

Savoir-faire

C1. S'informer

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C1.1. RECHERCHER L'INFORMATION		
<p>RECENSER les différentes sources documentaires.</p> <p>COLLECTER l'information.</p>	<p>Objet de la recherche. Documentation spécialisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - presse professionnelle - documents techniques de différentes marques ; - livres ; - cassettes vidéos... ; - fiches techniques, notices d'utilisation ; - textes réglementaires ; - banques de données ; - annuaire électronique ; - fichier de stocks ; - fichier clients... 	<p>Indication pertinente des sources à consulter pour la recherche demandée. Pertinence des documents retenus pour le sujet donné. Classement des documents retenus.</p> <p>Formulation d'une demande d'information pour la recherche envisagée.</p>
C1.2. DÉCODER L'INFORMATION		
<p>LIRE ET INTERPRÉTER :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un étiquetage ; - une plaque signalétique d'appareil ; - un document technique. 	<p>Étiquettes, notices d'utilisation. Appareils. Fiches techniques de produits. Schémas et fiches techniques d'appareils. Figurines, photos, documents techniques de coupe. Textes réglementaires.</p>	<p>Traduction explicite des différentes formes de langage (symbolique, graphique, schématique) contenues dans l'étiquetage, les plaques signalétiques d'appareils, les documents techniques. Explication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du fonctionnement ; - de l'entretien, <p>d'un appareil à partir d'un schéma, d'une fiche technique de constructeur. Repérage des composés chimiques dont l'utilisation est réglementée.</p>
C1.3. SÉLECTIONNER ET TRAITER LES INFORMATIONS		
<p>EXTRAIRE et classer les informations utiles.</p> <p>COMPARER les informations.</p> <p>ÉLABORER un document professionnel.</p>	<p>Sujet de recherche.</p> <p>Ensemble de documents relatifs au sujet proposé. Documents techniques de constructeur, de laboratoire.</p>	<p>Présentation d'une synthèse d'informations pertinentes et exploitables. Mise en parallèle des différentes informations recueillies. Constitution d'un dossier. Rédaction de fiches techniques d'utilisation d'appareils, de produits...</p>

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C1.4. IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT		
<p>OBSERVER :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le cheveu ; - la chevelure ; - le cuir chevelu ; - la morphologie ; - la personnalité. <p>INTERROGER le client.</p> <p>CONSULTER le fichier clients.</p>	<p>Modèle ou cas donné. Fichier clients. Matériels d'observation : loupe, microscope...</p>	<p>Rédaction d'une fiche d'observation. Identification des causes possibles des modifications observées. Énoncé des souhaits et besoins du client avec prise en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des nouvelles informations ; - des éléments déjà connus sur le client.

C2. Organiser

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C2.1. CHOISIR UNE SOLUTION ADAPTÉE		
<p>RÉPERTORIER les produits, les matériels, les techniques nécessaires à une activité de sa compétence. CHOISIR une solution adaptée (produits, matériels, technique, chronologie des opérations.</p>	<p>Modèle et/ou cas donné. Poste de travail Plan des locaux Fichier clients Inventaire des produits, des matériels. Temps impartis.</p>	<p>Présentation des produits, des matériels et des techniques possibles pour répondre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux besoins identifiés ; - à la demande exprimée. <p>Description et justification de la solution choisie compte tenu de la demande, du besoin, des contraintes. Estimation du temps de la réalisation. Estimation quantitative des produits et matériels nécessaires.</p>
C2.2. GÉRER LE POSTE DE TRAVAIL		
<p>ÉTABLIR un planning de rendez-vous.</p> <p>ÉTABLIR un plan de travail pour un(e) technicien(ne).</p>	<p>Liste des prestations demandées avec indication des contraintes imposées par les clients. Plan des locaux. Inventaire des matériels. Liste du personnel et affectation de chacun. Horaires du personnel. Liste des activités prévues. Cahier de rendez-vous. Fichier clients. Horaires du personnel. Inventaire des produits, des matériels. Plan des locaux.</p>	<p>Établissement d'un planning de rendez-vous, pour une journée et pour un(e) technicien(ne) (proposition logique, ordonnée, réalisable dans le temps).</p> <p>Propositions ordonnées, logiques des différentes activités de la journée. Propositions ordonnées, logiques des différentes prestations pour chaque rendez-vous permettant une utilisation rationnelle du personnel, des matériels.</p>

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
PRÉVOIR l'organisation du poste de travail.	Poste de travail ou plan du poste. Liste des prestations demandées. Liste des équipements.	Pertinence de l'évaluation du temps nécessaire aux différentes prestations. Établissement de la liste des produits et matériels à préparer. Proposition adaptée (efficacité, sécurité, confort) d'organisation du plan de travail.
C2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS		
METTRE à jour le fichier produits. CONTRIBUER aux travaux d'inventaire. ÉVALUER la consommation, la vente hebdomadaire. DÉCLENCHER le réassortiment.	Fichier informatisé ou non. Produits, fournitures, accessoires destinés : – aux prestations de services ; – à la vente. Liste des prestations. Indicateurs de stock de sécurité.	Mise à jour manuelle et/ou informatisée des fiches et des états de stocks. Relevé qualitatif et quantitatif des produits, des fournitures, des accessoires. Calcul de la consommation moyenne journalière et/ou hebdomadaire des produits courants, des fournitures (prestations de services, vente). Contrôle du stock de sécurité et établissement, si nécessaire, d'une prévision judicieuse de commande.

C3. Réaliser

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.1. PRÉPARER LE POSTE DE TRAVAIL, INSTALLER LE CLIENT		
	Liste des prestations à effectuer. Produits. Matériels. Outils. Accessoires. Linge. Fichier clients. Poste de travail. Client ou modèle.	Disposition ordonnée et rationnelle des produits, des matériels, du linge, des outils, des accessoires. Installation adaptée et confortable du client. Protection adaptée et efficace du client (vêtements, peau). Respect des règles : – d'hygiène ; – de sécurité ; – d'ergonomie.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.2. UTILISER LES DIFFÉRENTS PRODUITS		
C3.2.1. PRÉPARER LES PRODUITS	Matériels de préparation. Produits ¹ <i>Produits d'hygiène :</i> – shampoings : <ul style="list-style-type: none"> • simples ; • spécifiques ; • d'entretien ; • pré et/ou post-décoloration, coloration, permanente ; • produits de soins capillaires ; • shampoings traitants ; – produits traitants pré et/ou post-shampooing.	Homogénéisation correcte des produits si nécessaire ² . Respect du protocole de préparation ou des directives données : <ul style="list-style-type: none"> – dosage correct des produits ; – ordre chronologique des opérations de mélange ; – rapidité de la préparation au moment opportun. Préparation de la quantité juste nécessaire. Respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> – d'hygiène ; – de sécurité. Respect du protocole. Lecture correcte de la touche d'essai.
C3.2.2. RÉALISER LA TOUCHE D'ESSAI SELON LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR	<i>Produits pré et/ou post-décoloration, coloration, permanente.</i>	Préparation de la chevelure adaptée aux produits à appliquer (peignée, brossée, humidifiée, lavée, enroulée...). Respect de la température de l'eau et des produits pendant toute la durée des opérations. Répartition régulière des produits. Quantité adaptée de produits. Qualité du geste (précision, rythme, durée). Utilisation rationnelle d'outils, accessoires, appareils (pinceaux, peignes..., appareils pour permanente...). Imprégnation correcte de la totalité de la chevelure par friction, massage, humectation... Respect des zones d'application. Respect de l'ordre chronologique des opérations d'application. Propreté de l'exécution. Respect du temps de pose et contrôle de l'évolution de l'action du produit. Respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> – d'hygiène ; – d'économie ; – de sécurité ; – d'ergonomie.
C3.2.3. APPLIQUER LES PRODUITS	<i>Produits d'agrément : lotions parfumées...</i> Produits de modification de la couleur : <ul style="list-style-type: none"> – instructions données par le technicien de niveau IV : <ul style="list-style-type: none"> • nature des produits ; • chronologie des opérations ; • temps de pose ; – produits : <ul style="list-style-type: none"> • colorants fugaces ; • colorants semi-permanents ; • colorants permanents (d'oxydation) ; • colorants naturels : henné... • colorants « fantaisie » : aérosols, gels... – produits de décoloration : <ul style="list-style-type: none"> • eau oxygénée ; • huiles, gels, crèmes (ammoniaque) ; • poudres (persels, peroxydes) ; • produits de décapage ; • produit de mordantage (eau oxygénée). 	Préparation de la chevelure adaptée aux produits à appliquer (peignée, brossée, humidifiée, lavée, enroulée...). Respect de la température de l'eau et des produits pendant toute la durée des opérations. Répartition régulière des produits. Quantité adaptée de produits. Qualité du geste (précision, rythme, durée). Utilisation rationnelle d'outils, accessoires, appareils (pinceaux, peignes..., appareils pour permanente...). Imprégnation correcte de la totalité de la chevelure par friction, massage, humectation... Respect des zones d'application. Respect de l'ordre chronologique des opérations d'application. Propreté de l'exécution. Respect du temps de pose et contrôle de l'évolution de l'action du produit. Respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> – d'hygiène ; – d'économie ; – de sécurité ; – d'ergonomie.

1. Les produits indiqués ci-dessous correspondent à C3.2.1., C3.2.3., C3.2.4.

2. Les indicateurs d'évaluation sont communs à l'ensemble des produits.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.2.4. RINCER LES PRODUITS (si nécessaire)	Produits de modification de la forme du cheveu : – instructions données par le technicien de niveau IV : <ul style="list-style-type: none"> • nature des produits ; • chronologie des opérations ; • temps de pose ; – produits réducteurs pour permanentes, défrisages ; – produits oxydants (fixateurs) pour : permanentes, défrisages. – produits renforçateurs, plastifiants (liquide, mousse, gel...) – produits de finition : <ul style="list-style-type: none"> • laques ; • gels ; • brillantines. 	Vérification systématique de la température de l'eau. Qualité des gestes permettant : <ul style="list-style-type: none"> – une émulsion correcte ; – une bonne circulation de l'eau et un bon mouillage. Élimination totale des produits sur l'ensemble de la chevelure. Contrôle de la qualité du rinçage (visuel, tactile). Efficacité des gestes permettant un bon essorage de la chevelure. Qualité du démêlage (régularité et bonne présentation de la chevelure). Respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> – d'hygiène ; – de sécurité ; – d'ergonomie.
C3.3. EXÉCUTER DES COUPES (sans difficulté particulière) TAILLER. EFFILER. ÉGALISER. DÉGRADER. TRACER. RASER.	Client, modèles, têtes implantées. Ciseaux droits. Ciseaux sculpteurs. Ciseaux à désépaissir... Rasoirs, cuirs, lames jetables. Tondeuses. Peignes. Sépare-mèches. Coton. Balai à cou. Capes de coupe. Figurines. Fiches techniques de coupe.	Choix adapté des outils. Préparation adaptée de la chevelure. Organisation du plan de coupe. Progression logique de la coupe. Tenue adaptée des outils. Qualité du geste (précision, rythme, aisance). Positions adaptées de l'exécutant et du client. Épaisseur et position correctes des mèches à tailler, effiler... Résultat : <ul style="list-style-type: none"> – en conformité avec : <ul style="list-style-type: none"> • la figurine donnée ; • la coupe choisie ; – respectant : <ul style="list-style-type: none"> • un équilibre des longueurs, des hauteurs, (côtés, nuque...) • une régularité des épaisseurs ; • la progressivité et la régularité du fondu ; – présentant une finition nette, esthétique. Respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> – d'hygiène (outils décontaminés...) – de sécurité ; – d'ergonomie.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.4. METTRE EN FORME LA CHEVELURE, COIFFER		
<p>C3.4.1. METTRE EN FORME</p> <p>Lisser. Enrouler. Cranter. Boucler. Réaliser un brushing.</p>	<p>Client, modèle, têtes implantées. Doigts. Bigoudis. Rouleaux. Fers. Pics, pinces, élastiques... « papier pointes »... Peignes. Brosses. Bonnets. Gants. Produits. Appareils pour permanente. Séchoirs à main. Brosses chauffantes. Peignes chauffants, soufflants. Figurines, fiches techniques de mise en forme.</p>	<p>Préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée dans une direction déterminée...).</p> <p>Choix adapté des outils, accessoires, matériels.</p> <p>Organisation correcte du plan de déroulement des opérations (séparation en mèches...)</p> <p>Progression logique du montage, des différentes opérations de mise en forme.</p> <p>Dimension des mèches adaptée au résultat attendu, aux rouleaux, aux bigoudis..., à la brosse...</p> <p>Élévation et orientation correctes des mèches mises en forme.</p> <p>Synchronisation des gestes (tenue de la mèche et utilisation de l'outil).</p> <p>Qualité de la mise en forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prise de pointe ; - tension adaptée des mèches ; - fixation. <p>Résultat global :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la mise en forme choisie ; - netteté de la réalisation. <p>Contrôle correct de température : fers, manchons, séchoirs...</p> <p>Qualité du séchage pour le brushing (cf. indicateurs d'évaluation de sécher).</p> <p>Respect des règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'hygiène ; - de sécurité ; - d'ergonomie.
C3.4.2. SÉCHER	<p>Séchoir casque. Séchoir à main. Séchoir par rayonnement. Accessoires pour protection des cheveux, de la peau...</p>	<p>Choix adapté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des appareils et de leurs accessoires ; - du débit de l'air ; - de la température ; - du temps de séchage. <p>Mise en fonctionnement des appareils au moment opportun.</p> <p>Contrôle de la température et du séchage.</p> <p>Disposition rationnelle des appareils, orientation correcte du flux d'air chaud en respectant le confort du client.</p> <p>Respect des règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de sécurité ; - d'ergonomie.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
EXPOSER les produits.	Produits. Étagères de rangement. Présentoirs. Plans d'étagères, de présentoirs. Matériaux, accessoires de présentation. Objectif et/ou style de présentation.	Retrait des produits périmés. Respect des règles : – d'hygiène ; – de sécurité ; – d'ergonomie. Présentation de produits en respectant l'équilibre des volumes, des tailles, des couleurs. Présentation sur un plan donné d'une gamme de produits. Utilisation rationnelle et esthétique des accessoires de présentation. Étiquetage sur support de présentation. Adéquation de la présentation à l'objectif. Rationalité de la présentation.
C3.6. METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES D'HYGIÈNE PROFESSIONNELLE ET ASSURER LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE DES ÉQUIPEMENTS		
METTRE EN ŒUVRE les techniques d'hygiène relatives : – aux personnes (client, technicien) ; – aux matériels, aux outillages, aux équipements.	Local équipé. Produits et matériels : – d'entretien ; – de désinfection. Moyens de protection : – du client (peignoir, cape, serviette...) ; – du technicien (gants, tenue...). Réglementation en vigueur.	Nettoyage et désinfection (mains, matériels, outillages...). Utilisation rationnelle des moyens de protection pour le client, le technicien, le matériel. Remise en état des matériels et mobiliers souillés. Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
ANTICIPER le dysfonctionnement des matériels et de l'outillage.	Matériels et outillages. Produits et accessoires d'entretien. Notices d'entretien. Pièces de rechange standard (ampoules...).	Réalisation d'opérations périodiques de maintenance : – après chaque usage (affûtage, essuyage...) ; – suivant la fréquence d'utilisation (graissage, nettoyage, détartrage...). Surveillance régulière des matériels et intervention dans la limite des compétences et dans le respect des règles de sécurité. Signalement, par écrit, de la nécessité d'intervention.
RECENSER les anomalies.	Matériels et outillages. Documents de signalement d'anomalies.	Vérification de l'état des cordons d'alimentation et des fiches électriques. Identification des incidents de fonctionnement (échauffement, odeur, bruit, fuite d'eau...). Signalement, par écrit, des anomalies.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.7. CONTRÔLER LA QUALITÉ DU TRAVAIL EFFECTUÉ		
<p>VÉRIFIER la qualité du résultat par rapport au travail demandé.</p> <p>PROPOSER :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des solutions correctives ; - des solutions nouvelles. 	<p>Situation réelle ou simulée. Travail demandé.</p>	<p>Indication des critères de qualité pour les activités de sa compétence. Indication éventuelle des écarts (temps passé, résultat, satisfaction du client, aspect esthétique) entre la qualité du résultat obtenu et le travail demandé. Auto-évaluation globale du travail effectué. Détermination des causes possibles des écarts. Proposition de correction immédiate. Proposition d'amélioration : - de techniques ; - d'organisation du travail ; - d'aménagement du poste de travail...</p>
C3.8. PARTICIPER AU SUIVI DE LA CLIENTÈLE		
<p>PARTICIPER à l'exploitation du fichier clients.</p> <p>PARTICIPER à une action en direction de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - action d'information ; - action de fidélisation. <p>CALCULER le prix à payer par le client ; encaisser.</p>	<p>Fichier clients informatisé ou non.</p> <p>Description de l'action en direction de la clientèle. Imprimé d'information. Imprimé promotionnel.</p> <p>Caisse enregistreuse informatisée ou non. Tarif des prestations. Imprimé de factures de prestations.</p>	<p>Proposition de solutions plus adaptées. Mise à jour du fichier clients. Identification de clients en fonction de différents critères (fréquence, nature des services et des achats, lieu d'habitation...).</p> <p>Sélection, à partir du fichier clients, de critères à prendre en compte pour l'action donnée. Établissement d'une liste de clients répondant aux critères choisis. Personnalisation d'un imprimé.</p> <p>Calcul, enregistrement du prix. Vérification du règlement. Établissement d'une facture de prestations.</p>

C4. Communiquer

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C4.1. ACCUEILLIR		
<p>PRENDRE contact. ÉTABLIR le dialogue.</p>	<p>Situation réelle ou simulée. Local équipé.</p>	<p>Tenue soignée, adaptée. Comportement gestuel maîtrisé. Attitude avenante (souriante, courtoise, discrète, patiente...).</p>

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
PRENDRE congé.		Attitude adaptée à l'interlocuteur (client nouveau, habituel, enfant, fournisseurs...). Attention portée au client (disponibilité de l'accueillant, qualité de l'écoute, souci de la qualité du lieu d'accueil, du confort du client). Mise en confiance et valorisation de la demande du client.
C4.2. RECEVOIR ET TRANSMETTRE UN MESSAGE		
Oral. Graphique. Gestuel.	Situation réelle ou simulée. Téléphone, répondeur téléphonique. Moyens informatiques et télématiques. Moyens audiovisuels. Supports papiers : – fiche de transmission (fiche téléphonique...); – cahier de rendez-vous ; – fiches conseils...	Formulation de questions pertinentes, précises, dans un ordre logique. Langage adapté à la situation. Reformulation écrite et/ou orale des messages reçus. Qualité de l'expression (claire, logique ; terminologie et orthographe correctes). Rédaction de fiches techniques. Démonstration gestuelle d'une technique à destination du client.
C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER		
ÉVALUER les attentes du client.	Situation réelle ou simulée.	Énoncé des besoins, des motivations, du degré de satisfaction du client (pour des prestations antérieures).
PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande.	Contraintes matérielles : – stocks ; – temps ; – budget...	Proposition judicieuse et justifiée de produits et/ou de services.
PROPOSER de nouvelles prestations.	Liste des prestations à proposer.	Présentation du prix des produits et/ou des services.
AIDER à la décision et conclure la vente.	Supports publicitaires. Tarifs.	Repérage des freins à la décision. Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse, adaptée. Conclusion de la vente des produits et/ou des services.
C4.4. S'INTÉGER DANS UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL		
SITUER sa fonction dans une entreprise dans une équipe.	Nature, organigramme de l'entreprise. Composition de l'équipe.	Présentation du rôle des différents membres de l'entreprise, de l'équipe.
FACILITER le travail de l'équipe.	Situation réelle ou simulée.	Indication de son rôle dans une entreprise, dans une équipe.
PARTICIPER à une réunion de travail	Plan des locaux. Cahier de rendez-vous.	Analyse des interrelations avec les autres personnels. Respect de l'organisation prévue.

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
		Transmission de messages pertinents au sein de l'équipe. Présentation claire d'un problème à résoudre, d'une information à donner. Analyse des arguments développés par d'autres membres de l'équipe.

Savoirs associés

- Ils comportent cinq parties :
- Biologie générale et biologie appliquée
 - Technologie :
 - Technologie des produits
 - Technologie des matériels
 - Techniques professionnelles
 - Vente des produits et des services
 - Connaissance des milieux de travail
 - Enseignement artistique – Arts appliqués à la profession.

- Pour chaque partie sont précisés :
- les connaissances théoriques (colonne de gauche) ;
 - les indicateurs d'évaluation (colonne de droite).

Biologie générale et biologie appliquée

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1. CONSTITUANTS DE LA MATIÈRE VIVANTE	
Substances minérales : eau, sels minéraux.	Indication de la teneur en eau moyenne de l'organisme. Indication de la teneur en eau de quelques tissus (sang, tissu osseux, musculaire, peau, cheveu). Indication des principaux rôles de l'eau dans l'organisme.
Substances organiques.	Énoncé des principaux constituants minéraux. Définition des principales biomolécules (oses, acides aminés, acides gras, glucides, protides, lipides, acides nucléiques, vitamines).
2. ORGANISATION CELLULAIRE ET TISSULAIRE DES ÊTRES VIVANTS	
2.1. CELLULE ANIMALE	
Structure, ultrastructure. Rôle des principaux organites.	Représentation schématique de l'ultrastructure cellulaire. Indication du rôle : <ul style="list-style-type: none"> - de la membrane cytoplasmique ; - des mitochondries ; - de l'appareil de Golgi ; - du noyau (pendant l'interphase et durant la division cellulaire).
Multiplication cellulaire : mitose.	Présentation du principe de la mitose.