



CIRCULAIRE N° 4053 DU 15/06/2011

| | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|--------|
| CIRCULAIRE | Informative | Administrative | Projet |
| OBJET | DISPOSITIF EXPERIMENTAL DE LA CPU EN 2012-2013 | | |
| DESTINATAIRE | Directions | Secondaire ordinaire | |
| RÉSEAUX | Tous | | |
| PÉRIODE | 2012-2013 | | |
| ÉMETTEUR | Cabinet de la Marie-Dominique SIMONET | | |
| SIGNATAIRE | Marie-Dominique SIMONET | | |
| CONTACT | Maryse DESCAMPS (maryse.descamps@cfwb.be) | | |
| DOCUMENTS À RENVOYER | NEANT | | |
| DATE LIMITE D'ENVOI | | | |
| NOMBRE DE PAGES | 9 pages + 1 annexe de 139 pages | | |
| MOTS-CLÉS | Qualification – Certification - CPU | | |

Pour information :

- Aux Organisations syndicales
- Aux Associations de Parents.

- A Monsieur le Ministre, Président de la Commission Communautaire française chargé de l'enseignement ;
- A Mesdames et Messieurs les Bourgmestres et Echevins de l'Instruction publique ;
- Aux Pouvoirs organisateurs des établissements secondaires spécialisés subventionnés ;
- Aux Chefs d'établissements d'enseignement secondaire spécialisés organisés ou subventionnés par la Communauté française ;
- Aux Membres des services de l'Inspection ;
- Aux Membres des services de la Vérification ;
- Aux Organes de représentation et de Coordination ;
- Aux Membres du Service général d'Inspection ;
- Aux Directeurs des Centres psychosociaux organisés ou subventionnés par la Communauté française ;

Madame, Monsieur,

Au cours de l'année 2011 – 2012, le projet de « Certification par unités » a commencé, en phase expérimentale, à s'implanter dans les établissements organisant les options « mécanicien(ne) automobile », « technicien(ne) de l'automobile » et « esthéticien(ne) », selon deux modalités d'appropriation des référentiels expérimentaux produits par la cellule CPU (Cf. Circulaire n°3620).

Pour la bonne marche de l'expérimentation, nous avons procédé en début d'année 2012 à deux évaluations de la réception des référentiels expérimentaux sur le terrain des écoles, l'une par la cellule CPU, l'autre par l'inspection. Si de nombreux échos positifs m'ont été rapportés - motivation accrue des élèves et des équipes éducatives, amélioration des taux de réussite, adhésion aux découpages, appréciation des nouvelles formes des prescrits de matières, gros travail des équipes en place - il reste beaucoup de questions organisationnelles à traiter et des modifications à apporter aux outils mis à disposition. J'ai donc décidé, à la demande du groupe de pilotage, d'étendre la phase expérimentale à l'année scolaire 2012 - 2013 afin de donner du temps aux équipes en charge du projet d'organiser la mise en œuvre du dispositif au sein des établissements, de réguler les productions expérimentales et de mettre à disposition les documents arrêtés et validés par le Gouvernement.

Je vous propose le tableau récapitulatif suivant pour clarifier les modalités de l'expérimentation et l'entrée en phase organique à tous les acteurs de terrain. Il reprend les différentes caractéristiques du dispositif CPU depuis 2011-2012 jusqu'en 2013-2014¹.

| Année scolaire 2011 – 2012 | Année scolaire 2012 – 2013 | Année scolaire 2013 – 2014 |
|---|--|--|
| Phase expérimentale | Phase expérimentale | Phase organique |
| <u>Options concernées</u> Mécanicien/ne automobile Technicien/ne de l'automobile Esthéticien/ne | <u>Options concernées</u> Mécanicien/ne automobile Technicien/ne de l'automobile Esthéticien/ne Coiffeur/Coiffeuse | <u>Options concernées</u> Mécanicien/ne automobile Technicien/ne de l'automobile Esthéticien/ne Coiffeur/Coiffeuse D'autres options éventuelles |
| <u>Choix des modalités d'application des référentiels expérimentaux</u> <u>Soit en modalité 1 :</u> Utilisation des standards d'évaluation dans les épreuves du schéma de passation <u>Soit en modalité 2 :</u> Adoption des découpages en UAA et des standards d'évaluation des référentiels expérimentaux | <u>Modalité unique</u> Adoption des découpages en UAA et des standards d'évaluation des référentiels expérimentaux | Mise en œuvre des profils de certification définis par le Gouvernement |

¹ Ces informations vous sont communiquées sous réserve de l'adoption par le Parlement du décret CPU (prévue au mois de juin).

| | | |
|---|--|--|
| <p><u>Documents administratifs et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Référentiels expérimentaux | <p><u>Documents administratifs et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Référentiels expérimentaux ➤ Projet M O ➤ Dossier d'apprentissage ➤ Attestation de validation de l'UAA dans le cadre expérimental | <p><u>Documents administratifs et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profils de certification ➤ Plan M O ➤ Dossier d'apprentissage ➤ Attestation de validation de l'UAA ➤ Rapport de compétences ➤ Passeport CPU |
| <p><u>Sanction des études (A.R. 84)</u> Application de la réglementation en vigueur et commune à tous les élèves de l'enseignement qualifiant</p> | <p><u>Sanction des études (A.R. 84)</u> Application de la réglementation en vigueur et commune à tous les élèves de l'enseignement qualifiant</p> | <p><u>Sanction des études (A.R.84)</u> Application de la nouvelle réglementation spécifique aux options « CPU »</p> |

Ce tableau appelle des commentaires qui vont cibler les différents documents administratifs et pédagogiques.

1. Référentiels expérimentaux

Pour les métiers déjà en expérimentation en 2011-2012, les référentiels expérimentaux ne changeront pas. Nous ne disposons pas encore de profils de formation du SFMQ validés par le Gouvernement et il sera plus confortable pour les écoles de poursuivre l'expérimentation sur la base des mêmes découpages, ceux proposés dans les référentiels expérimentaux. Grâce au travail constructif des enseignants de sciences appliquées, un nouveau tableau de matières en sciences sera envoyé aux écoles d'esthétique dans le courant du mois de juin. Peu de changement dans les contenus, mais une réflexion très pertinente sur la ventilation des apprentissages dans les unités. La logique d'apprentissage progressif en rapport avec les acquis professionnels a fait son chemin en un an, et l'outil s'en trouve précisé. De la même manière, dans le référentiel expérimental de la mécanique automobile, les séquences d'apprentissage en mathématiques et sciences ont donné lieu à des tableaux de matières découpés selon les unités, à la demande des équipes éducatives et avec le concours des membres du groupe de travail. Un envoi sera assuré par courriel et sous forme d'un document papier à toutes les écoles concernées avant la fin du mois de juin.

Cette année expérimentale supplémentaire, qui se poursuit donc pour les options « mécanicien(ne) automobile », « technicien(ne) de l'automobile » et « esthéticien(ne) », intégrera l'option « coiffeur/coiffeuse » pour laquelle le Gouvernement vient d'approuver le premier profil de formation produit par le SFMQ.

Ce nouveau référentiel expérimental est joint à la circulaire. Il vous est présenté dans de nouvelles formes qui s'inspirent de celles arrêtées par le décret CPU pour le « Profil de certification ». Ce dernier définit le lien entre une option de base groupée et un ou des profils de formation élaborés par le Service francophone des métiers et des qualifications.

Le profil de certification, de quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'un document spécifique à l'enseignement qui

- spécifie l'intitulé de l'option de base groupée ;
- précise la durée en année(s) scolaires(s) sur laquelle est organisée ladite option de base groupée ;

- identifie le ou les profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère l'option de base groupée ;
- détermine le nombre minimum et le nombre maximum de semaines de stage que doivent accomplir les élèves de l'OBG (à titre indicatif pour 2012-2013) ;
- détermine le ou les certificat(s) de qualification délivré(s) aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profil(s) de formation concernés ;
- indique le positionnement de la certification par rapport au cadre européen des certifications (CEC) (à titre indicatif pour 2012-2013) ;
- reprend
 - le parcours d'apprentissage décliné en unités reprenant ou regroupant explicitement les unités d'acquis d'apprentissage du ou des profil(s) de formation; ce sont les unités d'acquis d'apprentissage du profil de formation qui font l'objet de la validation ;
 - les activités-clés du métier auxquelles les unités se réfèrent ;
 - les indications nécessaires pour l'ordre dans lequel les unités doivent être enseignées ;
 - les indications temporelles suggérées pour chaque unité ;
 - les points ECVET alloués, d'une part, à l'ensemble de l'option de base groupée ou de la formation considérée et, d'autre part, à chacune des unités d'acquis d'apprentissage ;
 - les éléments de formation générale nécessaires à l'exercice des compétences professionnelles ;
 - le ou les profil(s) d'évaluation ;
 - le ou les profil(s) d'équipement.

En ce qui concerne les profils de certification des options appelées à entrer dans le régime organique en 2013-2014, je m'engage à les mettre à disposition des équipes éducatives, sur base des propositions du Conseil général de concertation pour l'enseignement secondaire, dans les meilleurs délais après la transmission au Gouvernement des profils de formation par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications. La cellule CPU qui entretient des contacts suivis avec le SFMQ ne s'attend qu'à des ajustements mineurs pour l'enseignement en matière d'automobile et d'esthétique.

2. Projet et plan de mise en œuvre

Au mois de février de cette année, je vous ai fait parvenir un modèle de canevas pour le PMO, projet de mise en œuvre de la certification par unités d'apprentissage, pour vous aider à produire ce document (*voir annexe 1*).

Le « projet de mise en œuvre » (PMO), de quoi s'agit-il ?

L'expression « Projet de mise en œuvre de la certification par unités d'apprentissage » désigne un texte décrivant l'organisation pédagogique, les procédures de remédiation, les ressources éducatives, pédagogiques et matérielles mobilisées pour la mise en œuvre de la CPU dans un établissement.

Il établit l'adéquation de l'organisation prévue avec les objectifs de formation fixés à l'article 54 du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre ; il est accompagné d'un plan de formation des enseignants.

Le projet de mise en œuvre est soumis à l'approbation du Ministre de l'Enseignement obligatoire dans l'enseignement organisé par la Communauté française, du Pouvoir organisateur dans l'enseignement subventionné, après consultation préalable du comité de concertation de base pour les établissements d'enseignement organisés par la

Communauté française, de la Commission paritaire locale pour les établissements d'enseignement officiel subventionné par la Communauté française ou des instances de concertation locale ou à défaut des délégations syndicales pour les établissements d'enseignement libre subventionné par la Communauté française.

Ce projet doit être tenu à disposition du Service Général de l'Inspection dès le 1^{er} septembre 2012. Il est susceptible d'être adapté en cours d'année. Pour l'option Coiffeur, il me paraît sage de laisser aux équipes éducatives le premier trimestre de la prochaine année scolaire pour construire leur Projet de mise en œuvre eu égard à leur calendrier d'entrée en CPU : le projet devra donc être disponible au 1^{er} janvier 2013. (Voir canevas en annexe.)

Pour septembre 2013, un modèle de Plan de mise en œuvre doit être arrêté par le Gouvernement et la forme définitive vous sera envoyée dans le courant de l'année scolaire prochaine.

3. Dossier d'apprentissage

En 2012-2013, tous les établissements scolaires concernés par les 4 options mentionnées dans le tableau adopteront complètement les référentiels de formation expérimentaux. Ils modifieront leur organisation pédagogique pour mettre en œuvre les unités d'acquis d'apprentissage prévues par ces référentiels dans le séquençage prévu. Ils communiqueront aux élèves le dossier d'apprentissage qu'ils mettront à jour régulièrement sous la responsabilité du conseil de classe. Le dossier doit être communiqué aux élèves le plus tôt possible et, en tout cas, avant la validation de la 1^{ère} UAA.

Vous trouverez, *en annexe 2*, le texte qui énonce les objectifs de la formation commune et de la formation qualifiante, et qui doit figurer dans la partie du dossier d'apprentissage commune à toutes les écoles. Je recommande vivement aux équipes éducatives de réaliser une présentation orale de ce texte pour le « faire parler » et le « faire entendre » aux jeunes, parce qu'il véhicule des informations très importantes sur les choix de société qui sous-tendent la formation de nos jeunes.

Il convient de le faire suivre par le tableau des unités d'acquis d'apprentissage à valider. Ce tableau se trouve dans les référentiels expérimentaux qui vous sont présentés au point 1 du présent document.

Il vous revient d'écrire une partie spécifique à chaque établissement et qui :

- définit les modalités et la périodicité des épreuves de qualification ;
- détaille l'évolution graduelle des acquis d'apprentissage maîtrisés et restant à acquérir par l'élève ainsi que, le cas échéant, les remédiations proposées ; cette partie du document est celle mise à jour régulièrement sous la responsabilité du Conseil de classe.

4. Attestation de validation de l'UAA

Dès 2012-2013, à la fin de chaque unité d'acquis d'apprentissage sera organisée, en référence aux standards d'évaluation inclus dans les référentiels expérimentaux, une des épreuves de qualification visées à l'article 26, §1^{er}, de l'arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire.

Je vous rappelle que, durant les années expérimentales, la sanction des études s'opère toujours conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire et du décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance. Cependant, dès 2012-2013, après chacune des épreuves de qualification réussie, le jeune recevra une attestation de validation d'unité

d'acquis d'apprentissage dans le cadre expérimental. Le modèle d'attestation vous parviendra dans les premières semaines de l'année scolaire prochaine.

Nous cherchons des solutions pour assurer une informatisation optimale des données qui doivent y figurer afin de limiter au maximum votre travail administratif.

5. Rapport de compétences et Passeport CPU

Dans le cadre de la mise en œuvre organique du dispositif, c'est-à-dire à partir du 1^{er} septembre 2013 en 5^e année, lorsque les écoles seront amenées à appliquer la nouvelle sanction des études spécifique au dispositif CPU, le conseil de classe établira le bilan des compétences de chaque élève sous la forme - non arrêtée par le Gouvernement - d'un Rapport de compétences.

Le rapport de compétences CPU, de quoi s'agit-il ?

Le Rapport de compétences désigne, dans le régime de la CPU, le document établi par le Conseil de classe qui dresse le bilan des compétences acquises et des compétences restant à acquérir ou à perfectionner et formule des suggestions utiles pour une poursuite optimale de la scolarité.

Ce rapport est délivré :

- a) au terme de la cinquième année ainsi que, pour les options de base groupées organisées sur trois ans, de la sixième année;
- b) au terme de la sixième, de la septième année ou de l'année complémentaire au troisième degré de la section de qualification (C3D) si l'élève n'a pas obtenu une des certifications finales ;
- c) au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire.

Toujours dans le cadre de la mise en œuvre organique du dispositif, c'est-à-dire à partir du 1^{er} septembre 2013, un passeport CPU sera délivré à chaque élève en vue de favoriser la mobilité des jeunes. C'est un dossier où sont collectionnées graduellement les validations et certifications obtenues par l'élève au cours de sa scolarité ainsi que l'attestation des expériences pertinentes qui illustrent et documentent ses acquis et ses potentialités. Le Gouvernement en fixera le modèle.

* * *

Sur les différents documents mentionnés dans cette circulaire, je reviendrai vers vous pour de plus amples développements lorsque le décret sera voté. Ma préoccupation consiste aujourd'hui à assurer aux équipes éducatives les éléments d'information utiles à la prochaine année d'expérimentation. Je souhaite rappeler que des dispositions particulières ont été prises pour les établissements concernés par les options de la CPU. Durant l'année 2012-2013, ils bénéficieront toujours d'une priorité pour l'accès au fonds d'équipement, pour l'accompagnement pédagogique spécifique à la CPU et pour les formations CPU proposées par l'IFC, la FCC et FORCAR.

Je tiens à m'adresser tout particulièrement aux enseignants titulaires de cours de formation générale, tant en formation optionnelle qu'en formation commune. Je suis soucieuse d'offrir aux jeunes du qualifiant une formation complète et harmonieuse, et dont les différentes composantes soient construites sur des modèles pédagogiques en cohérence. C'est la raison pour laquelle j'ai commandé la réécriture des référentiels de la formation commune selon un cahier des charges préconisant le découpage en unités d'acquis d'apprentissage. Dans le même temps, le Gouvernement vient d'approuver une note de révision des grilles horaires de la Formation commune. Cette révision va dans le sens d'un accroissement significatif des heures réservées à la formation citoyenne et

générale, tant dans l'enseignement technique que professionnel. Ces deux chantiers avancent bon train et j'espère pouvoir mettre en œuvre une réforme complète et harmonieuse dès septembre 2013, au plus tard en 2014.

Je vous rappelle que la cellule CPU qui prépare les documents et les outils utiles à la mise en œuvre du dispositif se tient à votre service. Vous trouverez sur le site de la CPU (www.cpu.cfwb.be) beaucoup de réponses aux questions que vous vous posez, et différents outils parmi lesquels ceux joints à cette circulaire en format téléchargeable. N'hésitez pas à contacter les membres de la cellule à l'adresse suivante : cpu@cfwb.be.

Je vous remercie chaleureusement de votre collaboration dans la mise en place de ce projet essentiel de refondation du qualifiant et vous souhaite une excellente fin d'année, lourde de responsabilités à prendre avant des vacances bien méritées.



Marie-Dominique SIMONET

Ministre de l'Enseignement obligatoire et de Promotion sociale

Annexe 1 : projet de mise en œuvre de la CPU : modèle proposé

Coordonnées de l'établissement :

N° FASE

Dénomination

Adresse siège

Adresse implantation(s) concernée(s)

Options concernées par le projet de mise en œuvre

Plein exercice et/ou alternance ?

Date d'approbation du projet

Organisation pédagogique

(les items suivants sont donnés à titre indicatif ; ils ne sont ni obligatoires ni exhaustifs)

- Calendrier annuel des unités d'acquis d'apprentissage et des épreuves de validation
- Organisation des équipes et de leur travail
- Gestion des cours de l'option groupée ou de la formation commune
- Politique de stages dans le respect du profil de certification
- Modalités de l'articulation des cours de l'option groupée avec la formation commune
- Utilisation des possibilités offertes par l'article 54 du décret Missions
- Plan de communication à destination des élèves, de leurs parents, des équipes éducatives...
- ...

Procédures de remédiation

(les items suivants sont donnés à titre indicatif ; ils ne sont ni obligatoires ni exhaustifs)

- Procédures installées pendant ou après les unités d'acquis d'apprentissage
- Dispositifs prévus au terme du degré
- ...

Ressources éducatives, pédagogiques et matérielles mobilisées pour la mise en œuvre de la CPU dans l'établissement

(les items suivants sont donnés à titre indicatif ; ils ne sont ni obligatoires ni exhaustifs)

- Dispositifs de concertation et de co-construction
- Appuis externes
- Formations
- Conseillers pédagogiques
- CDC, CDR, CTA
- Secteurs professionnels,
- Utilisation des locaux
- Comparaison entre l'équipement disponible dans l'établissement et l'équipement prévu par le profil d'équipement
- ...

Commentaires additionnels

Annexe 2 : texte de présentation des objectifs de la formation commune et qualifiante à intégrer dans le dossier d'apprentissage (première partie commune à tous les établissements)

Les objectifs de votre formation

Vous vous engagez dans une formation qualifiante. Il est important que vous en connaissiez bien les objectifs.

En 1997, le Parlement de la Communauté française a défini quatre grands objectifs pour l'enseignement fondamental et secondaire à l'article 6² d'un important décret appelé « Décret Missions ». C'est à partir de là que le texte ci-après a été rédigé avec l'ambition de vous faire comprendre les choix qui sous-tendent les différentes facettes de votre future formation.

Au terme de cette formation, vous serez qualifiés et certifiés et c'est un vrai défi de vous donner le bagage solide qui vous permettra de vous développer personnellement et de vous inscrire dans le monde du travail et dans le monde tout court. C'est donc une formation exigeante qui vous propose deux facettes complémentaires et indispensables : une formation générale et une formation qualifiante.

La formation que vous allez suivre vous prépare à la fois à :

1. Être des citoyens à part entière : actifs, responsables, autonomes, émancipés.

Pour être des citoyens actifs et responsables, des connaissances générales de base solides sont nécessaires dans le volet professionnel que vous avez choisi, mais aussi pour assumer vos futurs rôles familiaux et sociaux.

2. Exercer le métier pour lequel vous recevrez un certificat de qualification.

Vous avez choisi d'apprendre un métier, et il n'y a pas de formation qualifiante satisfaisante sans une formation générale de qualité. Ces deux volets de votre formation sont indispensables et doivent se conjuguer pour développer au mieux vos acquis.

Deux raisons à cela :

- **Pour exercer un métier aujourd'hui**, il convient de maîtriser les gestes professionnels requis. Ces derniers s'acquièrent au travers de savoirs, d'aptitudes et de compétences qui incluent de plus en plus, des connaissances générales (en sciences et en mathématiques, par exemple) et des aptitudes à communiquer oralement et par écrit, ainsi que des compétences dites sociales (le travail en équipe, la gestion du temps et du stress...).

² « La Communauté française, pour l'enseignement qu'elle organise, et tout pouvoir organisateur, pour l'enseignement subventionné, poursuivent simultanément et sans hiérarchie les objectifs suivants :

1° promouvoir la confiance en soi et le développement de la personne de chacun des élèves;
2° amener tous les élèves à s'approprier des savoirs et à acquérir des compétences qui les rendent aptes à apprendre toute leur vie et à prendre une place active dans la vie économique, sociale et culturelle;

3° préparer tous les élèves à être des citoyens responsables, capables de contribuer au développement d'une société démocratique, solidaire, pluraliste et ouverte aux autres cultures;

4° assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale. » (article 6 du décret « Missions » du 24 juillet 1997).

- **Les métiers évoluent rapidement.** Les travailleurs sont appelés à changer et à progresser dans leur carrière. Pour faire face à ces défis, ils ont besoin de s'appuyer sur un socle de compétences solide.

3. Poursuivre des études supérieures ou des formations complémentaires.

Vous êtes jeunes ; votre projet de vie peut évoluer et vous conduire à poursuivre votre parcours de formation. Vous êtes appelés à vivre dans un monde à dimension internationale, européenne, mondiale, toujours en évolution et dans lequel votre formation, aussi performante soit-elle, devra être complétée, approfondie, spécialisée. Il convient donc de vous donner les bases sur lesquelles construire vos projets futurs. Des textes légaux précisent aussi ces trois objectifs³.

Pour atteindre ces objectifs ambitieux, votre formation sera constituée de deux volets complémentaires et indispensables.

1. Les apprentissages prévus en formation générale doivent vous permettre:
 - Une maîtrise du français en tant que langue de l'enseignement que vous suivez et de la société dans laquelle vous évoluez.
 - Une formation historique et géographique.
 - Une maîtrise des opérations mathématiques de base.
 - Une culture scientifique.
 - Une approche critique de l'environnement économique, social, politique et culturel.
 - La pratique d'une langue moderne autre que le français, de manière active et/ou passive et sous les formes écrite et/ou orale, selon les options.
 - Un développement personnel à travers l'éducation physique et, conformément au prescrit constitutionnel, un cours de morale ou de religion.

2. Les apprentissages prévus pour la formation qualifiante vous permettront d'atteindre la maîtrise des acquis d'apprentissage fixés pour le métier auquel vous vous préparez.

[reprendre ici la liste des UAA du profil de certification]

³ « Les Humanités professionnelles et techniques assurent une formation humaniste, dans la perspective des objectifs généraux définis à l'article 6. Cette formation est réalisée par des cours généraux et par l'ensemble de la formation qualifiante [...]» (article 34 -du décret « Missions »).

« Un élève termine avec fruit la sixième année de l'enseignement général, technique ou artistique ou la septième année visée à l'article 4, § 1^{er}, 5° (7P B) et 6° (7P C), si, ayant satisfait à l'ensemble de la formation de l'année considérée, il est jugé capable de poursuivre ses études dans au moins un des enseignements supérieurs de plein exercice. (Art. 22 de l'AR du 29 juin 1984)



Coiffeur/Coiffeuse

***3^e degré de l'enseignement
secondaire professionnel***

Juin 2012

R
E
F
E
R
E
N
T
I
E
L

E
X
P
E
R
I
M
E
N
T
A
L

TABLE DES MATIERES

1. GUIDE DE LECTURE

2. PROFIL DE CERTIFICATION EXPERIMENTAL

3. UNITES D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

4. TECHNIQUES DE COMMUNICATION

5. SCIENCES APPLIQUEES

6. PROFILS D'EVALUATION DES ACQUIS

D'APPRENTISSAGE

7. PROFIL D'EQUIPEMENT

8. GLOSSAIRE

1. GUIDE DE LECTURE

Enjeux de la CPU

En février 2011, Madame la Ministre Simonet envoyait un courrier aux membres des équipes éducatives de plus de cent écoles secondaires pour les informer à propos d'un projet central de son mandat et qui les concerne en première ligne :

« Motiver les élèves et les (re)mettre dans une dynamique positive, améliorer l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et les pousser à exploiter leur potentiel, sont des objectifs que vous poursuivez au quotidien. J'en reçois de nombreux témoignages lorsque je visite vos établissements. Particulièrement dans l'enseignement qualifiant, les enseignants estiment que leur métier est de faire réussir les élèves, non de les faire échouer. C'est ce que j'appelle « *valoriser les acquis plutôt que sanctionner les échecs* ».

Toutefois le système d'enseignement, dans lequel chaque acteur s'ingénie à travailler de son mieux, reste marqué par une logique sélective, notamment l'obligation de se prononcer chaque année sur la réussite ou l'échec de chacun et de délivrer des AOA, des AOB ou des AOC. Toujours suspendu à la décision du conseil de classe, le destin de l'élève peut basculer rapidement et vous avez tous connu la déception de l'enseignant quand il constate que des élèves, pourtant bien doués dans certains apprentissages, échouent et n'ont pour seule perspective que le redoublement ou la réorientation. Dans ce contexte d'échec, cette dernière ne peut être perçue que comme une relégation.

La « **certification par unités** » veut répondre à ce constat et réconcilier les structures de l'enseignement avec votre travail au quotidien. La CPU veut considérer le troisième degré de l'enseignement qualifiant comme un tout, une formation complète menant à un métier bien défini, que l'élève parcourt en validant progressivement ses acquis et en étant certifié sur le résultat final. »

Les référentiels expérimentaux

Le référentiel expérimental que vous êtes en train de lire est un outil essentiel, dans cette opération de remobilisation pour les apprentissages et de lutte contre l'échec. Il n'est cependant pas le seul levier de changement comme vous l'indique la circulaire qui l'accompagne : au référentiel, viendront s'ajouter l'organisation de formations, la mise en place d'un accompagnement pédagogique spécifique, la mise en œuvre d'une évaluation du projet et de ses effets, l'accès à un site d'informations, l'accès à l'équipement...

Ce référentiel a été réalisé par la cellule CPU sur la base du profil du Coiffeur établi par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ).

La Commission consultative des professions et des qualifications, qui définissait et rédigeait les profils de qualification et de formation sur lesquels l'enseignement a construit ses programmes de cours, a arrêté ses travaux depuis trois ans, et le Service Francophone des Métiers et des Qualifications, qui la remplace, commence à produire ses premiers profils. Le Coiffeur est le premier profil validé par le Gouvernement en mai 2012.

Ce référentiel est toujours expérimental puisque le dispositif de la CPU n'entrera en pleine action qu'en septembre 2013 avec l'adoption de la sanction des études

qui lui est spécifique. Toutes les explications utiles se trouvent dans la circulaire qui vous présente ce référentiel.

Ce temps de mise à l'épreuve permettra d'évaluer sur le terrain, auprès des enseignants, des élèves et de leur famille, des directions, des services de conseil et de soutien pédagogiques, et de l'inspection, non seulement comment le dispositif se met en place pour rencontrer ses objectifs, mais aussi comment les outils élaborés pour le soutenir sont compris, appliqués, adoptés et adaptés. En 2012-2013, le référentiel expérimental pourra être analysé et évalué par ses principaux utilisateurs. C'est une chance à saisir !

Des mots pour s'entendre : un langage commun !

En annexe du référentiel est joint le glossaire du SFMQ qui fonde sa méthodologie de conception des profils. Toutes les définitions de ce glossaire s'appliquent au présent référentiel.

Avant d'aller plus loin, un peu de vocabulaire s'impose. Les six définitions qui suivent constituent la pierre angulaire du dispositif de la CPU et ont fait l'objet d'un examen attentif des juristes pour s'intégrer dès 2012 dans les textes légaux.

- 1° L'expression « **Certification par unités d'acquis d'apprentissage** », ci-après dénommée « CPU », désigne un dispositif organisant la certification des savoirs, aptitudes et compétences professionnels en unités d'acquis d'apprentissage.
- 2° L'expression « **Unités d'acquis d'apprentissage** » désigne un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage susceptible d'être évalué et d'être validé.
- 3° L'expression « **Acquis d'apprentissage** » désigne ce qu'un élève sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage ; les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, au sens de la recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.
- 4° Dans le régime de la Certification par unités, l'expression « **Dossier d'apprentissage** » désigne, le document communiqué à l'élève en début de 5ème ou de 7ème année qui
 - ✓ énonce les objectifs de la formation commune et de la formation qualifiante, reprend les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) à valider, définit les modalités et la périodicité des épreuves de qualification,
 - ✓ détaille l'évolution graduelle des acquis d'apprentissage maîtrisés et restant à acquérir par l'élève ainsi que, le cas échéant, les remédiations proposées. Cette partie du document est mise à jour régulièrement sous la responsabilité du Conseil de classe.

5° Dans le régime de la Certification par unités, l'expression « **Rapport de compétences** » désigne le document établi par le Conseil de classe qui dresse le bilan des compétences acquises et des compétences restant à acquérir ou à perfectionner et formule des suggestions utiles pour une poursuite optimale de la scolarité. Ce rapport est délivré :

- au terme de la cinquième année
- au terme de la sixième, de la septième année ou de l'année complémentaire au troisième degré de la section de qualification (C3D) si l'élève n'a pas obtenu une des certifications finales
- au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire.

6° Dans le régime de la Certification par unités, l'expression « **Passeport CPU** » désigne la **collection** graduelle des validations et certifications obtenues par l'élève au cours de sa scolarité ainsi que l'attestation des expériences pertinentes qui illustrent et documentent ses acquis et ses potentialités. Ce document est remis à l'élève au terme de sa scolarité.

De quoi parlons-nous ?

La chambre des métiers du SFMQ a fait rédiger par des commissions de référentiels (Coref) composées de membres des secteurs professionnels et des partenaires sociaux experts du métier, un **Profil du métier de Coiffeur/Coiffeuse**. Ce profil **liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées**. Ce document sera téléchargeable sur notre site.

Le référentiel expérimental du coiffeur présente le **Profil de formation** rédigé par la commission des profils de formation (Coprofor) composée de membres issus des mondes de la formation et de l'enseignement, experts de la formation à ce métier. C'est ce document que vous avez entre les mains pour travailler dans vos classes. Il est **composé des unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités-clés du métier**.

Comment se présente le document ?

1. Il s'ouvre avec une présentation du référentiel expérimental de formation dans l'esprit de ce que sera le futur **Profil de certification** du décret CPU. Vous y trouverez :
 - a. L'intitulé de l'option concernée
 - b. La durée en années scolaires sur laquelle est organisée ladite option groupée.
 - c. Le ou les profils de formation au(x)quel(s) se réfère l'option groupée.
 - d. Le nombre minimum et le nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée. (A titre indicatif pendant l'expérimentation)
 - e. Le certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés.
 - f. Le positionnement de la certification par rapport au cadre européen des certifications (CEC, voir glossaire). (A titre indicatif durant l'expérimentation)

2. Au verso vient le **tableau des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) sur le degré**. C'est un outil de pilotage pour l'équipe éducative.
3. Chacune des **unités d'acquis** est ensuite présentée avec les **savoirs, aptitudes et compétences**.
4. A l'occasion, quand l'exercice des compétences professionnelles le rend indispensable, **des tableaux de matières de formation générale** sont intégrés au référentiel expérimental. Pour le coiffeur, deux matières ont été jugées nécessaires : **les sciences et les techniques de communication**.
5. Suivent les **profils d'évaluation** : un par unité d'acquis.
6. Un **profil d'équipement** de base est joint pour garantir la qualité de la formation.
7. Un **glossaire** clôture le référentiel comme aide à la lecture pour le vocabulaire méthodologique et européen concernant les acquis d'apprentissage.

Reprenons chacun d'entre eux pour les détailler :

1. Le premier appelle peu de commentaires puisqu'il correspond à un tableau d'informations administratives.

Certaines d'entre elle sont données à titre indicatif pendant la phase expérimentale :

- Le nombre minimum et maximum de semaines de stages qui deviendront obligatoires à partir du 1^{er} septembre 2013 pour les jeunes entrant en cinquième année dans les métiers de la CPU.
- La détermination du niveau de la certification par rapport au CEC. Le CEC décrit huit niveaux de référence en termes d'acquis d'apprentissage en prenant en compte différents indicateurs relatifs à l'autonomie du certifié et au niveau de responsabilités qu'il est appelé à exercer.

2. Le tableau inscrit au verso donne une série d'informations utiles. C'est un outil de pilotage pour l'équipe éducative, mais aussi pour chaque enseignant.

Sa fonction :

- Donner une idée d'ensemble de la répartition des apprentissages sur l'ensemble du degré : le nombre d'unités du référentiel, l'intitulé exact de chaque unité d'acquis pour préciser les aptitudes professionnelles à y développer, les principaux équilibres entre la cinquième et la sixième année, et des indications relatives à l'ordre des unités.
- Fournir des indications sur les équilibres temporels à respecter pour mener à bien la formation sur les deux années du degré. C'est une estimation qui tient compte du temps des apprentissages théoriques et pratiques à mettre en place pour chaque unité. Le nombre de semaines a été évalué à 36 par an, ce qui correspond au nombre de jours scolaires obligatoire. Ce temps ne correspond pas au temps réel

réservé aux apprentissages en écoles en raison des activités scolaires et parascolaires. Les équipes éducatives sont invitées à en tenir compte pour fixer les dates de leur schéma de passation des épreuves de qualification.

- Attribuer la valeur de chaque unité en points ECVET¹. La pondération ECVET attribue 60 points par année et donc l'ensemble du degré correspond à 120 points ECVET répartis entre les unités.
- Articuler le référentiel de formation au référentiel de compétences professionnelles par la mention des activités-clés.

Son contenu :

- Le référentiel de formation a été découpé en six unités d'acquis d'apprentissage qui correspondent à l'organisation des apprentissages nécessaires pour que le jeune acquière les compétences requises par le référentiel métier. Le choix de six unités pour tous les référentiels n'est pas délibéré puisque ce sont les métiers qui ont imposé leur découpage, mais le souhait de ne pas bouleverser l'organisation du degré et de l'année a sans doute amené à privilégier ces équilibres-là. Chaque unité correspond à un regroupement d'apprentissages ayant un sens par rapport aux situations professionnelles du métier. Il y a des points de ressemblance avec les situations professionnellement significatives de certains outils d'évaluation construits par les commissions de l'Agers.
- **Pour l'automobile**, les deux référentiels sont spirales ; cela signifie qu'ils se développent en intégrant progressivement les compétences des unités antérieures. Par exemple, pour le Mécanicien automobile, il faut savoir réaliser le petit entretien avant d'envisager le gros entretien. De même, les petites réparations supposent acquise la maîtrise des connaissances de base tant mécaniques qu'électriques. Le Technicien de l'automobile quant à lui développe progressivement ses aptitudes à diagnostiquer et réparer les pannes tout en maîtrisant parfaitement toutes les compétences du référentiel du Mécanicien automobile.
- **Pour l'esthétique**, la situation se présente un peu différemment. Il existe aussi une progression dans les apprentissages entre la cinquième et la sixième année, mais elle porte sur trois domaines différents d'expertise au sein du métier : les soins du visage, les soins des pieds et des mains, les soins du corps. En cinquième, les soins sont de base tandis qu'en sixième, ils sont spécifiques. Pour ce référentiel-là, les équipes éducatives peuvent décider, en fonction

¹ ECVET : système européen de crédit d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels. Une année d'apprentissage à temps plein correspond à 60 points. Les référentiels expérimentaux sont donc porteurs de 120 points ECVET. Les points ECVET ne sont pas attribués en fonction de la charge de travail de l'apprenant, mais en tenant compte du poids relatif des acquis d'apprentissage d'une unité par rapport au métier visé.

d'impératifs et de modalités organisationnelles propres, d'intervertir les unités deux et trois ou quatre et cinq.

- **Pour la coiffure**, le SFMQ nous a transmis un profil de formation découpé en six unités, ce qui correspond à la logique adoptée dans les autres référentiels expérimentaux. Deux impératifs d'ordre de succession ont été transmis : les coupes de base avant les coupes combinées et la coloration semi-permanente avant la coloration d'oxydation. Nous avons donc opté pour une première unité qui présente une activité-clé qui fait partie du cœur du métier : les coupes de base. Pour respecter le caractère spiralaire qui convient aux apprentissages de l'enseignement obligatoire sur deux années, nous avons placé les coupes combinées dans l'unité 4 au début de la sixième année. Autour de ces deux piliers, nous avons organisé les apprentissages de la coloration avec la progression imposée ci-dessus, et de la permanente. Pour respecter les questions d'organisation propres aux écoles – en l'occurrence l'organisation de défilés, les stages, les projets de tout type – les équipes éducatives peuvent décider d'intervertir les unités 2 et 3 en cinquième ou 4, 5 et 6 en sixième.
- Le référentiel de formation fait explicitement référence au référentiel métier par la mention de ses activités-clés et des aptitudes professionnelles qui y sont attachées. Le document permet ainsi de vérifier que le référentiel métier est couvert. Voir la définition des activités-clés dans le glossaire en fin de document.
- Le découpage en semaines correspond au temps escompté pour mener les apprentissages, mais aussi pour organiser les remédiations et les répétitions d'épreuves préparant le jeune à l'épreuve de fin d'unité. **Il est indicatif**. Toutes les unités n'ont pas la même durée. Le nombre d'unités et leur durée sont déterminés en prenant en compte :
 - les spécificités du métier,
 - les logiques d'apprentissage,
 - les contraintes organisationnelles
 - la nécessité de proposer des défis de bonne durée pour assurer la motivation des apprenants et pour ne pas multiplier les situations d'évaluation.

Le choix du calibre des unités a été influencé par le souci de donner de la souplesse aux équipes éducatives pour aménager le temps à l'intérieur de chaque unité en fonction des différences de leurs jeunes : nécessité de recommencer un apprentissage ou de l'approfondir, périodes de stages en entreprises, périodes de drill en atelier, épreuves à blanc...

- La première unité revêt un statut particulier et présente généralement une longueur supérieure à la moyenne. En effet cette unité de cinquième année doit assurer plusieurs fonctions :
 - ✓ A travers les premières activités, donner au jeune qui s'inscrit au troisième degré de qualification (en

provenance de n'importe quel deuxième degré comme le système scolaire l'autorise) une vision globale de son futur métier pour l'y accrocher. C'est ici que commence la lutte contre l'échec scolaire, éventuellement en aidant le jeune à s'orienter correctement.

- ✓ En raison des parcours scolaires différents qui donnent des profils de jeunes très variés, proposer des activités qui permettent de dépister les points forts et les points faibles du jeune, pour organiser ensuite les apprentissages.
- ✓ Installer durablement les premières compétences.
- La pondération ECVET se calcule en fonction de l'importance que revêt l'activité-clé dans le métier. Cette pondération n'a pas de lien direct avec le nombre de semaines dévolu aux apprentissages. Ce sont deux logiques différentes. En général, les unités de cinquième année pèsent moins que celles de sixième puisque c'est en sixième que les apprentissages correspondent le mieux aux activités-clés du cœur du métier.

3. La présentation des unités d'acquis d'apprentissage en savoirs, aptitudes et compétences.

Ce document donne les objectifs et le contenu de chaque unité pour l'ensemble des cours de l'option groupée.

Sa fonction :

- Permettre à l'équipe éducative et à chaque enseignant de construire les différents cours. Le document définit les acquis d'apprentissage en accrochant les savoirs aux aptitudes professionnelles du métier et en formulant une compétence en termes de niveau d'autonomie et de degré de responsabilité.

Son mode de lecture :

- Quelques termes nouveaux :
 - ✓ Activités-clés du référentiel métier : les activités indispensables pour remplir les missions confiées au travailleur (elles correspondent aux produits ou aux résultats attendus du travailleur). Voir glossaire SFMQ en fin de document.
 - ✓ Aptitudes professionnelles : ce sont les compétences professionnelles du référentiel métier. « Actions ou pratiques professionnelles que la réalisation d'une activité-clé implique. Ce sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité-clé. » Voir glossaire SFMQ en fin de document.
Pour ne pas introduire de confusion entre la terminologie propre au référentiel du métier et celle du référentiel de formation, le terme de compétence est réservé au référentiel de formation.

- ✓ Compétences en termes d'autonomie et de responsabilité : la formulation des compétences, dont le nombre n'excède pas une quarantaine pour l'ensemble du référentiel, recadre l'utilisation des savoirs, des savoir-faire et des aptitudes.
Par exemple : « en référence à la procédure établie, réaliser... » ou encore « sur base d'une fiche client imposée, poser le diagnostic... » ou encore « en appliquant les règles professionnelles, réaliser... »
- Des conventions d'écriture :
 - ✓ Les compétences sont numérotées de la première à la dernière unité dans l'ordre que commande la logique d'apprentissage.
 - ✓ Les aptitudes professionnelles sont accrochées à chacune des compétences et numérotées dans l'ordre que commande la logique d'apprentissage.
- L'acquis d'apprentissage se lit de manière horizontale, case par case. Par exemple, l'acquis relatif à la préparation et au rangement du poste de travail, celui relatif à la pose du diagnostic pour déterminer les techniques et les produits spécifiques à utiliser. L'acquis n'est donc pas la compétence seule, ni le savoir seul. Il désigne bien ce qu'un élève sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.
- L'énoncé des savoirs adopte une numérotation indépendante des unités où ils sont mobilisés. Chaque savoir a son numéro propre et ce numéro revient chaque fois que le savoir doit être mobilisé. Quand le savoir revêt des formes spécifiques en fonction des unités, ces spécificités sont précisées sous l'intitulé générique. C'est souvent le cas en esthétique et en coiffure. Cela évite le renvoi systématique à un glossaire technique. Ce dernier est en cours d'élaboration et fera l'objet d'un envoi séparé pour les métiers de l'automobile, avec d'autres outils susceptibles d'aider l'enseignant : la liste des savoirs, les savoirs complétés, des suggestions relatives aux modalités d'évaluation, un relevé des bonnes pratiques organisationnelles, des modalités de remédiation... Les référentiels expérimentaux proposent une soixantaine de savoirs pour l'ensemble du degré.

Son contenu :

- Comment gérer les prérequis ?
Pour les métiers de l'automobile, des prérequis ont été précisés. Ils renvoient, pour la plupart à des savoirs déjà évalués et certifiés dans le cadre d'autres référentiels : les socles de compétences ou les référentiels de compétences terminales qui couvrent les deuxième et troisième degrés. C'est la raison pour laquelle le nom de prérequis leur a été donné. Ils portent davantage sur des savoirs de formation générale que sur des savoirs techniques ou pratiques. Ils concernent des savoirs qui sont jugés indispensables à la bonne mise en place des apprentissages du référentiel.

En début d'unité, et surtout en début de cinquième année, il est recommandé de vérifier que ces acquis sont bien maîtrisés par chaque élève. Dans le cas contraire, l'équipe décide de faire bénéficier l'élève d'un apprentissage ou d'une révision dans le cadre des modalités organisationnelles spécifiques à la CPU. Il n'y a pas de prérequis précisés pour la coiffure.

- Que recouvrent les savoirs ?

L'appellation « savoirs » recouvre deux notions familières aux enseignants : les savoirs et les savoir-faire disciplinaires. Dans le glossaire du SFMQ, elle se définit comme suit : « Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels. »

Sous cette appellation, se retrouvent des connaissances (fonctionnement de..., connaissance de..., éléments de législation, principes élémentaires de.....), mais aussi des procédures (séquences simples de..., techniques de..., le mode opératoire de...), et des applications de connaissances et de procédures (maquillage, épilation, utilisation d'un appareil...). Si des savoirs sont récurrents, c'est que leur degré de maîtrise doit évoluer en fonction des compétences attendues.

4. Des tableaux de matières ou des séquences d'apprentissage de formation générale, intégrés au référentiel de formation

- Ces documents sont le produit d'une réflexion très approfondie à propos de la formation générale des élèves du qualifiant. Cette réflexion a pris très vite les formes suivantes :

- **Un questionnement**

1. Comment ne pas découper la formation qualifiante d'un élève en deux morceaux qui s'opposent déjà : l'un qui motive et où l'élève réussit bien et l'autre qui rebute et qui sanctionne la majorité des échecs ? Comment intégrer les cours de la formation commune dans le projet de la CPU ?
2. L'avis des secteurs professionnels des trois domaines est unanime pour dire qu'ils attendent des jeunes capables d'évoluer et d'apprendre pour progresser dans leur métier en constante évolution et pour progresser dans l'entreprise. Ils sont donc en attente de connaissances de base solides.
3. L'examen des aptitudes professionnelles montre très clairement qu'une formation générale solide en français, mathématiques, sciences et langues étrangères s'avère indispensable pour l'exercice des activités professionnelles.

- **Un travail en deux temps :**

1. L'étude du référentiel définissant les « compétences et savoirs communs requis à l'issue de la section de qualification débouchant sur le CESS » a conduit à un aveu d'impuissance : impossible de prendre ce texte comme cadre.

La réécriture des référentiels de la formation commune du qualifiant est d'ailleurs en cours et ses produits sont attendus avant la fin de 2012.

2. Le relevé des connaissances générales de base indispensables à la mise en œuvre des aptitudes professionnelles dans les référentiels de formation.

Ce dernier axe nous a conduits à créer plusieurs groupes d'experts chargés d'écrire les tableaux de matières des connaissances générales indispensables à l'exercice des compétences professionnelles : mathématiques, français, sciences et langues étrangères. Nous avons même interrogé les sciences humaines, mais le constat a été unanime : elles n'interviennent que pour la formation humaniste et citoyenne.

Etant donné le travail de réécriture en cours sur les disciplines de la formation commune, nous vous livrons ici nos propositions sur le deuxième axe visant **les référentiels expérimentaux**.

La réflexion des groupes d'experts disciplinaires aboutit à deux types de structures :

- Une structure de **séquence d'apprentissage ponctuelle** : par exemple, le français pour le Mécanicien automobile (6PQ). Ces séquences décrivent des acquis qui s'inscrivent ponctuellement dans une ou plusieurs unités du référentiel. Elles sont prises en charge par un enseignant choisi par le chef d'établissement, dans le respect de la législation en cours, mais en s'appuyant sur les ressources dont il dispose : soit à travers un cours de formation commune, soit dans un cours technique de l'option, soit dans un cours de remédiation ou de différenciation organisé à la grille-horaire.
- Un tableau de matières plus complet : par exemple, les mathématiques et les sciences pour le Mécanicien de l'automobile. Le tableau de matières présente simultanément les apprentissages de mathématiques et de sciences en accrochant les savoirs utiles aux aptitudes professionnelles à développer chez les jeunes. Cette présentation a le mérite de cibler, précisément et en évitant tout dépassement, les savoirs à mobiliser pour amener les jeunes aux acquis prescrits dans chaque unité. Autre exemple, les sciences et le français pour l'Esthéticien/ne ou pour le/la Coiffeur/Coiffeuse. Ces tableaux organisent leurs matières sur les deux années du degré. Ils respectent donc le découpage des unités du référentiel de formation dans lequel ils ventilent leurs aptitudes et savoirs disciplinaires.

➤ **Fonction des séquences d'apprentissage et des tableaux de matières disciplinaires :**

- Définir les acquis d'apprentissage disciplinaires indispensables à l'exercice des compétences du référentiel.

➤ **Mode de lecture :** certains tableaux de matières ont nécessité un guide de lecture spécifique. C'est le cas du français en esthétique et en coiffure. Nous vous invitons à le découvrir au début de ces deux

tableaux de matières. Pour les sciences en esthétique et en coiffure, le tableau de matières est construit autour des aptitudes mentionnées dans la troisième colonne. Elles proviennent du référentiel de formation qui les reprend au profil métier. Ce sont elles qui organisent le regroupement des apprentissages et qui en montrent les finalités. Au terme de l'apprentissage, l'élève doit être capable de poser les actes professionnels de son métier. Pour y préparer l'élève, l'enseignant des matières de sciences exerce des aptitudes disciplinaires spécifiques à ses disciplines : la biologie et la chimie majoritairement, mais aussi la physique et l'ergonomie, et pour ce faire, met en place des savoirs et des savoir-faire disciplinaires. Ce sont les deux premières colonnes des tableaux de matières. La quatrième colonne mentionne les compétences en termes d'autonomie et de responsabilités telles qu'elles sont présentées dans le profil de formation.

5. Des profils d'évaluation : un par unité d'acquis

L'évaluation des compétences a déjà fait couler beaucoup d'encre. C'est une question majeure même si leur apprentissage revêt au moins autant d'importance. Le texte légal sur lequel repose l'expérimentation de la CPU demande que le référentiel présente un standard d'évaluation au terme de chaque unité. Les produits du SFMQ doivent également présenter un profil d'évaluation.

La notion d'acquis d'apprentissage clarifie le niveau de maîtrise attendu, et l'acceptation européenne de la compétence « capacité avérée d'utiliser... » remet sur le devant de la scène le caractère observable de ce qui est évalué.

Sur ces bases-là, en articulation étroite avec les travaux du Service Francophone des Métiers et des Qualifications, les profils d'évaluation ont pris la forme d'une grille critériée avec des indicateurs. C'est à la fois peu et beaucoup. Peu car il reste aux équipes éducatives à concevoir leurs modalités d'évaluation propres. Et beaucoup parce que jusqu'à présent, les évaluations externes indicatives ou certificatives dont une des fonctions est d'informer sur le niveau de maîtrise attendu, ont peu touché le monde du qualifiant.

Les grilles d'évaluation se présentent donc comme un standard, au sens d'un gabarit, dont l'utilisation va être décrite ci-dessous. La liberté pleine et entière reste aux écoles de concevoir, en équipes, leurs épreuves, la ou les formes qu'elles prendront, leur déroulement et leur mode de notation. Par exemple, en esthétique, certaines équipes organisent une épreuve pratique relative aux soins à donner, d'une durée conforme au temps d'exécution. Ils font suivre cette épreuve d'un entretien du jury avec le jeune pour lui permettre de justifier certains actes posés, certains choix, et pour expliciter des savoirs scientifiques ou techniques. En automobile, les épreuves pratiques du garage peuvent très bien être complétées par une recherche courte sur ordinateur, la réponse à un questionnaire à choix multiple, le calcul de quelques mesures sur un appareil...

A propos du mode de notation, les grilles ne le proposent pas parce qu'ils présentent tous des avantages et des inconvénients que les équipes connaissent parfaitement, qu'ils sont souvent le fruit d'une tradition dans l'école et que leur seule fonction consiste à rendre les résultats communicables aux élèves et à leur famille. Ils appartiennent donc aussi à l'espace de liberté nécessaire à la bonne mise en œuvre du projet. Toutefois, après une année d'expérimentation et les rapports des visites effectuées en écoles par la cellule CPU et l'inspection, la notation dichotomique « acquis/non acquis » semble remporter les faveurs des équipes enseignantes.

Remarque importante : le référentiel de formation intègre parfois des séquences d'apprentissage ou des tableaux de matières de connaissances générales. Les profils d'évaluation ont été intentionnellement placés après ces derniers parce qu'ils obéissent aux mêmes standards. Il ne s'agit pas d'organiser des épreuves théoriques en dehors de la qualification pour les évaluer. Mais rien n'empêche que les aptitudes disciplinaires des matières générales fassent l'objet d'une forme particulière d'évaluation intégrée à la qualification. Par exemple, la maîtrise des unités de mesure peut très bien faire l'objet d'une évaluation sur un appareil. Les connaissances acquises au laboratoire peuvent être vérifiées sur ordinateur, et les connaissances scientifiques en esthétique et en coiffure peuvent être évaluées au cours d'un entretien. Bien d'autres modalités intelligentes sont à inventer ou existent déjà dans les écoles.

Fonction des grilles : donner des balises aux équipes d'enseignants pour fixer un seuil de maîtrise clair afin de décider de la réussite.

Mode de lecture :

- L'attribution des points ECVET² donne une information sur le poids de l'unité dans la formation du jeune. Pour rappel, 120 points ECVET sur le degré, et les unités porteuses du plus grand nombre de points correspondent aux activités-clés du métier les plus importantes.
- Pas d'épreuve comme celles que produisent les commissions d'outils de l'Agers, mais un cadre fixant un certain nombre de conditions de réalisation :
 - o Le temps imparti, c'est une indication ! Cependant, étant donné la multiplication des périodes d'évaluation, il convient de rester très raisonnable au risque de passer trop de temps à l'évaluation au détriment de l'apprentissage.
 - o Le matériel à mettre à disposition de l'élève. A ce sujet, ce matériel désigne à la fois du matériel technique, mais parfois aussi du matériel pédagogique (des manuels, des fichiers d'informations diverses...)

² ECVET : European credit for vocational education and training (Crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnels). ECVET est un dispositif instauré pour favoriser le transfert, la capitalisation et la reconnaissance des acquis des apprentissages en Europe. Il doit faciliter la mobilité des formés et des travailleurs en Europe, l'apprentissage tout au long de la vie, une plus grande transparence des certifications ainsi que la confiance et la coopération entre opérateurs de formation.

- La mention du degré d'autonomie et du niveau de responsabilité prévu pour estimer la réussite. Ces derniers sont définis dans les compétences du référentiel de formation.
- Le seuil de réussite : dans le cadre de la certification d'un métier, le seuil a été fixé à 60% pour l'ensemble des critères et à 50% pour chaque critère.
- Pour éviter la tentation à l'addition des points, qui ne représente pas grand-chose quand on travaille avec des critères et des indicateurs, les grilles fonctionnent avec des pourcentages qui précisent les pondérations de chaque critère d'abord, de chaque indicateur ensuite. En effet, le système des points permet à un élève qui a raté des éléments très importants de « se rattraper » sur d'autres postes plus accessoires, mais parfaitement réussis. Les pourcentages informent sur les poids respectifs des éléments. A charge des équipes enseignantes d'y appliquer le système de notation en vigueur dans l'école ou de profiter des grilles pour le revoir.
- **Plus particulièrement pour le Coiffeur**, les profils fournis sont ceux élaborés par le SFMQ durant sa période d'expérimentation. Les modalités d'évaluation sont actuellement en réflexion au SFMQ et donneront sans doute lieu à l'avenir à de nouvelles présentations. Nous vous les livrons tels quels pour vous permettre d'expérimenter les qualités respectives des pondérations de critères dans les référentiels expérimentaux de l'automobile et de l'esthétique, et la proposition d'indicateurs incontournables en gras dans les profils du SFMQ. Nous attirons votre attention sur quelques éléments :
 - Le scénario donné en début de chaque unité l'est à titre indicatif, comme exemple. Ce n'est, en aucune manière, le scénario qui vous est suggéré. Par contre, nous vous invitons à utiliser les paramètres proposés (condition d'admission, objectif général de l'évaluation, consignes d'organisation...) pour concevoir et organiser vos épreuves dans vos écoles.
 - Les quatre critères du Coiffeur sont, à peu de choses près, les mêmes que ceux des référentiels expérimentaux de l'automobile et de l'esthétique. Cela peut aider les équipes dans les écoles qui organisent plusieurs métiers en CPU.
 - Le SFMQ propose (en gras) des indicateurs globalisants incontournables à valeur dichotomique (acquis/non acquis, oui/non). Il laisse le soin aux opérateurs de les décliner en indicateurs plus opérationnels en fonction des modalités de leur épreuve.

Contenu :

- Quatre critères, quasiment communs aux métiers de l'automobile, de l'esthétique et de la coiffure, donnent les « qualités que l'on attend de la production ou de la prestation de l'élève » selon la définition du glossaire SFMQ.
- Chacun de ces critères regroupe des indicateurs qui sont des « manifestations observables d'un critère. Ils donnent une

indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? » selon la définition du glossaire SFMQ. Certaines grilles proposent beaucoup d'indicateurs pour être complètes. C'est une difficulté pour les équipes qui vont passer beaucoup de temps à l'observation et à la notation et aussi pour la pondération qui perd de son intérêt en s'éparpillant. Certains indicateurs peuvent donc être globalisés sous des intitulés plus génériques, dans la mesure où tous les champs sont couverts.

- Pour les profils d'évaluation présentant des pondérations de critères, le critère de la sécurité et du respect des consignes a reçu un poids important dans les premières unités parce qu'il apparaît à tous comme un incontournable et un critère d'exclusion. En y sensibilisant le jeune dès le départ, et tout au long de la formation, on peut espérer vérifier des acquis de qualité sur ce poste.
- Au fur et à mesure des unités, le poids des critères évolue en lien avec les activités-clés du métier. Par exemple, pour le mécanicien automobile, l'augmentation progressive du critère de diagnostic en vue de la réparation de petites pannes. Par exemple, pour l'esthéticien/ne, l'équilibre des pondérations entre la qualité des services, la pertinence de l'analyse et la qualité de la communication, qui montre bien les enjeux du métier.

6. Un profil d'équipement de base

Enfin, une liste des équipements suffisants pour assurer une formation de qualité au métier considéré est jointe. Elle est proposée par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications. Elle peut servir de base intéressante puisque les établissements en expérimentation bénéficieront, d'une priorité pour l'accès au Fonds d'équipement dans les options concernées.

Rappelons que ces équipements ne doivent pas nécessairement exister en école s'ils sont accessibles dans un Centre de Technologies Avancées (CTA), dans un Centre de Compétence ou de Référence.

En matière d'outils pédagogiques, les différents réseaux d'enseignement ne manqueront pas de mettre à la disposition de leurs écoles des outils adaptés à leur projet pédagogique.

Enfin, mais ce dernier message revêt toute son importance dans le cadre de l'année d'expérimentation qui s'ouvre en septembre 2012, nous attendons beaucoup de cette période de mise à l'épreuve des référentiels expérimentaux. Nous souhaitons vérifier :

- la praticabilité des découpages sur le terrain des écoles,
- la bonne inscription des tableaux de matières de connaissances générales dans le référentiel de formation,
- la pertinence des indications temporelles,
- la qualité des profils d'évaluation,
- l'intérêt des savoirs et de leur progression
- ...

Nous vous rappelons l'adresse mise à votre disposition pour nous faire part de toutes vos remarques et questions : cpu@cfwb.be

Nous vous remercions pour la bonne attention apportée à la lecture de ce nouveau référentiel conçu dans une intention d'aide aux équipes enseignantes et nous nous tenons à votre disposition pour tout contact futur.

La cellule CPU

2. PROFIL DE CERTIFICATION EXPERIMENTAL

| |
|---|
| Intitulé de l'option concernée |
| Coiffeur / Coiffeuse – code 8314 |
| Durée en année(s) scolaires(s) sur laquelle est organisée ladite option groupée |
| 2 années au 3 ^{ème} degré de l'enseignement secondaire professionnel |
| Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère l'option groupée |
| Profil de formation du « Coiffeur / Coiffeuse » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 03/05/2012 |
| Nombre minimum et le nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée (à titre indicatif pendant l'expérimentation) |
| <u>Nombre minimum de semaines de stage sur le degré</u> : 7 semaines <u>Nombre maximum de semaines de stage sur le degré</u> : 15 semaines |
| Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés |
| <u>Certificat de qualification délivré</u> : CQ 6P en plein exercice ou alternance |
| Positionnement de la certification par rapport au cadre européen des certifications (CEC) |
| <u>Niveau de la certification par rapport au CEC</u> : niveau 3 ou 4 (à déterminer et à titre indicatif pendant l'expérimentation) |

UAA du profil de formation concerné, en ce compris le profil d'évaluation, ainsi que les points ECVET alloués, d'une part, à l'ensemble de l'option de base groupée ou de la formation considérée et, d'autre part, à chacune des UAA

Ordonnancement des UAA recommandé par le profil de certification expérimental, complété de l'estimation temporelle suggérée, des points ECVET alloués et des activités-clés du métier

Points ECVET alloués à l'ensemble de l'option de base groupée ou de la formation considérée : 120 pts ECVET

| En 5 ^{ème} année | | | En 6 ^{ème} année | | |
|--|---|-------|---|--|-------|
| | Nbr sem | ECVET | | Nbr sem | ECVET |
| UAA1 <i>Réaliser un shampooing, des soins capillaires, une coupe de base et un brushing adaptés pour Dame</i> | 14 | 20 | UAA4 <i>Réaliser un shampooing, des soins capillaires, une coupe combinée, un brushing adaptés pour Dame et pour Homme ; réaliser un soin de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme.</i> | 16 | 25 |
| | Activités-clés du métier | | | Activités-clés du métier | |
| | 1. Réaliser des coupes 2. Réaliser des mises en forme temporaires | | | 1. Réaliser des coupes pour hommes et pour dames 2. Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames 6. Réaliser les soins barbe, moustache et favoris | |
| UAA2 <i>Réaliser un shampooing, des soins spécifiques, une permanente, un défrisage (lissage durable) et un touching adaptés pour Dame et pour Homme.</i> | 12 | 18 | UAA5 <i>Réaliser un shampooing, des soins spécifiques, une coloration ou une décoloration (mèches) d'oxydation adaptés pour Dame et pour Homme.</i> | 12 | 25 |
| | Activités-clés du métier | | | Activités-clés du métier | |
| | 3. Réaliser des mises en forme de longue durée pour hommes et pour dames 2. Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames | | | 4. Réaliser des colorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames 5. Réaliser des décolorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames | |
| UAA3 <i>Réaliser un shampooing, des soins spécifiques, une coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et une mise en plis (pincés et rouleaux) adaptés pour Dame et pour Homme.</i> | 10 | 12 | UAA6 <i>Réaliser une coiffure de circonstances adaptée pour Dame et pour Homme.</i> | 8 | 20 |
| | Activités-clés du métier | | | Activités-clés du métier | |
| | 4. Réaliser des colorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames 2. Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames | | | 7. Réaliser des coiffures de circonstances pour hommes et pour dames | |

Remarque :

En 5^{ème} année, les UAA 2 et 3 peuvent être interverties

En 6^{ème} année, les UAA 4, 5 et 6 peuvent être interverties

3. UNITES D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

CPU-COIFFEUR/COIFFEUSE UNITES D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Les savoirs et aptitudes doivent être déclinés en tenant compte des spécificités des Dames et des Messieurs

Légende : Caractères en italique : savoirs et aptitudes déjà cités précédemment
 Caractères gras : savoirs et aptitudes cités régulièrement mais appliqués dans un contexte spécifique différent.

Compétences professionnelles présentes dans chaque Activité-clé et dans chaque UAA :

- Préparer et ranger le poste de travail
- Accueillir le client et détecter ses attentes
- Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place
- Réaliser des shampooings et des soins capillaires spécifiques (sauf UAA6)
- Assurer le suivi de l'étape

Les termes « coiffeur » et « client » sont utilisés comme forme épiciène.

| | |
|----------------|--|
| UAA 1 : | Réaliser un shampooing, des soins capillaires, une coupe de base et un brushing, adaptés pour Dame. |
|----------------|--|

| | |
|--|--|
| Activités-clés du profil métier | <ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser des coupes 2. Réaliser des mises en forme temporaires |
|--|--|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|--|---|
| S1 Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur. S2 Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accident, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés. S3 Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits. S4 Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention. S5 Les règles déontologiques de la profession ; le | Préparer et ranger le poste de travail : A1.1 Porter une tenue professionnelle adaptée. A1.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles. A1.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampooings, soins capillaires, coupes de base et brushings. A1.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client. A1.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits. | C.1. Préparer et ranger le poste de travail pour les services :shampooing, soins capillaires, coupe de base et brushing adaptés pour dames en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>règlement et l'organisation spécifiques du salon.</p> <p>S6 L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings, soins capillaires, coupes de base et brushings.</p> | <p>A1.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A1.7 Ranger le poste de travail.</p> | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7 La politique commerciale du salon.</p> <p>S8 Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</p> <p>S9 Les différents profils de clients.</p> <p>S10 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</p> <p>S11 Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampoings, soins capillaires, coupes de base et brushings.</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A1.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A1.9 Ranger le vestiaire du client.</p> <p>A1.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> <p>A1.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampoings, soins capillaires, coupes de base et brushings) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C.2. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins capillaires, coupe de base et brushing adaptés pour dames, en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S12 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de diagnostic de shampoings, soins capillaires, coupes de base et brushings.</p> <p>S13 L'examen du cuir chevelu et des cheveux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - structure, les rôles, les types, les textures, les fonctions de la peau et du cuir chevelu, - caractéristiques et le fonctionnement des glandes sudoripares et sébacées, - structure, rôle et fonction des composants et propriétés | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampoing(s), soin(s) capillaire(s), coupe de base et brushing) :</p> <p>A1.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A1.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - les soins antérieurs, contre-indications ... , - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A1.14 Sélectionner le type de shampoings, soins capillaires, coupe de base et brushing répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à</p> | <p>C.3. Poser un diagnostic pour déterminer les techniques et les produits spécifiques à utiliser et les schémas de coupe à réaliser,</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

| | |
|--|--|
| <p>physiques du cheveu,</p> <ul style="list-style-type: none"> - principales anomalies et affections du cuir chevelu, du cheveu. <p>S14 Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</p> <p>S15 Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</p> <p>S16 Les propriétés de l'eau.</p> <p>S17 Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des shampooings (types : nutritif, antipelliculaire, volumateur, hydratant ... rôles : mouillant, moussant, émulsionnant, détergent), - des soins capillaires (démêlant, hydratant, protecteur ...), - des produits de finition, - des produits de fixation. <p>S18 La chronologie des différents services à réaliser (shampooings, soins capillaires, coupe de base, brushing).</p> <p>S19 Les différents types de techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de coupes de base : <ul style="list-style-type: none"> - coupe carrée (coupe massive) : ligne horizontale, (ligne droite), diagonales avant (plongeant avant) et arrière (plongeant arrière) ; - coupe rationnelle (uniforme, en couches uniformes) ; - coupe dégradée (coupe graduée) : forte, moyenne, faible en ce compris le diminuant de nuque et le tour d'oreilles ; - coupe dégradée inversée (coupe progressive) ; - de brushings : inversé extérieur, inversé inférieur, décollement de racines, lissé, le bombage, le balayage. <p>S20 Les schémas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de coupes de base : zones, lignes de forme, longueurs, élévations/projections, angles, séparations, sens de prise de mèches / subdivisions, structure de face et de profil, distribution, déplacement, position des doigts ... | <p>l'aide de croquis, photos, revues ... si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A1.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings, soins capillaires, coupe de base et brushing.</p> <p>A1.16 Réaliser les schémas de coupe de base et brushing sélectionnés.</p> <p>A1.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A1.18 Compléter la fiche-diagnostic du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés ...).</p> |
|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - de brushings : zones, lignes de forme, élévations/projections, angles, séparations, sens de prise de mèches/subdivisions, structure de face et de profil, volumes, distribution, tension, lissage des mèches ... <p>S21 Les techniques de coiffage de finition (« coup de peigne »).</p> <p>S22 Les éléments de comparaison de matériel (peignes, brosses, ciseaux, tondeuse, rasoir, sèche-cheveux ...) et produits de shampooings, soins capillaires, coupes de base, fixation, brushing, coiffage et finition issus de différentes firmes.</p> <p>S23 Les liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats d'examen des caractéristiques du client (cuir chevelu, cheveux, affections, morphologie, style...), - les besoins et souhaits du client, - les caractéristiques des techniques, du matériel et des produits de shampooings, soins capillaires, coupes de base et brushings. | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S6. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampooings, soins capillaires, coupes de base et brushings.</i></p> <p>S11. <i>Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) aux shampooings, soins capillaires, coupe de base et brushing.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S24 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les shampooings, soins capillaires, coupes de base, brushings.</p> <p>S25 Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de shampooings (brosser, mouiller, appliquer, émulsionner, | <p>Réaliser le(s) shampooing(s) et soin(s) capillaire(s), la coupe de base et le brushing sélectionnés :</p> <p>A1.19 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A1.20 Appliquer les techniques sélectionnées de shampooings, soins capillaires, coupe de base, fixation, brushing, coiffage, finition avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A1.21 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de shampooings, soins capillaires, coupe de base, fixation, brushing, coiffage, finition dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A1.22 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A1.23 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A1.24 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A1.25 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> | <p>C.4. Réaliser le(s) shampooing(s), le(s) soin(s) capillaires, la coupe de base et le brushing sélectionnés en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>rincer, essorer ...),</p> <ul style="list-style-type: none"> - de soins capillaires (mode opératoire spécifique au produit, à la firme), - de coupes de base : préparation de la chevelure (démêlage, séparations en lignes médianes et intermédiaires et sections), réalisation de la coupe de base sélectionnée (carrée, rationnelle, dégradée, dégradée inversée). - de brushings : préparation de la chevelure, application de produit fixant, réalisation de brushing sélectionné (inversé extérieur, inversé inférieur, décollement de racines, lissé, le bombage, le balayage), réalisation du coiffage et application de produit de finition. <p>S26 Le mode d'utilisation du matériel (peignes, brosses, ciseaux, tondeuse, rasoir, sèche-cheveux...) et d'application des produits de shampoings, de soins capillaires, coupes de base, fixation, brushing, coiffage et finition.</p> <p>S27 Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de shampoings, soins capillaires, coupes de base, fixation, brushings, coiffage et finition.</p> <p>S28 Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique</p> | <p>A1.26 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident.</p> | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</p> <p>S30. L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A1.27 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A1.28 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C.5. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

| | |
|----------------|--|
| UAA 2 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une permanente, un défrisage (lissage durable) et un touching, adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| | |
|--|--|
| Activités-clés du profil métier | 3. Réaliser des mises en forme de longue durée pour hommes et pour dames 2 Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames |
|--|--|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|--|--|
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S2. <i>Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accidents, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés.</i></p> <p>S3. <i>Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S31. L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable) (lissage durable), touching.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A2.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A2.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A2.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> <p>A2.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client.</p> <p>A2.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> <p>A2.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A2.7 Ranger le poste de travail.</p> | <p>C.6. Préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins spécifiques, permanente, défrisage et touching adaptés pour dames et pour homme en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S9. <i>Les différents profils de clients.</i></p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A2.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A2.9 S'occuper du vestiaire du client.</p> <p>A2.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> <p>A2.11 S'informer des attentes et souhaits du client</p> | <p>C.7. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins spécifiques, permanente, défrisage et touching adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>S10. <i>Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</i></p> <p>S32. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> | <p>(shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S33 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de diagnostic de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> <p>S13. <i>L'examen du cuir chevelu et des cheveux :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>structure, les rôles, les types, les textures, les fonctions de la peau et du cuir chevelu,</i> - <i>caractéristiques et le fonctionnement des glandes sudoripares et sébacées,</i> - <i>structure, rôle et fonction des composants et propriétés physiques du cheveu,</i> - <i>principales anomalies et affections du cuir chevelu, du cheveu.</i> <p>S14. <i>Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</i></p> <p>S15. <i>Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</i></p> <p>S16. <i>Les propriétés de l'eau..</i></p> <p>S34. Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs, additifs ...), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des shampooings spécifiques aux permanentes / défrisage (lissage durable)s, | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic shampooings et soins spécifiques, une permanente ou un défrisage (lissage durable) et un touching) :</p> <p>A2.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A2.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, longueurs ...), - les soins antérieurs, contre-indications ..., - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A2.14 Sélectionner le type de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide de croquis, photos, revues si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A2.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> <p>A2.16 Réaliser le schéma de montage et dessin de frisure sélectionnés pour la permanente.</p> <p>A2.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> | <p>C.8. Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

- **des soins spécifiques** : soins pré et post opératoires (types : traitant, restructurant, protecteur, hydratant ...),
- **des produits de permanente** (fixateur, réducteur ... actions chimiques et physiques sur la kératine et les ponts cystine, influence du pH sur le cuir chevelu et le cheveu ...),
- **des produits de défrisage (lissage durable)** (crème défrisante, crème activatrice, crème de lissage ... action du neutralisant fixateur sur les ponts cystine, influence du pH sur le cuir chevelu et le cheveu ...)
- **des produits de finition** (effets mouillé, mat, soyeux, brillant, flexible ...).

S35. La chronologie des différentes étapes à réaliser (**shampooing et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching...**).

S36. Les permanentes :

- **principe** (actions physiques et chimiques),
- **types d'enroulage** : classique, directionnel, en quinconce ... (dessin de frisure et rendement de permanente en fonction de la forme et du diamètre du support d'enroulage (bigoudis, dulceurs, permers, vagueurs ...), sens d'enroulage (classique, directionnel, en quinconce, partiel...)
- types de **techniques** : directe, indirecte, combinée,
- **schéma** de montage et dessin de frisure en fonction du support d'enroulage (bigoudis, bracelets, dulceurs, permers, vagueurs,...).

S37. Les défrisages (lissage durable) :

- **principe** (actions physiques et chimiques)
- **types** : thiolé (cheveux frisés), alcalin ou lissage (cheveux crépus),
- **technique**.

S38. Les techniques de touching.

S39. Les éléments de comparaison de matériels (**brosses, peignes, bigoudis, papier pointe, attaches, spatule, planchette ... diffuseur ...**) et produits de **shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching et fixation** issus de différentes firmes.

A2.18 Compléter la fiche-diagnostic du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés ... conseils de suivi à domicile).

| | | |
|--|--|---|
| <p>S40. Les liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats d'examen des caractéristiques du client (cuir chevelu, cheveux, affections, morphologie, style...), - les besoins et souhaits du client, - les tendances de la mode, - les caractéristiques des techniques, matériels et produits de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching. | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S31. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampooing, soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</i></p> <p>S32. <i>Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S41. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les shampooing et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> <p>S42. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques d'application de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - permanente : shampooing (brosser, mouiller, appliquer, émulsionner, rincer, essorer ...), séparation, enroulage, préparation/dosage de réducteur et neutralisant, humectation / saturation, temps de pause, rinçage, essorage, fixation ... déroulage, fixation, rinçage, soins postopératoires (mode opératoire spécifique au produit, à la firme, au type de permanente) ; - défrisage (lissage durable) : (selon le type et la firme) brossage, shampooing, soin protecteur, (pré-opératoire) séparation, application, lissage/temps de pause, rinçage, | <p>Réaliser les shampoings et soins spécifiques, la permanente ou le défrisage (lissage durable) et le touching sélectionnés :</p> <p>A2.20 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A2. 21 Réaliser un essai sur mèche si nécessaire.</p> <p>A2.22 Appliquer les techniques sélectionnées de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching, finition avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A2.23 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching, finition dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A2.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A2.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A2.26 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente ...).</p> <p>A2.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A2.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>A2.29 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident.</p> | <p>C.9. Réaliser les shampooing, les soins spécifiques, la permanente ou le défrisage et le touching en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>essorage, neutralisation, soin spécifique (post-opératoire) si nécessaire, préparation de mélange, essai sur mèche, séparation, application, lissage, temps de pause, rinçage, shampooing neutralisant, soin postopératoire.</p> <p>- touching et finition.</p> <p>S43. Le mode d'utilisation du matériel (brosses, peignes, bigoudis, papier pointe, attaches, spatule, planchette ... diffuseur ...) et d'application des produits de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching, finition ...</p> <p>S44. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching ...</p> <p>S28. <i>Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique.</i></p> | | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. <i>Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</i></p> <p>S30. <i>L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</i></p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A2.30. Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A2.31. Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C.10. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

| | |
|----------------|---|
| UAA 3 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et une mise en plis (pincés et rouleaux), adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|---|

| | |
|--|---|
| Activités-clés du profil métier | 4. Réaliser des colorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames 2. Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames |
|--|---|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|---|
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S2. <i>Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accidents, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés.</i></p> <p>S3. <i>Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S45 L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A3.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A3.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A3.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> <p>A3.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client.</p> <p>A3.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> <p>A3.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A3.7 Ranger le poste de travail.</p> | <p>C.11. Préparer et ranger le poste de travail pour les services :shampoing soins capillaires spécifiques, coloration(semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S9. <i>Les différents profils de clients.</i></p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A3.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A3.9 S'occuper du vestiaire du client.</p> <p>A3.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> <p>A3.11 S'informer des attentes et souhaits du client</p> | <p>C.12. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins spécifiques, coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>S10. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</p> <p>S46. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampooings et soins spécifique, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> | <p>(shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</p> <p>S4. Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</p> <p>S5. Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</p> <p>S7. La politique commerciale du salon.</p> <p>S8. Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</p> <p>S47 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de diagnostic de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> <p>S13. L'examen du cuir chevelu et des cheveux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - structure, les rôles, les types, les textures, les fonctions de la peau et du cuir chevelu, - caractéristiques et le fonctionnement des glandes sudoripares et sébacées, - structure, rôle et fonction des composants et propriétés physiques du cheveu, - principales anomalies et affections du cuir chevelu, du cheveu. <p>S14. Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</p> <p>S15. Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</p> <p>S16. Les propriétés de l'eau.</p> <p>S48. La couleur (définition et attributs (teinte, saturation, valeur) ; les couleurs primaires / secondaires / intermédiaires, les mélanges de couleurs, le cercle chromatique, les règles de base de la colorimétrie.</p> <p>S49. La couleur du cheveu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la couleur naturelle (substances colorantes, hauteur de ton, | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampooings et soins spécifiques, coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis (pincés et rouleaux) :</p> <p>A3.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A3.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A3.14 Sélectionner le type shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide de croquis, photos, revues ... si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A3.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> <p>A3.16 Réaliser le schéma de montage de mise en plis.</p> <p>A3.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, | <p>C.13. Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - Sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic |

| | | |
|---|---|--|
| <p>reflet), pigments naturels,</p> <ul style="list-style-type: none"> - les nuances fondamentales, l'échelle des tons et reflets, - les cheveux blancs. <p>S50. Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs, additifs ...), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des produits colorants semi-permanents : forme (lotion, mousse, gel ...), composants (colorants, solvants, alcool, adoucissants, résines ...), - des produits colorants ton sur ton : composants (colorants, agent alcalin, anti-oxydant, tensio-actifs, alcools, parfum ...), forme (crème, gel ...) ... - shampooings spécifiques, - des soins spécifiques (traitant, restructurant, protecteur, hydratant... neutralisant des résidus alcalins et de l'oxydation, stabilisation de la couleur ...), - des produits de fixation et de finition (effet mouillé, mat, soyeux, brillant, flexible,...). <p>S51. La chronologie des différentes étapes à réaliser (shampooing, coloration, soin, mise en plis ... ou coloration, shampooing, soin, mise en plis ...).</p> <p>S52. Les techniques de colorations (principes, processus et caractéristiques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - semi-permanentes : modification de reflet, correction de nuance, entretien de teinte ... - maquillage de cheveux blancs - application complète ou application sur repousses naturelles ... - sans transformation de pigmentation des cheveux, durée d'action temporaire, application sur cheveux lavés et essorés, temps de pause ... - ton sur ton : coloration à faible oxydation non éclaircissante sans ammoniacale, pouvoir oxydant et agent alcalin limités - actions spécifiques (foncer la base, apporter un reflet ...) - maquillage de cheveux blancs - modification de pigments naturels des cheveux, application sur cheveux secs, temps de pause <p>S53. Les mises en plis :</p> | <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A3.18 Compléter la fiche-diagnostic du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés...).</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - La technique : séparations, zones, directions / angles, répartition des volumes et mouvements (bouclé, ondulé, souple, gonflant ...), enroutage (rouleaux, pinces) ... ; techniques de coiffage (crêpage, lissage ...) ; - les schémas : sens de prise de mèches, distribution, tension, lissage des mèches. <p>S54. Les éléments de comparaison de matériels (brosses, peignes, bol, pinceau ... rouleaux, pinces, casque) et produits de shampooings et soins spécifiques, finition et fixation, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis issus de différentes firmes. ; le système de classification des produits selon les firmes.</p> <p>S55. Les liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats d'examen des caractéristiques du client (cuir chevelu, cheveux, affections, morphologie, style...), - les besoins et souhaits du client, - les caractéristiques des techniques, matériels et produits de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis. | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S45. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</i></p> <p>S46. <i>Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S56. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> <p>S57. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes)</p> | <p>Réaliser les shampooings et soins, la coloration semi-permanente / ton sur ton et la mise en plis sélectionnés :</p> <p>A3.19 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A3. 20 Réaliser une touche d'essai.</p> <p>A3.21 Appliquer les techniques sélectionnées de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis, finition avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A3.22 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A3.23 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A3.24 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A3.25 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A3.26 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients,</p> | <p>C.14. Réaliser les shampooing(s), le(s) soin(s) spécifique(s), la coloration semi-permanente / ton sur ton et la mise en plis sélectionnés en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>des techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - coloration semi-permanente : touche d'essai, shampooing, essorage, application complète ou repousses naturelles de cheveux préalablement colorés, répartition, émulsion, rinçage...), - coloration ton sur ton : touche d'essai, séparations, application (ordre adapté selon première coloration, repousses, recoloration, cheveux blancs ...), temps de pause, émulsion, rinçage, shampooing, rinçage...), - shampooings et soins spécifiques (mode opératoire spécifique au produit, à la firme, au type de coloration), - mise en plis : préparation de la chevelure (démêlage, séparations), réalisation de l'enroulage (pose des rouleaux selon les directions et angles appropriés, pose de pinces selon les mouvements souhaités), réalisation du séchage (ventilation, température, durée), réalisation du coiffage (brossage, ébauche des mouvements, crêpage, lissage, répartition des volumes ... application de produits de finition). <p>S58. Le mode d'utilisation du matériel (brosses, peignes, bol, pinceau ... rouleaux, pinces, casque) et d'application des produits de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, fixation, mise en plis, finition.</p> <p>S59. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, fixation, mise en plis, finition.</p> <p>S28. <i>Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique.</i></p> | <p>éviter les jugements.</p> <p>A3.27 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident.</p> | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. <i>Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</i></p> <p>S30. <i>L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</i></p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A3.28. Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A3.29. Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C.15. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

| | |
|----------------|---|
| UAA 4 : | Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe combinée, un brushing, adaptés pour Dame et pour Homme; réaliser un soin de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme. |
|----------------|---|

| | |
|--|---|
| Activités-clés du profil métier | 1. Réaliser des coupes pour hommes et pour dames 2. Réaliser des mises en forme temporaires pour hommes et dames 6. Réaliser les soins barbe, moustache et favoris |
|--|---|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|--|
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S2. <i>Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accident, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés.</i></p> <p>S3 <i>Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S60. L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe, de moustache, de favoris.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A4.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A4.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A4.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris.</p> <p>A4.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client.</p> <p>A4.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> <p>A4.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A4.7 Ranger le poste de travail.</p> | <p>C.16. En toute autonomie : préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins capillaires, coupe combinée et brushing adaptés pour dames et pour hommes, soin de barbe, moustache et/ou favoris adaptés pour hommes en respectant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue...</i></p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A4.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A4.9 S'occuper du vestiaire du client.</p> <p>A4.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C.17. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins capillaires, coupe combinée et brushing adaptés pour dames et pour hommes, soin de barbe, moustache et/ou</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>S9. <i>Les différents profils de clients.</i></p> <p>S10. <i>Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</i></p> <p>S61. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe, de moustache, de favoris.</p> | <p>A4.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe / moustache / favoris) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>favoris en respectant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue...</i></p> <p>S62. Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil ...</p> <p>S63 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de diagnostic de shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe / moustache / favoris.</p> <p>S13. <i>L'examen du cuir chevelu et des cheveux :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>structure, les rôles, les types, les textures, les fonctions de la peau et du cuir chevelu,</i> - <i>caractéristiques et le fonctionnement des glandes sudoripares et sébacées,</i> - <i>structure, rôle et fonction des composants et propriétés physiques du cheveu,</i> - <i>principales anomalies et affections du cuir chevelu, du cheveu.</i> <p>S64. L'implantation des poils et les anomalies et affections éventuelles du visage-messieurs.</p> <p>S14. <i>Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</i></p> <p>S15. <i>Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</i></p> <p>S16. <i>Les propriétés de l'eau.</i></p> | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampooings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, soins de barbe / moustache / favoris) :</p> <p>A4.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A4.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - système pileux du visage (Homme) - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A4.14 S'informer des tendances de la mode, de l'évolution des techniques, matériels et produits de shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris.</p> <p>A4.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues ... si nécessaire.</p> <p>A4.16 Sélectionner les types de shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris appropriés ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide d'un vocabulaire adapté.</p> <p>A4.17 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, soins barbe / moustache / favoris.</p> | <p>C.18. Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser et les schémas de coupe à réaliser.</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic |

S17. Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :

- **des shampoings** (types : nutritif, antipelliculaire, volumateur, hydratant ... rôles : mouillant, moussant, émulsionnant, détergent),
- **des soins capillaires** (démêlant, hydratant, protecteur...),
- **des produits de finition (effet mat, mouillé, soyeux...)**
- **des produits de fixation (souple, forte, raide)**

S65. Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôles / actions (détergent, mécanique, émoullient, protecteur ...), effets, indications et contre-indications, techniques d'application des produits de **soins de barbe, moustache et favoris.**

S66. La chronologie des différents services à réaliser (**shampoings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, soins de barbe / moustache / favoris ...**).

S19. Les différents types **de techniques** :

- **de coupes de base** :
 - coupe carrée (coupe massive) : ligne horizontale, (ligne droite), diagonales avant (plongeant avant) et arrière (plongeant arrière) ;
 - coupe rationnelle (uniforme, en couches uniformes) ;
 - coupe dégradée (coupe graduée) : forte, moyenne, faible en ce compris le diminuant de nuque et le tour d'oreilles ;
 - coupe dégradée inversée (coupe progressive) ;
- **de brushings** : inversé extérieur, inversé inférieur, décollement de racines, lissé, bombage, balayage, bouclé, griffage

S20. Les **schémas** :

- de **coupes de base** : zones, lignes de forme, longueurs, élévations/projections, angles, séparations, sens de prise de mèches / subdivisions, structure de face et de profil, distribution, déplacement, position des doigts ...
- de **brushings** : zones, lignes de forme, élévations/projections, angles, séparations, sens de prise de mèches/subdivisions, structure de face et de profil, volumes, distribution, tension, lissage des mèches ...

S67 Les coupes pour Hommes (classiques, brosses,

A4.18 Réaliser les schémas de **coupe combinée et brushing** sélectionnés.

A4.19 Justifier ses choix sur base des liens entre :

- résultats d'examen,
- besoins et souhaits du client,
- caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés,
- en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.

A4.20 Compléter la fiche-diagnostic du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés ..., conseils de suivi à domicile).

| | | |
|---|---|--|
| <p>« tendance »...)</p> <p>S68. Les différentes techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de combinaisons de coupes de base, - d'effilage, - de brushings bouclés ; <p>et les schémas correspondants.</p> <p>S69. Les dernières tendances de la mode (coupes combinées, brushings).</p> <p>S21. <i>Les techniques de coiffage de finition (« coup de peigne »).</i></p> <p>S70. Les différents types de barbe, moustache et favoris.</p> <p>S71. Les techniques de rasage, taille, entretien de barbe / moustache / favoris.</p> <p>S72. Les éléments de comparaison de matériel (ciseaux, tondeuse, rasoir, peigne, brosse, blaireau ...) et produits de coupe combinée, soins barbe / moustache / favoris issus de différentes firmes.</p> <p>S73. Les liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats d'examen des caractéristiques du client (cuir chevelu, cheveux, affections, morphologie, style ...), - les besoins et souhaits du client, - les tendances de la mode, - les caractéristiques des techniques, matériels et produits de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris. | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S60. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings.</i></p> | <p>Réaliser le(s) shampoing(s) et soin(s) capillaire(s), la coupe combinée et le brushing sélectionnés :</p> <p>A4.21 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A4.22 Appliquer les techniques sélectionnées de shampoings, soins capillaires, coupe combinée, fixation, brushing, coiffage, finition avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A4.23 Faire preuve de créativité.</p> <p>A4.24 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de</p> | <p>C.19. Réaliser le(s) shampoing(s),le(s) soin(s) capillaire(s), la coupe combinée et le brushing sélectionnés en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

S61. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés **aux shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings**

S8. Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...

S62. Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil...

S74. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant **les shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings**.

S25. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques d'application :

- **de shampoing** (brosser, mouiller, appliquer, émulsionner, rincer, essorer ...),
- **de soins capillaires** (mode opératoire spécifique au produit, à la firme).
- **de coupes de base** : préparation de la chevelure (démêlage, séparations en lignes médianes et intermédiaires et sections), réalisation de la coupe de base sélectionnée (carrée, rationnelle, dégradée, dégradée inversée).
- **de brushings** : préparation de la chevelure, application de produit fixant, réalisation de brushing sélectionné (inversé extérieur, inversé inférieur, décollement de racines, lissé, le bombage, le balayage), réalisation du coiffage et application de produit de finition.

S75. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes)

- des techniques **de coupes combinées** : préparation de la chevelure (démêlage, séparations en lignes médianes et intermédiaires et sections), réalisation de la coupe (combinaison de coupes carrée, rationnelle, dégradée, dégradée inversée),
- des techniques **de brushing bouclé** : préparation de la chevelure, application de produit fixant, réalisation de brushing bouclé, réalisation du coiffage et application de produit de finition.

S26. Le mode d'utilisation du matériel (**peignes, brosses, ciseaux, tondeuse, rasoir, sèche-cheveux ...**) et d'application des produits **de shampoings, de soins capillaires, coupes de base, fixation, brushing, coiffage et finition**.

shampoings, soins capillaires, coupe combinée, fixation, brushing, coiffage, finition dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.

A4.25 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.

A4.26 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).

A4.27. Constaté les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.

A4.28 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.

A4.29 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.

A4.30 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident.

| | | |
|---|---|--|
| <p>S76. Le mode d'utilisation du matériel (ciseaux effileurs ... tondeuse, rasoir, ciseaux, peigne, blaireau ...) et d'application des produits de shampoings, de soins capillaires, coupes combinées, fixation, brushing, coiffage et finition.</p> <p>S77. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, fixation, brushings, coiffage et finition.</p> <p>S28. <i>Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique</i></p> | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S60. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de soins barbe / moustache / favoris.</i></p> <p>S61. <i>Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux soins barbe / moustache / favoris.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S62. <i>Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil ...</i></p> <p>S78. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les soins de barbe / moustache / favoris.</p> <p>S79. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques de rasage, de taille ou d'entretien de barbe / moustache / favoris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rasage : préparation de la mousse, savonnage, friction au blaireau ... tension de la peau, tracé / délimitation de ligne de base, passages au rasoir, après-rasage (talc, lotion, crème, crayon hémostatique, serviette chaude ...), - taille de barbe (pré-coupe à la tondeuse, dégradé au peigne et aux ciseaux ...), | <p>Effectuer les soins de barbe / moustache / favoris sélectionnés :</p> <p>A4.31 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A4.32 Appliquer les techniques sélectionnées de soins de barbe / moustache / favoris avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'implantation du poil et les positions de base pour le rasage - Effectuer les soins préopératoires - Savonner - Raser différents types de barbes, moustaches, favoris et barbiches - Entretenir différents types de barbes, moustaches, favoris et barbiches - Tailler différents types de barbes, moustaches, favoris et barbiches - Effectuer un soin après-rasage - Assurer la netteté du service (nez, sourcils, nuque et oreilles) <p>A4.33 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de soins de barbe / moustache / favoris dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A4.34 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A4.35 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> | <p>C.20. Réaliser le(s) soin(s) de barbe; moustache et favoris, en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - entretien et taille de différents types de barbes, moustaches, favoris et barbiches. - finition et netteté du visage (nez, sourcils ...), des oreilles, du cou, de la nuque. <p>S80. Le mode d'utilisation du matériel (tondeuse, rasoir, ciseaux, peigne, blaireau ...) et des produits (savon, lotion ...) nécessaires aux soins de barbe / moustache / favoris.</p> <p>S81. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de soins barbe / moustache / favoris.</p> <p>S28. Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique.</p> | <p>A4.36 Constaté les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A4.37 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente...).</p> <p>A4.38 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A4.39 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>A4.40 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident</p> | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. <i>Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</i></p> <p>S30. <i>L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</i></p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A4.41. Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A4.42 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C.21. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

| | |
|----------------|--|
| UAA 5 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration ou une décoloration (mèches) d'oxydation, adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| | |
|--|--|
| Activités-clés du profil métier | 4. Réaliser des colorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames 5. Réaliser des décolorations complètes ou de mèches pour hommes et pour dames |
|--|--|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|---|
| <p>S1. Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</p> <p>S2. Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accidents, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés.</p> <p>S3. Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits.</p> <p>S4. Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</p> <p>S5. Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</p> <p>S83. L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A5.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A5.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A5.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>A5.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client.</p> <p>A5.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> <p>A5.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A5.7 Ranger le poste de travail.</p> | <p>C.22. En toute autonomie : préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins spécifiques, une coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</p> <p>S4. Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</p> <p>S5. Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</p> <p>S7. La politique commerciale du salon.</p> <p>S8. Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</p> <p>S9. Les différents profils de clients.</p> <p>S10. Les techniques de communication et de comportements</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A5.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A5.9 S'occuper du vestiaire du client.</p> <p>A5.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> <p>A5.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation) ; utiliser un vocabulaire</p> | <p>C.23. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins spécifiques, coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</p> <p>S84. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> | <p>adapté.</p> | <p>règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue...</i></p> <p>S62. <i>Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil...</i></p> <p>S85. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de diagnostic de shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S13. <i>L'examen du cuir chevelu et des cheveux :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>structure, les rôles, les types, les textures, les fonctions de la peau et du cuir chevelu,</i> - <i>caractéristiques et le fonctionnement des glandes sudoripares et sébacées,</i> - <i>structure, rôle et fonction des composants et propriétés physiques du cheveu,</i> - <i>principales anomalies et affections du cuir chevelu, du cheveu.</i> <p>S14. <i>Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</i></p> <p>S15. <i>Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</i></p> <p>S16. <i>Les propriétés de l'eau.</i></p> <p>S48. <i>La couleur (définition et attributs (teinte, saturation, valeur)) ; les couleurs primaires / secondaires / intermédiaires, les mélanges de couleurs, le cercle chromatique, les règles de base de la colorimétrie.</i></p> <p>S49. <i>La couleur du cheveu :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la couleur naturelle (substances colorantes, hauteur de ton, reflet),</i> | <p>Déterminer les techniques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampooings et soins spécifiques, coloration, décoloration (mèches) d'oxydation :</p> <p>A5.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A5.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A5.14 S'informer des tendances de la mode, de l'évolution des techniques, matériels et produits de shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>A5.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues... si nécessaire.</p> <p>A5.16 Sélectionner les types de shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation appropriés ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide d'un vocabulaire adapté.</p> <p>A5.17 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>A5.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - tendances de la mode, | <p>C.24. Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

pigments naturels,

- *les nuances fondamentales, l'échelle des tons et reflets,*
- *les cheveux blancs.*

S86. Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs, **additifs** ...), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :

- **des produits colorants d'oxydation (éclaircissante, super éclaircissante)** : forme (crème, gel ...), composants (colorants directs, agent alcalin, ammoniacque, anti-oxydant, tensio-actifs, produits d'origine naturelle et synthétique, parfum ...)
- **des produits de gommage / nettoyage / décapage** : poudre colorante avec eau ou oxydant...
- **des produits de décoloration** (poudre décolorante et oxydants de différents titrages ...) et **de recoloration**,
- **des produits de pigmentation** (colorant + eau chaude) et **de pré-pigmentation** (colorant d'oxydation + eau oxygénée),
- **shampooings spécifiques**,
- **des soins spécifiques** (traitant, restructurant, protecteur, hydratant... neutralisant des résidus alcalins et de l'oxydation, stabilisation de la couleur...),
- **des produits de fixation et de finition** (effet mouillé, mat, soyeux, brillant, flexible...).

S87. La chronologie des différents services à réaliser (**shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation...**).

S88. Les **techniques** (principes généraux en lien avec le métier, processus, caractéristiques) :

- **de coloration d'oxydation (éclaircissante, super-éclaircissante) complète, partielle et/ou mèches** :
 - modification de reflet, éclaircissement du cheveu, couverture de cheveux blancs, transformation de pigments naturels en pigments artificiels,
 - rôle de l'ammoniacque sur la cuticule, les chaînes kératiniques, le pH : gonflement / pénétration / liaison –

- caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés,

en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.

A5.19 Compléter la fiche-diagnostic du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés ..., conseils de suivi à domicile).

rôle de l'oxydant sur les pigments : révélation de la couleur, neutralisation des restes d'ammoniaque et d'eau oxygénée,

- calcul de l'écart de tons, réalisation de la formule, temps de pause ...

- **de pré-pigmentation ou pré-coloration (apport de pigments artificiels ou naturels en cas de longueurs et pointes délavées, éclaircies de 1 à 5 tons)**

- **de remontée de couleur (apport de pigments artificiels en cas de longueurs et pointes délavées de 1 à 2 tons)**

- **de mordantage (adapté à une première application de colorant)**

- **de gommage / nettoyage / décapage : retrait d'une couleur artificielle avec eau ou oxydant, recoloration en fonction du fond d'éclaircissement, réalisation de la formule, temps de pause ...**

- **de décoloration complète, partielle et/ou mèches :**

éclaircissement d'un cheveu naturel, recoloration en fonction du fond d'éclaircissement, calcul de l'écart de tons, réalisation de la formule, temps de pause ... techniques de mèches enveloppées, à l'air libre ...

S89. Les dernières tendances de la mode (**coloration / décoloration (mèches) d'oxydation**).

S90. Les éléments de comparaison de matériel (**peignes, bol, pinceau, spatola, papier alu ...**) et produits de **coloration / décoloration (mèches) d'oxydation** issus de différentes firmes ; le système de classification des produits selon les firmes.

S91 Les liens entre :

- les résultats d'examen des caractéristiques du client (cuir chevelu, cheveux, affections, morphologie, style ...),
- les besoins et souhaits du client,
- les tendances de la mode,
- les caractéristiques des techniques, matériels et produits de **coloration / décoloration (mèches) d'oxydation**.

| | | |
|--|--|--|
| <p>S1. Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</p> <p>S4. Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</p> <p>S5. Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</p> <p>S7. La politique commerciale du salon.</p> <p>S83. L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S84. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S8. Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</p> <p>S62. Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil...</p> <p>S92. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S93. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> - coloration d'oxydation : touche d'essai, application complète ou repousses, émulsion, shampoing spécifique, rinçage, soin spécifique, rinçage ... - gommage / nettoyage / décapage : application complète ou par zones (repousses, pointes ...), émulsion, shampoing spécifique, rinçage, recoloration - décoloration complète ou partielle : touche d'essai, application complète ou partielle, émulsion, shampoing spécifique, rinçage, recoloration ... - mèches : adaptation des subdivisions selon la densité des cheveux, l'effet désiré, la technique sélectionnée ... <p>S94. Le mode d'utilisation du matériel (peignes, bol, pinceau, spatola, papier alu ...) et d'application des produits de shampoings et soins spécifiques, coloration /</p> | <p>Réaliser les shampoings et soins spécifiques, la coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation sélectionnés :</p> <p>A5.20 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A5.21 Réaliser une touche d'essai.</p> <p>A5.22 Appliquer les techniques sélectionnées de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A5.23 Faire preuve de créativité.</p> <p>A5.24 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A5.25 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A5.26 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A5.27. Constaté les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A5.28 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente ...).</p> <p>A5.29 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A5.30 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>A5.31 Adopter les comportements adéquats en cas d'accident.</p> | <p>C.25. Réaliser le(s) shampoing(s), les soin(s) spécifiques ,la coloration ou la décoloration (mèches) d'oxydation sélectionnés en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| <p>décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S95. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> <p>S28 <i>Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique.</i></p> | | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. <i>Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</i></p> <p>S30. <i>L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</i></p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A5.32 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue pour la réalisation du séchage adapté aux souhaits et besoins du client (mise en plis, brushing, touching).</p> <p>A5.33 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C.26. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

| | |
|----------------|--|
| UAA 6 : | Réaliser une coiffure de circonstances adaptée pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| | |
|--|---|
| Activités-clés du profil métier | 7. Réaliser des coiffures de circonstances pour hommes et pour dames |
|--|---|

| Savoirs | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|---|--|--|
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S2. <i>Les facteurs et vecteurs de contamination, les risques d'accidents, les modes de prévention des risques, les systèmes de protection adaptés.</i></p> <p>S3. <i>Les principes élémentaires d'hygiène (asepsie, désinfection, stérilisation, nettoyage) et de sécurité liés à l'entretien, à la manipulation, au stockage du matériel et des produits.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S96. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation de coiffures de circonstances.</i></p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A6.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A6.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A6.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de coiffures de circonstances.</p> <p>A6.4 Disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles avant l'installation du client.</p> <p>A6.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> <p>A6.6 Veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement de produits.</p> <p>A6.7 Ranger le poste de travail.</p> | <p>C.27. En toute autonomie : Préparer et ranger le poste de travail pour le service « coiffure de circonstances » adapté pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S9. <i>Les différents profils de clients.</i></p> <p>S10. <i>Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations d'accueil (en face à face au salon et au téléphone) et d'installation.</i></p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A6.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A6.9 S'occuper du vestiaire du client.</p> <p>A6.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> <p>A6.11 S'informer des attentes et souhaits du client (par rapport aux coiffures de circonstances) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C.28. Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour le service « coiffure de circonstances » adapté pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>S97. Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux de coiffures de circonstance.</p> | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S62. <i>Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil ...</i></p> <p>S98. Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de coiffures de circonstances.</p> <p>S13. <i>L'examen des cheveux :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>structure, rôle et fonction des composants et propriétés physiques du cheveu,</i> - <i>principales anomalies du cheveu.</i> <p>S14. <i>Notions de morphologie, de physionomie, de symétrie et de répartition des volumes.</i></p> <p>S15. <i>Les caractéristiques des clients : style, tenue vestimentaire, activités, âge.</i></p> <p>S17. <i>Les types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôles / actions, effets, indications et contre-indications, techniques d'application :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des produits de finition : <i>effets mouillé, mat, soyeux, brillant, flexible ...</i> - des produits de fixation : <i>souple, moyenne, forte.</i> <p>S99. La chronologie des différentes étapes à réaliser (préparation de la chevelure, application de techniques et produits ...).</p> <p>S100. Les techniques de coiffures de circonstances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les techniques de mise en plis (préparation), - technique de bouclage / lissage au fer, - techniques de crans (doigts, pinces ...), | <p>Déterminer les techniques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou croquis de coiffures de circonstances) :</p> <p>A6.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A6.13 Poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, longueur, densité, implantation anomalies ...), - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge, circonstances, thème ...), - les mouvements, volumes ... souhaités. <p>A6.14 S'informer des tendances de la mode, de l'évolution des techniques, matériels et produits de coiffures de circonstances.</p> <p>A6.15 Proposer, négocier un type de coiffure de circonstances répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des photos, gravures, revues ... si nécessaire.</p> <p>A6.16 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide d'un vocabulaire adapté.</p> <p>A6.17 Réaliser un croquis de la coiffure sélectionnée (mouvements, volumes, textures ...).</p> <p>A6.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - tendances de la mode, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A6.19 Compléter la fiche-client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés ...).</p> | <p>C.29. Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser et les croquis de la coiffure sélectionnée à réaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type. |

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - technique de pose de crêpons, postiches, mèches, artifices ... - techniques de tressage, - techniques de montage de chignons (banane, catogan, couture Alexandre ...), - techniques de pose d'ornements. - techniques de finition <p>S101. Les dernières tendances de la mode (coiffures de circonstances).</p> <p>S102. Les éléments de comparaison de matériel (peignes, brosses, rouleaux, pinces, fers à bouler ou lisser ...) et produits (de fixation, de finition) de coiffures de circonstances issus de différentes firmes.</p> <p>S103. Les liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats d'examen des caractéristiques du client (cheveux, anomalies, morphologie, style, âge, contexte ...), - les besoins et souhaits du client, - les tendances de la mode, - les caractéristiques des techniques, du matériel et des produits utilisés pour les coiffures de circonstances. | | |
| <p>S1. <i>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du coiffeur.</i></p> <p>S4. <i>Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</i></p> <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S96. <i>L'aménagement rationnel du matériel et des produits de base utiles à la réalisation coiffures de circonstances.</i></p> <p>S97. <i>Le matériel d'installation et de protection du client (tenue, protection, positions ...) adaptés aux coiffures de circonstances.</i></p> <p>S8. <i>Les règles de base de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : accueil, écoute, dialogue ...</i></p> <p>S62. <i>Les règles de la communication et des comportements (verbaux et non-verbaux) : questionnement, reformulation, négociation, conseil ...</i></p> <p>S98. <i>Les techniques de communication et de comportements</i></p> | <p>Réaliser la coiffure de circonstances sélectionnée :</p> <p>A6.20 Assurer la protection adaptée du client.</p> <p>A6.21 Appliquer les techniques sélectionnées de coiffures de circonstances avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A6.22 Faire preuve de créativité.</p> <p>A6.23 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de coiffures de circonstances dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> <p>A6.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A6.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A6.26. Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> | <p>C.30. Réaliser la coiffure de circonstances sélectionnée en appliquant les règles professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p><i>adaptés aux situations de dialogue durant les coiffures de circonstances.</i></p> <p>S104 Les techniques de communication et de comportements adaptés aux situations de dialogue durant les coiffures de circonstances</p> <p>S105. Le mode opératoire (chronologie et contenu des étapes) des techniques d'application : séparations, enroulage, bouclage, lissage, crans, tressages, montage de chignon, fixation, finition ...</p> <p>S106. Le mode d'utilisation du matériel (peignes, brosses, rouleaux, pinces, fers à bouler ou lisser ...) et d'application des produits (fixation, finition) de coiffures de circonstances.</p> <p>S107. Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection (client, coiffeur) spécifiques à la manipulation du matériel et des produits de coiffures de circonstances.</p> <p>S28. <i>Les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liés à l'acte technique</i></p> | <p>A6.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A6.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>A6.30 Adopter des comportements adéquats en cas d'accident.</p> | |
| <p>S5. <i>Les règles déontologiques de la profession ; le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</i></p> <p>S7. <i>La politique commerciale du salon.</i></p> <p>S29. <i>Le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.</i></p> <p>S30. <i>L'organisation d'un agenda (esprit et fonctionnement du salon).</i></p> | <p>Assurer le suivi de l'étape :</p> <p>A6.31 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A6.32 Positionner un rendez-vous dans l'agenda</p> | <p>C.31. Adopter des attitudes personnelles et professionnelles adéquates en rapport avec la politique de l'entreprise.</p> |

4. TECHNIQUES DE COMMUNICATION

CPU COIFFEUR/COIFFEUSE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

GUIDE DE LECTURE

Ce tableau des matières pour les techniques de communication indispensables à l'exercice des compétences professionnelles du coiffeur/coiffeuse se présente à la fois selon une logique de progression propre à l'apprentissage de ces techniques et selon une ventilation en rapport avec les unités d'acquis de la coiffure.

Il est composé de trois parties qui ont des fonctions spécifiques et sont susceptibles d'aider les équipes éducatives à collaborer.

Premier document : le tableau de bord

Il permet d'embrasser du regard l'ensemble de la formation sur le degré. Il devrait être utilisé par l'ensemble de l'équipe éducative pour que chacun réalise la part qu'il prend dans l'apprentissage des aptitudes professionnelles et pour envisager les collaborations.

- Les six unités sont celles du profil du coiffeur/coiffeuse.
- Dans chaque unité, les catégories d'aptitudes professionnelles pour lesquelles un apprentissage des techniques de communication est jugé nécessaire ont été sélectionnées. Elles sont au nombre de quatre : prise en charge du client, pose du diagnostic, accompagnement du client durant les soins, conseil et proposition de services dans le cadre de la politique de l'entreprise.
- Les apprentissages des techniques de communication se distribuent progressivement au fur et à mesure du déroulement des unités. Par exemple, la prise en charge du client s'apprend dans les deux premières unités au terme desquelles l'élève doit être autonome. Par contre, les apprentissages relatifs au travail en équipe au sein de l'entreprise ne commencent qu'à la troisième unité. Les modalités conversationnelles fines en lien avec les services rendus (par exemple, le conseil au client) commencent avec la deuxième unité et se poursuivent jusqu'à la sixième, en rapport avec le profil du coiffeur/coiffeuse.
- Au sein d'une catégorie d'aptitudes professionnelles, les apprentissages des techniques de communication se développent progressivement au fil des unités avec des niveaux de maîtrise de plus en plus élevés. Par exemple, pour la pose de diagnostic, l'unité 1 installe les bases, les unités 2 et 3 travaillent la précision et la fiabilité et les unités 4 et 5 ajoutent la négociation avec le client. L'unité 6 permet à l'élève de travailler en autonomie en continuant à exercer ses compétences.

Deuxième document : la ventilation par unités des savoirs, aptitudes et compétences des techniques de communication

Il permet à l'enseignant en charge des techniques de communication de préparer son cours unité par unité.

Mode de lecture :

- Les aptitudes du profil métier de la troisième colonne structurent le document. Ce sont elles qui organisent le regroupement des apprentissages et qui en montrent les finalités. Au terme de l'apprentissage, l'élève doit être capable de poser les actes répertoriés dans cette colonne.
- Pour préparer l'élève, l'enseignant chargé des apprentissages des techniques de communication exerce des aptitudes disciplinaires qui sont formulées dans la deuxième colonne.

- Pour exercer ces aptitudes, il met en place des savoirs et des savoir-faire disciplinaires dont la liste se déroule dans la première colonne.
- Au terme de l'apprentissage disciplinaire de chaque unité, l'élève est reconnu compétent pour un niveau de maîtrise précisé. Ce niveau de maîtrise évolue d'unité en unité. Ces compétences disciplinaires en termes d'autonomie et de responsabilité sont précisées dans la dernière colonne. Lorsque le niveau de maîtrise est le même, la compétence porte le même numéro.

Troisième document : la liste des savoirs relatifs aux techniques de communication pour la coiffure

Cette liste regroupe les savoirs de la première colonne du document précédent, selon les quatre catégories d'aptitudes disciplinaires de la coiffure pour lesquelles un apprentissage des techniques de communication a été jugé nécessaire.

Ce document permet à l'enseignant d'avoir un aperçu des savoirs du degré. Il lui indique la progression des savoirs au sein de chaque aptitude. Mais il permet aussi de décloisonner les savoirs qui sont utiles à plusieurs aptitudes professionnelles. Par exemple, les savoirs nécessaires à la prise en charge du client interviennent aussi dans l'apprentissage des autres aptitudes. Autre exemple, la formulation de questions pertinentes s'avèrera utile pour le conseil de services et de produits.

Bonne lecture !

TABLEAU DE BORD POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN COIFFURE

Sélection des aptitudes professionnelles à travailler pour développer les techniques de communication
Mention des niveaux de maîtrise progressifs au fil des unités

| Aptitudes professionnelles | UAA1 | UAA2 | UAA3 | UAA4 | UAA5 | UAA6 |
|--|---|---|--|---|--|--|
| <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes</p> | <p>A1.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A1.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A1.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings, soins capillaires, coupes de base et brushings) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Appliquer les techniques d'accueil</p> | <p>A2.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A2.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A2.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Autonomie</p> | <p>A3.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A3.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A3.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Autonomie A continuer à exercer</p> | <p>A4.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A4.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A4.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe / moustache / favoris) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Autonomie A continuer à exercer</p> | <p>A5.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A5.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A5.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampooings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches d'oxydation)) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Autonomie A continuer à exercer</p> | <p>A6.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A6.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A6.11 S'informer des attentes et souhaits du client (par rapport aux coiffures de circonstances); utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p style="text-align: center;">Autonomie A continuer à exercer</p> |
| <p>Poser un diagnostic pour déterminer les techniques spécifiques à mettre en place</p> | <p>A1.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), | <p>A2.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, longueurs ...), | <p>A3.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), | <p>A4.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), | <p>A5.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), | <p>A6.13 Poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, longueur, densité, implantation anomalies ...), - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge, circonstances, thème ...), |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A1.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Assurer un échange professionnel correct</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A2.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Assurer un échange professionnel correct et fiable (précision, concision)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A3.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Assurer un échange professionnel correct et fiable (précision, concision)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - système pileux du visage (Homme) - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A4.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues si nécessaire.</p> <p>A4.19 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Assurer un échange professionnel correct et fiable (précision, concision) et négocier le soin ou le service</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A5.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues ... si nécessaire.</p> <p>A5.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> -résultats d'examen, -besoins et souhaits du client, -tendances de la mode, -caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Assurer un échange professionnel correct et fiable (précision, concision) et négocier le soin ou le service</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les mouvements, volumes ... souhaités. <p>A6.15 Proposer, négocier un type de coiffure de circonstances répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des photos, gravures, revues ... si nécessaire.</p> <p>A6.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - tendances de la mode, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>Autonomie A continuer à exercer</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|--|
| <p>Dialoguer et accompagner un client durant les services</p> | <p>A1.22 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A1.23 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A1.24 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A1.25 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Appliquer les règles de base</p> | <p>A2.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A2.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A2.26 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente...).</p> <p>A2.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A2.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Appliquer les règles de base</p> <p>Appliquer les techniques de conseil</p> | <p>A3.23 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A3.24 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A3.25 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A3.26 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Soigner la relation avec une attention aux signes verbaux et non verbaux, la pratique de l'écoute active et le respect des distances culturelles</p> | <p>A4.25/A4.37 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A4.26/A4.35 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A4.27/A36 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A4.28/38 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A4.29/39 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Soigner la relation avec une attention aux signes verbaux et non verbaux, en étant capable d'évaluer, de réparer un échange raté et d'améliorer l'échange</p> <p>Appliquer les techniques de conseil</p> | <p>A5.25 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A5.26 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A5.27 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A5.28 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente...).</p> <p>A5.29 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A5.30 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Soigner la relation en étant capable d'évaluer, de réparer un échange raté et d'améliorer l'échange</p> <p>Appliquer les techniques de conseil</p> | <p>A6.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A6.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A6.26 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A6.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A6.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> <p>Soigner la relation en étant capable d'évaluer, de réparer un échange raté et d'améliorer l'échange</p> <p>Autonomie</p> |
|--|---|---|---|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|---|
| <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à l'accueil et au suivi de l'étape.</p> <p>A1.27 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A1.28 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Appliquer les règles de base</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil de produits et de services, et au suivi de l'étape.</p> <p>A2.30 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A2.31 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Appliquer les règles de base</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à la qualité de la relation, et au suivi de l'étape.</p> <p>A3.28 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A3.29 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Travail d'équipe : règles de base</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à la négociation du service, et au suivi de l'étape.</p> <p>A4.41 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A4.42 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Prise de rendez-vous par téléphone Travail d'équipe : organisation du travail</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil, à la négociation du service, et au suivi de l'étape.</p> <p>A5.32 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue pour la réalisation du séchage adapté aux souhaits et besoins du client (mise en plis, brushing, touching).</p> <p>A5.33 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Travail d'équipe : organisation du travail</p> | <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil, à la négociation du service, et au suivi de l'étape.</p> <p>A6.31 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A6.32 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> <p>Travail d'équipe : organisation du travail Gestion du client sans prise de rendez-vous</p> |
|---|---|--|---|--|---|---|

VENTILATION PAR UNITES DES SAVOIRS, APTITUDES, COMPETENCES DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Unité d'Acquis d'Apprentissage 1³: Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe de base et un brushing, adaptés pour Dame

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES DU PROFIL METIER | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|---|--|--|---|
| <p>S1. Caractéristiques de la situation de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contraintes socio-culturelles (âge, statut des interlocuteurs, lieu et moment de l'échange). - L'intention de parole (nouer le contact, informer, faire une demande, persuader...) et d'écoute (entrer en relation, s'informer...). - Les aspects spécifiques de la grammaire de l'oral. <p>S2. Avoir conscience de son profil personnel et de l'image qu'on donne de soi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La voix et son utilisation : respiration, débit, pauses, volume, intonation, articulation. - Le corps et son utilisation : | <p>Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>A1.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A1.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A1.11 S'informer des attentes et souhaits du client ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C1. Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité, en tenant compte de quelques paramètres imposés.</p> |

³ Utilisation des termes « coiffeur » et « client » comme forme épiciène.

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>postures, occupation de l'espace, regards, gestes.</p> <p>S3. Avoir conscience du profil de son interlocuteur. (Voir savoir S2)</p> <p>S4. Respecter les règles élémentaires de courtoisie dans le registre de langue adéquat (saluer, remercier, prendre congé...).</p> | | | |
| <p>S5. Formulation de questions pertinentes : information, éclaircissement, vérification ...</p> <p>S6. Formulation de réponses adéquates à la question, à la demande, au type de service, à la déontologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du vocabulaire technique relatif aux services de l'unité. - Techniques descriptives simples. - Techniques explicatives simples. | <p>Participer à un échange professionnel : questions/réponses, dans le cadre des services à prester.</p> | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A1.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A1.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> | <p>C2. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester et en apportant les réponses correctes aux demandes du client.</p> |
| <p>S7. Règles de la conversation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir et fermer l'échange. - Gérer les tours de parole (ne pas couper la parole ou parler en même temps). - Produire des signes physiques et langagiers qui | <p>Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> | <p>Dialoguer et accompagner un client durant les soins :</p> <p>A1.22 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A1.23 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A1.24 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A1.25 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients,</p> | <p>C3. Appliquer les règles conversationnelles de base dans les situations professionnelles de l'unité.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| favorisent l'écoute et la parole. | | éviter les jugements. | |
| <p>S1 à S4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de la culture de l'entreprise en matière d'accueil (plus ou moins grande familiarité avec le client, avec les membres de l'équipe...). | <p>Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives à l'accueil et au suivi de l'étape dans le cadre imposé (celui de l'entreprise).</p> | <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise :</p> <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à l'accueil et au suivi de l'étape.</p> <p>A1.27 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A1.28 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C4. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications relatives à l'accueil et au suivi de l'étape.</p> |

Unité d'Acquis d'Apprentissage 2 : Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une permanente, un défrisage (lissage durable) et un touching, adaptés pour Dame et pour Homme

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|---|---|--|--|
| S1 à S4. | Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles du métier. | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>A2.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A2.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A2.11 S'informer des attentes et souhaits du client ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | C5. Accueillir le client, l'installer, le prendre en charge et en prendre congé quelle que soit la situation du métier, en appliquant les règles de politesse et de courtoisie. |
| <p>S5. et S6.</p> <p>S8. Affiner le questionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques des différents types de questions (ouvertes, fermées, en miroir, orientées...) et leurs effets. <p>S9. Donner des informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduire un échange sur la base de supports visuels variés (revues, ouvrages techniques, images virtuelles...). - Sélectionner les informations essentielles et pertinentes | Participer à un échange professionnel : questions/réponses, dans le cadre des services à prester. | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A2.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, longueurs ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A2.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> | C6. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester et en assurant la concision, la précision et la fiabilité des informations dans les réponses apportées, sur des supports-types proposés par le professeur. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>dans un bagage théorique.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser le vocabulaire spécialisé. - Expliquer à un public non initié. - Pratiquer différents types de reformulation (répétition paraphrase, explication, illustration, synthèse)... | | | |
| <p>S7.</p> <p>S10. Techniques descriptives, explicatives, appliquées à un service ou à un produit.</p> <p>S11. Verbalisation de supports : schémas, illustrations, dépliants, notices...</p> <p>S12. Construction d'une démarche argumentative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinction fait/opinion, argument/contre-argument. - Recours à quelques types d'arguments (l'exemple, la définition, la comparaison, les lieux d'autorité, l'appel aux valeurs, aux bons sentiments...). - Repérage de quelques stéréotypes <p>S13. Marqueurs de cohérence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logiques, chronologiques. - formulations de la cause, de la conséquence, de l'opposition, de la concession. | <p>Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> <p>Appliquer les techniques descriptives, explicatives, argumentatives pour conseiller le client à propos d'un produit ou d'un service.</p> | <p>Dialoguer et accompagner un client durant les soins:</p> <p>A2.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A2.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A2.26 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente...).</p> <p>A2.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A2.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> | <p>C3. Appliquer les règles conversationnelles de base dans les situations professionnelles de l'unité.</p> <p>C7. Conseiller le client à propos du produit ou du service presté dans le cadre de l'unité, en appliquant quelques techniques descriptives, explicatives et argumentatives.</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>S1. à S4., S10. et S11.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de la culture de l'entreprise en matière d'accueil (plus ou moins grande familiarité avec le client, avec les membres de l'équipe...) et en matière de conseil (types de supports de conseil, politique commerciale de l'entreprise...). | <p>Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil de produits et de services dans le cadre imposé (celui de l'entreprise).</p> | <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise :</p> <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil de produits et de services, et au suivi de l'étape.</p> <p>A2.30 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A2.31 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C8. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications relatives à l'accueil et au conseil du client ainsi qu'au suivi de l'étape.</p> |
|---|--|---|---|

Unité d'Acquis d'Apprentissage 3: Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et une mise en plis (pincés et rouleaux), adaptés pour Dame et pour Homme

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|-----------------|--|---|---|
| S1 à S4. | Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles du métier. | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>A3.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A3.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A3.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampoings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C5. Accueillir le client, l'installer, le prendre en charge et en prendre congé quelle que soit la situation du métier, en appliquant les règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A CONTINUER A EXERCER</p> |
| S5. S6. S8. S9. | Participer à un échange professionnel: questions/réponses, dans le cadre des services à prester. | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A3.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A3.17 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits | <p>C9. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester et en assurant la concision, la précision et la fiabilité des informations dans les réponses apportées, sur plusieurs types de supports.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | sélectionnés, en utilisant une terminologie professionnelle adaptée. | |
| <p>S7.</p> <p>S14. Soigner la relation lors de l'échange :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des conditions d'écoute active (silence, attention portée sur l'autre, décentration de sa personne et de ses préoccupations). - Gestion des tours et des temps de parole (identification et émission des signaux d'alternance). - Respect des personnes en ménageant la face (regards, attitudes et propos ménageant « l'image de soi ») et en respectant le territoire (<i>territoire spatial (ma "bulle", mon espace de travail...), territoire temporel (mon horaire privé, mon temps de parole...), mon corps et ses "prolongements" (mes vêtements, mon sac, mes outils de travail...)</i>). - Indices verbaux et non verbaux d'attention, d'écoute, d'adhésion, de refus... | <p>Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> | <p>Dialoguer et accompagner un client:</p> <p>A3.23 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A3.24 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A3.25 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A3.26 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> | <p>C10. Soigner la relation lors des échanges intervenant dans le cadre des soins en étant attentif aux signaux verbaux et non verbaux des messages, en pratiquant l'écoute active, en respectant les distances culturelles requises.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>S7. et S.14</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de la culture de l'entreprise et de la disposition des lieux (jeu des miroirs, disposition des sièges et des espaces de services...) <p>S15. Premières bases de la participation au travail d'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du rôle dans la chaîne - Gestion du temps de travail en relation avec l'autre - Gestion de l'espace de travail | <p>Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives à la qualité de la relation et au suivi de l'étape dans le cadre imposé (celui de l'entreprise).</p> | <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise :</p> <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à la qualité de la relation, et au suivi de l'étape.</p> <p>A3.28 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A3.29 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C11. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications professionnelles favorisant la relation avec le client ainsi que les communications du suivi de l'étape (bases du travail en équipe).</p> |
|--|--|---|--|

Unité d'Acquis d'Apprentissage 4: Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe combinée, un brushing, adaptés pour Dame et pour Homme ; réaliser un soin de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme.

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES PROFESSIONNELLES | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|--|---|--|---|
| S1 à S4. | Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles du métier. | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>A4.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A4.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A4.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins de barbe / moustache / favoris) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C5. Accueillir le client, l'installer, le prendre en charge et en prendre congé quelle que soit la situation du métier, en appliquant les règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A CONTINUER A EXERCER</p> |
| <p>S5. S6. S8. S9.</p> <p>S16.Stratégies verbales (et non verbales : gestes, mimiques, postures) qui favorisent l'intercompréhension : reformuler, répéter, synthétiser, expliciter, questionner.</p> <p>S17.Enoncé d'une procédure de soin, description d'une technique.</p> <p>S18.Anticipation/réfutation d'objections.</p> | Participer à un échange professionnel : questions/réponses, dans le cadre des services à prester. | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A4.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - système pileux du visage (Homme) - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A4.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues si nécessaire.</p> <p>A4.19 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> | C12. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester, en assurant la concision, la précision et la fiabilité des informations dans les réponses apportées et en négociant la nature des services à prester. |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> | |
| <p>S7. S10. à S13. S14. S19. Eléments de culture générale (actualités, vie culturelle et sociale...) pour alimenter une conversation en évitant les prises de position sur les sujets sensibles (politique, religion...).</p> <p>S20. S'exercer à la décentration pour se concentrer sur la personne du client.</p> <p>S21. Modaliser le propos par différents procédés linguistiques (valeurs des modes et des temps des verbes, interrogation, inversion, adverbes...).</p> <p>S22. Réparer (excuse, modification de comportement...) une attitude ou un propos perçu comme non-respectueux.</p> | <p>Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> <p>Appliquer les techniques descriptives, explicatives, argumentatives pour conseiller le client à propos d'un produit ou d'un service.</p> | <p>Dialoguer pendant la réalisation et accompagner un client:</p> <p>A4.25/A4.37 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A4.26/A4.35 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A4.27/A36 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A4.28/38 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A4.29/39 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> | <p>C13. Soigner la relation lors des échanges intervenant dans le cadre des services en étant capable de gérer une communication de réparation d'un geste, d'une attitude ou d'un propos.</p> <p>C14. Conseiller le client à propos du produit ou du service presté dans le cadre de l'unité, en appliquant à propos les techniques descriptives, explicatives et argumentatives apprises.</p> |
| <p>S5. S6. S8. S9. S16. S17. S18.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de | <p>Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives à la négociation du service et au suivi de</p> | <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise :</p> <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives à la négociation du service, et au suivi de l'étape.</p> <p>A4.41 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue.</p> <p>A4.42 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C15. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications professionnelles relatives à la négociation du service ou du soin ainsi que les communications du suivi de l'étape :</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>la culture de l'entreprise en matière de négociation des services.</p> <p>S15. Participer au travail d'équipe, premières bases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du rôle dans la chaîne - Gestion du temps de travail en relation avec l'autre - Gestion de l'espace de travail <p>S23. Fixer un rendez-vous en appliquant les règles de courtoisie et les règles de planification en vigueur dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les techniques de communication téléphonique - le répertoire des informations et renseignements qui peuvent être fournis par téléphone. - les différents types d'agenda, la planification des différents services à l'agenda (durées des différents services, rôles des membres de l'équipe ...). | <p>l'étape dans le cadre imposé (celui de l'entreprise).</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe - Rendez-vous par téléphone |
|--|--|--|--|

Unité d'Acquis d'Apprentissage 5 : Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration ou une décoloration (mèches) d'oxydation, adaptés pour Dame et pour Homme.

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|---|---|--|---|
| S1 à S4. | Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles du métier. | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>A5.1 Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A5.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A5.11 S'informer des attentes et souhaits du client (shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation) ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C5. Accueillir le client, l'installer, le prendre en charge et en prendre congé quelle que soit la situation du métier, en appliquant les règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A CONTINUER A EXERCER</p> |
| S5. S6. S8. S9. S16. S17. S18. S24. Exercer les techniques d'inférences pour éviter les mauvaises interprétations des souhaits exprimés par le client. | Participer à un échange professionnel : questions/réponses, dans le cadre des services à prester. | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A5.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A5.15 Proposer, négocier une prise en charge répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des croquis, photos, revues... si nécessaire.</p> <p>A5.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> -résultats d'examen, -besoins et souhaits du client, | C12. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester, en assurant la concision, la précision et la fiabilité des informations dans les réponses apportées et en négociant la nature des services à prester. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | <p>-tendances de la mode, -caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> | |
| <p>S7. S10. à S13. S14. S19. à S22. S25. Prendre conscience de paramètres de variation des normes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oral/écrit. - Groupes sociaux d'utilisateurs de la langue. - Variations régionales... <p>S26. Connaître, reconnaître et pratiquer des choix énonciatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indices de jugement du locuteur envers l'énoncé (termes appréciatifs et dépréciatifs...). - Formules de prise en charge du discours (à mon avis, je pense que, de mon point de vue...). - Insertion du discours de l'autre (discours direct et indirect). <p>S27. Repérer des stratégies de manipulation et d'influence (faire perdre la face, éviter une question, reformuler partialement...)</p> <p>S28. Evaluer le degré de réussite de l'échange et</p> | <p>Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité.</p> <p>Appliquer les techniques descriptives, explicatives, argumentatives pour conseiller le client à propos d'un produit ou d'un service.</p> | <p>Dialoguer et accompagner un client:</p> <p>A5.25 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation.</p> <p>A5.26 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire).</p> <p>A5.27 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire.</p> <p>A5.28 Conseiller le client (suivi à domicile, traitements ultérieurs, produits ...) et compléter la fiche du client si nécessaire (suivi, vente...).</p> <p>A5.29 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation.</p> <p>A5.30 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements.</p> | <p>C16. Soigner la relation lors des échanges intervenant dans le cadre des soins en étant attentif aux signaux verbaux et non verbaux des messages. Etre capable d'évaluer, de réparer, d'améliorer l'échange par une observation critique des phénomènes en jeu.</p> <p>C14. Conseiller le client à propos du produit ou du service presté dans le cadre de l'unité, en appliquant à propos les techniques descriptives, explicatives et argumentatives apprises.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>proposer des pistes d'ajustements vocaux, corporels et langagiers pour l'améliorer.</p> | | | |
| <p>S5. S6. S8. S9. S16. S17. S18. S24.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de la culture de l'entreprise en matière de négociation des services. <p>S29. Travailler en équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les tâches professionnelles en respectant le règlement, les collègues et leur travail. - Echanger toutes les informations professionnelles utiles ; distinguer l'essentiel de l'accessoire. - Proposer son aide, collaborer en respectant le rôle de chacun. | <p>Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives à la négociation du service et au suivi de l'étape dans le cadre imposé (celui de l'entreprise).</p> | <p>S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise :</p> <p>Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil, à la négociation du service, et au suivi de l'étape.</p> <p>A5.32 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue pour la réalisation du séchage adapté aux souhaits et besoins du client (mise en plis, brushing, touching).</p> <p>A5.33 Positionner un rendez-vous dans l'agenda.</p> | <p>C17. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications professionnelles relatives à la négociation du service ou du soin ainsi que les communications du suivi de l'étape :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe |

Unité d'Acquis d'Apprentissage 6:
Homme.

Réaliser une coiffure de circonstances adaptée pour Dame et pour

| SAVOIRS | APTITUDES DISCIPLINAIRES | APTITUDES | COMPETENCES EN TERMES D'AUTONOMIE/RESPONSABILITE POUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION |
|-------------------------------------|--|--|---|
| S1 à S4, | Appliquer les techniques d'accueil adaptées aux situations professionnelles du métier. | <p>Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes:</p> <p>Porter une tenue professionnelle adaptée.</p> <p>A6.8 Saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A6.11 S'informer des attentes et souhaits du client (par rapport aux coiffures de circonstances); utiliser un vocabulaire adapté.</p> | <p>C5. Accueillir le client, l'installer, le prendre en charge et en prendre congé quelle que soit la situation du métier, en appliquant les règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>A CONTINUER A EXERCER</p> |
| S5. S6. S8. S9. S16. S17. S18. S24. | Participer à un échange professionnel: questions/réponses, dans le cadre des services à prester. | <p>Poser le diagnostic :</p> <p>A6.13 Poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, longueur, densité, implantation anomalies ...), - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge, circonstances, thème ...), - les mouvements, volumes ... souhaités. <p>A6.15 Proposer, négocier un type de coiffure de circonstances répondant aux besoins et attentes du client ; utiliser des photos, gravures, revues ... si nécessaire.</p> <p>A6.18 Justifier ses choix sur base des liens entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultats d'examen, - besoins et souhaits du client, - tendances de la mode, | <p>C12. Participer à un échange professionnel en posant les questions utiles dans le cadre des services à prester, en assurant la concision, la précision et la fiabilité des informations dans les réponses apportées et en négociant la nature des services à prester.</p> <p>AUTONOMIE A CONTINUER A EXERCER</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | - caractéristiques des techniques, matériels, produits sélectionnés, en utilisant une terminologie professionnelle adaptée. | |
| S7. S14. S19. à S22. | Appliquer les règles conversationnelles adaptées aux situations professionnelles rencontrées dans l'unité. | Dialoguer et accompagner un client: A6.24 S'assurer du confort et du bien-être du client tout au long de la prestation. A6.25 Répondre aux questions posées par le client en utilisant un vocabulaire adapté (expliquer, rassurer si nécessaire). A6.26 Constater les écarts éventuels entre le résultat obtenu et le résultat attendu ; remédier si nécessaire. A6.27 Respecter le souhait du client, de communiquer ou non, durant la prestation. A6.28 Durant les échanges, respecter la vie privée des clients, éviter les jugements. | C16. Soigner la relation lors des échanges intervenant dans le cadre des soins en étant attentif aux signaux verbaux et non verbaux des messages. Etre capable d'évaluer, de réparer, d'améliorer l'échange par une observation critique des phénomènes en jeu. AUTONOMIE |
| S5. S6. S8. S9. S16. S17. S18. S24. S29. - Connaissance des normes en vigueur dans l'absolu. - Variations au départ des normes, en fonction de la culture de l'entreprise en matière de négociation des services. S30. En matière de travail d'équipe, gérer les soins et services en dehors des rendez-vous planifiés. | Inscrire toutes les communications professionnelles et particulièrement celles relatives à la négociation du service et au suivi de l'étape dans le cadre imposé (celui de l'entreprise). | S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise : Toutes les aptitudes professionnelles et particulièrement celles relatives au conseil, à la négociation du service , et au suivi de l'étape. A6.31 Orienter le client vers l'étape suivante ou vers un collègue. A6.32 Positionner un rendez-vous dans l'agenda. | C17. Adopter les règles fixées par le cadre (imposé par le professeur) pour produire les communications professionnelles relatives à la négociation du service ou du soin ainsi que les communications du suivi de l'étape : - Travail en équipe AUTONOMIE |

LISTE DES SAVOIRS DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Ces savoirs sont regroupés en **quatre grandes catégories** correspondant aux principales aptitudes disciplinaires du coiffeur(euse) pour lesquelles un apprentissage est jugé nécessaire. Certains savoirs sont utiles à plusieurs aptitudes professionnelles.

1. Se présenter, accueillir le client et détecter ses attentes.

S1. Caractéristiques de la situation de communication :

- Les contraintes socio-culturelles (âge, statut des interlocuteurs, lieu et moment de l'échange).
- L'intention de parole (nouer le contact, informer, faire une demande, persuader...) et d'écoute (entrer en relation, s'informer...).
- Les aspects spécifiques de la grammaire de l'oral.

S2. Avoir conscience de son profil personnel et de l'image qu'on donne de soi.

- La voix et son utilisation : respiration, débit, pauses, volume, intonation, articulation.
- Le corps et son utilisation : postures, occupation de l'espace, regards, gestes.

S3. Avoir conscience du profil de son interlocuteur. (Voir savoir S2)

S4. Respecter les règles élémentaires de courtoisie dans le registre de langue adéquat (saluer, remercier, prendre congé...).

2. Poser un diagnostic pour déterminer les techniques spécifiques à mettre en place.

S5. Formulation de questions pertinentes : information, éclaircissement, vérification ...

S6. Formulation de réponses adéquates à la question, à la demande, au type de service, à la déontologie :

- Maîtrise du vocabulaire technique relatif aux services de l'unité.
- Techniques descriptives simples.
- Techniques explicatives simples.

S8. Affiner le questionnement :

- Connaître les caractéristiques des différents types de questions (ouvertes, fermées, en miroir, orientées...) et leurs effets.

S9. Donner des informations :

- Conduire un échange sur la base de supports visuels variés (revues, ouvrages techniques, images virtuelles...).
- Sélectionner les informations essentielles et pertinentes dans un bagage théorique.
- Maîtriser le vocabulaire spécialisé.
- Expliquer à un public non initié.
- Pratiquer différents types de reformulation (répétition paraphrase, explicitation, illustration, synthèse)...

S16. Stratégies verbales (et non verbales : gestes, mimiques, postures) qui favorisent l'intercompréhension : reformuler, répéter, synthétiser, expliciter, questionner.

S17. Enoncé d'une procédure de soin, description d'une technique.

S18. Anticipation/réfutation d'objections.

S24. Exercer les techniques d'inférences pour éviter les mauvaises interprétations des souhaits exprimés par le client.

3. Dialoguer et accompagner un client durant les services.

S7. Règles de la conversation :

- Ouvrir et fermer l'échange.
- Gérer les tours de parole (ne pas couper la parole ou parler en même temps).
- Produire des signes physiques et langagiers qui favorisent l'écoute et la parole.

S10. Techniques descriptives, explicatives, appliquées à un service ou à un produit.

S11. Verbalisation de supports : schémas, illustrations, dépliants, notices...

S12. Construction d'une démarche argumentative :

- Distinction fait/opinion, argument/contre-argument.
- Recours à quelques types d'arguments (l'exemple, la définition, la comparaison, les lieux d'autorité, l'appel aux valeurs, aux bons sentiments...).
- Repérage de quelques stéréotypes

S13. Marqueurs de cohérence :

- Logiques, chronologiques.
- formulations de la cause, de la conséquence, de l'opposition, de la concession.

S14. Soigner la relation lors de l'échange :

- Respect des conditions d'écoute active (silence, attention portée sur l'autre, décentration de sa personne et de ses préoccupations).
- Gestion des tours et des temps de parole (identification et émission des signaux d'alternance).
- Respect des personnes en ménageant la face (regards, attitudes et propos ménageant « l'image de soi ») et en respectant le territoire (.
- Indices verbaux et non verbaux d'attention, d'écoute, d'adhésion, de refus...

S19. Eléments de culture générale (actualités, vie culturelle et sociale...) pour alimenter une conversation en évitant les prises de position sur les sujets sensibles (politique, religion...).

S20. S'exercer à la décentration pour se concentrer sur la personne du client.

S21. Modaliser le propos par différents procédés linguistiques (valeurs des modes et des temps des verbes, interrogation, inversion, adverbes...).

S22. Réparer (excuse, modification de comportement...) une attitude ou un propos perçu comme non-respectueux.

S25. Prendre conscience de paramètres de variation des normes :

- Oral/écrit.
- Groupes sociaux d'utilisateurs de la langue.
- Variations régionales...

S26. Connaître, reconnaître et pratiquer des choix énonciatifs :

- Indices de jugement du locuteur envers l'énoncé (termes appréciatifs et dépréciatifs...).
- Formules de prise en charge du discours (à mon avis, je pense que, de mon point de vue...).
- Insertion du discours de l'autre (discours direct et indirect).

S27. Repérer des stratégies de manipulation et d'influence (faire perdre la face, éviter une question, reformuler partialement...)

S28. Evaluer le degré de réussite de l'échange et proposer des pistes d'ajustements vocaux, corporels et langagiers pour l'améliorer.

4. S'inscrire dans la culture et la politique de communication de l'entreprise.

S15. Premières bases de la participation au travail d'équipe :

- Respect du rôle dans la chaîne
- Gestion du temps de travail en relation avec l'autre
- Gestion de l'espace de travail

S23. Fixer un rendez-vous en appliquant les règles de courtoisie et les règles de planification en vigueur dans l'entreprise :

- Les techniques de communication téléphonique
- Le répertoire des informations et renseignements qui peuvent être fournis par téléphone.
- Les différents types d'agenda, la planification des différents services à l'agenda (durées des différents services, rôles des membres de l'équipe ...).

S29. Travailler en équipe :

- Réaliser les tâches professionnelles en respectant le règlement, les collègues et leur travail.
- Echanger toutes les informations professionnelles utiles ; distinguer l'essentiel de l'accessoire.
- Proposer son aide, collaborer en respectant le rôle de chacun.

S30. En matière de travail d'équipe, gérer les soins et services en dehors des rendez-vous planifiés.

5. SCIENCES APPLIQUEES

CPU-COIFFEUR/COIFFEUSE SCIENCES APPLIQUÉES

| | |
|----------------|---|
| UAA 1 : | Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe de base et un brushing, adaptés pour Dame. |
|----------------|---|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes professionnelles à développer comprenant des notions scientifiques | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|---|---|---|--|
| <p><u>Bio-contaminations et prévention</u> Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> - La nocivité des produits : <ul style="list-style-type: none"> • Accidents par irritation • Accidents par intoxication - Les maladies professionnelles : contamination, réactions, allergies, ... <p>Les risques cutanés : (dermatoses), dermite d'irritation, eczéma de contact allergique, affections endogènes aggravées par le travail (psoriasis des mains, eczéma atopique et dyshidrose)</p> <p>Les risques respiratoires : Allergies respiratoires : rhinites, asthme aux persulfates alcalins en particulier</p> <p>Les risques oculaires : irritations oculaires, conjonctivites</p> <p>Le matériel de protection du coiffeur conforme à la réglementation en vigueur Lutte antimicrobienne en milieu professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - hygiène personnelle, - hygiène des locaux, du mobilier, | <p>Identifier les risques cutanés ou les affections aggravées par le travail et prendre les mesures préventives et curatives</p> <p>Prévenir les risques pour les voies respiratoires et oculaires et adopter des mesures préventives. Identifier les consignes de sécurité adéquates</p> <p>Appliquer de façon appropriée et en fonction de leur utilisation et des risques encourus les</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A1.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A1.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings, soins capillaires, coupes de base et brushings.</p> <p>A1.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C1 Préparer et ranger le poste de travail pour les services shampoing, soins capillaires, coupe de base et brushing adaptés pour dames en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - du linge - du matériel et outils - port de gants <p>Le nettoyage et la désinfection du matériel de coiffure : immersion dans l'eau de Javel ou compresse d'alcool éthylique pour les virus et les bactéries, appareils à UV contre les bactéries, désinfection systématique antiseptique prolongée de tous les tissus et instruments utilisés.</p> <p>NOTIONS ELEMENTAIRES à développer dans l'unité 2</p> | <p>techniques de nettoyage et de désinfection du matériel.</p> | | |
| <p><u>Notions de physique au service de l'ergonomie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Étude de situations professionnelles : installation du client, position de travail... - Utilisation du mobilier et du matériel adéquat : tabouret, bac de lavage et table de travail. - Conseils ergonomiques pour la prévention des risques du métier : maux de dos, affections des membres supérieurs et inférieurs. | <p>Analyser les gestes et postures de situations professionnelles et apprécier les risques à court et long terme.</p> <p>Indiquer les différentes courbures de la colonne vertébrale et sa mobilité et les mettre en relation avec les positions ergonomiques</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes : A1.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C2 Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampooing, soins capillaires, coupe de base et brushing adaptés pour dames, en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p><u>Biologie-Chimie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etude du cuir chevelu : caractéristiques (peau, épiderme, tissu sous-épidermique) - La structure du cheveu : tige, cortex, moelle, racine, follicule - Les propriétés chimiques du cheveu : la kératine, la mélanine - Les propriétés physiques du cheveu : solidité, élasticité, pouvoir hydrophile, propriétés de surface, propriétés électriques, plasticité - La genèse du poil, croissance et chute : | <p>Expliquer les caractéristiques anatomiques du cuir chevelu, la structure interne et externe du cheveu.</p> <p>Sur la base d'un schéma anatomique, situer les différentes parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du cuir chevelu - du cheveu. <p>Mettre en évidence l'importance des propriétés chimiques du cheveu à travers ses constituants (kératine, mélanine)</p> | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampooing(s), soin(s) capillaire(s), coupe de base et brushing) : A1.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher). A1.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une</p> | <p>C3 Poser un diagnostic pour déterminer les techniques et les produits spécifiques à utiliser et les schémas de coupe à réaliser,</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Les trois cycles de vie et de la chute du poil • La mort du poil • Les chutes passagères <p>- Les facteurs de la croissance pilaire</p> | <p>Identifier les propriétés physiques du cheveu Expliquer le cycle de vie des cheveux ainsi que les problèmes liés à leur chute passagère. Mettre en évidence les facteurs de croissance qui interviennent.</p> | <p>fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - les soins antérieurs, contre-indications ... , - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). <p>A1.14 Sélectionner le type de shampoings, soins capillaires, coupe de base et brushing répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide de croquis, photos, revues ... si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A1.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampoings, soins capillaires, coupe de base et brushing.</p> | |
| <p>L'eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les propriétés de l'eau : les atomes et les molécules, la molécule d'eau (pouvoir dissolvant, mesure de pH, tests de dureté, caractère polaire) <ul style="list-style-type: none"> • Définir les concepts d'atome, d'ion et | <p>Mettre en évidence expérimentalement certaines propriétés de l'eau (dissolutions, mesure de pH, tests de dureté, caractère polaire)</p> | <p>Réaliser le(s) shampoing(s) et soin(s) capillaire(s), la coupe de base et le brushing sélectionnés :</p> <p>A1.20 Appliquer les</p> | <p>C4 Réaliser le(s) shampoing(s), le(s) soin(s) capillaires, la coupe de base et le brushing sélectionnés en appliquant les règles</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>de molécule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractériser et différencier les fonctions acide et base • Identifier quelques produits de coiffure couramment utilisés selon leur caractère acide ou basique • Définir la notion de pH • Utiliser du papier pH et lire le pH de divers produits • Situer l'échelle du pH <p>- Les solutions et les émulsions</p> <p>- Le shampoing : composition d'un shampoing pour cheveux normaux : agents tensio-actifs (anioniques, cationiques, amphotères, non-ioniques), actifs d'aspect et de conservation</p> <p>- Mode d'action d'un shampoing : tensioactifs (agents lavant (ou détergent), moussant, émulsifiant et dispersant)</p> <p>- Les produits de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits de fixation : spray et gels (polymères anioniques et silicones), mousses et gels (polymères anioniques ou cationiques, silicones) • Produits de finition : laques et sprays (polymères anioniques, plastifiants...) | <p>Analyser les constituants principaux d'un shampoing non traitant pour cheveux normaux et mettre en évidence, idéalement expérimentalement, le mode de ces différents constituants</p> <p>Identifier les différentes formes de produits de fixation et de finition ainsi que la composition de ces produits et la nature des molécules qui les composent.</p> | <p>techniques sélectionnées de shampoings, soins capillaires, coupe de base, fixation, brushing, coiffage, finition avec soin, précision et dextérité dans le respect du mode opératoire.</p> <p>A1.21 Manipuler le matériel et les produits sélectionnés de shampoings, soins capillaires, coupe de base, fixation, brushing, coiffage, finition dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de protection et d'ergonomie.</p> | <p>professionnelles et en respectant le délai imparti.</p> |
|--|---|--|--|

| | |
|----------------|--|
| UAA 2 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une permanente, un défrisage (lissage durable) et un touching, adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|--|---|
| <p><u>Bio-contaminations et prévention</u></p> <p>Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> - La nocivité des produits : <ul style="list-style-type: none"> • Accidents par irritation • Accidents par intoxication - Les maladies professionnelles : contamination, réactions, allergies, ... <p>Les risques cutanés : (dermatoses), dermite d'irritation, eczéma de contact allergique, affections endogènes aggravées par le travail (psoriasis des mains, eczéma atopique et dyshidrose)</p> <p>Les risques respiratoires : Allergies respiratoires : rhinites, asthme aux persulfates alcalins en particulier</p> <p>Les risques oculaires : irritations oculaires, conjonctivites</p> <p>Le matériel de protection du coiffeur conforme à la réglementation en vigueur</p> <p>Lutte antimicrobienne en milieu professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - hygiène personnelle, - hygiène des locaux, du mobilier, - du linge - du matériel et outils - port de gants | <p>Identifier les risques cutanés ou les affections aggravées par le travail et prendre les mesures préventives et curatives</p> <p>Prévenir les risques pour les voies respiratoires et oculaires et adopter des mesures préventives. Identifier les consignes de sécurité adéquates</p> <p>Appliquer de façon appropriée et en fonction de leur utilisation et des risques encourus les techniques de nettoyage et de désinfection du matériel.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A2.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A2.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...)</p> <p>de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> <p>A2.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C6 Préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins spécifiques, permanente, défrisage et touching adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Le nettoyage et la désinfection du matériel de coiffure : immersion dans l'eau de Javel ou compresse d'alcool éthylique pour les virus et les bactéries, appareils à UV contre les bactéries, désinfection systématique antiseptique prolongée de tous les tissus et instruments utilisés.</p> <p>NOTIONS A DEVELOPPER</p> | | | |
| <p><u>Notions de physique au service de l'ergonomie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Étude de situations professionnelles : installation du client, position de travail... - Utilisation du mobilier et du matériel adéquat : tabouret, bac de lavage et table de travail. - Conseils ergonomiques pour la prévention des risques du métier : maux de dos, affections des membres supérieurs et inférieurs. | <p>Analyser les gestes et postures de situations professionnelles de l'unité et apprécier les risques à court et long terme.</p> <p>Adopter une position du corps correcte par rapport aux différentes situations professionnelles de l'unité et prévenir les problèmes de santé potentiels du métier.</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes :</p> <p>A2.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C7 Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampooing, soins spécifiques, permanente, défrisage et touching adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p><u>Biologie-Chimie :</u> Etude du cheveu :</p> <p>Rappel : structure et formes du cheveu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuticule - Cortex : la cohésion de la kératine (liaisons hydrogène, liaisons salines, ponts disulfures) <p>Le micromètre</p> <p>La porosité</p> | <p>Décrire l'importance de la structure et la forme du cheveu plus spécifiquement dans le contexte de la permanente (structure chimique de la kératine).</p> <p>Expliquer l'utilisation du micromètre. (Un micromètre est un instrument de mesure utilisé pour connaître les dimensions des objets étudiés) et identifier l'unité de mesure : le micron (0,001mm).</p> <p>Caractériser les cheveux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fins : entre 0 et 40microns. • Moyens : entre 40 et 80 microns. • Gros : dépassant les 80 microns. | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic shampooings et soins spécifiques, une permanente ou un défrisage (lissage durable) et un touching :</p> <p>A2.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A2.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client | <p>C8 Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>Le cheveu et la frisure : Différenciation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frisure naturelle - Frisure artificielle <p>Etude du shampoing : Composants et rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le shampoing préopératoire - Les traitements (préopératoire et postopératoire) - Différenciation : substances organiques et inorganiques - Les substances organiques : glucides, lipides, protides - Les milieux : acide, neutre, basique <ul style="list-style-type: none"> - La notion de pH - Oxydant et réducteur, oxydation et réduction - L'ammoniac et l'ammoniaque - Les principes actifs des principales permanentes : alcaline, carbonatée, acide, à pH neutre - Les actions de la permanente : <ul style="list-style-type: none"> • Action mécanique • Action chimique | <p>Relier la porosité du cheveu à la forme de la cuticule.</p> <p>Identifier les différents types de cheveux suivant les caractéristiques générales : type asiatique (raide, épais, section ronde), type africain (crépu, boucles serrées, forme fine et aplatie, section polyédrique), type caucasien (généralement ondulé ou bouclé, section plus ou moins ovale)</p> <p>Relier la frisure naturelle à la forme du follicule pileux</p> <p>Citer les composants principaux des produits de soins préopératoires et préciser leur action sur le cheveu. Préciser les actions des différents types de soins postopératoires : renfermement des écailles, durcissement de la kératine, neutralisation de l'odeur...</p> <p>Etablir une classification élémentaire des produits de soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dérivés lipidiques : beurre, cire, huile - polymères - silicone. <p>Caractériser et différencier les phénomènes physiques et les phénomènes chimiques en matière de shampoing.</p> <p>Déterminer le pH du shampoing préopératoire. Enoncer les différents composants de produits frisants (l'acide thioglycolique ou thioglycolate de glycérol, l'ammoniaque, le support, le mouillant, le colorant, le parfum, le produit cosmétique)</p> <p>Enoncer les différents composants de produits fixants (bromate, peroxyde d'hydrogène, acide</p> | <p>(nature, affections),</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, longueurs ...), - les soins antérieurs, contre-indications ..., - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A2.14 Sélectionner le type de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide de croquis, photos, revues si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A2.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampoings et soins spécifiques, permanente / défrisage (lissage durable), touching.</p> | |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Les différents réducteurs et fixateurs - Incidence des produits et matériels sur le résultat. - Les produits : le réducteur en lien avec l'état et la nature du cheveu, le fixateur associé, - Les méthodes : directe, indirecte, mixte - Le défrisage et ses spécificités. - Les différents produits - Les supports : le matériel, le diamètre des bigoudis en fonction de la coiffure et de la frisure choisie. <p><u>Mises en forme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en plis, touching, brushing | <p>tartrique, acide lactique, produits cosmétiques,...)</p> <p>Préciser les actions des composants essentiels des produits frisants (ammoniaque, acide Thio glycolique), fixants (peroxyde d'hydrogène, acide tartrique, acide lactique) sur le cheveu</p> <p>Citer quelques composants de produits de fixation et produits de finition (copolymère de synthèse, alcool, résine, silicone, ...) et préciser leur action</p> <p>Situer et décrire l'action de la mise en plis, du brushing et du touching sur les ponts salins et les ponts hydrogènes.</p> | | |
|--|--|--|--|

| | |
|----------------|---|
| UAA 3 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et une mise en plis (pincés et rouleaux), adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|---|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|--|--|---|
| <p><u>Bio-contaminations et prévention</u> Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits spécifiques à la coloration semi-permanente et mise en plis.</p> | <p>Expliciter les risques liés à la manipulation de produits potentiellement dangereux (eau oxygénée, ammoniacale). Expliquer les informations apportées par les logos de sécurité sur les contenants les produits utilisés. Enumérer les précautions à prendre lors de la manipulation et du stockage de l'oxydant. Expliquer les mécanismes d'allergie cutanée et respiratoire liés à l'utilisation de produits chimiques, irritants ou allergènes contenus dans les shampoings, produits à mèches (persulfates), outils métalliques (nickel), produits de défrisage, produits fixants, colorants...</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail : A3.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles. A3.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis. A3.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C11 Préparer et ranger le poste de travail pour les services :shampoing, soins capillaires spécifiques, coloration(semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p><u>Notions de physique au service de l'ergonomie :</u> - Étude de situations professionnelles : installation du client, position de travail... - Utilisation du mobilier et du matériel adéquat - Conseils ergonomiques pour la prévention des risques du métier : maux de dos, affections des membres supérieurs et inférieurs.</p> | <p>Analyser les gestes et postures de situations professionnelles de l'unité et apprécier les risques à court et long terme.</p> <p>Adopter une position du corps correcte par rapport aux différentes situations professionnelles de l'unité et prévenir les problèmes de santé potentiels du métier.</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes : A3.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C12 Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins spécifiques, coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Biologie-Chimie : Etude des techniques de coloration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etude de l'œil <ul style="list-style-type: none"> • anatomie • importance de la rétine • les cônes et les bâtonnets • certaines maladies oculaires (daltonisme...) - Notions de colorimétrie : <ul style="list-style-type: none"> • La lumière et la couleur : le spectre visible • Lumière colorée et couleur des objets éclairés • Les grandes lois de la couleur - La couleur des cheveux : <ul style="list-style-type: none"> • Pigmentation naturelle : • Mélanine granuleuse • Mélanine diffuse • Pigmentation artificielle • Le cheveu blanc (ses caractéristiques) - Affections, anomalies et réactions allergiques (cuir chevelu, cheveu) <ul style="list-style-type: none"> • Les anomalies du cheveu liées à la couleur (la canitie) • Anomalies les plus fréquemment rencontrées : pédiculose, eczéma, teigne, gale. <p>Etude des shampoings et des soins spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structure chimique des produits de soins : shampoing, émulsion, gel, masque, | <p>Décrire les structures de l'œil liées à la vision diurne et nocturne, à la vision des couleurs. Expliquer simplement la transmission du signal visuel par les cônes et les bâtonnets jusqu'aux aires visuelles, expliciter les causes possibles des maladies impliquant une vision des couleurs imparfaite.</p> <p>Expliquer la décomposition de la lumière blanche. Expliquer les lois de la colorimétrie : couleurs primaires et complémentaires, neutralisation des couleurs.</p> <p>Décrire les deux mélanines responsables des pigmentations des cheveux : - eumélanine (marron et noir) - phaéomélanine (roux) ou pigments granuleux et diffus</p> <p>Expliquer la variation de la vitesse de production de la mélanine au cours du temps et sa diminution avec l'âge.</p> | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampoings et soins spécifiques, coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et mise en plis (pinces et rouleaux) :</p> <p>A3.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher).</p> <p>A3.13 Sur base d'un questionnaire-type, et d'une fiche-diagnostic, déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, | <p>C13 Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - Sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic |
|---|--|--|--|

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>ampoule, crème, ...</p> <p>Etude des produits colorants semi-permanents (composition, action et effets) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colorant fugace - Colorant sans oxydation - Avec révélateur <p>Les produits de fixation spécifiques à la mise en plis. L'alcool : son obtention, son rôle dans les produits coiffants et la désinfection (solvant, antiseptique)</p> | <p>Préciser l'utilité de la touche d'essai. Décrire la nature et le mode d'action des colorants artificiels (colorants azoïques, bleu de méthylène...) Définir et déterminer les limites des champs d'action des différents types de coloration sur le cheveu et dans le cheveu.</p> <p>Citer quelques composants de produits de fixation et produits de finition (copolymère de synthèse, alcool, résine, silicone, ...) et préciser leur action. Expliquer les propriétés chimiques de l'alcool liées à ses propriétés de solvant (groupement fonctionnel –OH), ses propriétés désinfectantes et déshydratantes.</p> | <p>âge...).</p> <p>en utilisant une terminologie professionnelle adaptée.</p> <p>A3.14 Sélectionner le type shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis répondant aux besoins et attentes du client ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide de croquis, photos, revues si nécessaire ; utiliser un vocabulaire adapté.</p> <p>A3.15 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampooings et soins spécifiques, coloration semi-permanente / ton sur ton, mise en plis.</p> | |
|---|--|---|--|

| | |
|----------------|---|
| UAA 4 : | Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe combinée, un brushing, adaptés pour Dame et pour Homme; réaliser un soin de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme. |
|----------------|---|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|---|--|
| <p><u>Bio-contaminations et prévention</u> Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits de coiffure Le matériel de protection du coiffeur conforme à la réglementation en vigueur Lutte antimicrobienne en milieu professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - hygiène personnelle, - hygiène des locaux, du mobilier, - du linge - du matériel, et outils - port de gants | <p>Etre capable d'identifier les dangers et les risques sur le lieu de travail. Savoir évaluer le degré de gravité des risques et dangers et leurs effets sur la santé. Connaître les moyens de prévention pour éviter les accidents.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail : A4.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles. A4.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris. A4.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C16 En toute autonomie : préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins capillaires, coupe combinée et brushing adaptés pour dames et pour hommes, soin de barbe, moustache et/ou favoris adaptés pour hommes en respectant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p><u>Notions de physique au service de l'ergonomie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Étude de situations professionnelles : installation du client, position de travail... - Utilisation du mobilier et du matériel adéquat. - Conseils ergonomiques pour la prévention des risques du métier : maux de dos, | <p>Analyser les gestes et postures de situations Professionnelles de l'unité et apprécier les risques à court et long terme.</p> <p>Adopter une position du corps correcte par</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes : A4.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C17 Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins capillaires, coupe combinée et brushing adaptés pour dames et pour hommes, soin de barbe, moustache et/ou favoris pour hommes en</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>affections des membres supérieurs et inférieurs.</p> | <p>rapport aux différentes situations professionnelles de l'unité et prévenir les problèmes de santé potentiels du métier.</p> | | <p>respectant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p>Biologie-Chimie : Etude du cheveu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les anomalies du cuir chevelu : <ul style="list-style-type: none"> • Sec • Gras • Pelliculeux • Malsain (maladie) - Les anomalies des cheveux <ul style="list-style-type: none"> • Secs (manque de sébum) • Gras (trop de sébum) • Anémiés (perte de cheveux) • Dégradés (abîmés par un traitement capillaire) - Les anomalies du cuir chevelu : <ul style="list-style-type: none"> • au niveau de la couleur • au niveau de la forme. - L'alopecie masculine : formes grave, moyenne et bénigne, alopecie androgénétique. - L'alopecie féminine. <p>Etude des peaux masculines : Caractéristiques de la peau masculine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - épaisseur - glandes sébacées - pilosité et hormones - vieillissement cutané - déshydratation <p>Quelques particularités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - peaux d'hommes d'origine africaine - déshydratation - inflammations <p>Les différents types de shampoings :</p> | <p>Identifier et justifier, à partir de l'observation par la vue et le toucher, les différentes anomalies du cuir chevelu et des cheveux. par rapport à différents paramètres (sécheresse, dévitalisation, couleur, forme). Donner les conseils de soins et de services appropriés.</p> <p>Diagnostiquer des problèmes d'alopecie (féminine et masculine) et identifier leur cause possible.</p> <p>Expliciter les caractéristiques d'une peau masculine suivant certains critères déterminés (épaisseur, répartition et importance des glandes sébacées, importance de la pilosité, symptômes du vieillissement cutané, importance de la déshydratation.</p> <p>Mettre en évidence quelques particularités de la peau d'hommes d'origine africaine</p> | <p>Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampoings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, soins de barbe / moustache / favoris) : A4.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher). A4.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du cuir chevelu du client (nature, affections), - les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, anomalies, affections, densité, longueurs, implantations), - système pileux du visage (Homme) - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge ...). | <p>C18 Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser et les schémas de coupe à réaliser.</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>composition, actions et effets</p> <ul style="list-style-type: none"> - les shampoings cosmétiques - les shampoings traitants <p>Les différents types de soins : composition, actions, effets</p> <ul style="list-style-type: none"> - démêlant - hydratant - protecteur <p>Les trois actifs traditionnels : tensio-actifs, cationiques, polymères cationiques, silicones Les nouveaux actifs : céramides, AHA</p> | <p>Décrire les différents types de shampoings traitants : (antipelliculaires, anti séborrhéiques, bactéricides, fongicides) et cosmétiques au point de vue de leur composition générale et de leur mode d'action</p> <p>Décrire la structure chimique des produits de soins.</p> | <p>A4.16 Sélectionner les types de shampoings, soins capillaires, coupes combinées, brushings, soins barbe / moustache / favoris appropriés ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide d'un vocabulaire adapté.</p> <p>A4.17 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampoings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, soins barbe / moustache / favoris.</p> | |
|---|--|--|--|

| | |
|----------------|--|
| UAA 5 : | Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration ou une décoloration (mèches) d'oxydation, adaptés pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|--|---|--|---|
| <p><u>Principales réactions adéquates en cas d'incidents (éléments du BEPS)</u></p> <p><u>Bio-contaminations et prévention</u> Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits spécifiques à la coloration et à la décoloration d'oxydation.</p> <p>Etude des risques et modes de prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dangers potentiels inhérents à la manipulation du matériel et des produits de coloration d'oxydation, décoloration (mèches) - Les risques cutanés - Les risques pour les voies respiratoires, les risques oculaires - Le matériel de protection conforme à la réglementation en vigueur pour la réalisation de services de coloration d'oxydation, de décoloration, de mèches - Lutte antimicrobienne en milieu professionnel : | <p>Observer l'état des fonctions vitales. Reconnaître une victime inconsciente et agir. Reconnaître une détresse respiratoire et agir. Reconnaître un arrêt cardio-respiratoire et agir. Agir en présence d'une victime consciente présentant un malaise cardiaque. Quand et comment déplacer une victime.</p> <p>Pour les produits et le matériel de coloration spécifiquement, décrire les risques encourus au cours des manipulations, pour la cliente et pour le personnel : (temps de pause trop long provoquant des lésions cutanées, projections dans les yeux, etc.) Décrire l'utilité dans ce contexte du matériel de protection conforme.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail : A5.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles. A5.3 Entretien le poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...) de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation. A5.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C22 En toute autonomie : préparer et ranger le poste de travail pour les services : shampoing, soins spécifiques, une coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Locaux : réglementation en matière d'aération, d'évacuation des émanations • Stockage des produits de coloration, décoloration, de mèches : rangement, conservation, péremption | | | |
| <p><u>Notions de physique au service de l'ergonomie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Étude de situations professionnelles : installation du client, position de travail... - Utilisation du mobilier et du matériel adéquat. - Conseils ergonomiques pour la prévention des risques du métier : maux de dos, affections des membres supérieurs et inférieurs. | <p>Analyser les gestes et postures de situations professionnelles de l'unité et apprécier les risques à court et long terme.</p> <p>Adopter une position du corps correcte par rapport aux différentes situations professionnelles de l'unité et prévenir les problèmes de santé potentiels du métier.</p> | <p>Accueillir le client et détecter ses attentes : A5.10 Installer, assurer le confort et la protection du client en appliquant les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et de manutention.</p> | <p>C23 Accueillir et installer le client, détecter ses attentes pour les services: shampoing, soins spécifiques, coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation adaptés pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |
| <p><u>Biologie-Chimie :</u> Etude des différents colorants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappel des notions vues à l'unité 3 - Les colorants d'oxydation <ul style="list-style-type: none"> • Oxydant et réducteur • Mélanges colorants et mélanges décolorants : composition, action et effets • Colorants gels • Colorants crèmes • Eau oxygénée • Ammoniaque | <p>Rappeler les différents types de coloration et leur choix en fonction de la nature du cheveu : fugace, ton sur ton et semi-permanente.</p> <p>Définir et différencier oxydant et réducteur</p> <p>Décrire de manière simplifiée le processus chimique découlant du mélange des différents composants.</p> <p>Citer les composants et décrire leurs rôles dans l'oxydant liquide et crème, dans le révélateur. Citer les propriétés physiques (liquide, incolore, soluble, transparent, ...) et chimiques (instabilité, concentration, titrage, % et</p> | <p>Déterminer les techniques à mettre en place (réaliser l'analyse préalable ou diagnostic de shampoings et soins spécifiques, coloration, décoloration (mèches) d'oxydation : A5.12 Appliquer les techniques d'observation (par la vue, le toucher). A5.13 Sur base d'une fiche-diagnostic, poser les questions utiles et déterminer : - les caractéristiques du cuir chevelu du client</p> | <p>C24 Poser un diagnostic pour déterminer les produits et les techniques spécifiques à utiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur base des techniques d'observation - sur base d'un questionnaire type et d'une fiche diagnostic. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>Etude de l'éclaircissement : Les différents types de décoloration : caractéristiques des produits (poudre, huile, crème), actions sur le cheveu et effets.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les colorants super éclaircissants - La décoloration - Le décapage. <p>Etude des shampoings et traitements postopératoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Composition - Rôle - Actions . | <p>volume,...) de l'eau oxygénée. Citer les actions de l'ammoniaque sur l'oxydant et sur le cheveu. Expliciter les différentes étapes de la coloration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la décoloration : effet de la solution décolorante à base d'eau oxygénée et d'alcalin libérant de l'oxygène - la pénétration des précurseurs (base et coupleur) - l'arrêt de la réaction grâce au shampoing. <p>Décrire le procédé d'éclaircissement, la nature des produits éclaircissants (persulfates en milieu alcalins et eau oxygénée) et la justification de leur utilisation (importance du degré d'éclaircissement). Expliquer le principe et la technique du décapage, les produits employés, leur concentration et les circonstances qui nécessitent l'application de cette technique.</p> <p>Préciser les risques potentiels de cette technique sur la qualité du cheveu et justifier l'utilisation de shampoings spécifiques afin de limiter les inconvénients.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - (nature, affections), les caractéristiques des cheveux (nature, état, texture, hauteur de ton, pourcentage de cheveux blancs, densité, anomalies, affections ...), - les soins antérieurs, contre-indications ... - les caractéristiques du client (morphologie, style, âge...). <p>A5.16 Sélectionner les types de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.appropriés ; expliquer la pertinence de ses choix à l'aide d'un vocabulaire adapté.</p> <p>A5.17 Sélectionner les techniques, matériels, produits appropriés de shampoings et soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation.</p> | |
|--|--|---|--|

| | |
|----------------|--|
| UAA 6 : | Réaliser une coiffure de circonstances adaptée pour Dame et pour Homme. |
|----------------|--|

| Savoirs (ressources) Sciences appliquées (Biologie – Chimie – Physique) | Aptitudes disciplinaires à développer | Aptitudes | Compétences en termes d'autonomie/responsabilité |
|---|---|---|--|
| <p><u>Principales réactions adéquates en cas d'incidents (éléments du BEPS)</u></p> <p><u>Bio-contaminations et prévention</u> Mesures de sécurité relatives à l'utilisation du matériel électrique utilisé en salon de coiffure.</p> <p><u>Physique :</u> Etude des principaux éléments d'électrocinétique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - courant continu et courant alternatif, - intensité du courant électrique, - conducteurs et isolants, - récepteurs et résistances, - énergie et puissance électrique, - la protection du matériel électrique (fusibles et disjoncteurs), - la protection des personnes (différentiels et prises de terre). | <p>Définir conducteur électrique et isolant électrique.</p> <p>Déterminer les unités de mesure et symboles de résistance, tension, intensité, puissance, énergie électrique.</p> <p>Décoder les fiches signalétiques des appareils utilisés.</p> <p>Citer les risques liés à leur utilisation, à leur entretien et connaître les précautions à prendre.</p> | <p>Préparer et ranger le poste de travail :</p> <p>A6.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, et de protection personnelles.</p> <p>A6.3 Entretien du poste de travail et le matériel de base (nettoyage, désinfection ...)</p> <p>de coiffures de circonstances.</p> <p>A6.5 Appliquer les règles de sécurité à l'égard du matériel et des produits.</p> | <p>C27 En toute autonomie : préparer et ranger le poste de travail pour le service « coiffure de circonstances » adapté pour dames et pour hommes en appliquant le règlement général du travail et le règlement en vigueur sur le lieu de travail.</p> |

6. PROFILS D'EVALUATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Remarques :

- Les indicateurs « incontournables » seront écrits en caractères gras
- Pour atteindre le seuil de réussite, l'apprenant doit réussir tous les critères selon les modalités suivantes :
 1. Si le critère est concrétisé par un indicateur unique, la réussite de ce critère est conditionnée par la réussite de ce seul indicateur.
 2. Si le critère est concrétisé par plusieurs indicateurs, dont certains incontournables, la réussite de ce critère est conditionnée par la réussite des tous ces indicateurs incontournables, plus la réussite d'un des autres indicateurs.
 3. Si le critère est concrétisé par plusieurs indicateurs non-incontournables, la Coprofor déterminera la règle de réussite de ce critère.

CPU-COIFFEUR/COIFFEUSE PROFILS D'ÉVALUATION

UAA1 : Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe de base et un brushing, adaptés pour Dame.

20 Pts ECVET

Scénario (à titre indicatif)

Condition d'admission :

Se présenter avec un modèle Dame en adéquation avec les consignes

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de l'accueil.
- Evaluer le shampoing, les soins capillaires, la coupe de base, le brushing.

Consignes d'organisation :

- Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour rechercher un modèle Dame souhaitant une coupe de base (tirée au sort par l'opérateur d'enseignement ou de formation) avec changement de structure de coupe et raccourcissement de minimum 2 cm (cheveux courts ou mi-longs (hauteur d'épaules), gros / moyens / fins mais non frisés) et un brushing (inversé extérieur, inversé intérieur, décollement de racines, lissé, bombage, balayage, effilage) ;
- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise l'accueil, l'installation, le diagnostic **sur un modèle tiré au sort** ;
 - . le jury valide le diagnostic (caractéristiques du modèle, choix de coupe et brushing avec schémas, choix de techniques, produits et matériels) ;
 - . max 90' : le candidat réalise les services techniques **sur son propre modèle** ;
- . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|--|---|--------|------------|
| 1. Respect des Règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|---|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de types de coupe et de brushing sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de techniques, matériels, produits (shampooing, soins, coupe, brushing, fixation, finition) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.4. Les schémas de coupe et de brushing sont corrects et complets. | | |
| | 2.5. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|--|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de shampooing, soins capillaires, coupe de base et brushing sont appliquées de manière adéquate | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (longueurs, volumes ...) | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1. Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2. Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé) | | |
| | 4.3. Les techniques de communication verbale (ton, intensité, élocution...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé) | | |
| | 4.4. Les choix et les actes sont expliqués à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5. Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |

UAA2: Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une permanente ou un défrisage et un touching, adapté pour Dame ou pour Homme.

18 Pts ECVET

Scénario (à titre indicatif)

Condition d'admission :

- Se présenter avec un modèle Dame en adéquation avec les consignes.

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de l'accueil.
- Evaluer le soin spécifique, la permanente et le touching sur un modèle Dame.

Consignes d'organisation :

- Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour rechercher un modèle Dame souhaitant une permanente (enroulage directionnel sur minimum $\frac{3}{4}$ de la tête) sur chevelure de minimum 8 cm à maximum à hauteur d'épaules et un touching ;
- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise l'accueil, l'installation, le diagnostic **sur un modèle tiré au sort** ;
 - . le jury valide le diagnostic (caractéristiques du modèle, choix de permanente et touching avec schémas, choix de techniques, produits et matériels) ;
 - . max 100' : le candidat réalise les services techniques **sur son propre modèle** ;
 - . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée.

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des Règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|--|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de la direction d'enroulage (schéma) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de techniques, matériels, produits (soins spécifiques, permanente, touching, fixation, finition) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.4. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|--|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de soins spécifiques, permanente et touching sont appliquées de manière adéquate | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (degré de frisure, volumes, mouvements ...). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|---|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2 Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3 Les techniques de communication verbale (ton, intensité, élocution ...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |

UAA3: Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration (semi-permanente ou ton sur ton) et une mise en plis (pincés et rouleaux), adaptés pour Dame ou pour Homme.

12 Pts ECVET

Scénario (à titre indicatif)

Condition d'admission :

- Se présenter avec un modèle Dame en adéquation avec les consignes

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de l'accueil.
- Evaluer le shampoing et le soin spécifiques, la et la mise en plis.

Consignes d'organisation :

- Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour rechercher un modèle Dame souhaitant une ton sur ton et une mise en plis sur chevelure vierge ou colorée (longueur maximum des cheveux : à hauteur d'épaules) avec minimum 2 tons d'écart.
- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise l'accueil, l'installation, le diagnostic **sur un modèle tiré au sort** ; le jury valide le diagnostic (caractéristiques du modèle, choix de et mise en plis avec schémas, choix de techniques, produits et matériels) ;
 - . max 170' : le candidat réalise les services techniques **sur son propre modèle** ;
 - . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée.

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des Règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. 3.4 Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement ...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|---|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de types de et mise en plis sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de nuances (formule), techniques, matériels, produits (shampooing, soin, ton sur ton, mise en plis, fixation, finition) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.4. Les schémas de mise en plis sont corrects et complets. | | |
| | 2.5. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|--|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de shampooing (émulsion), soin spécifique, ton sur ton, mise en plis sont appliquées de manière adéquate. | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (luminosité, uniformité, volumes, mouvements ...). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|---|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2 Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3 Les techniques de communication verbale (ton, intensité, élocution ...) sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |

UAA4 : Réaliser un shampoing, des soins capillaires, une coupe combinée et un brushing, adaptés pour Dame et pour Homme ; réaliser un soin de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme.

25 Pts ECVET

Scénario (à titre indicatif)

Conditions d'admission :

- Se présenter avec un modèle Dame et un modèle Homme en adéquation avec les consignes.

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de la communication (diagnostic, négociation, conseil ...).
- Evaluer la coupe combinée et le brushing pour Dame.
- Evaluer un shampoing, les soins capillaires, une coupe classique, un coiffage et les soins de barbe, de moustache et/ou de favoris pour Homme.

Consignes d'organisation :

- Les évaluations Homme et Dame peuvent être organisées à des moments différents.
- Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour rechercher
 - . un modèle Dame souhaitant une coupe combinée actualisée avec changement de structures de coupe et raccourcissement de 2 à 5 cm sur l'ensemble de la chevelure (cheveux courts ou mi-longs (hauteur d'épaules) et un brushing tendance (inversé extérieur, inversé intérieur, décollément de racines, lissé, bouclé, griffé, bombage, balayage) ;
 - . un modèle Homme souhaitant un shampoing, un soin capillaire, une coupe classique et un coiffage adaptés, un soin (rasage, taille, entretien) de barbe et/ou de moustache et/ou de favoris.
- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise l'accueil, l'installation, le diagnostic **sur un modèle tiré au sort** ;
 - . le jury valide le diagnostic (caractéristiques du modèle, choix de coupe et brushing avec schémas, choix de techniques, produits et matériels) ;
 - . max 90' : le candidat réalise les services techniques **sur son propre modèle** ;
 - . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée

MODELE DAME

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des Règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement ...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|---|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de types de coupes actualisées et de brushing tendance sont adaptés et correctement justifiés | | |
| | 2.3. Les choix de techniques, matériels, produits (shampoings, soins capillaires, coupe combinée, brushing, fixation, finition) sont adaptés et correctement justifiés | | |
| | 2.4. Les schémas de coupes et de brushings sont corrects et complets | | |
| | 2.5. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|--|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de coupe combinée et brushing tendance sont appliquées de manière adéquate. | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (longueurs, volumes, ... créativité). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|---|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2. Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) et les techniques de communication verbale sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3. Les techniques de communication (écoute, questionnement, négociation, conseil ...) sont appliquées de manière adéquate tout au long de la prestation. | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |
| | 4.6 Les espaces de travail communs sont utilisés dans le respect de chacun. | | |

MODELE HOMME

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort du client sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement ...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|--|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de types de coupe classique, de coiffage actualisé et de soins sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de techniques, matériels, produits (shampoings, soins capillaires, coupe, coiffage, fixation, finition, soins) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.4. Les schémas de coupes et de brushings sont corrects et complets. | | |
| | 2.5. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de shampoing, soin capillaire, coupe, coiffage et soins sont appliquées de manière adéquate. | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (longueurs, volumes, netteté des finitions ...). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2 Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) et les techniques de communication verbale sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3 Les techniques de communication (écoute, questionnement, négociation, conseil ...) sont appliquées de manière adéquate tout au long de la prestation. | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués au client avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |
| | 4.6 Les espaces de travail communs sont utilisés dans le respect de chacun. | | |

UAA5 : Réaliser un shampoing, des soins spécifiques, une coloration ou une décoloration (mèches) d'oxydation, adaptés pour Dame et pour Homme.

25 PTs ECVET

Scénario (à titre indicatif)

Condition d'admission :

- Se présenter avec un modèle Dame ou Homme en adéquation avec les consignes

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de la communication (diagnostic, négociation, conseil ...).
- Evaluer les shampoings et soins spécifiques, la coloration ou décoloration (mèches) d'oxydation.

Consignes d'organisation :

Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour rechercher un modèle Dame ou Homme souhaitant une coloration/décoloration d'oxydation (mèches) avec minimum 2 tons d'écart, minimum 2 tons différents et des effets d'ombre / lumière ainsi qu'un séchage adapté ;

- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise l'accueil, l'installation, le diagnostic **sur un modèle tiré au sort** ;
 - . le jury valide le diagnostic (caractéristiques du modèle, choix de coloration/décoloration (mèches) d'oxydation, de séchage, choix de techniques, produits et matériels) ;
 - . de 60' à 150' selon les techniques réalisées : le candidat réalise les services techniques **sur son propre modèle** ;
 - . le séchage adapté sera réalisé mais non évalué ;
 - . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée.

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des Règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort du client / de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement ...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|---|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de types de coloration/décoloration (mèches) d'oxydation et séchage sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de nuances (formule) de coloration/décoloration (mèches) d'oxydation sont adaptés et correctement justifiés | | |
| | 2.4. Les choix des techniques, matériels, produits (shampooing, soins, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation, séchage, fixation, finition) sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.5. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques de shampooing (émulsion), soins spécifiques, coloration / décoloration (mèches) d'oxydation sont appliquées de manière adéquate. | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (nuances, reflets, effets ... créativité). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2 Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) et les techniques de communication verbale sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3 Les techniques de communication (écoute, questionnement, négociation, conseil ...) sont appliquées de manière adéquate tout au long de la prestation. | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués au client / à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |
| | 4.6 Les espaces de travail communs sont utilisés dans le respect de chacun. | | |

UAA6 : Réaliser une coiffure de circonstances adaptée pour Dame et pour Homme.**20 Pts ECVET****Scénario (à titre indicatif)****Condition d'admission :**

- Se présenter avec un modèle Dame en adéquation avec les consignes.

Objectif général de l'évaluation :

- Evaluer la qualité de la communication (diagnostic, négociation, conseil ...).
- Evaluer la coiffure de circonstances (créativité, adaptation ...).

Consignes d'organisation :

- Un mois maximum avant la date de l'épreuve : délai accordé au candidat pour :
 - . rechercher un modèle Dame souhaitant une coiffure de circonstances (mariage ou cocktail) sur cheveux au minimum mi-longs (à hauteur d'épaule).
 - . réaliser les travaux préparatoires (, mèches ...),
 - . prévoir des ornements et accessoires pour mariage et cocktail, des photos / revues pour conseiller la cliente ...
- Lors de l'épreuve :
 - . tirage au sort d'un modèle,
 - . réaliser une coiffure avec au minimum un point de fixation.
 - . exploitation de 2 à 3 techniques différentes (parmi chignon, tressage, torsade, crans, bouclage au fer, pose de crêpons / postiches / mèches / ornements ...).
 - . Les ornements ne peuvent dépasser 1/3 de la surface de la chevelure
- Délai de prestation :
 - . max 30' : le candidat réalise le diagnostic (y compris croquis /schéma)
 - . max 100' : le candidat réalise les services techniques ;
 - . min 15' à 20' à l'issue de la prestation technique : le candidat se présente devant le jury pour justifier tous ses choix de planification, organisation, techniques, matériels, produits ... conseils, techniques de communication ... sur base des observations réalisées, des informations récoltées et des savoirs (scientifiques, technologiques, techniques ...) et ce, à l'aide d'une terminologie adaptée.

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 1. Respect des règles professionnelles | 1.1. La présentation corporelle et la tenue vestimentaire sont adaptées à l'exercice du métier de coiffeur. | | |
| | 1.2. La protection et le confort de la cliente sont adaptés tout au long de la prestation. | | |
| | 1.3. Les techniques, les appareils et les produits sont utilisés selon les règles de sécurité et d'hygiène, et dans le respect des consignes d'utilisation. | | |
| | 1.4. Les postures ergonomiques du candidat sont adaptées aux services prestés. | | |
| | 1.5. Les règles déontologiques (secret professionnel, non-jugement ...) sont respectées tout au long de la prestation. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|------------------------------------|--|--------|------------|
| 2. Pertinence du diagnostic | 2.1. Tous les éléments d'informations utiles sont correctement collectés. | | |
| | 2.2. Les choix de coiffure, ornements ... sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.3. Les choix de techniques, matériels, produits sont adaptés et correctement justifiés. | | |
| | 2.4. Les choix de planification et d'organisation sont adaptés et correctement justifiés. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| 3. Qualité du résultat | 3.1. Le poste de travail est préparé, rangé et fonctionnel. | | |
| | 3.2. L'organisation et le mode opératoire des étapes du service sont respectés. | | |
| | 3.3. Les techniques sont appliquées de manière adéquate. | | |
| | 3.4. Le matériel et les produits sont manipulés de manière professionnelle appropriée et avec dextérité. | | |
| | 3.5. Le résultat final correspond aux résultats attendus (harmonie en fonction de la morphologie, volume, adéquation au contexte, tenue, finition , ... créativité). | | |
| | 3.6. Le délai de réalisation est respecté. | | |

| CRITERES | INDICATEURS | ACQUIS | NON ACQUIS |
|---|--|--------|------------|
| 4. Qualité de la communication, de la relation | 4.1 Les règles de politesse, tact et courtoisie sont appliquées. | | |
| | 4.2 Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle...) et les techniques de communication verbale sont en adéquation avec le contexte (accueil, installation, conversation, prise de congé). | | |
| | 4.3 Les techniques de communication (écoute, questionnement, négociation, conseil ...) sont appliquées de manière adéquate tout au long de la prestation. | | |
| | 4.4 Les choix et les actes sont expliqués à la cliente avec un vocabulaire adapté. | | |
| | 4.5 Les choix et les actes sont expliqués au jury avec une terminologie professionnelle adéquate. | | |
| | 4.6 Les espaces de travail communs sont utilisés dans le respect de chacun. | | |

7. PROFIL D'EQUIPEMENT

CPU-COIFFEUR/COIFFEUSE

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

EQUIPEMENT DE BASE

1. Infrastructure

Locaux :

Salon de coiffure

Local stockage Matériels et Produits

(Buanderie) entretien matériel ... (eau chaude, eau froide)

Vestiaire, toilettes

Eclairage adapté (lumière naturelle ou éclairage artificiel restituant la lumière du jour ; stores si nécessaire pour protéger de l'éblouissement par l'entrée du soleil directe)

Force motrice : chaque emplacement permet l'emploi de différents appareillages (casques, sèche-cheveux ...)

Système d'aération : adapté.

Equipement général : ordinateur avec connexion Internet.

2. Mobilier et appareils :

- Fauteuils modulables en hauteur et inclinables, tabourets à roulettes, tables de travail à roulettes, tablette de coiffage / miroir / éclairage adapté / prise de courant
- Rampe de lavage, lave-têtes, robinets de mixage eau chaude-eau froide
- Casques séchoirs (mise en plis), appareils d'activation de chaleur (permanente, coloration, soins...)
- Stérilisateurs
- Comptoir, Caisse enregistreuse
- Armoires de rangement de petit matériel, de produits ...

3. Petit matériel

- Têtes malléables (et étaux de fixation), sections, mèches ... de natures différentes pour apprentissages de séparations, enroulages, mise en plis, coupes... ; vaporisateur
- Shampooings, Soins capillaires : peignes, brosses, cape de protection, serviettes ...
- Coupe : capes de protection, pinces de séparation, peignes, ciseaux (droits, sculpteurs ...), rasoir, tondeuse, brosse de nuque, lames, milcoupe ...
- Permanente : serviettes, capes de protection, protège-lunettes, brosses, démêloir, peigne à queue, bols non métalliques (pour réducteur et neutralisant), doseurs en plastique, pinceau d'application, gants protecteurs, supports d'enroulage différents (bigoudis/enrouleurs classiques, bracelet, permers, dulceurs, vagueurs ...), pics, papier-pointes, sépare-mèches, spatule, planchette ... bonnet, minuteur ...
- Défrisage : serviettes, capes de protection, protège-lunettes, pinces croco, brosse, peigne à queue, peigne démêloir, spatule, gants de protection, pinceau, éponge, bol non métallique, papiers isolants, minuteur, planchette, éponge ...
- Coloration / Décoloration : serviettes, cape de protection, bols non métalliques, doseurs, pinceaux, gants protecteurs, peignes, pinces de séparations, rouleaux papier

aluminium, spatules à mèches, crochets à mèches, bonnets à mèches ...

- Séchage (Mise en plis/Brushing) et Coiffage : serviettes, cape de protection, pinces de séparations, rouleaux de longueurs et couleurs différentes, brosses (formes et diamètres différents), peignes (pour séparer, démêler, crêper ...), fers à onduler/boucler, pinces chauffantes, sèche-cheveux ...
- Coiffures de circonstances : cf. matériel de colo/décolo et séchage + artifices, ornements, herbys, fourches, crêpons ...
- Coupe / Entretien Barbe, Moustache, Favoris : capes de protection, peignes, ciseaux ... Blaireau, rasoir, bol à barbe, cuir à rasoir ... tondeuse, pierre d'alun, crayon hémostatique...

4. Produits

- Shampoing, Soins capillaires
- Permanente Défrisage, de protection du visage, de soins capillaires spécifiques ;
- Coloration / Décoloration, de protection du visage, de soins capillaires spécifiques ;
- Fixation et Finition
- Soins Barbe / Moustache / Favoris

Les différents produits sont :

- adaptés aux différents types de cuir chevelu (normal, gras, sec, pelliculeux ...), de cheveux (nature : fins/moyens/gros, gras/secs/sains, lisses/raides, ondulés/souples, crépus/frisés, naturels/décolorés/colorés/décapés/méchés/sensibilisés/permanentés/défrisés ...), d'anomalies / affections,
- présentés sous des formes différentes : en flacon, en lotion, en mousse, en gel, en crème, en spray ...
- issus de firmes différentes afin de permettre la comparaison des modes
- d'application, effets ...

5. Matériel et produits d'entretien, d'hygiène, de sécurité

- Distributeur à savon, rouleaux essuie-tout, mouchoirs en papier, rouleaux d'ouate ...
- Gants, tabliers de protection ...
- Trousse de secours
- Balais, ramassette, sacs poubelles, poubelles (tri sélectif), matériel et produits de maintenance des locaux / mobilier / appareillages ...

INFORMATIONS UTILES

Contacts et adresses utiles :

- Union des Coiffeurs Belges www.ubk-ucb.org
- Centre de formation du Fonds de Sécurité d'Existence CP314 (coiffure, soins de beauté, fitness) www.coachbelgium.be
- Centres de technologies avancées : cadastre des équipements pédagogiques www.enseignement.be
- Centre « Zénobe Gramme » : interface entre les écoles techniques / professionnelles et les entreprises. Cette asbl récolte du matériel dans les entreprises qui peut être utilisé par les établissements scolaires pour leur équipement dans le cadre de la formation des élèves. <http://users.skynet.be/zenobe.gramme>
- Déclaration de Dresde www.coiffure.eu
- Coiffeur futé www.coiffeurfute.be (site SPF Santé)
- Charte de Bari www.coiffure.eu
- Gestion du risque chimique www.toxpro.be

8. GLOSSAIRE

CPU – COIFFEUR/COIFFEUSE

GLOSSAIRE DU SERVICE FRANCOPHONE DES METIERS ET DES QUALIFICATIONS

Avant- propos

Cette liste des concepts est structurée en respectant l'ordre alphabétique.

Les sources utilisées sont :

L'accord de coopération : (AC)

Le Cadre Européen des Certifications : (CEC)

Le Consortium de Validation des Compétences : (CVDC)

Le « Legendre » dictionnaire actuel de l'éducation (Rénald Legendre, Montréal 2005) : (L)

La Cellule exécutive du Service Francophone des Métiers et des Qualifications : (CELLEX)

Le projet « Passerelles pour des Parcours de Formation et d'Insertion professionnels » (2PFIP)

Les archives de la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications : (CCPQ)

Décret Missions (DM)

Acquis d'apprentissage

L'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. (AC)

Activités clés

Les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier.

Elles correspondent généralement aux produits ou aux résultats attendus du travailleur.

Aptitude

La capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments) (CEC)

Arborescence

Structure hiérarchisée de données (Larousse)

CEC

Cadre Européen des Certifications.

Il est le document de référence européen devant permettre à chaque état membre (et aux autres pays volontaires) de construire leur cadre national de certification, et de positionner leurs certifications et diplômes de façon transparente. Il décrit 8 niveaux de référence en termes d'acquis d'apprentissages. Il ne se substitue pas aux systèmes nationaux, ni ne participe au processus de certification. Il sert uniquement de cadre de référence. Cet outil entre dans le cadre de la stratégie de Lisbonne. (2PFIP)

CNC

Cadre National de Certification.

Cadre de référence pour le positionnement des diplômes et certifications que chaque pays doit réaliser en regard avec le CEC. Ils doivent être rédigés pour fin 2012. (2PFIP)

Cœur du métier

Le cœur du métier est constitué par l'ensemble des activités-clés qui en font sa spécificité. (CDVC)
C'est le noyau dur des activités d'un métier.

Compétence

La capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie. (CEC)

Compétence (= compétence professionnelle)

La compétence professionnelle est l'aptitude, mesurable, à mettre en œuvre les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux strictement nécessaires à l'accomplissement d'une tâche dans une situation de travail. (CVDC)

Compétences professionnelles

Pratiques professionnelles que la réalisation d'une activité clé implique.

Ce sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé. (CELLEX)

Critères

Un critère est une qualité que l'on attend d'un objet évalué (CVDC)

Ecvet

(European Credit system for Vocational Education and Training ou Système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels)

Basés sur des acquis d'apprentissage, ils doivent permettre, à terme, de favoriser la mobilité des stagiaires et apprenants en formation et enseignement professionnels, en leur permettant de valider leurs acquis entre pays et dans un même pays. Le système complet des ECVET qui a été imaginé dans le cadre de la stratégie de Lisbonne, est encore en gestation. (2PFIP)

Indicateurs

L'indicateur est une manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question : « à quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ». (CVDC)

Indice d'appréciation temporelle

L'indice qui détermine pour chaque activité clé la durée optimale d'acquisition des unités de compétences qui y sont associées. Il peut varier d'un opérateur à l'autre. Il est exprimé selon les cas en périodes, heures, mois, années, phases ou degrés. (A.C.)

Métier

Un ensemble cohérent d'activités professionnelles réalisées par une personne dans le cadre d'un processus productif. (A.C.)

Professionnel compétent

Le professionnel « compétent » définit un premier niveau d'exigence, sur une échelle qui en comporte trois.

1. Le « professionnel compétent » est capable de bien exécuter son travail, conformément aux procédures et/ou aux prescriptions. Il est efficace (c'est-à-dire il répond à ce qui lui est demandé). Ce niveau correspond au niveau d'entrée dans l'emploi.
2. Le « professionnel confirmé » est capable de travailler vite et bien, avec une économie de moyens conformément aux procédures et/ou aux prescriptions. Il est efficace et efficient (c'est-à-dire : il répond à ce qui lui est demandé de façon économique en temps et en ressources).
3. Le « professionnel expérimenté » est capable de travailler vite et bien, avec une économie de moyens, en s'adaptant face aux problèmes qu'il rencontre. Il est efficace, efficient et adaptatif (c'est-à-dire : il est capable d'aller au-delà de ce qui lui est demandé). A titre indicatif, ce niveau correspond à une expérience professionnelle utile de minimum 5 ans dans le métier (cette durée pouvant varier d'un secteur ou d'une situation professionnelle à l'autre).(CVDC)

Profil de formation

Profil composé des unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés métier et qui est composé également d'un profil d'évaluation, d'un indice d'appréciation temporelle et d'un profil d'équipement. (A.C.)

Profil d'équipement

Le profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation dans une perspective de formation et d'enseignement. L'équipement peut être localisé soit dans l'école ou dans un centre de formation soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise. (A.C.)

Profil d'évaluation

Le profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement en ce compris l'Enseignement de promotion sociale. (A.C.)

Profil métier

Le profil métier se compose d'un **référentiel métier** et d'un **référentiel des compétences** professionnelles. (A.C.)

Référentiel métier

Le référentiel métier se compose de :

« **La définition du métier** » : pour les 15 items voir annexe A1

« **La position du métier par rapport aux métiers proches** » (A.C.)

Référentiel des compétences professionnelles Le référentiel de compétences professionnelles liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées. (CELLEX)

Savoir

Le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels. (CEC)

Savoir-faire

Ou savoir comment faire. On peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques.

Savoir-faire cognitifs : procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène,

Savoir-faire pratiques : gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices,...(CCPQ)

« Unité d'acquis d'apprentissage »

Un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé. (A.C.)