

Brevet professionnel Coiffure

ANNEXE I

Introduction: Référentiel d'activités professionnelles

Référentiel de certification

- compétences professionnelles
- Savoirs associés

Unités capitalisables

INTRODUCTION

REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES DU BP COIFFURE

Le titulaire du BP coiffure est un professionnel hautement qualifié qui exerce son activité comme employeur ou salarié dans les salons ou entreprises de coiffure, dans les entreprises de production et de distribution de produits capillaires, dans les établissements sanitaires et sociaux

Il peut occuper des postes de chef d'entreprise, directeur technique, « manager », chef de bac, coiffeur, animateur ou responsable technique, conseiller professionnel.

Au titre de la loi du 5 juillet 1996 qui modifie la loi n° 46-1173 du 23 mai 1946 portant réglementation des conditions d'accès à la profession de coiffeur, il peut exercer le contrôle effectif et permanent de toute entreprise ou établissement de coiffure.

Dans ces différents emplois il exerce les fonctions, activités et tâches suivantes:

FONCTION: ACCUEIL ET SUIVI DES CLIENTS	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
<i>Accueil de la clientèle</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réception téléphonique: * identification de l'interlocuteur, de la demande * traitement de la demande - Accueil au salon: * prise de contact * identification de la demande * prise du vestiaire * installation du client
<i>Suivi du client durant le déroulement de la prestation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi de l'enchaînement des différentes phases de la prestation au client - Explication des différentes phases - Offre de services de confort ... pendant les phases d'attente - Vérification de la conformité de la prestation au regard de la demande du client - Etablissement de la fiche technique de suivi du client
<i>Encaissement et prise de congé</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Facturation des produits et des services - Vérification du paiement - Evaluation de la satisfaction du client - Offre d'échantillons, de carte de fidélité ... remise de fiche-conseils - Prise de nouveau rendez-vous éventuellement - Prise de congé

FONCTION: CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
<i>Evaluation des attentes, des motivations et des besoins du client</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnement et écoute du client - Observation du style, de la chevelure, du cuir chevelu, de la morphologie, ... - Consultation et mise à jour de la fiche technique du client - Etablissement du bilan
<i>Présentation des produits et des services</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des produits et des services répondant aux besoins et aux attentes du client - Présentation argumentée des caractéristiques (effets, prix ...) des produits et des services - Etablissement de devis - Etablissement de fiche-conseil
<i>Vente des produits et des services</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide au choix de la coiffure, au choix des prestations nécessaires (permanente, couleur, coupe, soins du cuir chevelu, des cheveux ...), au choix des accessoires de mise en valeur, au choix des produits pour l'entretien de la coiffure au domicile - Prise de commande

FONCTION: DEVELOPPEMENT DES PRODUITS ET DES SERVICES	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
<i>Fidélisation de la clientèle</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un fichier-clients - Exploitation du fichier - Choix et mise en oeuvre d'actions de fidélisation
<i>Recherche de nouveaux services, de nouveaux produits et de leur clientèle cible</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recensement des services et produits disponibles - Etude de l'offre de la concurrence - Analyse des possibilités d'achat de la clientèle à partir du fichier-clients - Recherche de clientèle potentielle - Recherche des opportunités de vente (saison, fêtes ...)
<i>Promotion, lancement des nouveaux services, des nouveaux produits</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Choix des arguments de lancement, de vente - Détermination des prix promotionnels, des remises, des offres particulières relatives aux nouveaux produits et services - Diffusion des nouveaux produits et services: <ul style="list-style-type: none"> * aménagement d'espaces de présentation * information par affichage, tract ... * démonstration sur le lieu de vente, à l'extérieur du lieu de vente * choix des médias vecteurs de la publicité

FONCTION: CONCEPTION, DEMONSTRATION, REALISATION DE TECHNIQUES		
ACTIVITES	TACHES	
	BP Coiffure option Coloriste-Permanentiste	BP Coiffure option Styliste-Visagiste
Conception de nouvelles coiffures	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de styles de coiffure, de couleur, adaptés au visage, à la personnalité, à la silhouette - Recherche de techniques de mise en valeur de la chevelure par équilibre des volumes, des formes, des couleurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de styles de coiffure, de couleur, adaptés au visage, à la personnalité, à la silhouette - Recherche et mise au point de coupes personnalisées - Recherche et mise au point de coiffages personnalisés
Démonstration de techniques de coupe, de coiffage, de modification de la couleur et de la forme	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en oeuvre de techniques de coloration et de permanente auprès des professionnels en décomposant et expliquant les gestes - Argumentation des effets, de l'intérêt des produits, des techniques - Commentaire des documents techniques, des supports audiovisuels 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en oeuvre de techniques de coupe et de coiffage auprès des professionnels en décomposant et expliquant les gestes - Argumentation des effets, de l'intérêt des produits, des techniques - Commentaire des documents techniques, des supports audiovisuels
Mise en oeuvre des techniques sur clientèle	<p>Exécution de techniques de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soins du cuir chevelu, soins capillaires: manoeuvre manuelle, choix et application de produits - coupes selon modèle au rasoir, aux ciseaux, à la tondeuse ... - modification temporaire ou permanente de la couleur <ul style="list-style-type: none"> * éclaircissement: <ul style="list-style-type: none"> ° décoloration sur repousses et chevelure entière ° décapage partiel ou total ° méchage, balayage, dégradé de couleurs sur cheveux naturels et colorés * coloration: <ul style="list-style-type: none"> ° sur repousses, sur chevelure entière, sur mèches (classique, balayage ...) ° sur cheveux naturels et sensibilisés à l'aide de produits colorants: fugaces, semi-permanents, permanents (d'oxydation, éclaircissant ...), naturels * association de techniques de décoloration et de coloration * utilisation de techniques de pré coloration, de post coloration 	<p>Exécution de techniques de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soins du cuir chevelu, soins capillaires: manoeuvre manuelle, choix et application de produits - coupes selon modèle et création de coupes personnalisées au rasoir, aux ciseaux, à la tondeuse ... : <ul style="list-style-type: none"> * pour hommes (coupe classique, coupe mode, coupe de caractère, coupe en brosse ...) * pour dames (carrés, dégradés ... sur cheveux courts, mi-longs, longs) - modification temporaire ou permanente de la couleur, sur chevelure entière et sur repousses, à l'aide de produits colorants: fugaces, semi-permanents, permanents (d'oxydation, éclaircissant ...), naturels

FONCTION: CONCEPTION, DEMONSTRATION, REALISATION DE TECHNIQUES (suite)		
ACTIVITES	TACHES	
	BP Coiffure option Coloriste-Permanentiste	BP Coiffure option Styliste-Visagiste
<i>Mise en oeuvre des techniques sur clientèle (suite)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - modification permanente de la forme par frisage ou défrisage, sur repousses et longueurs, pour toutes coiffures: * réalisation de décollement de racines, de soutien de coiffage, de volumes, de dessins de frisure, de lissage ... correspondant au résultat désiré à partir de méthodes directe et indirecte, avec ou sans appareil, avec simple, double ou triple enroulage ... * utilisation de techniques pré et post permanentes - modification temporaire de la forme sur cheveux naturels ou sensibilisés pour coiffure de ville - réalisation de coiffages de ville 	<ul style="list-style-type: none"> - modification permanente de la forme du cheveu pour coiffure de ville - modification temporaire de la forme sur cheveux naturels ou sensibilisés pour coiffure de ville, classique, mode, de style et de circonstance: * pour hommes sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: redressement de racine, bombage, crans, lissage ... * pour femmes sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: bouclage, crans, lissage ... - réalisation de coiffage sur cheveux de toutes longueurs (coiffure ville, classique, mode, de style, de circonstance ...) * brossage, crépage, lissage * tressage, nattage, canage ... * chignons: chignon banane, chignons à base d'attaches (lisses, bouclés, vrillés ...). * pose de postiches (ornements et transformation de volume), de rajouts: <ul style="list-style-type: none"> ° sur cheveux courts ° sur cheveux longs * coupe et entretien de postiches synthétiques et naturels - pose, adaptation et entretien des prothèses capillaires, des perruques synthétiques et naturelles - taille et entretien du système pilo-facial: barbe, collier, bouc, moustache, favoris, ...

FONCTION: ANIMATION ET GESTION DU PERSONNEL	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Définition des postes de travail, des profils de poste - Rédaction et diffusion de l'offre - Détermination de la procédure de recrutement: entretien, test ... - Evaluation et sélection - Mise en oeuvre de la procédure d'embauche: déclaration préalable, définition de la période d'essai, choix et établissement du contrat de travail ...
Planification de l'activité du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des rendez-vous - Attribution des activités en fonction des compétences, des motivations du personnel, de la stratégie de l'entreprise - Planification de l'activité journalière, hebdomadaire, des congés, de la formation
Animation, encadrement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrement technique du personnel: choix des produits, des techniques, des protocoles - Evaluation du travail du personnel: <ul style="list-style-type: none"> * exploitation des relevés d'activité professionnelle * observation du travail (qualités techniques, relationnelles ...) * écoute du personnel - Evaluation des besoins de formation - Information et formation des personnels (professionnels de l'entreprise et jeunes en formation) - Animation de réunions de bilan, de motivation - Elaboration du règlement intérieur

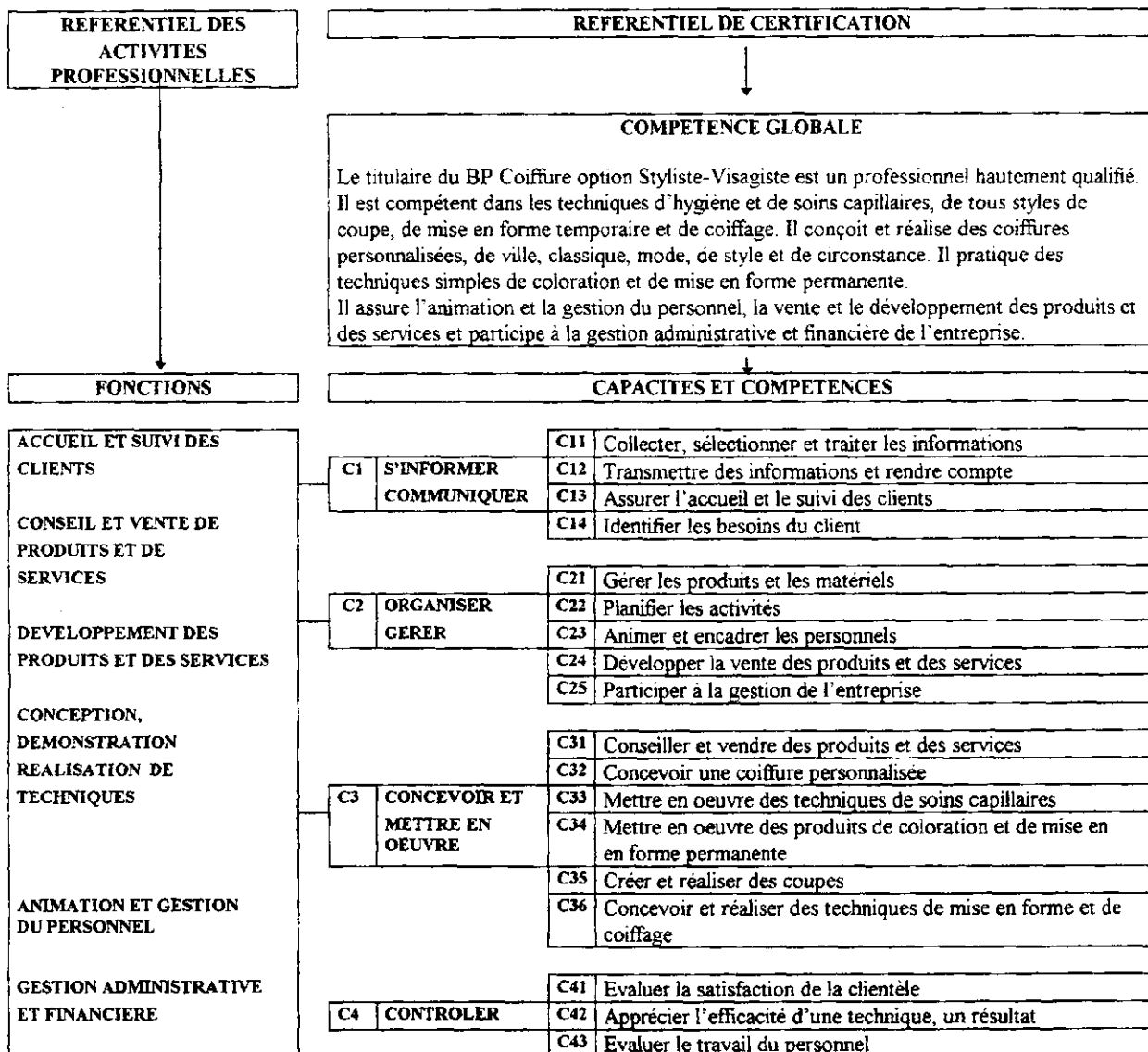
FONCTION: GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
Gestion des produits et des matériels	<ul style="list-style-type: none"> - Essai de nouveaux produits et transmission des résultats - Analyse comparative des produits, des matériels et analyse de l'offre - Choix de l'assortiment de produits et de matériels - Détermination des stocks nécessaires à l'activité du salon - Suivi du stock, déclenchement du réassortiment, établissement des commandes - Choix des fournisseurs, négociation des conditions d'achat, de paiement - Contrôle des livraisons et traitement des livraisons non conformes - Etiquetage et rangement des produits
Gestion de l'espace	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et aménagement des espaces de stockage, de préparations techniques, des postes de travail, de l'espace d'accueil de la clientèle, des locaux du personnel - Organisation et mise en valeur des espaces de vente (vitrine, comptoir ...) - Détermination des éléments d'ambiance
Contrôle et suivi de la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification: <ul style="list-style-type: none"> * du bon fonctionnement * des conditions de sécurité * des conditions d'hygiène * de l'état d'usure des matériels, des équipements, des locaux - Analyse et choix des contrats de maintenance - Participation au choix des travaux de réparation, de mise en conformité ...; suivi des travaux

FONCTION: GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE (Suite)	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
<i>Gestion comptable et financière</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des charges, calcul des coûts de revient des produits et des services - Etablissement des prix de vente des produits et des services - Exploitation: <ul style="list-style-type: none"> * du relevé (journalier, mensuel ...) des ventes de produits et de services pour le salon, par opérateur * des dépenses, des prélèvements ... - Suivi des consommations de produits nécessaires aux prestations - Détermination et contrôle du fonds de caisse - Comparaison de la production de l'entreprise (tableau de bord ...) aux ratios moyens - Renseignement des documents administratifs, comptables, fiscaux, bancaires relatifs aux achats, aux ventes, aux personnels, aux mouvements d'argent - Relevé et transmission des éléments nécessaires à l'établissement des bulletins de salaire - Etablissement du projet des charges, des dépenses, des recettes prévisionnelles - Suivi de la trésorerie
<i>Achat et création d'entreprise</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la situation (emplacement géographique, environnement, clientèle existante et potentielle, bilans ...) - Recherche auprès d'experts des solutions juridiques et financières possibles - Choix du type d'entreprise et du type d'image de marque souhaitée - Détermination des locaux, des travaux, des matériels et des produits nécessaires - Estimation du coût du projet (frais d'acquisition, frais de mise en service, publicité) - Démarches administratives (préfecture, chambres des métiers, de commerce ... mairie ...) et financières

MISE EN RELATION DES REFERENTIELS D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

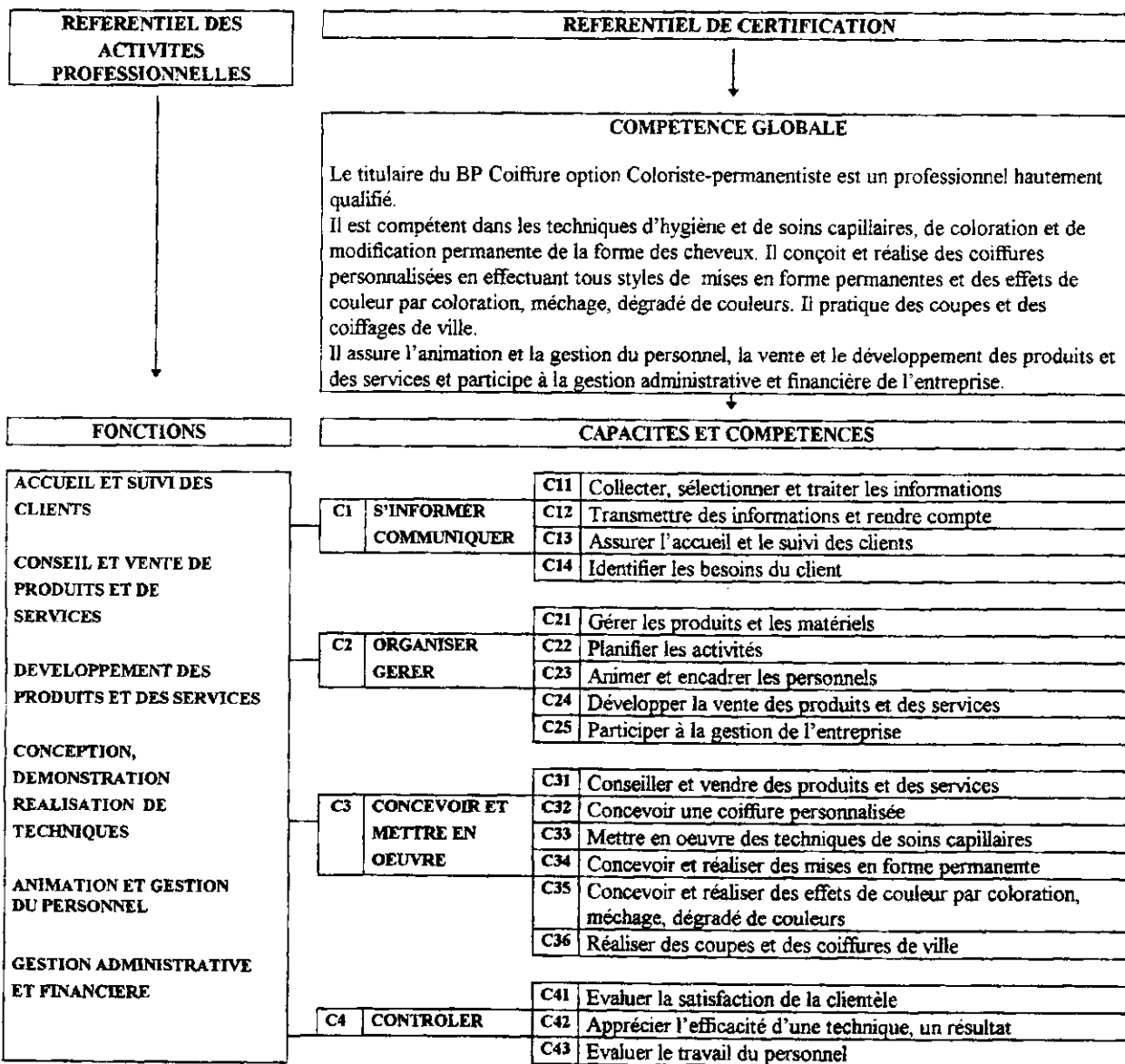
BP COIFFURE

Option STYLISTE-VISAGISTE



BP COIFFURE

Option COLORISTE-PERMANENTISTE



SAVOIR FAIRE COMMUNS

OPTIONS STYLISTE - VISAGISTE ET COLORISTE - PERMANENTISTE

C1 S'INFORMER - COMMUNIQUER

C.11 Collecter, sélectionner, stocker les informations		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un sujet d'étude - des ressources documentaires (documentation scientifique, professionnelle, bases de données ...) - des sources d'information: liste de fabricants, d'experts ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de recenser les données existantes: <ul style="list-style-type: none"> * rechercher la documentation scientifique, professionnelle (technique, commerciale, mode), réglementaire * interroger des fabricants, des fournisseurs, des professionnels ... - de sélectionner, de classer la documentation - de résumer les informations sous forme de fiches, de comptes rendus - de réaliser un dossier documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> - un recensement judicieux des ressources documentaires, des spécialistes à consulter - une sélection et un classement adaptés - une synthèse exacte, une rédaction correcte, une présentation claire - un dossier pertinent et structuré

C.12 Transmettre des informations, rendre compte		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation de communication professionnelle: <ul style="list-style-type: none"> * interlocuteurs (chef d'entreprise, personnels, clientèle, fournisseur) * objet de la communication: informations techniques, publicitaires; consignes ... - outils de communication et de transmission: micro-ordinateur, téléphone ... minitel, fax ... - coût des différents modes de communication et de transmission 	<ul style="list-style-type: none"> - de produire des messages, pour différentes situations professionnelles: <ul style="list-style-type: none"> * écrits (fiche technique, fiche conseil, compte rendu, lettre, note d'information, annonce publicitaire, tract ...) * oraux (message pour répondre téléphonique, annonce sur plateau, exposé ...) * visuels (tableaux, plannings, affiches ...) - de choisir des modes de communication et de transmission adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> - des messages adaptés, une expression précise, structurée, correcte (syntaxe, audibilité ...) - une visualisation exacte et pertinente - un choix judicieux et argumenté

C.13 Assurer l'accueil et le suivi des clients		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle: <ul style="list-style-type: none"> * contexte matériel * contexte humain: caractéristiques des personnes mises en présence ... * objet de la demande du client ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de créer des conditions d'accueil - de conduire un dialogue en situation de face à face ou téléphoniquement: prendre contact, écouter, questionner, informer, argumenter, prendre congé - de concevoir une organisation permettant un accompagnement du client tout au long de la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> - des conditions d'accueil favorables (matérielles et relationnelles) - une attitude facilitant la communication - des questions claires, pertinentes et des réponses argumentées - une prévision tenant compte des différentes phases d'attente, de l'espace commercial, du personnel

C.14 Identifier les besoins du client		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle: * modèle ou cas donné * fichier-clients * matériels d'observation ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les attentes, les caractéristiques (morphologie, style, mode de vie ...) et les motivations du client - d'identifier l'état du cheveu et du cuir chevelu pour: <ul style="list-style-type: none"> * des soins capillaires * une coupe, une mise en forme temporaire * une mise en forme permanente * une modification de la couleur des cheveux - d'établir un bilan des besoins du client en vue de la vente de produits et/ou de services 	<ul style="list-style-type: none"> - une méthode d'identification adaptée (observation, questionnement ...) - un repérage des éléments significatifs - une observation méthodique, un diagnostic exact - une consignation exacte des conclusions sur la fiche client - une présentation argumentée des besoins

C2 ORGANISER ET GERER

C.21 Gérer les produits et les matériels		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - les activités de l'entreprise - des catalogues de produits, de matériels - une situation professionnelle - le fichier produits et matériels - les bons de commande, de livraisons - les produits - le matériel pour étiquetage, les factures, un coefficient multiplicateur - une situation professionnelle - un espace de vente, une vitrine, un présentoir - un espace, des éléments de rangement 	<ul style="list-style-type: none"> - de choisir les produits et les matériels - de consulter le fichier de produits et de matériels et d'établir des commandes - de réceptionner les produits et les matériels - d'étiqueter les produits et les matériels - de présenter, de « mettre en scène » les produits - de ranger ou d'organiser le rangement des produits et des matériels 	<ul style="list-style-type: none"> - une étude comparative des propositions commerciales - un choix adapté à la stratégie de l'entreprise - un inventaire des produits et des matériels, des produits entamés et non utilisés (à rendre) - un réassortiment adapté - une vérification de la livraison et de la conformité à la commande - un étiquetage conforme - une mise en valeur des produits, conforme à l'objectif recherché - un rangement ordonné, fonctionnel conforme aux conditions de conservation et de sécurité

C.22 Planifier les activités		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un plan du salon, de l'espace professionnel - des catalogues de mobiliers, de matériels ... - la réglementation en vigueur - des projets d'aménagement, de matériaux ... - un budget - le planning de service - les profils de postes - la qualification des personnels 	<p><i>Dans l'espace</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer ou de choisir des aménagements: * pour des postes de travail * pour des espaces techniques, des espaces de vente, d'accueil ..., pour des locaux du personnel (vestiaire ...) - de sélectionner des revêtements, l'éclairage, des couleurs, ... en fonction des activités, de l'image de marque, de l'ambiance souhaitées <p><i>Dans le temps</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer un planning de travail en tenant compte des compétences de chacun et des caractéristiques des postes 	<ul style="list-style-type: none"> - une proposition judicieuse (fonctionnelle, ergonomique, esthétique intégrant les conditions d'hygiène et de sécurité) et argumentée - une justification du choix du projet retenu - un choix adapté - une prise en compte des contraintes et des souhaits de l'entreprise, des personnels et de la clientèle - le respect du code du travail et des conventions collectives

C.23 Animer et encadrer les personnels		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des produits nouveaux et leur documentation technique, commerciale - une description des profils de poste, des profils des personnels (qualification, expérience professionnelle ...) - le référentiel des diplômes - le projet pédagogique de l'établissement de formation - les objectifs commerciaux (vente, public visé ...) de l'entreprise - une liste des moyens d'accompagnement possibles de la stratégie commerciale - des profils de poste - des CV de candidats 	<ul style="list-style-type: none"> - d'informer sur les nouveaux produits ou de former à l'utilisation et à la vente de nouveaux produits et de nouvelles techniques - de recenser les besoins de formation - de proposer une formation continue pour les personnels - de participer à la formation des personnels en formation (stagiaires, apprentis ...) - d'impulser une politique commerciale - de participer au recrutement du personnel: <ul style="list-style-type: none"> * élaborer des critères de recrutement * rédiger une offre d'emploi * sélectionner parmi des candidats 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation claire: <ul style="list-style-type: none"> * de l'action, des effets, de l'utilisation des produits * de l'argumentaire de vente - une énumération des besoins - une proposition de formation adaptée aux besoins - une formation en cohérence avec les objectifs du diplôme et avec le projet pédagogique de l'établissement de formation - un exposé convaincant des orientations, un choix argumenté des moyens - une rédaction claire et pertinente - l'adéquation entre les critères de recrutement et les candidats choisis

C.24 Développer la vente des produits et des services		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un logiciel de gestion - un fichier manuel - une liste de clients - une situation professionnelle - un fichier-clients - un espace de vente - des produits, une liste de services - la PLV 	<ul style="list-style-type: none"> - de créer, renseigner et mettre à jour un fichier-clients informatisé ou non - d'exploiter un fichier-clients pour une action commerciale: <ul style="list-style-type: none"> * mettre en place une action de recrutement, de fidélisation de clientèle * réaliser une action de publipostage - de participer à l'animation d'un point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - l'élaboration et le renseignement d'une fiche ou d'un masque de saisie - la présentation de la démarche - un choix pertinent de critères de sélection - l'élaboration d'une lettre circulaire - la proposition d'actions, de scénarios pour susciter l'achat de produits et de services

C.25 Participer à la gestion de l'entreprise		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une liste des matériels et équipements - une liste de dégradations ou de dysfonctionnements (matériels, instruments, revêtements, ...) - les contrats de maintenance, d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - d'assurer le contrôle et le suivi de la maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - l'établissement d'un planning de contrôles des matériels et des équipements - un repérage des remises en état possibles au sein de l'entreprise et des réparations à réaliser par des spécialistes - des propositions de remplacement, de procédures à mettre en oeuvre pour les réparations
<ul style="list-style-type: none"> - un relevé des ventes de produits et de services - le chiffre d'affaire 	<ul style="list-style-type: none"> - de suivre l'évolution de l'activité de l'entreprise (nombre de prestations, chiffre d'affaire ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - une analyse des résultats
<ul style="list-style-type: none"> - situation conjoncturelle, des événements - état des stocks - fichier-clients - les évolutions observées après l'action promotionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - de déterminer des actions promotionnelles et d'évaluer leurs effets 	<ul style="list-style-type: none"> - une proposition argumentée précisant les effets attendus - une analyse des effets de l'action et des propositions d'amélioration si nécessaire
<ul style="list-style-type: none"> - les prix coûtants des produits - le taux horaire moyen - les charges: eau, électricité, ... impôts - le taux de TVA 	<ul style="list-style-type: none"> - d'effectuer des calculs de prix de vente de produits et de services 	<ul style="list-style-type: none"> - une estimation d'un prix de vente d'un produit et d'une prestation (shampooing, coupe ...)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des documents administratifs bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> - d'effectuer le suivi des opérations bancaires: * préparer les versements à la banque * suivre les échéances financières * suivre les relevés bancaires * ... 	<ul style="list-style-type: none"> - un renseignement correct des documents - une vérification des relevés et une indication de la conduite à tenir
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des documents administratifs 	<ul style="list-style-type: none"> - d'exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité d'un point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - un renseignement correct des documents
<ul style="list-style-type: none"> - des moyens de communication: téléphone, micro-ordinateur ... - le fichier-clients 	<ul style="list-style-type: none"> - de participer à la relance des clients débiteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation correcte et pertinente de formules ou de démarches de relance
<ul style="list-style-type: none"> - un tableau de bord à renseigner et le tableau de bord national - des éléments comptables, des éléments de l'activité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - de participer à l'établissement du tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - un renseignement du tableau de bord et une analyse comparative

C3 CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE

C.31 Conseiller et vendre des produits et des services		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - les produits, leur documentation technique, leur support publicitaire, les stocks disponibles - la liste des prestations - la liste des accessoires ... - les tarifs: normaux, promotionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - de proposer et de présenter les produits et les services en réponse à une demande ou à un besoin d'un client - d'argumenter la sélection effectuée - de proposer des produits, des accessoires, des services complémentaires - de conclure la vente 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée des produits et des services (propriétés, effets, avantages, contraintes, ... prix) - l'établissement d'un devis, pour un service donné, et sa justification - une argumentation du choix des produits et des prestations proposées par rapport aux attentes, aux besoins, aux objections du client - une proposition pertinente - une vente conforme à l'expression finale du client

C.32 Concevoir une coiffure personnalisée		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une photo ou un modèle (client), un gabarit pour représentation de l'esquisse - une description des attentes du client, des circonstances du coiffage ... - un répertoire de figurines, album de photos ... press-book - une photo ou un modèle (client) - une description des attentes du client, des circonstances du coiffage ... - des nuanciers 	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir, de choisir une forme adaptée: <ul style="list-style-type: none"> * déterminer le style, les longueurs, les volumes, les contours, les mouvements ... adaptés au client * choisir dans un répertoire de figurines, de photos ... une coiffure adaptée au client - de concevoir, de choisir une couleur adaptée, des effets de couleur 	<ul style="list-style-type: none"> - une esquisse figurant une coiffure adaptée et/ou la description de l'effet attendu - une justification des choix effectués et des techniques à mettre en oeuvre - un choix pertinent tenant compte de la morphologie, de la nature des cheveux, des contraintes matérielles, des attentes du client ... - un choix judicieux et argumenté - une description de l'effet attendu - une justification des choix effectués et des techniques à mettre en oeuvre - un choix pertinent tenant compte des caractéristiques physiques, des contraintes matérielles, des attentes du client ...

C.33 Mettre en oeuvre des techniques de soins capillaires		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle (client) et le matériel nécessaire au diagnostic ou un diagnostic établi - les gammes de produits d'hygiène et de soins (shampooings, lotions, gels, masques, crèmes, huiles ...) et leurs fiches techniques - les fiches clients 	<ul style="list-style-type: none"> - de sélectionner les soins capillaires après identification de l'état du cheveu et du cuir chevelu - de réaliser des soins capillaires: <ul style="list-style-type: none"> * préparation des produits * application des produits * massage du cuir chevelu (massage circulaire, par point de pression, par battage ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - une justification des produits à utiliser et des manoeuvres à effectuer au regard du diagnostic établi - l'établissement d'un protocole de préparation et d'application des produits respectant les recommandations du fabricant - une technique gestuelle maîtrisée, une utilisation rationnelle des produits, le respect du protocole - la prise en compte des conditions d'hygiène, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client

C4 CONTROLER

C.41 Evaluer la satisfaction de la clientèle		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - un questionnaire d'enquête 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier des indicateurs de satisfaction et de non satisfaction - d'analyser les réponses - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - la formulation d'indicateurs pertinents - un repérage des causes de satisfaction et de non satisfaction - des solutions argumentées et adaptées

C.42 Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des protocoles de techniques - de fiches techniques de produits 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer des indicateurs d'efficacité ou le résultat attendu - d'apprécier et d'analyser les écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée - une description précise des écarts et une indication de leurs causes possibles - des solutions adaptées et réalistes

C.43 Evaluer le travail du personnel		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle d'encadrement - la définition des postes de travail et la qualification du personnel - des relevés d'activités professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer des indicateurs d'évaluation - d'analyser les résultats - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - des indicateurs adaptés à la situation - un repérage des causes des écarts observés entre le travail prescrit et le travail réalisé - des solutions argumentées et adaptées

SAVOIR FAIRE
OPTION STYLISTE - VISAGISTE

C3 CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE (suite)

C.34 Mettre en oeuvre des produits de coloration et de mise en forme permanente		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête implantée - les produits de modification de la couleur: <ul style="list-style-type: none"> * de mordantage si nécessaire * de coloration: colorants d'oxydation - le matériel nécessaire 	<p><i>METTRE EN OEUVRE DES PRODUITS DE COLORATION</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de réaliser une modification de la couleur pour obtenir une teinte unie: <ul style="list-style-type: none"> * avec une différence de deux tons par rapport à la teinte initiale * avec une chevelure comportant au moins 50% de cheveux blancs et/ou des repousses <ul style="list-style-type: none"> ° choix de la méthode, des produits, des matériels, du temps de pose ° mise en oeuvre de la technique 	<ul style="list-style-type: none"> - une justification des choix effectués au regard de l'état du cheveu et du résultat à obtenir - un poste de travail organisé - une préparation adaptée de la chevelure (brossée, séparée en zones d'application ...) - la maîtrise de la technique (imprégnation correcte des zones à traiter, ..., émulsion, rinçage, enchaînement logique des opérations) - une prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort de l'opérateur et du client - la qualité du résultat (conformité au résultat attendu, ...)
	<p><i>METTRE EN OEUVRE DES PRODUITS DE MISE EN FORME PERMANENTE</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de réaliser une mise en forme permanente de la chevelure (par frisage) en vue d'obtenir un soutien de coiffage: <ul style="list-style-type: none"> * sur cheveux d'une longueur de 15 cm maximum * sur cheveux naturels ou sensibilisés <ul style="list-style-type: none"> ° choix de la méthode, du procédé, des bigoudis, des produits, de l'enroulage ° mise en oeuvre de la technique 	

C.35 Créer et réaliser des coupes		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse réalisée par le candidat - un modèle 	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir une coupe correspondant à une coiffure 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée du plan de coupe (description, schémas) et une justification des outils utilisés pour l'effet recherché - un projet en conformité avec la coiffure donnée
<ul style="list-style-type: none"> - un plan de coupe, une figurine, un modèle (client) 	<ul style="list-style-type: none"> - d'adapter une coupe en fonction: <ul style="list-style-type: none"> * des caractéristiques du client (morphologie, mode de vie, budget ...) * de la mode * ... 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée des modifications apportées (description, schémas) - un projet judicieux: traitement des épaisseurs et des longueurs en rapport avec la nature de la chevelure, contours adaptés, mise en valeur de la chevelure, du modèle ...
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle (client), une tête implantée - tous outils coupants - une figurine et/ou une photo et/ou un plan de coupe (imposé ou conçu par le candidat) 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser des coupes (tailler, effiler, dégrader, tracer, raser): <ul style="list-style-type: none"> * pour hommes: coupes classiques, coupes mode, coupes de caractère, coupes en brosse ... * pour dames: carrés, dégradés ... sur cheveux courts, mi-longs, longs * sur postiches, sur perruques 	<ul style="list-style-type: none"> - une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée ...) - un déroulement méthodique des opérations (séparations, zones de travail ...) - la maîtrise des outils et des gestes - une mise en oeuvre des conditions de confort, d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité pour le modèle et pour l'opérateur - la qualité du résultat: <ul style="list-style-type: none"> * conformité au projet donné (longueurs, volumes, contours ...) * netteté, régularité de la réalisation
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, des outils de coupe - une figurine ou une photo - un plan de coupe 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre en oeuvre une démonstration de coupe 	<ul style="list-style-type: none"> - un commentaire du plan de coupe, une mise en valeur des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.36 Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
	<i>METTRE EN FORME LA CHEVELURE</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser - un modèle 	<ul style="list-style-type: none"> - mettre au point une technique de mise en forme temporaire pour une coiffure donnée: <ul style="list-style-type: none"> * choix des matériels et des accessoires de mise en forme * choix des produits de soutien de la chevelure * détermination des opérations et de leur enchaînement 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée du protocole de mise en forme de la chevelure et une justification du choix des matériels, des accessoires, des produits - une procédure efficace (résultat conforme prenant en compte la qualité du cheveu) et commercialisable (durée, coût ...)
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser - des postiches, rajouts 	<ul style="list-style-type: none"> - concevoir l'utilisation de postiches, de rajouts pour une coiffure donnée: <ul style="list-style-type: none"> * transformation du volume de la chevelure * ornementation de la coiffure 	<ul style="list-style-type: none"> - une justification des choix pour l'effet recherché - une présentation argumentée de la préparation et du mode d'utilisation des postiches et/ou des rajouts
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse - un modèle masculin ou féminin, une tête implantée - tous outils, appareils et accessoires pour la mise en forme, le séchage: rouleaux, brosses, fers ... pinces ... séchoirs - produits pour la mise en forme 	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser une mise en forme de la chevelure, sur cheveux de toutes longueurs, naturels ou sensibilisés, pour une coiffure de ville, classique, mode, de style, de circonstance : <ul style="list-style-type: none"> * mettre en forme sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: redressement de racine, bombage, lissage, bouclage, crans ... * mettre en forme des postiches, des perruques (cheveux naturels et synthétiques) * sécher 	<ul style="list-style-type: none"> - un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires ...) - une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée dans une direction déterminée ...) - un déroulement méthodique des opérations - la maîtrise: <ul style="list-style-type: none"> * des outils (température, tenue ...) et des gestes * de la technique (dimension, orientation, tension des mèches; prise de pointes ...) - la qualité du résultat: conformité à la mise en forme choisie, netteté de la réalisation, niveau de séchage pour le brushing ...
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser - un modèle, une tête implantée 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre en oeuvre une démonstration de mise en forme de la chevelure 	<ul style="list-style-type: none"> - une justification des paramètres du séchage: débit de l'air, température, temps de séchage ... - un contrôle de la mise en oeuvre des moyens de séchage: température, orientation du flux d'air chaud, degré de séchage ... - une prise en compte du confort du client, de la sécurité - une mise en valeur et une justification des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.36 Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage (suite)		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
	<i>COIFFER</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser - un modèle 	<ul style="list-style-type: none"> - mettre au point une technique de coiffage pour une coiffure donnée: * choix des matériels et accessoires de coiffage * choix des produits de coiffage (fixation, brillance ...) * détermination des opérations et de leur enchaînement: dégagement, brossage, crépage ..., finitions 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée du protocole de coiffage et une justification du choix des matériels, des accessoires, des produits - une procédure efficace (résultat conforme, rapidité ...)
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse - un modèle, une tête implantée - tous outils, appareils et accessoires pour le coiffage et les finitions - les produits de coiffage 	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser des coiffages sur hommes et femmes (coiffures ville, classique, mode, de style, de circonstance ...): * brossage, crépage, lissage * tressage, nattage, cannage ... * chignons: chignon banane, chignons à base d'attaches (lisses, bouclés, vrillés) * pose de postiches, de rajouts (ornements et transformation de volume): <ul style="list-style-type: none"> ° sur cheveux courts ° sur cheveux longs 	<ul style="list-style-type: none"> - un déroulement méthodique des opérations: préparation (dégagement, brossage ...), orientation de la chevelure, fixation si nécessaire, contrôle visuel de l'effet esthétique ... , finitions - la maîtrise des outils et de la technique - la qualité du résultat: soigné, esthétique, conforme à la coiffure choisie, mise en valeur de la chevelure et du modèle ... - la prise en compte de l'avis du client
	<i>ADAPTER ET ENTRETENIR DES PROTHESES CAPILLAIRES, DES PERRUQUES, DES POSTICHES</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle - des prothèses capillaires, des perruques, des postiches - tous matériels pour couper, mettre en forme, coiffer, entretenir - les produits de nettoyage, de coiffage 	<ul style="list-style-type: none"> - de poser, d'adapter, de coiffer des prothèses capillaires, des perruques, des postiches - d'entretenir des prothèses, des perruques, des postiches: * choix des produits et des techniques * mise en œuvre de la technique * conseil à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - la prise en compte du type de fixation - la qualité du résultat: fixation invisible et solide, harmonie de la coiffure - des choix argumentés - le respect de l'intégrité du support et des règles de sécurité - une fiche conseil d'entretien
	<i>ENTRETENIR LE SYSTEME PILO-FACIAL</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête d'étude - croquis, photos - des produits d'entretien et de confort pour la barbe - tous matériels pour raser, tailler, peigner 	<ul style="list-style-type: none"> - de tailler, de raser le système pilo-facial pour la réalisation de boucs, colliers, moustaches, favoris 	<ul style="list-style-type: none"> - un choix adapté et une maîtrise des outils et de la technique - la qualité du résultat: * pour le rasage : peau lisse, sans irritation * pour la taille du système pilo-facial : régularité de la taille, adaptation à la morphologie, respect de la demande - une prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité et du confort pour le client

SAVOIR FAIRE
OPTION COLORISTE - PERMANENTISTE

C3 CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE (suite)

C.34 Concevoir et réaliser des mises en forme permanente		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser ou l'effet attendu - un modèle (client) - un gabarit - un modèle masculin ou féminin, une tête implantée - un protocole de réalisation - les produits de modification de la forme (produits de frisage, de défrisage) - les produits de pré et post frisage, de pré et post défrisage - les appareils, matériels et accessoires pour la réalisation - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation de mise en forme permanente - les produits et les matériels nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre au point une technique de mise en forme permanente (décollement de racine, soutien de coiffage, transformation de volume, dessins de frisure, lissage ...) : pour obtenir une coiffure donnée * choix de la méthode (directe, indirecte), du procédé (tiède ou froid), des bigoudis, des produits, de l'enroulage (simple, double, triple) ... * élaboration d'un protocole de réalisation: séparations, ordre et sens du montage ... - de réaliser une mise en forme permanente de la chevelure sur cheveux de toutes longueurs, naturels ou sensibilisés: * par frisage en vue de les boucler, les onduler, ou de reprendre des repousses * par défrisage en vue de les raidir, de modifier le dessin de frisure, de reprendre les repousses - de mettre en oeuvre une démonstration de technique de mise en forme permanente 	<ul style="list-style-type: none"> - la rédaction d'une fiche technique de réalisation, une représentation schématique du projet de montage - une justification des choix effectués, du protocole élaboré - un projet conforme à la coiffure donnée ou à l'effet attendu et tenant compte de la qualité du cheveu - un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires) - une préparation adaptée de la chevelure (lavage, coupe, protection, séparation ...) - la maîtrise de la technique (enroulage, utilisation rationnelle des produits, déroulement méthodique des opérations ...) - la prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client - la qualité du résultat (conformité au résultat attendu ...) - une mise en valeur et une justification des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.35 Concevoir et réaliser des effets de couleur par coloration, méchage, dégradés de couleurs		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une photo et/ou une figurine et/ou un extrait de nuancier précisant l'effet de couleur à réaliser - un modèle (client), une tête implantée - les fiches techniques de produits 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre au point une technique pour obtenir une modification de la couleur conforme à un effet demandé (couleur unie, dégradé de couleurs, mèches, balayage, transparence, givrage ...): * choix de la méthode, des produits, des matériels, du temps de pose * élaboration d'un protocole de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> - la rédaction d'une fiche technique de réalisation - une justification des choix effectués au regard de l'effet attendu, du protocole élaboré - la maîtrise des règles de colorimétrie, des fonds d'éclaircissement ... - un projet conforme à la couleur demandée et tenant compte de l'état et de la nature du cheveu à traiter
<ul style="list-style-type: none"> - le matériel de préparation - les produits de modification de la couleur: * de mordantage * de prépigmentation y compris neutralisante * de coloration (colorants fugaces, semi-permanents, naturels, d'oxydation, d'oxydation ton sur ton, d'oxydation super-éclaircissants ...) * de décoloration (huiles, gels, poudres ...) * de décapage (par réduction, par oxydation) 	<ul style="list-style-type: none"> - de préparer et/ou de faire préparer les produits, les matériels, les accessoires 	<ul style="list-style-type: none"> - des consignes précises pour la préparation des produits et tenant compte des recommandations du fabricant - une manipulation rigoureuse tenant compte de l'hygiène et de la sécurité
<ul style="list-style-type: none"> - les produits de modification de la couleur (cf ci-dessus) - de l'alcool à 70° - un pansement anti-allergique - le certificat de touche d'essai 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser et/ou de faire réaliser la touche d'essai 	<ul style="list-style-type: none"> - une sélection des produits à utiliser - une interprétation correcte de la touche d'essai et une transcription sur le certificat de touche d'essai
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation - les produits de modification de la couleur (cf ci-dessus) 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser une modification de la couleur : * sur chevelure entière * sur chevelure partielle 	<ul style="list-style-type: none"> - un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires) - une préparation adaptée de la chevelure (brossée, lavée, essorée, séparée en zones d'application ... selon le cas) - la maîtrise de la technique (respect des zones d'application, imprégnation correcte des zones à traiter, ... émulsion, rinçage) - une prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client - la qualité du résultat (conformité au résultat ou à l'effet attendu)
<ul style="list-style-type: none"> - un postiche - des produits de modification de la couleur - une description de l'effet de coloration souhaité 	<ul style="list-style-type: none"> - de modifier la couleur d'un postiche en cheveux naturels: * expertise de la possibilité de réalisation * essai sur mèche et réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> - une évaluation de la possibilité tenant compte de la qualité de la monture et du cheveu - la qualité du résultat
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation de modification de la couleur - les produits et les matériels nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser une démonstration de modification de la couleur 	<ul style="list-style-type: none"> - une mise en valeur et une justification des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.36 Réaliser des coupes et des coiffures de ville		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête implantée - tous outils nécessaires - une figurine et/ou une photo et/ou un plan de coupe 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser des coupes pour des coiffures de ville pour hommes ou dames: tailler, effiler, dégrader, tracer, raser 	<ul style="list-style-type: none"> - une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée ...) - un déroulement méthodique des opérations (séparations, zones de travail ...) - la maîtrise des outils et des gestes - une mise en oeuvre des conditions de confort, d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité pour le modèle et pour l'opérateur - la qualité du résultat: netteté, régularité de la réalisation, conformité aux longueurs et aux volumes choisis
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo - un modèle, une tête implantée - tous produits, outils, appareils et accessoires pour la mise en forme, le coiffage et les finitions 	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser une mise en forme de la chevelure pour hommes ou pour dames, sur cheveux naturels ou sensibilisés, pour une coiffure de ville: * mettre en forme sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: redressement de racine, bombage, lissage, bouclage, crans ... * sécher * réaliser des coiffages de ville sur hommes ou dames: brossage, crépage, lissage 	<ul style="list-style-type: none"> - une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée dans une direction déterminée ...) - un déroulement méthodique des opérations - la maîtrise: * des outils (température, tenue ...) et des gestes * de la technique (dimension, orientation, tension des mèches, prise de pointes ...) * des produits utilisés - la qualité du résultat: conformité à la mise en forme choisie, netteté de la réalisation, niveau de séchage pour le brushing ... - une justification des paramètres du séchage: débit de l'air, température, temps de séchage ... - un suivi et un contrôle du séchage - une prise en compte du confort du client, de la sécurité - un déroulement méthodique des opérations: préparation (dégagement, brossage ...), orientation de la chevelure, fixation si nécessaire, contrôle visuel de l'effet esthétique ... , finitions - la maîtrise des outils, de la technique, des produits - la qualité du résultat: soigné, esthétique, conforme à la coiffure choisie, mise en valeur de la chevelure et du modèle ...

SAVOIRS ASSOCIES

S.1 ENSEIGNEMENT SCIENTIFIQUE APPLIQUE

S.11 Physique et chimie appliquées

S.12 Biologie appliquée

S.2 TECHNOLOGIES ET METHODES

S.21 Diagnostic - Conseil

S.22 Hygiène et soins capillaires

S.23 Coupe

S.24 Mise en forme temporaire

S.25 Mise en forme permanente

S.26 Coloration

S.27 Coiffage

S.28 Entretien du système pilo-facial

S.3 CADRE ORGANISATIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE L'ACTIVITE

S.31 Ergonomie - Hygiène - Sécurité

S.32 Installation et aménagement des locaux

S.33 Réglementation en usage dans la profession

S.34 Qualité de service

S.4. GESTION DE L'ENTREPRISE

S.41 Le cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant

S.42 Le pilotage de l'entreprise

S.43 Les opérations comptables et administratives courantes

S.44 La gestion et le management du personnel

S.45 La vente-conseil

S.5. ARTS APPLIQUES A LA PROFESSION

S.51 Histoire de la coiffure

S.52 Mise en valeur des produits et des services

S.53 Traduction des recherches esthétiques

S.1 ENSEIGNEMENT SCIENTIFIQUE APPLIQUE

S.11 PHYSIQUE et CHIMIE APPLIQUÉES

A L'eau solvant et milieu réactionnel.	
<p>Propriétés ionisantes et solvatantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dissolution de composés ioniques dans l'eau, d'alcools et de polyols. Interprétation qualitative : existence d'ions solvatés et de la liaison hydrogène. • Calculs de concentrations ; dureté d'une eau ; titre massique et titre volumique d'une eau oxygénée. • Obtention de solutions de concentration donnée par dissolution de solutés purs (solides et liquides) et par dilution de solutions. • Adoucissement d'une eau naturelle • Exemples de détergents ; leur constitution et leur principe d'action. Existence des micelles. <p>Réactions acidobasiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Échelle de pH dans l'eau ; mesure de pH. • Un exemple d'acide fort et d'acide faible : l'acide chlorhydrique et l'acide acétique • Un exemple de base forte et de base faible : l'hydroxyde de sodium (soude) et l'ammoniac. • Réaction entre une solution d'acide chlorhydrique et une solution de soude, une solution d'acide chlorhydrique et une solution d'ammoniac, une solution d'acide thioglycolique et une solution d'ammoniac. pH à l'équivalence. <p>Réactions d'oxydoréduction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemples d'oxydants et de réducteurs utilisés en coiffure. Réaction entre réactifs antagonistes • effet de la température et de catalyseurs sur la rapidité de la réaction. 	<p>Cette partie sera l'occasion de rappels sur</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différentes unités de concentration et sur le passage de l'une à l'autre, - l'utilisation de la verrerie et d'une balance, - les règles de sécurité dans l'utilisation de produits chimiques <p>On donnera des indications sur le principe de fonctionnement des agents complexants et des résines</p> <p>La structure générale d'un détergent sera présentée et l'examen de la composition de shampooings permettra d'illustrer concrètement les différentes familles de tensioactifs, La connaissance de formules développées particulières n'est pas demandée.</p> <p>L'effet de la dilution sur la valeur du pH sera observé ; des mesures de pH seront réalisées sur des cosmétiques.</p> <p>Le terme : « pH neutre » sera expliqué ; on insistera sur le fait que toute solution est électriquement neutre</p> <p>Le volume d'un réactif étant fourni, on montrera comment déterminer le volume du réactif antagoniste qu'il faut lui ajouter pour obtenir l'équivalence, pour des concentrations données.</p> <p>La permanente et la coloration coiffure fourniront des exemples d'oxydants et de réducteurs.</p> <p>La composition des solutions utilisées, leur préparation, leur mode d'action, leur « neutralisation » et les précautions d'emploi seront abordés de façon concrète, en relation directe avec les enseignements professionnels.</p>

<p>B Constitution et réaction de composés organiques.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur les alcanes ; notion de squelette carboné. • Utilisation de modèles moléculaires pour représenter des composés des familles suivantes : alcane, alcène, hydrocarbure aromatique (benzène, toluène), alcool, phénol, thiol, éther oxyde, disulfure, acide carboxylique, ester, amine, amide, acide α-aminé. • Composés macromoléculaires : <ul style="list-style-type: none"> - composés de synthèse : polyéthylène, chlorure de polyvinyle, Nylon. - les protéines (macromolécules d'intérêt biologique) : obtention par condensation d'acides α-aminés - observation de la structure de composés macromoléculaires ; mise en évidence de liaison hydrogène et de ponts disulfure. 	<p>La formation dispensée doit permettre de faire percevoir l'origine des modifications qui interviennent sur les cheveux lors de leur traitement.</p> <p>Les différentes familles seront illustrées d'exemples choisis de préférence, dans les produits de traitement des cheveux.</p> <p>La formule des groupes fonctionnels au programme doit être connue.</p> <p>Aucune étude monographique n'est au programme mais la connaissance des réactions suivantes, en rapport avec la formation de constituants de produits capillaires ou les traitements chimiques des cheveux est exigée : formation d'esters, de polyesters, d'amides, de polyamides, de cystine à partir de cystéine, et de ponts disulfure dans des protéines.</p> <p>Les fonctions organiques au programme fourniront de nombreux exemples de composés intervenant dans les réactions acidobasiques et les réactions d'oxydoréduction étudiées dans la partie A.</p> <p>Une attention particulière sera accordée à la kératine, en relation avec l'enseignement de biologie appliquée.</p> <p>L'étude structurale sera mise en relation avec certains traitements physicochimiques des cheveux.</p>
<p>C Installations et appareils électriques.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Signification et exploitation des indications portées sur les plaques signalétiques d'appareils électriques. Comparaison des puissances d'appareils dont les effets recherchés sont de nature différente (mécanique : par exemple tondeuse, thermique : par exemple séchoir,...) • évaluation de l'intensité traversant un appareil de chauffage ; branchement sur une même ligne de plusieurs appareils. • compréhension du principe d'action d'une prise de terre et d'un disjoncteur différentiel. 	<p>La formation dispensée doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de déterminer les possibilités de branchement d'appareils électriques offertes par une installation donnée, - de comprendre le fonctionnement des dispositifs de protection des biens et des personnes, lors de l'utilisation des appareils électriques dans un salon de coiffure.

S. 12 BIOLOGIE APPLIQUEE

Le programme du BP approfondit et complète le programme du CAP de manière à pouvoir expliquer et/ou justifier notamment l'action des produits, des techniques, les précautions à prendre, les mesures d'hygiène, les facteurs d'ambiance et de confort dans le cadre de l'activité professionnelle.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
I. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU CORPS HUMAIN	
<u>1. Les biomolécules : structure et principaux rôles</u>	
- Constituants minéraux	On présentera leur état dans l'organisme et les échanges entre les différents compartiments. On insistera sur le rôle de l'eau.
- Constituants organiques	On définira les glucides, lipides, protides et acides nucléiques que l'on illustrera par des exemples. On évoquera le rôle de ces biomolécules. Les caractéristiques biochimiques de la kératine et de la mélanine seront données. Pour la kératine, on signalera les deux formes de kératine (α et β) et on insistera sur les différents types de liaison assurant la stabilité de la molécule. Pour la mélanine on indiquera les deux formes (eumélanine et phaomélanine) et l'on présentera succinctement les premières phases de sa synthèse.
<u>2. La cellule : structure, principaux rôles</u>	
	La cellule sera présentée comme l'unité structurale et fonctionnelle des êtres vivants. A partir de schémas on situera et l'on décrira les différentes parties de la cellule. On commentera un schéma simple de la structure de la membrane cytoplasmique. On présentera de manière synthétique le rôle de la membrane cellulaire, du noyau, des principaux organites. Le phénomène de mitose sera décrit à partir de schémas et mis en relation avec les cellules basales de l'épiderme et du bulbe pileux. On indiquera les phénomènes de différenciation conduisant à des cellules spécialisées comme les mélanocytes et les kératinocytes.
<u>3. Les principaux appareils et leurs fonctions</u>	
- Tissus, organes et appareils	On donnera la définition d'un tissu, d'un organe, d'un appareil. Les tissus épithéliaux et conjonctifs seront caractérisés et illustrés par des exemples. On distinguera peau et muqueuse.
- Fonctions de nutrition et de relation	De manière schématique, on présentera les différents appareils et leurs fonctions afin d'appréhender globalement le fonctionnement du corps humain. Les fonctions de nutrition et de relation seront caractérisées et l'on montrera leurs interrelations.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
II. BIOCONTAMINATIONS ET LUTTE ANTIMICROBIENNE	
<p><u>1. Origine des biocontaminations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Principales flores contaminantes - Voies d'entrée dans l'organisme <p><u>2. Pouvoir pathogène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Virulence - Pouvoir toxique <p><u>3. Moyens de défense de l'organisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Immunité non spécifique - Immunité spécifique <p><u>4. Lutte antimicrobienne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vaccination, sérothérapie, antibiothérapie - Agents physiques et agents chimiques - Moyens de prévention 	<p>On caractérisera les différents types d'agents microbiens en les illustrant d'exemples. On analysera les différentes sources de contamination en milieu professionnel. Elles seront mises en relation avec les voies de pénétration dans l'organisme. Les facteurs favorables et défavorables à la croissance et la multiplication des microorganismes seront précisés et illustrés d'exemples pris dans le milieu professionnel.</p> <p>On définira les bactéries commensales, les bactéries pathogènes et les bactéries opportunistes. Les principes du pouvoir pathogène seront présentés et des exemples seront donnés pour illustrer le pouvoir invasif et le pouvoir toxique.</p> <p>Les principales étapes de l'infection seront indiquées en précisant le rôle de la réaction inflammatoire et des ganglions lymphatiques. On présentera de manière schématique l'immunité non spécifique et l'immunité spécifique.</p> <p>On définira ces différents termes en précisant l'effet recherché. On comparera vaccin et sérum du point de vue de leur composition, de l'immunité conférée et de leurs applications.</p> <p>On définira les termes stérilisation, désinfection et décontamination.</p> <p>Les actions de la chaleur et des radiations sur les microorganismes seront précisées. On analysera les applications possibles en milieu professionnel.</p> <p>On définira les antiseptiques et les désinfectants. On donnera une classification des principaux agents chimiques en précisant leur mode d'action. On analysera les applications possibles en milieu professionnel.</p> <p>Pour différentes situations professionnelles on justifiera les moyens à mettre en oeuvre (hygiène personnelle, du linge, du matériel, des outils, des locaux ...).</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
<p><u>3. Principales anomalies et affections du cuir chevelu et du cheveu</u></p> <p>3.1 Le cheveu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anomalies de la couleur - Anomalies de la forme - Anomalies relatives à la croissance <p>3.2 Le cuir chevelu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Séborrhée - Etats pelliculaires - Dermites séborrhéiques, eczémateuses - Dermatoses : lupus érythémateux, psoriasis - Infections fongiques - Pédiculose - Réactions allergiques 	<p>Les caractéristiques, les manifestations et les origines possibles des principales anomalies ou affections seront précisées.</p> <p>Les précautions à prendre lors des différentes opérations capillaires et les traitements de la compétence du coiffeur seront justifiés.</p>

S.2 TECHNOLOGIES ET METHODES

Selon les chapitres, les études seront conduites en relation avec les enseignements de physique-chimie et de biologie appliquées et les arts appliqués.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
S.21. DIAGNOSTIC -CONSEIL	
<p>1. Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthodes et appareils d'observation - Critères d'identification : <ul style="list-style-type: none"> * de la qualité des cheveux, du cuir chevelu * des anomalies ou imperfections des cheveux, du cuir chevelu * de la morphologie (visage, silhouette) <p>2. Bilan et conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> * élaboration et analyse de fiches techniques * programme de soins 	<p>On utilisera les moyens visuels, tactiles, des instruments (loupe), des appareils.</p> <p>On caractérisera :</p> <ul style="list-style-type: none"> * les différents états et types de cheveux, de cuir chevelu * les anomalies et les imperfections des cheveux et du cuir chevelu * la morphologie par des critères objectifs. <p>On réalisera et on analysera des fiches d'observation, de conseils et de suivi de clientèle. Des programmes de soins proposés par différentes marques seront analysés.</p>
S22. HYGIENE ET SOINS CAPILLAIRES	
<p>1 Les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - produits d'hygiène, produits d'embellissement, produits traitants 1.1 Les shampooings - Définition et caractéristiques <ul style="list-style-type: none"> * formule générale * propriétés physiques et physico-chimiques * mode d'action * qualités requises des shampooings - Différents types de shampooings <ul style="list-style-type: none"> * shampooings simples * shampooings pour usages fréquents * shampooings spécifiques ou techniques(avant permanente, après coloration ou décoloration, pré ou post défrisage ...) * shampooings traitants : anti - pelliculaire; pour cheveux gras /secs / fins / mous ...; anti-chute * shampooings « colorants » * shampooings secs * ... 	<p>On définira les produits utilisés en coiffure et on les distinguera de ceux prescrits en dermatologie.</p> <p>On indiquera la formule générale d'un shampooing en donnant le rôle des différents types de constituants. On caractérisera les différents tensioactifs que l'on illustrera d'exemples. Leur structure sera mise en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> * leurs propriétés (mouillantes, moussantes, détergentes, émulsionnantes ...) * leurs modes d'action sur le cheveu et les différents types de salissures du cheveu. <p>Les incompatibilités d'utilisation de différents produits seront signalées.</p> <p>Les propriétés des différents types de shampooings seront précisées et mises en relation avec l'effet attendu.</p> <p>On justifiera le choix des tensioactifs et on précisera le rôle des principes actifs essentiels. On fera une analyse critique des différentes appellations commerciales.</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1.2 Produits d'embellissement et traitants pré et post shampooings avec ou sans rinçage</p> <p><u>2 Evaluation des produits d'hygiène et de soins capillaires</u></p> <p><u>3 Techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - choix des produits - dosage des produits - modes d'application : friction, massage ... - temps de pose - rinçage - fréquence d'utilisation des produits - précautions d'emploi <p><u>4 Appareils et matériels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériels : applicateurs - Appareils : <ul style="list-style-type: none"> * de massage * producteurs de chaleur, de vapeur 	<p>Les propriétés des différents types de produits seront précisées et mises en relation avec l'effet attendu. On indiquera le rôle des principes actifs essentiels. Les différentes formes commerciales seront présentées. On indiquera leurs avantages et leurs inconvénients au regard des différentes textures de cheveux.</p> <p>Les tests d'innocuité et d'efficacité seront précisés. On développera les indicateurs d'efficacité des produits (brillance, douceur, volume, facilité de démêlage, ... élimination des pellicules ..., bien-être)</p> <p>Les choix des produits seront argumentés au regard du diagnostic établi. On justifiera chacune des étapes du protocole, leur enchaînement et les conséquences possibles d'une mauvaise application de ce protocole.</p> <p>Pour les appareils et matériels on traitera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'étude fonctionnelle - le principe de fonctionnement - les critères de choix pour un achat, une utilisation - les conditions d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> * procédure de contrôle * mode d'utilisation * règles de sécurité, d'hygiène, de confort - la remise en état et la maintenance <p>Des supports techniques (fiches techniques, schémas ...) seront utilisés.</p>

S.23. COUPE			
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	SV *	CP *
1 Outils : ciseaux, rasoirs, tondeuses	On conduira une démarche d'analyse pour chaque coupe étudiée ou effectuée. On étudiera les différentes présentations d'outils, les critères de choix pour l'achat et les utilisations possibles. On justifiera le choix des outils en relation avec l'état et la nature du cheveu, le résultat attendu. On énoncera les conditions d'hygiène et d'un bon état de fonctionnement.		X
2 Techniques			
2.1 Différents types de coupes			
- dégradés : longueurs uniformes longueurs variables	Les différentes coupes seront caractérisées et représentées sous forme de schémas.		X
- carrés : ligne horizontale lignes plongeantes			
- coupes composées			
2.2 Principes généraux de la coupe: séparations, orientation des mèches, angle de coupe, voiles de coupe ... vérification de l'évolution de la coupe, de la répartition des volumes	On définira chaque terme et on justifiera les différentes étapes de la préparation et de l'exécution.		X
- Principes de coupe par rapport au volume attendu en relation avec la nature, les implantations et la longueur des cheveux	On justifiera l'orientation des mèches, les angles de coupe, les zones de travail ..., l'équilibre des volumes ...		X
- Principes de coupe par rapport : * à la morphologie du visage, de la tête * à la silhouette	Les critères de réussite et les erreurs à éviter seront expliqués.		X
2.3 Plans de coupe	A partir de photos, de figurines représentant des coiffures de ville, on renseignera des fiches techniques comportant des gabarits pour mettre en évidence les séparations, l'orientation des mèches, les longueurs, le choix de l'outil, la chronologie des étapes.		X
	A partir de photos, de figurines et en tenant compte des besoins du client, on élaborera un plan de coupe sous forme de fiche technique comportant des schémas. Ces documents mettront en évidence les séparations, l'orientation des mèches, les longueurs, le choix, la position ou le mouvement de l'outil, ..., la chronologie des étapes. Les mêmes documents seront élaborés pour une création de coupe.	X	
	Le plan de coupe devra prendre en compte le confort du client et du coiffeur.		X

SV = Styliste - Visagiste

CP = Coloriste - Permanentiste

S.24. MISE EN FORME TEMPORAIRE				
CONNAISSANCES		COMMENTAIRES	SV*	CP*
1 Principe		On expliquera la déformation mécanique subie par le cheveu en s'appuyant sur la composition chimique de celui-ci (élongation de la kératine α et création de nouvelles liaisons faibles en énergie).	X	
2 Techniques				
- technique de mise en forme au séchoir à main avec brosses, peignes, mains		On définira les différentes techniques en précisant leur principe.	X	
- technique de mise en plis		Les critères de choix seront argumentés en fonction de la coiffure et de la qualité du cheveu.	X	
- technique de mise en forme sur cheveux secs avec fers, brosses chauffantes ...		Les différentes opérations seront justifiées.	X	
- technique de mise en forme directe (crans directs ...)				
		On commentera des fiches techniques de mise en forme pour des coiffures de ville.		X
		On commentera et on établira (à partir de photos, de figurines) des fiches techniques de mise en forme pour des coiffures de ville, de style, de circonstance ...	X	
		Les critères de réussite et les erreurs à éviter seront expliqués.	X	
3 Appareils et matériels		cf commentaires de S.224	X	
3.1 Appareils				
- séchoir casque				
- séchoir à mains				
- brosses chauffantes, soufflantes				
- peignes chauffants, soufflants				
- fers				
3.2 Matériels				
- d'enroulage				
- de fixation				
4 Produits de mise en forme				
4.1 Principes actifs		On indiquera quelques exemples de polymères en précisant leurs actions	X	
4.2 Différents produits		On présentera les différents produits de mise en forme en précisant leurs effets.	X	
		On justifiera leurs critères de choix et leur mode d'utilisation	X	

SV = Styliste - Visagiste

CP = Coloriste - Permanentiste

S.25 MISE EN FORME PERMANENTE				
CONNAISSANCES		COMMENTAIRES	SV*	CP*
1 Principe et produits utilisés				
- phénomènes mécanique et chimique		On expliquera les phénomènes mécanique et chimique de la modification permanente de la forme du cheveu en s'appuyant sur sa composition chimique.	X	
- produits pour permanente tiède : composition, action		On précisera la composition générale, le rôle des principaux constituants et la texture des produits.	X	
- produits pour permanente froide : composition, action		Des exemples de substances réductrices et oxydantes seront indiqués. On présentera leur mode d'action et leurs conditions d'utilisation.	X	
- produits de défrisage : composition, action		On montrera l'influence de la concentration en réducteur et du pH sur le résultat du frisage ou du défrisage.	X	
- autres produits de modification permanente de la forme des cheveux		On définira les termes en usage dans la profession: taux de réduction, état d'équilibre, rendement, force du liquide de permanente ... On procédera à une étude comparative des différentes formes commerciales. Les intérêts et les limites de différentes formulations seront étudiés.	X	
2 Techniques				
- choix des produits, des bigoudis, des instruments		Les choix seront argumentés au regard du diagnostic établi et du frisage ou du défrisage souhaité.	X	
- dosage		On présentera les différentes techniques (tiède/froide ; directe/indirecte ; directionnelle ... double enroulage ... curling ...).	X	
- modes d'application des produits		On justifiera chacune des étapes du protocole et leur enchaînement.	X	
- modes d'enroulage, techniques de lissage				
- temps de pose				
- rinçage				
		On renseignera ou on commentera des fiches techniques de permanente pour des coiffures courtes et de ville.	X	
		On renseignera, établira (à partir de photos, de figurines), commentera des fiches techniques de permanente pour tous styles de coiffures et toutes longueurs de cheveux.		X
- Précautions à prendre :				
* tests, règles de protection		Les conditions de réussite, les précautions à prendre ainsi que les conséquences d'une mauvaise maîtrise des produits et de la technique seront expliquées.	X	
* fréquence d'utilisation des produits				
3 Appareils et matériels				
- appareils pour permanente tiède		cf. commentaires S.224	X	
- bigoudis				
- matériels pour défrisage				
4 Réglementation relative aux produits de permanente et de défrisage				
		On présentera la réglementation en vigueur.	X	

S.26. COLORATION				
CONNAISSANCES		COMMENTAIRES	SV*	CP*
1 Principe		Cette étude sera conduite en relation avec l'enseignement scientifique appliqué et les arts appliqués.	X	
- Les couleurs et leur rendu		Les couleurs primaires et secondaires, les couleurs chaudes et froides seront étudiées.	X	
		On montrera comment obtenir une nuance, un reflet à partir de couleurs primaires.	X	
		On expliquera la synthèse soustractive et additive des couleurs dans les techniques de décoloration, décapage ou nettoyage, coloration.	X	
		Les effets de la lumière sur le rendu des couleurs seront précisés.	X	
- Le cheveu et la « coloration »		Les évolutions de couleur du cheveu sous l'action des produits seront mises en relation avec les transformations subies par les différents types de mélanine.	X	
* décoloration, éclaircissement		On expliquera succinctement le mécanisme d'action des principes actifs sur le cheveu.	X	
		Le pouvoir éclaircissant et le degré d'éclaircissement seront définis.	X	
* nettoyage, décapage		On en donnera les principes.	X	
* mordantage				
* coloration		On expliquera succinctement le mécanisme d'action des principes actifs sur le cheveu.	X	
2 Produits		La fonction spécifique de chaque produit sera indiquée.	X	
- Décolorants		On précisera la composition générale, le rôle des principaux constituants et la texture des produits et de leur mélange.	X	
- Décapants		Les effets des produits sur les propriétés du cheveu et sur le cuir chevelu seront précisés.	X	
- Colorants		On procédera à une étude comparative des différentes formes commerciales.	X	
		Les intérêts et les limites de différentes formulations seront étudiés.	X	
3 Techniques		Les choix seront argumentés au regard du diagnostic établi et de la coloration attendue.	X	
- choix des produits et des accessoires		On présentera les différentes techniques (décoloration -éclaircissement, décapage - nettoyage, coloration, balayage, méchage ...).	X	
- dosage, préparation		On justifiera chacune des étapes du protocole et leur enchaînement.	X	
- modes d'application des produits		A l'aide de nuanciers, on renseignera ou on commentera des fiches techniques pour une modification de la couleur avec une différence de deux tons par rapport à la teinte initiale	X	
- temps de pose				
- contrôle				
- rinçage				

SV = Styliste - Visagiste

CP = Coloriste - Permanentiste

S.26. COLORATION (suite)			
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	SV*	CP*
	A l'aide de nuanciers on renseignera, on établira, on commentera des fiches techniques pour réaliser des effets de couleur par décoloration, méchage, dégradés de couleur.		X
- précautions à prendre : * tests, touches d'essai, règles de protection * fréquence d'utilisation	Les conditions de réussite, les précautions à prendre ainsi que les conséquences d'une mauvaise maîtrise des produits et de la technique seront expliquées.	X	
4 Matériels - Appareils : * activeurs à lampes * générateurs de vapeur - Accessoires : pinceaux, papiers, bonnets ...	cf. commentaires S.224		X
5 Réglementation relative aux produits de décoloration et de coloration	On présentera la réglementation en vigueur		X

SV = Styliste - Visagiste

CP = Coloriste - Permanentiste

S 27. COIFFAGE			
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	SV*	CP*
<u>1 Matériels</u>	On étudiera les différentes présentations d'attaches, de postiches, de rajouts.	X	
- Outils : peignes, brosses	Pour chaque outil et accessoire on justifiera les choix effectués pour le résultat attendu.	X	
- Accessoires : pinces, attaches, postiches, rajouts, accessoires divers de mise en valeur	Les conditions d'hygiène seront justifiées.	X	
<u>2 Postiches et perruques</u>	On présentera les différents types de postiches, de perruques (supports, implantations, fixations, ... nature des cheveux), leurs avantages et leurs inconvénients	X	
	On comparera les différentes techniques de prises d'empreintes.		
<u>3 Techniques</u>			
- Principes généraux du coiffage : brossage, peignage, séparations, orientation des mèches, crépage, lissage, froissage, modelage, points d'attaches pour chignons et coiffures stylisées	On définira les différentes étapes de la préparation de la chevelure et on justifiera le choix des techniques.	X	
- Principes de coiffage par rapport :	Le choix des techniques, les mouvements, l'équilibre des volumes seront justifiés.	X	
* à la nature, à la longueur, à l'implantation des cheveux	Le résultat sera analysé et des solutions seront apportées si nécessaire.	X	
* à la morphologie du visage, de la tête, à la silhouette, à la circonstance			
- Plans de coiffage	A partir de photos ou de figurines, on renseignera des fiches techniques comportant des gabarits pour des coiffures de ville.		X
	A partir de photos ou de figurines ou de situations descriptives on renseignera des fiches techniques comportant des gabarits pour tout type de coiffure.	X	
	Ces documents mettront en évidence les mouvements, les volumes, l'esquisse de la coiffure attendue.	X	
<u>4 Produits coiffants, de modelage, de finition</u>			
4.1 Principes actifs	On indiquera quelques exemples de polymères en précisant leurs actions	X	
4.2 Différents produits	On présentera les différents produits en précisant leurs effets.	X	
	On justifiera leurs critères de choix et leur mode d'utilisation	X	
<u>5 Histoire de la coiffure</u>	cf. Arts appliqués	X	

SV = Styliste - Visagiste

CP = Coloriste - Permanentiste

S.28. ENTRETIEN DU SYSTEME PILO-FACIAL			
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	SV*	CP*
1 Matériel			
- Outils : rasoirs, tondeuses, ciseaux, peignes, brosses, brosses à barbe (type blaireau)	On étudiera les différentes présentations d'outils et accessoires, les critères de choix pour l'achat et les utilisations possibles.	X	
- Accessoires : bol à raser, essuie-rasoir, cuir, balai à cou	Le choix des outils sera justifié en relation avec la nature, la longueur de la barbe et le résultat attendu.	X	
	Les conditions d'hygiène et de sécurité seront argumentées.	X	
	On indiquera les conditions d'un bon état de fonctionnement.		
2 Techniques			
2.1 Les différentes techniques			
- Le rasage	On insistera sur les conditions d'installation particulières du client et sur les conditions d'hygiène nécessaires.	X	
- La taille :	Les différentes formes de moustaches et de barbes seront étudiées.	X	X
* moustaches	On justifiera le choix d'une forme de moustache ou de barbe par rapport à la morphologie, aux anomalies du visage ...	X	X
* pattes, favoris	Les différentes étapes d'une taille, d'une création de barbe ou de moustache seront décrites et justifiées.	X	
* bouc, collier			
2.2 Les soins complémentaires			
3 Produits de rasage et post-rasage			
- propriétés	Les différents gestes, les conditions d'hygiène seront argumentés.	X	X
- modes d'action			
- qualités requises	Le choix des produits sera justifié.		

SV = Styliste - Visagiste CP = Coloriste - Permanentiste

S.3 CADRE ORGANISATIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE L'ACTIVITE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
S.31 ERGONOMIE - HYGIENE - SECURITE	
<u>1 L'activité de travail</u>	
- Composantes de l'activité de travail	A partir de situations de travail, on identifiera et on analysera :
- Facteurs influençant l'activité de travail et les facteurs de risques	- les différentes composantes de l'activité: gestes, postures, déplacements, prises d'informations, opérations mentales ...
- Effets de l'activité de travail	- les facteurs interférant sur l'activité: facteurs liés à l'opérateur, à la production de service, aux ambiances physiques (lumineuse, sonore, thermique)
	- les risques spécifiques : chimiques, microbiologiques, électriques
	- les effets de l'activité de travail (positifs et négatifs).
	A partir de données statistiques, on étudiera les principales causes d'arrêts de travail, des principales pathologies (troubles musculo-squelettiques, troubles circulatoires, troubles respiratoires, allergies de contact ...)
<u>2. Amélioration des conditions de travail, prévention des risques professionnels</u>	
- Implantation et aménagement des espaces	Les aspects scientifiques, techniques et réglementaires seront abordés.
- Gestes et postures adaptés à l'activité	
- Organisation du travail (travail en équipe, organisation temporelle ...)	Pour des postes de travail donnés on recherchera les conditions optimales de réalisation avec des objectifs de santé, de sécurité et d'efficacité du travail.
- Ambiances physiques de travail : lumineuse, sonore, thermique	
- Hygiène générale des locaux	
- Prévention des risques spécifiques	Pour la prévention des risques, on présentera les principes préconisés. On les appliquera à des situations données. On développera particulièrement le risque électrique et le risque chimique.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
S. 32 INSTALLATION ET AMENAGEMENT DES LOCAUX	
<u>1. Equipements généraux des locaux</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - Eau : <ul style="list-style-type: none"> * qualité de l'eau * distribution et évacuation * production d'eau chaude 	<p>La dureté de l'eau sera définie et on présentera les systèmes d'adoucissement de l'eau.</p> <p>Les points de distribution seront localisés par rapport aux activités. On attirera l'attention sur les moyens d'évacuation.</p> <p>Une étude comparative (coût, consommation, rapidité de production, encombrement ...) des différents moyens de production d'eau chaude sera présentée.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Electricité 	<p>On estimera les besoins en prise de courant en fonction des activités.</p> <p>On estimera la puissance maximale de l'ensemble des appareils électriques afin de déterminer la puissance du compteur.</p> <p>On précisera la réglementation concernant l'installation électrique en présence de points d'eau.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Aération - Ventilation 	<p>On montrera les rôles de l'aération et de la ventilation et on comparera les systèmes en usage dans la profession.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage - Climatisation 	<p>On donnera les avantages et les inconvénients des différents systèmes pour un salon en fonction de ses activités, de sa localisation, de son emplacement.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Eclairage 	<p>On présentera de façon simple les différentes sources lumineuses en indiquant les caractéristiques utiles pour la profession (puissance, rendu des couleurs, durée de vie, coût ...) et leurs avantages et inconvénients pour les différents postes de travail.</p> <p>On s'attachera à préciser l'importance de l'éclairage pour le rendu des couleurs et la précision du travail.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Revêtements des sols et des murs 	<p>Les matériaux les plus utilisés seront présentés sous forme comparative en mettant en évidence leurs caractéristiques esthétiques, acoustiques, de résistance, de facilité d'entretien ...</p>
<u>2. Mobiliers et matériels des différents espaces :</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - Accueil, vente - Technique - Coiffage - Laboratoire - Réserve 	<p>On conduira des études comparatives (coût, résistance, maniabilité, rationalité, encombrement, entretien ...).</p> <p>Le choix des équipements sera justifié.</p>
<u>3. Aménagement des locaux</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - Postes de travail - Différents espaces 	<p>On indiquera les fonctions des différents postes et des espaces.</p> <p>A partir d'un plan à l'échelle et des codes conventionnels, on positionnera un agencement de poste, une organisation d'espace que l'on justifiera.</p> <p>On analysera des aménagements donnés.</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
S.33 REGLEMENTATION EN USAGE DANS LA PROFESSION	
<ul style="list-style-type: none"> - Réglementation relative aux produits <ul style="list-style-type: none"> * définition des produits cosmétiques * substances autorisées, prohibées, soumises à restriction * dossier cosmétique et mise sur le marché * étiquetage * publicité - Réglementation relative à l'affichage des produits toxiques, à l'affichage des prix - Réglementation relative aux locaux professionnels - Réglementation relative à l'exercice de la profession - Réglementation relative à la limitation du nombre d'apprentis - Réglementation relative aux conditions de travail dans la profession 	<p>On s'appuiera sur les textes juridiques en vigueur (directive européenne et droit français). On donnera la définition du produit cosmétique en précisant ses fonctions et ses limites avec le médicament.</p> <p>En relation avec les produits capillaires on fera référence aux listes positives, à la liste négative et à la liste des substances soumises à restriction.</p> <p>On précisera la composition du dossier et on montrera son intérêt.</p> <p>Les obligations seront précisées.</p> <p>Les principes en matière de publicité trompeuse et la réglementation spécifique aux cosmétiques seront indiquées.</p> <p>Les obligations seront précisées.</p> <p>La réglementation relative à l'hygiène des salons de coiffure sera commentée.</p> <p>Les conditions exigées pour exploiter une entreprise de coiffure, pour l'exercice au domicile ainsi que les sanctions prévues seront précisées. On indiquera les dispositions applicables aux ressortissants des Etats membres de la Communauté européenne et aux ressortissants des pays tiers.</p> <p>On mentionnera les textes en vigueur.</p> <p>cf. . S.44 Convention collective (Gestion de l'entreprise)</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
S.34 QUALITE DE SERVICE	
<ul style="list-style-type: none"> - La norme ISO en vigueur - Les paramètres de la qualité - L'évaluation de la qualité 	<p>Les éléments essentiels de cette norme seront mis en évidence.</p> <p>On définira le concept de qualité, la qualité totale et la qualité de service.</p> <p>Les différentes composantes de la qualité de service seront présentées et on commentera les éléments à mettre en oeuvre pour la réussir.</p> <p>On établira les indicateurs d'évaluation de la qualité et on précisera les moyens et méthodes préconisés (démarche, cercle de qualité ...).</p> <p>On présentera des outils d'évaluation utilisés dans la résolution de problèmes : diagramme causes/effets, le Q.Q.O.Q.C.P.</p> <p>Des situations professionnelles seront analysées et des solutions pourront être proposées.</p>

S.4 GESTION DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS

Les enseignements de gestion de l'entreprise ont pour objet de développer des compétences à la fois analytiques, opérationnelles et comportementales dans le cadre du rachat ou de la gestion d'un salon existant voire de la création d'un nouveau salon de coiffure.

Ces enseignements sont fortement liés aux compétences et connaissances dans les autres disciplines professionnelles ainsi qu'à l'expérience en entreprise. Il ne s'agit donc pas de savoirs théoriques à traiter in abstracto.

Les savoirs associés de Gestion de l'entreprise se décomposent de la façon suivante :

- 41 Le cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant
- 42 Le pilotage de l'entreprise
- 43 Les opérations comptables et administratives courantes
- 44 La gestion et le management du personnel
- 45 La vente conseil

S.41 Le cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant

I - Analyse de l'environnement économique et du marché de la coiffure

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - L'environnement économique général</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La place de l'activité coiffure dans l'économie ✓ Les intervenants sur le marché, la structuration de l'offre ✓ L'évolution de la demande de la clientèle ✓ L'organisation professionnelle 	<p>A partir d'indicateurs simples, on situera la place de l'activité coiffure dans l'activité nationale et on la comparera à d'autres secteurs. On caractérisera son évolution et ses facteurs déterminants en particulier les principales conséquences de l'intégration européenne sur le secteur.</p> <p>On décrira les différents intervenants sur ce marché en terme de parts de marché, fonctions, ... :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en amont : industrie du cosmétique, fournisseurs d'équipements matériels ; - formes de l'offre : salon unique, multi-salons, franchises. <p>Les grandes évolutions dans les comportements de consommation seront repérées ainsi que leurs conséquences sur le secteur d'activité.</p> <p>On décrira le rôle des syndicats professionnels, chambre de commerce et d'industrie, chambre de métiers.</p>
<p>2 - L'environnement économique local du salon de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'implantation du salon et la délimitation de la zone de chalandise. ✓ La demande potentielle : approche quantitative et qualitative. ✓ La concurrence : approche qualitative et quantitative. 	<p>A partir de situations concrètes données ou observées en réalité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - on repérera des lieux d'implantation possibles ; - on comparera différentes implantations en terme d'avantages et inconvénients ; - on évaluera qualitativement et quantitativement le marché potentiel d'un point de vente ; - on repérera et on qualifiera la concurrence .
<p>3 - Les sources d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les sources documentaires officielles : INSEE, organisations professionnelles, chambre de commerce, chambre de métiers, ... ✓ La presse professionnelle ✓ L'enquête locale par questionnaires 	<p>Il s'agit d'identifier les principales sources documentaires d'information utilisables par un professionnel de la coiffure et de les consulter sur différents supports (magazines, banques de données, cédérom, ...)</p> <p>Le recours au questionnaire se fera dans le cadre d'une approche qualité (s'informer sur le degré satisfaction, les besoins et les attentes de la clientèle). Celui-ci sera donné ou, s'il est conçu, limité à moins de 10 questions. Le dépouillement se fera manuellement.</p>
<p>4 - L'offre du salon de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notion de gamme de produits et de services ✓ Notion de segment de clientèle : approche socio-économique et comportementale. ✓ Le positionnement mercatique d'un salon de coiffure <p>L'élaboration d'une promesse-client</p>	<p>L'objectif est de situer le positionnement d'un salon de coiffure donné en analysant la gamme des produits et services offerts par rapport aux différents segments de clientèle classiquement identifiés dans la profession ou inversement de composer une gamme pour un segment donné.</p>

II - Le choix d'une forme de commerce et d'une forme juridique

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Le choix d'une forme de commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le salon unique ✓ Les multi-salons ✓ La franchise. <p>2 - Le choix d'une forme juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différents régimes fiscaux d'imposition des bénéficiaires : IS, IRPP. ✓ La couverture sociale du chef d'entreprise. ✓ Les différentes formes juridiques d'entreprise : entreprise individuelle, SARL, EURL. ✓ L'immatriculation au registre du commerce et/ou au répertoire des métiers 	<p>On comparera les solutions commerciales en terme d'avantages et inconvénients dans des situations données.</p> <p>On analysera les principales conséquences de la loi Royer.</p> <p>Les formes juridiques seront comparées dans des situations concrètes en terme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - engagements de responsabilité personnelle du commerçant ; - obligations comptables ; - régimes fiscaux de l'entreprise et de son dirigeant - protection sociale et régimes sociaux du dirigeant <p>Les documents, procédures nécessaires à la création ainsi que le rôle du Centre de formalité des entreprises (C.F.E.) seront connus.</p>

III - L'acquisition de l'entreprise et son financement

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Les éléments constituant le fonds de commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La clientèle ✓ Le matériel, les équipements et le local professionnel ✓ Le cas du local d'habitation <p>2 - Les différentes modalités d'acquisition du fonds de commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La location-gérance ✓ L'achat <p>3 - Les modalités et les sources de financement</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les sources de financement possibles : apport personnel, emprunt bancaire, crédit artisanal, cautionnement mutuel, le nantissement. ✓ Le montage financier ✓ Le plan de financement <p>4 - Les assurances nécessaires</p>	<p>On analysera les différents éléments sur lesquels portent un contrat de vente et de location-gérance d'un salon de coiffure à partir de cas concrets.</p> <p>On proposera un montage financier accompagné de son plan de financement à partir de données sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la situation financière de l'acquéreur ; - le montant et la nature de l'acquisition ; - la rentabilité financière prévisionnelle ; - les différentes solutions de crédit. <p>On ne traitera pas les calculs d'annuités de remboursement qui seront données.</p> <p>On se limitera aux grandes catégories de risques: incendie, dégâts des eaux, responsabilité civile, valeur vénale, perte d'exploitation.</p>

S.42 - Le pilotage de l'entreprise

I - La mise en place d'un tableau de bord

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Les indicateurs quantitatifs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les indicateurs issus des données comptables : évolution du chiffre d'affaires, du Résultat, du Bilan.... ✓ Le budget de trésorerie ✓ Les ratios fournis par les centres de gestion agréés. ✓ Autres indicateurs quantitatifs : nombre de clients, suivi par prestations, par catégories de produits vendus, ... <p>2 - Le suivi de l'action de la concurrence</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le suivi de la communication de la concurrence ✓ L'observation sur place et l'écoute de la clientèle. ✓ <p>3 - La veille technologique et commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La mise en place d'une base documentaire ressource ✓ Le suivi de la qualité 	<p>On identifiera les services de gestion rendus par un expert comptable et par un centre de gestion agréé. On établira un diagnostic de la situation d'un salon de taille restreinte à partir d'indicateurs fournis ou on justifiera un diagnostic donné à partir de ces indicateurs. On limitera l'étude aux principaux ratios, accompagnant le Compte de Résultat et le Bilan, fournis par les centres de gestion agréés. Ces ratios sont à interpréter et non à calculer. Le budget de trésorerie sera limité à des cas simples de principe. Les indicateurs pourront être fournis sous forme de données chiffrées, de tableaux ou de graphiques.</p> <p>On analysera la stratégie commerciale des concurrents à partir de leur communication, des remarques de la clientèle, ...</p> <p>On analysera des documents pertinents (articles de la presse professionnelle, résultats d'enquêtes, ...) sur les évolutions professionnelles. On analysera des systèmes de classements de documents (index, mots clés, ...)</p> <p>On limitera le suivi de qualité aux enquêtes de satisfaction.</p>

II - La politique d'investissement

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Le renouvellement des matériels et des aménagements</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'analyse des besoins ✓ Le critère du délai de récupération des capitaux investis <p>2 - L'informatisation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les matériels informatiques composant la configuration de base d'un salon de coiffure. ✓ Les principales applications logicielles professionnelles utilisées. ✓ Les principaux intervenants dans le conseil et la vente de solutions informatiques. 	<p>A partir de données commerciales et financières on évaluera l'opportunité d'un investissement.</p> <p>A partir de configurations matérielles et logicielles données, on dégagera les principales fonctionnalités d'un système informatique nécessaires à un salon de coiffure.</p>

III - La sélection des fournisseurs

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Les procédures de choix des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différents fournisseurs en fonction des besoins à couvrir. ✓ Les critères de sélection des fournisseurs. <p>2 - La négociation à l'achat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les relations avec les représentants ✓ L'analyse de l'offre de produits ou de services. ✓ Les conditions commerciales 	<p>A partir d'une documentation sur les produits et de données commerciales on sélectionnera des fournisseurs en utilisant des outils comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le tableau de dépouillement d'offres ; - la matrice de sélection des fournisseurs à partir d'un système de notation donné.

IV - La communication commerciale

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - La communication médias</p> <p>Les radios locales, la presse quotidienne régionale (PQR), la presse gratuite, l'affichage.</p> <p>2 - La communication hors médias</p> <p>Le prospectus, l'imprimé sans adresse (ISA), le publipostage.</p> <p>Le rôle du fichier client</p> <p>3 - La mise en œuvre d'un plan de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La création de supports de communication de base à l'aide de l'outil informatique, ✓ l'agence de communication et les autres professionnels partenaires <p>4 - La promotion des ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les techniques destinées à attirer une clientèle nouvelle. ✓ Les techniques destinées à fidéliser la clientèle. <p>5 - L'animation du point de vente</p>	<p>On repérera les caractéristiques de diffusion des différents médias et leur intérêt pour un salon de coiffure.</p> <p>On identifiera les particularités du message de mercatique directe par rapport au message publicitaire classique et son impact.</p> <p>On analysera une campagne publicitaire impliquant différents échelons (franchiseur national et/ou fabricant de cosmétique et échelon local).</p> <p>On créera des supports simples (publipostage, tracts, ...) de mercatique directe à l'aide de l'outil informatique.</p> <p>On identifiera les techniques promotionnelles les plus courantes dans la profession et les objectifs d'une action promotionnelle donnée.</p> <p>On analysera les différentes composantes concourant à l'animation d'un salon.</p>

V - Le suivi des coûts et des prix

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1 - Le coût de revient complet</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le calcul du coût de revient complet ✓ La marge commerciale et la notion de coefficient multiplicateur <p>2 - Le choix d'une politique de prix</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les pratiques de la concurrence ✓ Le prix psychologique ✓ La cohérence de la politique de prix 	<p>On calculera le coût de revient complet par produit, par type de prestation, ...</p> <p>Le calcul du prix de vente sera limité à l'application du coefficient multiplicateur .</p> <p>A partir de données sur les coûts, la concurrence et le positionnement du point de vente on proposera une politique de prix adaptée.</p>

S.43 - Les opérations comptables et administratives courantes

I - La tenue de comptabilité

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 - Les principes de la comptabilité générale ✓ Le modèle comptable ✓ Le PCG ✓ Les journaux obligatoires 2 - Les enregistrements comptables courants 3 - La tenue de la caisse ✓ Les moyens de paiement courants : chèques, cartes bancaires, espèces. ✓ Les matériels d'encaissement et de contrôle 4 - L'état de rapprochement bancaire 5 - La TVA ✓ Les régimes de T.V.A. ✓ Les déclarations de T.V.A.	<p>On utilisera un logiciel spécialisé en usage dans la profession pour enregistrer, dans les journaux comptables appropriés, les opérations usuelles : achats courants, recettes courantes, banque, caisse. Le Bilan et le Compte de Résultat ne sont pas à établir mais à considérer comme des données, issues des enregistrements, à analyser et commenter.</p> <p>La tenue de caisse ne doit pas donner lieu à des développements théoriques mais à approche réelle ou simulée.</p> <p>On établira l'état de rapprochement bancaire.</p> <p>On limitera l'étude des régimes de T.V.A. aux caractéristiques du réel et du forfait. Les imprimés de déclaration de T.V.A. seront renseignés à partir de données fournies.</p>

II - L'organisation du travail

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 - La gestion du temps et la planification des activités ✓ Les principes de gestion du temps ✓ Les outils et matériels : agendas, plannings, ... 2 - Les outils d'organisation du travail et leur utilisation ✓ L'organisation des dossiers administratifs du salon de coiffure. ✓ Les délais légaux en matière de conservation de documents relatifs au personnel, à la comptabilité et aux impôts. ✓ Les outils et matériels disponibles : classeurs, meubles, ...	<p>A partir d'une situation concrète de répartition du travail, on identifiera et on comparera les différents outils utilisables et on mettra en œuvre la solution sélectionnée.</p> <p>On se limitera à la situation d'un salon unique pour proposer des solutions matérielles de gestion administrative.</p>

III – Les travaux de secrétariat courants

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 – Les solutions informatiques : matériels et logiciels 2 – Les lettres courantes en direction des fournisseurs et de l'administration	On se limitera à l'utilisation d'un logiciel courant de traitement de texte sans mise en page élaborée (lettres-types standard). Les situations abordées seront courantes comme des courriers de demande de renseignements, de lettre d'accompagnement de documents, de réponse à des demandes simples...

IV - La tenue des stocks

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 – Le suivi des commandes ✓ La réception des marchandises ✓ La mise à jour de l'état des stocks ✓ Le suivi informatisé des stocks 2 – Les sorties du stock de produit	On analysera les différentes rubriques d'un bon de commande. Les méthodes développées seront celles adoptées par la profession : - tenue manuelle des stocks - suivi informatisé à l'aide d'un logiciel spécifique à la profession.

S.44 - La gestion et le management du personnel

I - Le recrutement du personnel d'un salon

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 – Les préalables au recrutement ✓ Les qualifications et profils de poste ✓ L'annonce de recrutement ✓ Le curriculum vitae 2 – L'entretien d'embauche 3 - Les obligations de déclaration à l'embauche	On identifiera la qualification nécessaire à la tenue d'un poste (en liaison avec les enseignements de coiffure). On rédigera l'annonce de recrutement. On analysera le curriculum vitae. L'entretien d'embauche sera envisagé tant du point de vue du candidat que du recruteur. Les imprimés de déclaration d'embauche doivent être connus.

II - Eléments de droit du travail

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 - Le Conseil des prud'hommes	On définira son rôle et sa composition.
2 - Le contrat de travail ✓ Les contrats à durée déterminée et indéterminée ✓ Le contrat d'intérim ✓ Le contrat d'apprentissage et le contrat de qualification	Chacun de ces contrats de travail devra être caractérisé en terme de droits et obligations de l'employeur et du salarié.
3 - Les évolutions de la réglementation de la durée du travail	Ces évolutions seront analysées dans une perspective historique mais aussi dans leurs modalités actuelles d'application.
4 - La convention collective de la coiffure et des professions connexes	Les éléments caractéristiques du secteur seront mis en évidence.
5 - Le rôle du délégué syndical et du délégué du personnel	On définira leur rôle et leur mode de désignation.
6 - Le règlement intérieur	On définira les mentions obligatoires et facultatives d'un règlement intérieur.
7 - Le licenciement	Les causes possibles d'un licenciement ainsi que les étapes obligatoires de la procédure seront décrites.

III - La paie

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 - Eléments de droit social ✓ Les congés payés ✓ L'assurance maladie, ✓ les accidents du travail	Le régime des congés payés, de l'assurance maladie et des accidents du travail seront envisagés tant du point de vue des droits que des obligations.
2 - Déclarations sociales ✓ les cotisations ✓ les déclarations de charges sociales	On se limitera aux cotisations de base et aux imprimés correspondants.
3 - La paie ✓ Le bulletin de paie ✓ La tenue informatisée de la paie	Le bulletin de paie sera établi manuellement et à l'aide d'un logiciel spécialisé.

IV - Animation et motivation du personnel

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 - L'information et la formation du personnel ✓ L'animation de réunion ✓ Les besoins en formation	L'animation de réunion se limitera à la réunion de travail restreinte. Les domaines de formation ainsi que les principales méthodes de détection des besoins seront identifiés.
2 - La motivation du personnel ✓ La fixation d'objectifs ✓ Les incitations financières et non financières	Les méthodes de fixation des objectifs individuels de vente seront connues. Les différentes mesures d'incitation seront comparées en matière d'efficacité pour l'entreprise et d'intérêt pour le salarié.

S.45 – La vente-conseil

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1 – Les principes de base de la communication vente	
2 – Les typologies comportementales des clients	Il s'agit d'identifier les caractéristiques de comportements types chez un client et d'y conformer ses réactions.
3 – Les étapes de la vente	
✓ L'accueil téléphonique ou au magasin	
✓ L'écoute active et le questionnement	
✓ Le diagnostic des besoins	
✓ Les techniques d'argumentation et de traitement des objections	Les différentes étapes de la vente ne donneront pas lieu à développements théoriques mais à exercices pratiques et à simulations.
✓ La démonstration	L'accent sera mis à la fois sur la prestation et sur la vente de produits additionnels.
✓ La prise de congé	
3 – Les outils d'aide à la vente	Les principaux outils d'aide à la vente seront développés tels que les fiches client, les fiches techniques de produit, la documentation promotionnelle, les notices d'utilisation, les modes d'emploi,...

S.5 ARTS APPLIQUES A LA PROFESSION

Le programme du BP complète et approfondit certaines connaissances et certaines compétences du programme du CAP de manière à favoriser les recherches et à permettre de justifier les choix esthétiques et techniques définis par le référentiel des activités professionnelles.

S.51 HISTOIRE DE LA COIFFURE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
1 Définition de la ligne, de la silhouette, des formes et des volumes	
<ul style="list-style-type: none"> - Les créations contemporaines influençant les modes du moment - Les coiffures et les silhouettes ethniques et folkloriques du XIXe et du XXe siècle - Le repérage des analogies, des différences formelles et stylistiques des silhouettes et des coiffures - Les relations entre la coiffure, la silhouette, le vêtement, l'accessoire, l'ornement de coiffure (etc.) et : <ul style="list-style-type: none"> * les circonstances * l'usage / l'utilisation, * le type d'utilisateur, * les courants artistiques ou les créateurs avec lesquels les correspondances sont évidentes et significatives 	<p>Les courants artistiques ou les créateurs avec lesquels les correspondances sont évidentes et significatives seront analysés comme les tendances et les silhouettes de la haute-couture, du prêt à porter.</p> <p>Les documents analysés présenteront des silhouettes des pays ou régions proposant des correspondances avec les tendances des modes du moment. L'étude portera sur l'identification des caractéristiques formelles et volumiques des silhouettes, des coiffures, des accessoires et ornements de la tête et du cou.</p> <p>Le travail proposé, à partir d'une documentation visuelle, permettra d'identifier d'analyser et d'exprimer graphiquement les caractéristiques (lignes, formes, couleurs, matières).</p> <p>Le travail proposé permettra d'identifier les caractéristiques liées aux différentes fonctions et valeurs, il servira à cibler la demande, le style ou la personnalité d'un client.</p>
2 Constitution et utilisation d'une documentation historique et contemporaine	
<ul style="list-style-type: none"> - L'identification des critères de sélection de documents historiques ou contemporains - Les méthodes d'organisation d'un ensemble de documents en fonction de critères définis. 	<p>Les composants formels et stylistiques (formes, couleurs, matières, techniques de réalisation, tendances, époques...) des documents seront analysés afin d'identifier les analogies, les tendances.</p> <p>Des relations formelles, stylistiques ou historiques seront établies entre les coiffures et :</p> <ul style="list-style-type: none"> les domaines des Arts appliqués <ul style="list-style-type: none"> * vêtement et accessoires, * décor et architecture intérieure, * communication visuelle et publicitaire, le domaine de la peinture, les éléments naturels... <p>Ces acquisitions méthodiques favoriseront la constitution de "press-book"</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
1 Définition et fonctions du support de communication visuelle et publicitaire	
<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques : *de la publicité sur le lieu de vente (présentoir, vitrine, étalage, affichage et décor promotionnel, étiquetage) *de la communication visuelle et graphique à but publicitaire (conditionnement, emballage photographie, affiche, tract, annonce presse...) - Les fonctions du support de communication visuelle et publicitaire <ul style="list-style-type: none"> * informative * esthétique * d'identification du produit * commerciale - Les principaux codes de communication, les rapports entre les éléments dénotés (lignes, formes, couleurs...) et les connotations (significations -induites par les éléments repérés, leurs combinaisons, leurs emplacements- image du produit, symbolique...) 	<p>L'identification des caractéristiques permettra de recenser les principaux composants d'un message visuel, d'une image de marque en fonction d'un produit, d'un service.</p> <p>Cette analyse donnera des pistes de classement des références utilisables professionnellement.</p> <p>L'analyse de la structure formelle et des lignes directrices sera traduite par des schémas, le recensement des couleurs sera effectué sous forme de nuanciers, ces éléments seront mis en relation avec les grilles ou tableaux servant à identifier et à classer les connotations. L'ensemble de la démarche permettra de justifier l'emploi des formes, des couleurs, des textes et des images (visuels) du message publicitaire.</p> <p>Des recherches graphiques et colorées sous forme d'esquisses seront proposées en vu d'un projet d'organisation et de composition d'objets publicitaires (petit étalage) ou en vu d'une présentation promotionnelle (mise en valeur d'un objet par son contexte sur un panneau, un présentoir, un socle...).</p>
2 Personnalisation des différents espaces d'un salon	
<ul style="list-style-type: none"> - La signification de l'image donnée au salon par le choix des formes, des couleurs, des matières des matériaux et des sources d'éclairage dans l'espace de travail d'un local spécialisé dans le commerce et le service (mobilier, revêtements, luminaires, accessoires...) - Les principes simples d'aménagement de l'espace tenant compte des différents postes de travail et des circulations nécessaires 	<p>L'identification de différentes connotations favorisera l'appréhension de la valorisation des différents services. Elle permettra de cibler l'image souhaitée pour le salon.</p> <p>L'analyse esthétique et fonctionnelle de différents plans d'aménagement participera à la mise en relation de l'esthétique, de la forme et de la fonction dans un lieu de travail.</p> <p>Des recherches graphiques et colorées sous forme d'esquisses seront proposées en vu d'un projet d'organisation d'un espace donné.</p> <p>Des dossiers documentaires conçus par l'enseignant seront confiés aux apprenants dans le but de construire une analyse critique des différents éléments à partir d'un cahier des charges précis.</p> <p>Des dossiers documentaires pourront être établis par les apprenants à partir d'un cahier des charges.</p>

S.53	TRADUCTION DES RECHERCHES ESTHETIQUES EN VUE DE LA DEFINITION, LA MISE AU POINT TECHNIQUE, LA CREATION ET LA REALISATION D'UNE COIFFURE
-------------	--

CONNAISSANCES	COMMENTAIRE
3.1 Définition de la demande	
<ul style="list-style-type: none"> - Les principes et notions du cahier des charges : <ul style="list-style-type: none"> *Fonction d'usage *Valeur d'estime (tendance de mode, valeur symbolique contrainte esthétique) *Techniques de réalisation (coloration, coupe, permanente séchage et mise en volume...) - Les caractéristiques morphologiques et anatomiques 	<p>L'appropriation de ces notions et de ces principes facilitera l'identification et l'analyse des différentes informations et des contraintes diverses</p> <p>Des dossiers contenant un cahier des charges seront les supports d'étude à analyser</p> <p>L'analyse de ces caractéristiques participera à l'identification du caractère du modèle et à la définition des contraintes esthétiques</p> <p>Des recherches graphiques ou colorées sous forme de croquis compléteront l'identification du caractère morphologique du modèle</p>
3.2 Réalisation de recherches et de projets	
<p>L'acquisition des moyens de traduction et de représentation du cheveu ainsi que l'assimilation des notions basiques de dessin énoncées ci-dessous relèvent du programme du CAP. Le référentiel du BP propose un approfondissement des connaissances et des compétences afin de conforter la maîtrise des techniques du croquis et de l'esquisse.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Les proportions, les directions, les structures et les volumes (en insistant sur la pénétration des volumes les uns dans les autres) - L'organisation de la couleur : les harmonies - Les notions de style et de propriétés de la couleur (apparence visuelle, connotation) - L'utilisation des moyens techniques, des outils et des supports, pour traduire les effets recherchés ou demandés 	<p>Conforter ces connaissances et les savoir-faire qui s'y rattachent devrait procurer plus d'aisance pour effectuer les croquis qui traduisent les grandes directions des mouvements. Il en sera de même pour ce qui concerne la réalisation des esquisses qui permettent de visualiser les recherches créatives. En effet, les adaptations, les combinaisons d'éléments et les modifications de proportions se révéleront plus aisées.</p> <p>Les reproductions ou les recherches des gammes colorées s'effectueront à partir de références documentaires (cahier ou page de tendance, nuanciers, réalisations relevant du domaine des Arts Plastiques ou des domaines des Arts Appliqués, photographies...).</p> <p>La sélection, l'association des couleurs et des matières sera proposée en fonction de leur apparence, de la tendance de la mode, de l'époque de référence.</p> <p>L'apparence des couleurs et les matières sera reproduite à l'aide d'outils appropriés.</p> <p>Des gabarits ou des silhouettes aux morphologies typées ou caractéristiques d'un style, d'une tendance, serviront de référence ou de support aux recherches graphiques et colorées.</p>

TABLEAU DES UNITES CONSTITUTIVES
DU
REFERENTIEL DE CERTIFICATION

TABLEAU DES UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

OPTION A : STYLISTE-VISAGISTE

U.11 A : CREATION D'UNE COIFFURE PERSONNALISEE PAR TRANSFORMATION

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C13	Assurer l'accueil et le suivi des clients															
C14	Identifier les besoins du client															
C32	Concevoir une coiffure personnalisée															
C33	Mettre en oeuvre des techniques de soins capillaires															
C35	Créer et réaliser des coupes															
C36	Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage															

U.12 A : TAILLE , COUPE ET COIFFAGE IMPOSES

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C22	Planifier les activités															
C35	Créer et réaliser des coupes															
C36	Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage															

U.13 A : COIFFURE SUR CHEVEUX LONGS

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C13	Assurer l'accueil et le suivi des clients															
C22	Planifier les activités															
C36	Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage															
C42	Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat															

U.20 A : COLORATION - PERMANENTE

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C14	Identifier les besoins du client															
C34	Mettre en oeuvre des produits de coloration et de mise en forme permanente															

- S.11 Physique-chimie appliquées
- S.12 Biologie appliquée
- S.2 Technologies et méthodes
 - S.21 Diagnostic - Conseil
 - S.22 Hygiène et soins capillaires
 - S.23 Coupe
 - S.24 Mise en forme temporaire
 - S.25 Mise en forme permanente
 - S.26 Coloration
 - S.27 Coiffage
 - S.28 Entretien du système pilo-facial

- S.3 Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité
- S.4 Gestion de l'entreprise
 - S.41 Cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant
 - S.42 Pilotage de l'entreprise
 - S.43 Opérations comptables et administratives courantes
 - S.44 Gestion et management du personnel
 - S.45 Vente-conseil
- S.5 Arts appliqués à la profession

TABLEAU DES UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

OPTION B : COLORISTE-PERMANENTISTE

U.11 B : CONCEPTION ET REALISATION DE MISES EN FORME PERMANENTE

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C13	Assurer l'accueil et le suivi des clients															
C14	Identifier les besoins du client															
C22	Planifier les activités															
C32	Concevoir une coiffure personnalisée															
C34	Concevoir et réaliser des mises en forme permanente															
C42	Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat															

U.12 B : COLORATION ET EFFETS DE COULEUR

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C13	Assurer l'accueil et le suivi des clients															
C14	Identifier les besoins du client															
C22	Planifier les activités															
C32	Concevoir une coiffure personnalisée															
C33	Mettre en oeuvre des techniques de soins capillaires															
C35	Concevoir et réaliser des effets de couleur par coloration, méchage, dégradé de couleurs															

U.20 B : COUPE ET COIFFAGE VILLE

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C14	Identifier les besoins du client															
C34	Réaliser des coupes et des coiffures de ville															

- S.11 Physique-chimie appliquées
- S.12 Biologie appliquée
- S.2 Technologies et méthodes
 - S.21 Diagnostic - Conseil
 - S.22 Hygiène et soins capillaires
 - S.23 Coupe
 - S.24 Mise en forme temporaire
 - S.25 Mise en forme permanente
 - S.26 Coloration
 - S.27 Coiffage
 - S.28 Entretien du système pilo-facial

- S.3 Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité
- S.4 Gestion de l'entreprise
 - S.41 Cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant
 - S.42 Pilotage de l'entreprise
 - S.43 Opérations comptables et administratives courantes
 - S.44 Gestion et management du personnel
 - S.45 Vente-conseil
- S.5 Arts appliqués à la profession

UNITES COMMUNES AUX OPTIONS A ET B

SCIENCES ET TECHNOLOGIES	
E3	U.30

L'unité « sciences et technologies » englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de certification de ce diplôme.

U.41 VENTE - CONSEIL

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C13	Assurer l'accueil et le suivi des clients															
C14	Identifier les besoins du client															
C31	Conseiller et vendre des produits et des services															

U.42 TRAVAUX DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
E11	Collecter, sélectionner et traiter les informations															
C12	Transmettre des informations et rendre compte															
C21	Gérer les produits et les matériels															
C22	Planifier les activités															
C23	Animer et encadrer les personnels															
C25	Participer à la gestion de l'entreprise															
C42	Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat															
C43	Évaluer le travail du personnel															

U.43 MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE

		S.11	S.12	S.21	S.22	S.23	S.24	S.25	S.26	S.27	S.28	S.3	S.41 S.42	S.43 S.44	S.45	S.5
C11	Collecter, sélectionner et traiter les informations															
C14	Identifier les besoins du client															
C24	Développer la vente des produits et des services															
C25	Participer à la gestion de l'entreprise															
C41	Évaluer la satisfaction de la clientèle															
C42	Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat															

S.11 Physique-chimie appliquées

S.12 Biologie appliquée

S.2 Technologies et méthodes

S.21 Diagnostic - Conseil

S.22 Hygiène et soins capillaires

S.23 Coupe

S.24 Mise en forme temporaire

S.25 Mise en forme permanente

S.26 Coloration

S.27 Coiffage

S.28 Entretien du système pilo-facial

S.3 Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité

S.4 Gestion de l'entreprise

S.41 Cadre de la création d'un salon, du rachat ou de l'exploitation d'un salon existant

S.42 Pilotage de l'entreprise

S.43 Opérations comptables et administratives courantes

S.44 Gestion et management du personnel

S.45 Vente-conseil

S.5 Arts appliqués à la profession

E5	ARTS APPLIQUES	U.50
-----------	-----------------------	-------------

L'unité « arts appliqués » englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de certification de ce diplôme.

E6	Expression française et ouverture sur le monde	U.60
-----------	---	-------------

L'unité « expression française et ouverture sur le monde » englobe les compétences mentionnées dans le référentiel expression et ouverture sur le monde annexé à la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n° 5 du 4 février 1993) relative aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français et du monde actuel commun à l'ensemble des brevets professionnels.