

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

#### Arrêté du 28 juin 2019 portant création de la spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel et fixant ses modalités de délivrance

NOR : MENE1919092A

Le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-51 à D. 337-94-1 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 4 août 2000 modifié relatif à l'attribution de l'indication « section européenne » sur le diplôme du baccalauréat professionnel ;

Vu l'arrêté du 8 novembre 2012 modifié relatif à l'obtention de dispenses d'unités à l'examen du baccalauréat professionnel ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Coiffure, esthétique et services connexes » en date du 27 novembre 2018 ;

Vu l'avis du conseil supérieur de l'éducation du 11 avril 2019,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Il est créé la spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées par le présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

**Art. 2.** – Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis en annexe I du présent arrêté qui comporte l'annexe *Ia* relative au référentiel des activités professionnelles et l'annexe *Ib* relative au référentiel de compétences.

**Art. 3.** – Le référentiel d'évaluation est fixé par l'annexe II du présent arrêté et comprend l'annexe *IIa* relative aux unités constitutives du diplôme, *IIb* relative au règlement d'examen et *IIc* relative à la définition des épreuves sous la forme ponctuelle et sous la forme du contrôle en cours de formation.

**Art. 4.** – Les volumes horaires de formation applicables à la spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel sont fixés par l'arrêté 21 novembre 2018 susvisé.

Au titre de l'annexe I de l'arrêté du 21 novembre 2018 susvisé, sont retenus les enseignements : « Economie-gestion » et « Physique-chimie ».

Dans le cadre de l'annexe II du même arrêté, la spécialité est classée dans le secteur « production ».

La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel est de 22 semaines incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les modalités, l'organisation et les objectifs de cette formation sont définis en annexe III du présent arrêté.

**Art. 5.** – Pour chaque session d'examen, le ministre chargé de l'éducation nationale arrête la date de clôture des registres d'inscription et le calendrier des épreuves écrites obligatoires.

Dans ce cadre, la liste des pièces à fournir pour le contrôle de la régularité de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur d'académie en charge de ce contrôle.

**Art. 6.** – Chaque candidat précise, au moment de son inscription, s'il se présente à l'examen sous la forme globale ou sous la forme progressive, conformément aux dispositions des articles D. 337-78 et D. 337-79 du code de l'éducation. Le choix pour l'une ou l'autre de ces modalités est définitif.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités auxquelles il souhaite se présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

Il précise également la ou les épreuves facultatives auxquelles il souhaite se présenter.

La spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions des articles D. 337-67 à D. 337-88 du code de l'éducation.

**Art. 7.** – La première session d'examen de la spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel, organisée conformément aux dispositions du présent arrêté, aura lieu en 2023.

**Art. 8.** – Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 28 juin 2019.

Pour le ministre et par délégation :  
*Le directeur général de l'enseignement scolaire,*  
J.-M. HUART

ANNEXES

Annexe introductive



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE

**Baccalauréat professionnel**

**Spécialité**

**« MÉTIERS DE LA COIFFURE »**

## SOMMAIRE

### **ANNEXE I Référentiels des activités professionnelles et de compétences**

- I a – Référentiel des Activités Professionnelles
- I b – Référentiel de compétences
  - Compétences et savoirs associés

### **ANNEXE II Référentiel d'évaluation**

- II a – Unités constitutives du diplôme
- II b – Règlement d'examen
- II c – Définition des épreuves

### **ANNEXE III Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

**TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS**  
Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure

| Activités   | Blocs de compétences  | Unités   |
|---|---|--|
| <p><b>Pôle 1 – Conception et réalisation de prestations de coiffure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration d'un diagnostic en vue du service</li> <li>- Mise en œuvre de techniques d'hygiène et de soins capillaires</li> <li>- Conception et réalisation d'une coupe personnalisée femme et homme</li> <li>- Conception et réalisation d'une modification personnalisée de la couleur</li> <li>- Conception et réalisation personnalisées d'une mise en forme temporaire ou durable et d'un coiffage</li> </ul> | <p><b>Bloc n° 1 - Concevoir et réaliser des prestations de coiffure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un diagnostic en vue du service</li> <li>- Adapter et mettre en œuvre un protocole d'hygiène et de soins capillaires</li> <li>- Concevoir et réaliser une coupe personnalisée</li> <li>- Concevoir et réaliser une modification personnalisée de la couleur</li> <li>- Concevoir et réaliser une mise en forme et un coiffage personnalisés</li> </ul>  | <p><b>UNITÉ U31</b></p> <p><b>Techniques de coiffure</b></p>                                 |
| <p><b>Pôle 2 – Relation avec la clientèle et vente de services et de produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil de la clientèle, identification de ses attentes et de ses besoins</li> <li>- Conseil et vente de services ou de produits capillaires, matériels et accessoires</li> <li>- Suivi, développement et fidélisation de la clientèle</li> <li>- Promotion des prestations, des produits et des matériels</li> </ul>  | <p><b>Bloc n° 2 - Établir des relations avec la clientèle</b><br/><b>Vendre des services et des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins</li> <li>- Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires</li> <li>- Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle</li> <li>- Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services</li> </ul> | <p><b>UNITÉ U32</b></p> <p><b>Relation clientèle</b><br/><b>Accueil en salon - Vente</b></p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Pôle 3 – Pilotage d'une entreprise de coiffure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de l'activité des personnels</li> <li>- Suivi et accompagnement de l'équipe</li> <li>- Aménagement et gestion des espaces d'une entreprise de coiffure</li> <li>- Gestion administrative, économique et financière d'une entreprise de coiffure</li> </ul> | <p><b>Bloc n° 3 - Piloter une entreprise de coiffure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser l'activité des personnels</li> <li>- Suivre et accompagner l'équipe</li> <li>- Aménager et gérer les espaces d'une entreprise de coiffure</li> <li>- Participer au pilotage administratif, économique et financier</li> </ul>  | <p><b>UNITÉ U2</b></p> <p><b>Pilotage d'une entreprise de coiffure</b></p> |
|   | <p><b>Bloc n° 4 - Mathématiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher, extraire et organiser l'information</li> <li>- Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution</li> <li>- Expérimenter, simuler</li> <li>- Critiquer un résultat, argumenter</li> <li>- Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit</li> </ul>   | <p><b>Unité U11</b></p> <p><b>Mathématiques</b></p>                        |
|   | <p><b>Bloc n° 5 – Physique-chimie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher, extraire et organiser l'information</li> <li>- Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité</li> <li>- Expérimenter, simuler</li> <li>- Critiquer un résultat, argumenter</li> <li>- Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit</li> </ul>   | <p><b>Unité U12</b></p> <p><b>Physique-chimie</b></p>                      |
|   | <p><b>Bloc n° 6 - Économie – gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les caractéristiques de l'environnement et du secteur de son activité professionnelle</li> <li>- Découvrir et maîtriser les bases de la gestion et de la communication professionnelle</li> </ul>   | <p><b>Unité U33</b></p> <p><b>Économie - gestion</b></p>                   |
|   | <p><b>Bloc n° 7 - Prévention-santé-environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème</li> <li>- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident</li> <li>- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques</li> <li>- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées</li> <li>- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence</li> </ul> | <p><b>Unité U34</b></p> <p><b>Prévention-santé-environnement</b></p>       |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Bloc n°8 - Langues vivantes</b></p> <p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer oralement en continu</li> <li>- Interagir en langue étrangère</li> <li>- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul>   | <p><b>Unité U4</b></p> <p>Langues vivantes</p>                                   |
|  | <p><b>Bloc n°9 - Français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer</li> <li>- Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire</li> <li>- Devenir un lecteur compétent et critique</li> <li>- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle</li> </ul>   | <p><b>Unité U51</b></p> <p>Français</p>  |
|  | <p><b>Bloc n°10 - Histoire-géographie-enseignement moral et civique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures</li> <li>- Comprendre les enjeux liés au développement durable</li> <li>- Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation</li> <li>- Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux</li> </ul>  | <p><b>Unité U52</b></p> <p>Histoire-géographie-enseignement moral et civique</p> |
|  | <p><b>Bloc n°11 - Arts appliqués et cultures artistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels</li> <li>- Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création</li> <li>- Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques</li> </ul>   | <p><b>Unité U6</b></p> <p>Arts appliqués et cultures artistiques</p>             |
|  | <p><b>Bloc n°12 - Éducation physique et sportive</b></p> <p>Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une performance motrice maximale</li> <li>- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</li> <li>- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</li> <li>- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</li> <li>- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité</li> </ul> | <p><b>Unité U7</b></p> <p>Éducation physique et sportive</p>                     |

| <b>Le candidat peut choisir jusqu'à deux unités facultatives parmi les trois proposées</b> |   |
|--|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif Langues vivantes</b></p> <p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer oralement en continu</li> <li>- Interagir en langue étrangère</li> <li>- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul>  |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif Éducation physique et sportive</b></p> <p>Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une performance motrice maximale</li> <li>- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</li> <li>- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</li> <li>- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</li> <li>- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité</li> </ul> |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif Mobilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Caractériser le contexte professionnel étranger</li> <li>- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France</li> </ul>   |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Unité facultative</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Langues vivantes</b></p>  |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Unité facultative</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Éducation physique et sportive</b></p>  |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Unité facultative</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mobilité</b></p>  |



## ANNEXE I – Référentiels des activités professionnelles et de compétences

## Annexe I a

Référentiel des Activités Professionnelles  
Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure**1 - CHAMP D'ACTIVITÉ****1.1 - Définition**

Le (la) titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure est un(e) professionnel(le) hautement qualifié(e) spécialisé(e) dans :

- Les techniques de coupe, de forme, de coloration, de coiffage sur une clientèle féminine et masculine
- L'accueil de la clientèle
- Le conseil personnalisé pour la vente de prestations et de produits
- L'animation de l'équipe au sein de l'entreprise
- La gestion technique, administrative et financière courante d'un salon de coiffure ou d'une activité indépendante

**1.2 - Les secteurs d'activité**

Le (la) titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure exerce son activité, en respectant la réglementation en vigueur, en qualité de salarié(e) ou de non salarié(e) dans les secteurs suivants :

- Tout type d'entreprises de coiffure (salons de coiffure, salons itinérants, entreprises de coiffure à domicile, entreprises liées au secteur de la coiffure) ;
- Métiers du spectacle et de la mode ;
- Centre esthétique avec des activités de coiffure intégrées ;
- Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées ;
- Établissements de tourisme, centres de vacances, de loisirs ;
- Établissements de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation, d'hébergement pour personnes âgées ;
- Entreprises de distribution de produits et matériels professionnels de coiffure ;
- Entreprises de fabrication de produits capillaires et de matériels professionnels ;
- Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral.

**1.3 - Les emplois et fonctions**

Le (la) titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure exerce les fonctions de :

- Coiffeur/coiffeuse hautement qualifié(e)
- Technicien(ne)
- Chef(fe) d'entreprise ou gérant(e)
- Manager

**1.4 - Les conditions générales d'exercice**

Le (la) titulaire du diplôme doit s'attacher à :

- respecter la réglementation et les normes en vigueur ;
- adopter des comportements et des attitudes conformes, en vue de garantir l'hygiène, la santé et la sécurité de tous ;
- utiliser des produits capillaires conformes à la réglementation ;
- exploiter des outils informatiques et logiciels professionnels ;
- adopter une démarche respectueuse de l'environnement ;
- prendre en compte le contexte professionnel et économique dans lequel il évolue.

Le (la) coiffeur/coiffeuse agit dans le respect du bien-être et du confort de sa clientèle dans le but d'entretenir et d'embellir la chevelure.

Le (la) coiffeur/coiffeuse adopte une présentation soignée, ainsi que des attitudes civiques et professionnelles dont l'écoute, la courtoisie, l'empathie et la discrétion. Il est capable de s'intégrer dans son environnement professionnel.

#### 1.5 - Le niveau d'implication

L'autonomie et la responsabilité s'exercent dans le cadre défini par le (la) chef(fe) d'entreprise.

#### 1.6 - Les perspectives d'évolution

Le (la) titulaire du diplôme du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure possède un niveau de compétences générales et professionnelles lui permettant, soit de s'insérer professionnellement dans des emplois de niveau 4, soit de poursuivre une formation professionnelle.

Au cours de sa carrière, il (elle) peut se spécialiser et obtenir une qualification lui permettant de compléter sa formation.

#### 1.7 - Les différents pôles d'activités professionnelles – descriptions

*Les activités concernent une clientèle féminine et masculine*

| PÔLES  | ACTIVITÉS   | TÂCHES  |   |
|--|---|---|---|
| <b>Pôle 1</b><br><b>Conception et réalisation de prestations de coiffure</b> | Tâches communes aux activités du pôle 1<br>T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail<br>T1-2 - Auto évaluation du service réalisé<br>T1-3 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail<br>T1-4 - Gestion des déchets et des polluants |   |   |
|  | <b>1.A</b>  | Élaboration d'un diagnostic en vue du service   | Réalisation d'un diagnostic pour choisir les services   |
|  | <b>1.B</b>  | Mise en œuvre de techniques d'hygiène et de soins capillaires                                       | Réalisation d'un shampoing<br>Réalisation d'un soin capillaire  |
|  | <b>1.C</b>  | Conception et réalisation d'une coupe personnalisée femme et homme                                  | Choix et adaptation de la coupe<br>Réalisation d'une coupe femme<br>Réalisation d'une coupe homme   |
|  | <b>1.D</b>  | Conception et réalisation d'une modification personnalisée de la couleur                            | Choix et adaptation de techniques et de produits de modification de la couleur en fonction du résultat attendu<br>Réalisation de la coloration et d'effets de couleur                     |
|  | <b>1.E</b>  | Conception et réalisation personnalisées d'une mise en forme temporaire ou durable et d'un coiffage | Adaptation de la mise en forme au résultat attendu<br>Réalisation d'une mise en forme temporaire<br>Modification durable de la forme naturelle par enroulage<br>Réalisation d'un coiffage |

| PÔLES  | ACTIVITÉS  | TÂCHES  |  |
|--|--|---|--|
| <b>Pôle 2</b><br><b>Relation avec la clientèle et vente de services et de produits</b> | Tâches communes aux activités du pôle 2<br>T2-1 - Gestion de situations professionnelles inattendues |   |  |
|  | <b>2.A</b>   | Accueil de la clientèle, identification de ses attentes et de ses besoins         | Création d'une relation client<br>Identification des attentes et des besoins du ou de la client(e)   |
|  | <b>2.B</b>   | Conseil et vente de services ou de produits capillaires, matériels et accessoires | Choix des services et/ou des produits<br>Conseil à la clientèle<br>Proposition d'un devis<br>Réalisation de la vente et de l'encaissement  |
|  | <b>2.C</b>   | Suivi, développement et fidélisation de la clientèle                              | Mise en œuvre d'une action de fidélisation<br>Incrémentation d'un fichier clientèle numérique<br>Suivi et exploitation du fichier clientèle<br>Gestion de la prise de rendez-vous<br>Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e) |
|  | <b>2.D</b>   | Promotion des prestations, des produits et des matériels                          | Valorisation des prestations, des produits et des matériels<br>Promotion des produits, prestations ou matériels<br>Animation des lieux de vente et d'actions de promotion  |

| PÔLES   | ACTIVITÉS  | TÂCHES  |  |
|---|------------|---|--|
| <b>Pôle 3</b><br><b>Pilotage d'une entreprise de coiffure</b> | <b>3.A</b> | Organisation de l'activité des personnels                                     | Organisation et gestion des plannings des collaborateurs (trices)<br>Adaptation de l'organisation à l'activité quotidienne   |
|   | <b>3.B</b> | Suivi et accompagnement de l'équipe   | Mobilisation des différents moyens pour motiver le personnel<br>Participation à l'information et à la formation des collaborateurs (trices)<br>Participation au recrutement du personnel   |
|   | <b>3.C</b> | Aménagement et gestion des espaces d'une entreprise de coiffure               | Aménagement et organisation des différents espaces professionnels<br>Gestion des produits et du matériel<br>Gestion des équipements  |
|   | <b>3.D</b> | Gestion administrative, économique et financière d'une entreprise de coiffure | Participation à la stratégie de développement de l'entreprise<br>Calcul des coûts - Élaboration des prix<br>Réalisation d'opérations comptables, de démarches administratives<br>Démarche de projet de reprise ou de création d'entreprise |

**2 - Tableau détaillé des activités**

**PÔLE 1**  
**CONCEPTION ET RÉALISATION DE PRESTATIONS**  
**DE COIFFURE**

**TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS**  
**COMMUNS AUX ACTIVITÉS DU PÔLE 1**

|   |
|---|
| <b>TÂCHES COMMUNES :</b>  |
| <p><i>Toutes les tâches s'exécutent dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, des gestes éco-citoyens et dans le respect du cheveu.</i></p> <p>T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail<br/> T1-2 - Auto évaluation du service réalisé<br/> T1-3 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail<br/> T1-4 - Gestion des déchets et des polluants</p>   |
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE :</b>  |
| <b>Environnement professionnel</b>  |
| <p>Clientèle<br/> Plateau technique<br/> Entreprises de coiffure</p>  |
| <b>Documents et matériels professionnels</b>  |
| <p>Matériels (outils, appareils), linge, équipements<br/> Produits capillaires<br/> Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br/> Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br/> Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br/> Fiches clients<br/> Fichier clientèle<br/> Tarifs des prestations proposées<br/> Textes réglementaires en vigueur<br/> Chartes, normes en vigueur<br/> Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br/> Équipements de protection collective et individuelle<br/> Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail</p> |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| <p>R1-1 - Postes de travail organisés, remis en état dans le respect des règles et des bonnes pratiques<br/> R1-2 - Analyse pertinente des prestations réalisées<br/> R1-3 - Espaces de travail, matériels, linge, équipements maintenus en état de propreté et de fonctionnement<br/> R1-4 - Déchets et polluants évacués dans une démarche écoresponsable</p>   |

|   |
|---|
| <b>Activité 1.A - Élaboration d'un diagnostic en vue du service</b> |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T1-5 - Réalisation d'un diagnostic pour choisir les services        |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R1-5 – Diagnostic exact et pertinent                                |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale        |

|  |
|--|
| <b>Activité 1.B - Mise en œuvre de techniques d'hygiène et de soins capillaires</b>  |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T1-6 - Réalisation d'un shampoing<br>T1-7 - Réalisation d'un soin capillaire   |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R1-6 - Produit adapté au cheveu et à la prestation<br>Chevelure propre et préparée pour la prestation suivante<br>R1-7 - Résultat obtenu conforme aux attentes |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale   |

|   |
|---|
| <b>Activité 1.C - Conception et réalisation d'une coupe personnalisée femme et homme</b>  |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T1-8 - Choix et adaptation de la coupe<br>T1-9 - Réalisation d'une coupe femme<br>T1-10 - Réalisation d'une coupe homme                                   |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R1-8 - Valorisation du ou de la client(e) par une coupe personnalisée<br>R1-9 et R1-10 - Résultat de la coupe conforme aux attentes - Qualité de la coupe |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale  |

|   |
|---|
| <b>Activité 1.D - Conception et réalisation d'une modification personnalisée de la couleur</b>  |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T1-11 - Choix et adaptation de techniques et de produits de modification de la couleur en fonction du résultat attendu<br>T1-12 - Réalisation de la coloration et d'effets de couleur |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R1-11 - Valorisation de la coiffure par une couleur personnalisée<br>R1-12 - Résultat et qualité de la coloration et d'effets conformes aux attentes                                  |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale  |

|  |
|--|
| <b>Activité 1.E - Conception et réalisation d'une mise en forme temporaire ou durable personnalisée et d'un coiffage</b>   |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T1-13 - Adaptation de la mise en forme au résultat attendu<br>T1-14 - Réalisation d'une mise en forme temporaire<br>T1-15 - Modification durable de la forme naturelle par enroulage<br>T1-16 - Réalisation d'un coiffage  |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R1-13 - Choix de la ou des techniques adaptées au résultat attendu<br>R1-14 - Résultat et qualité de la mise en forme conformes aux attentes<br>R1-15 - Mise en forme durable conforme aux attentes et dans le respect de la fibre capillaire<br>R1-16 - Valorisation du service de mise en forme temporaire |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale   |

**PÔLE 2**  
**RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET**  
**VENTE DE SERVICES ET DE PRODUITS**

**TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS**  
**COMMUNS AUX ACTIVITÉS DU PÔLE 2**

|  |
|--|
| <b>TÂCHES COMMUNES :</b>   |
| T2-1 - Gestion de situations professionnelles inattendues  |
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE :</b>   |
| <b>Environnement professionnel</b>   |
| Clientèle<br>Plateau technique<br>Entreprises de coiffure  |
| <b>Documents et matériels professionnels</b>   |
| Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrines ...)<br>Produits capillaires<br>Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br>Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br>Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br>Tarifs des prestations proposées – devis et factures<br>Fichier clientèle<br>Fiches clients<br>Planning de rendez-vous<br>Supports de fidélisation<br>Questionnaires - enquêtes de satisfaction<br>Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br>Textes réglementaires en vigueur<br>Normes, chartes en vigueur<br>Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R2-1 - Adaptation et réactivité pour solutionner les situations inattendues  |

|  |
|--|
| <b>Activité 2.A - Accueil de la clientèle - Identification de ses attentes et de ses besoins</b>                                 |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T2-2 - Création d'une relation client<br>T2-3 - Identification des attentes et des besoins du ou de la client(e)                 |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R2-2 - Relation client propice au dialogue et à la mise en confiance<br>R2-3 - Reformulation précise des attentes ou des besoins |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale   |

|  |
|--|
| <b>Activité 2.B - Conseil et vente de services ou de produits capillaires, matériels et accessoires</b>  |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T2-4 - Choix des services et/ou des produits<br>T2-5 - Conseil à la clientèle<br>T2-6 - Proposition d'un devis<br>T2-7 - Réalisation de la vente et de l'encaissement  |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R2-4 - Proposition adaptée de services et/ou de produits<br>R2-5 - Conseils personnalisés et argumentés<br>R2-6 - Devis en adéquation avec les services proposés<br>R2-7 - Vente conclue et encaissement juste   |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale   |
| <b>Activité 2.C - Suivi, développement et fidélisation de la clientèle</b>   |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T2-8 - Mise en œuvre d'une action de fidélisation<br>T2-9 - Incrémentation d'un fichier clientèle numérique<br>T2-10 - Suivi et exploitation du fichier clientèle<br>T2-11 - Gestion de la prise de rendez-vous<br>T2-12 - Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e) |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R2-8 - Pertinence des actions de fidélisation proposées. Client(e) fidélisé(e)<br>R2-9 et R2-10 - Fichier clientèle exploité et renseigné<br>R2-11 - Optimisation du planning de rendez-vous<br>R2-12 - Client(e) satisfait(e) et fidélisé(e)                                  |
| <b>AUTONOMIE :</b> Pleine responsabilité et autonomie totale   |
| <b>Activité 2.D - Promotion des prestations, des produits et des matériels</b>   |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>  |
| T2-13 - Valorisation des prestations, des produits et des matériels<br>T2-14 - Promotion des produits, prestations ou matériels<br>T2-15 - Animation des lieux de vente et des journées de promotion   |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>  |
| R2-13 - } Optimisation de l'image du produit et des services<br>A } Espace de vente valorisé<br>R2-15 - } Efficacité des actions de promotion, d'animation et développement des ventes   |
| <b>AUTONOMIE :</b> Responsabilité partagée ou totale selon les tâches et autonomie totale  |



**PÔLE 3**  
**PILOTAGE D'UNE ENTREPRISE DE COIFFURE**

**CONDITIONS D'EXERCICES COMMUNES AUX ACTIVITÉS DU PÔLE 3**

|   |
|---|
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE :</b>  |
| <b>Environnement professionnel</b>  |
| Clientèle<br>Plateau technique<br>Entreprises de coiffure   |
| <b>Documents et matériels professionnels</b>  |
| Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrines ...)<br>Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br>Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br>Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br>Tarifs des prestations proposées - Devis - Factures<br>Fichier clientèle<br>Fiches clients<br>Planning de rendez-vous<br>Supports de fidélisation<br>Questionnaires - enquêtes de satisfaction<br>Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br>Textes réglementaires en vigueur<br>Normes, chartes en vigueur<br>Fiches de postes – Curriculum vitae – Offres d'emploi<br>Documents comptables et administratifs (Tableau de bord,...) |

|   |
|---|
| <b>Activité 3.A - Organisation de l'activité des personnels</b>   |
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T3-1 - Organisation et gestion des plannings des collaborateurs(trices)<br>T3-2 - Adaptation de l'organisation à l'activité quotidienne |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R3-1 - Optimisation du temps de travail des collaborateurs(trices)<br>R3-2 - Gestion des situations imprévues                           |
| <b>AUTONOMIE :</b> Responsabilité partagée ou totale selon les situations et autonomie totale   |

| <b>Activité 3.B - Suivi et accompagnement de l'équipe</b>   |
|---|
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T3-3 - Mobilisation des différents moyens pour motiver le personnel<br>T3-4 - Participation à l'information et à la formation des collaborateurs(trices)<br>T3-5 - Participation au recrutement du personnel                                |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R3-3 - Équipe motivée et proactive<br>R3-4 - Informations et formations mises en œuvre, adaptées aux besoins de l'entreprise et des collaborateurs(trices)<br>R3-5 - Critères d'embauche identifiés au regard du profil du poste à pourvoir |
| <b>AUTONOMIE :</b> Responsabilité partagée ou totale selon les tâches et autonomie totale   |

| <b>Activité 3.C – Aménagement et gestion des espaces d'une entreprise de coiffure</b>   |
|---|
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T3-6 - Aménagement et organisation des différents espaces professionnels<br>T3-7 - Gestion des produits et du matériel<br>T3-8 - Gestion des équipements                        |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R3-6 - Aménagements des espaces, rationnels, ergonomiques, sécuritaires<br>R3-7 - Approvisionnements optimisés<br>R3-8 - Sélection d'équipements adaptés et maintenance assurée |
| <b>AUTONOMIE :</b> Responsabilité partagée ou totale selon les tâches et autonomie totale   |

| <b>Activité 3.D - Gestion administrative, économique et financière d'une entreprise de coiffure</b>   |
|---|
| <b>TÂCHES SPÉCIFIQUES :</b>   |
| T3-9 - Participation à la stratégie de développement de l'entreprise<br>T3-10 - Calcul des coûts - Élaboration des prix<br>T3-11 - Réalisation d'opérations comptables, de démarches administratives<br>T3-12 - Démarche de projet de reprise ou de création d'entreprise |
| <b>RÉSULTATS ATTENDUS :</b>   |
| R3-9 et R3-10 - Participation active à la croissance de l'entreprise<br>R3-11 - Opérations comptables et démarches administratives effectuées dans le respect de la réglementation<br>R3-12 - Projet cohérent et réalisable   |
| <b>AUTONOMIE :</b> Responsabilité partagée ou totale selon les tâches et autonomie totale   |

Annexe I b  
Référentiel de compétences  
Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure

**Les compétences développées dans ce référentiel  
concernent la clientèle féminine et masculine**

**Tableau synoptique des compétences du pôle 1**

| Compétence globale  | Compétences terminales |   | Compétences détaillées |  |
|---|------------------------|---|------------------------|--|
| <b>C1<br/>Concevoir et réaliser des prestations de coiffure</b> | <b>C1-1</b>            | Réaliser un diagnostic en vue du service                                  | C1-1-1                 | Caractériser le cheveu et le cuir chevelu  |
|   |                        |   | C1-1-2                 | Poser le diagnostic  |
|   | <b>C1-2</b>            | Adapter et mettre en œuvre un protocole d'hygiène et de soins capillaires | C1-2-1                 | Réaliser un shampoing  |
|   |                        |   | C1-2-2                 | Réaliser un soin   |
|   | <b>C1-3</b>            | Concevoir et réaliser une coupe personnalisée                             | C1-3-1                 | Concevoir une coupe adaptée et personnalisée   |
|   |                        |   | C1-3-2                 | Réaliser une coupe femme ou homme sur tout type et toute longueur de cheveux         |
|   | <b>C1-4</b>            | Concevoir et réaliser une modification personnalisée de la couleur        | C1-4-1                 | Élaborer un projet de modification de couleur  |
|   |                        |   | C1-4-2                 | Choisir les techniques, les matériels et les produits                                |
|   |                        |   | C1-4-3                 | Mettre en œuvre les techniques de coloration et d'effets de couleur                  |
|   | <b>C1-5</b>            | Concevoir et réaliser une mise en forme et un coiffage personnalisés      | C1-5-1                 | Concevoir la mise en forme temporaire  |
|   |                        |   | C1-5-2                 | Réaliser une mise en forme temporaire : aux doigts, brushing, mise en plis, aux fers |
|   |                        |   | C1-5-3                 | Réaliser une mise en forme durable par enroulage en méthode indirecte                |
|   |                        |   | C1-5-4                 | Réaliser un coiffage   |

**Pôle 1**  
**Conception et réalisation de prestations de coiffure**

| <b>Ressources communes au Pôle 1</b> |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Environnement professionnel</b>   | <b>Ressources</b>  |
| Tout type d'entreprises de coiffure  | Matériels (outils, appareils), linge, équipements<br>Produits capillaires<br>Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br>Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br>Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br>Fiches clients<br>Fichier clientèle<br>Tarifs des prestations proposées<br>Textes réglementaires en vigueur<br>Chartes, normes en vigueur<br>Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br>Équipements de protection collective et individuelle<br>Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail |

**C1 : Concevoir et réaliser des prestations de coiffure**

| <b>Compétence C1-1 : Réaliser un diagnostic en vue du service</b> |  |
|---|--|
| <b>Compétences détaillées</b>                                     | <b>Indicateurs d'évaluation</b>  |
| C1-1-1 Caractériser le cheveu et le cuir chevelu                  | Prise en compte du passé technique de la chevelure, du cuir chevelu et de leur état actuel |
| C1-1-2 Poser le diagnostic  | Exactitude de l'analyse<br>Formulation précise, orale ou écrite, du diagnostic             |

| <b>S1-1 ; Savoirs associés à la compétence C1-1</b>     | <b>Limites de connaissances</b>   |
|---|---|
| <b>S1-1-1 Biologie appliquée</b>                        |   |
| Anatomie, morphologie de la tête                        | <p>Situer les os et les différentes zones de la tête</p> <p>Recenser les variables et les caractéristiques relatives à la morphologie de la tête (visage et crâne)</p> <p>Proposer des services adaptés à la morphologie</p>  |
| Physiologie de la cellule                               | <p>Présenter la cellule comme unité structurale des êtres vivants</p> <p>Expliquer le renouvellement et la différenciation cellulaires</p>  |
| Histologie et physiologie de la peau et du cuir chevelu | <p>Définir les différents tissus et leur rôle : épiderme, derme, hypoderme</p> <p>Identifier les différentes carnations de la peau</p> <p>Comparer l'épiderme et le derme de la peau et du cuir chevelu</p> <p>Indiquer les fonctions de la peau et du cuir chevelu</p> <p>Présenter le rôle de la vascularisation de la peau</p> <p>Expliquer le processus de kératinisation de la peau</p> <p>Indiquer les caractéristiques du cuir chevelu susceptibles d'être modifiées par les techniques professionnelles</p>             |
| Annexes cutanées  | <p>Citer et repérer les productions épidermiques, le poil et le cheveu, les glandes sébacées, sudoripares et muscles horriplateurs</p> <p>Développer la structure et le rôle des glandes sébacées et sudoripares</p> <p>Indiquer les facteurs de variation de la sécrétion du sébum et de la sueur</p>  |
| Film et flore cutanés de surface                        | <p>Indiquer les caractéristiques et le rôle du film hydrolipidique (composition, pH, flore cutanée)</p>   |
| Anomalies du cuir chevelu                               | <p>Identifier et décrire les signes caractéristiques des principales anomalies du cuir chevelu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alopecies, calvitie, pelade</li> <li>- hyper et hypo séborrhées</li> <li>- hyperhidrose et hypohidrose</li> <li>- états pelliculaires</li> <li>- dermites séborrhéiques, eczémateuses</li> <li>- psoriasis</li> <li>- pédiculose, teigne, gale</li> </ul> <p>Justifier des précautions à prendre lors des différentes prestations, dans la limite des compétences du coiffeur</p> |
| État du cheveu  | <p>Identifier l'état du cheveu</p> <p>Expliquer les causes possibles de sensibilisation du cheveu (thermiques, chimiques, environnementales, mécaniques)</p> <p>Énoncer les conséquences de l'usage de techniques inappropriées sur les propriétés ou sur la composition chimique du cheveu</p>   |
| <b>S1-1-2 Technologie</b>                               |   |
| Fiche diagnostic  | <p>Recenser et sélectionner les informations indispensables à l'élaboration d'un diagnostic (nature, état, anomalies, morphologie visage et silhouette, passé technique, habitudes quotidiennes...)</p>   |

| <b>Compétence C1-2 : Adapter et mettre en œuvre un protocole d'hygiène et de soins capillaires</b> |  |
|--|--|
| <b>Compétences détaillées</b>  | <b>Indicateurs d'évaluation</b>  |
| C1-2-1 Réaliser un shampoing   | Choix pertinent et adapté du produit<br>Dosages adaptés  |
| C1-2-2 Réaliser un soin  | Pertinence de la gestuelle en fonction du produit choisi<br>Temps de réalisation respecté<br>Rinçage suffisant, efficace<br>Chevelure propre<br>Démêlage effectué<br>Protocole adapté au regard du diagnostic posé<br><br><i>Organisation, installation rationnelles du poste de travail</i><br><i>Respect des points de contrôle de l'auto-évaluation</i><br><i>Réactions adaptées aux situations imprévues</i><br><i>Entretien des matériels, postes et espaces de travail</i><br><br><i>Techniques maîtrisées en respectant :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la réglementation en vigueur</li> <li>○ la fibre capillaire</li> <li>○ le confort du ou de la client(e)</li> <li>○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>○ une démarche respectueuse de l'environnement</li> <li>○ une chronologie et une durée des opérations adaptées</li> </ul> |

| <b>S1-2 : Savoirs associés à la compétence C1-2</b>  | <b>Limites de connaissances</b>  |
|--|--|
| <b>S1-2-1 Technologie</b>  |  |
| Techniques d'hygiène   | Mettre en relation l'action des techniques de lavage et de soin avec l'état du cuir chevelu et du cheveu<br>Argumenter le choix des techniques et des produits au regard du diagnostic, des attentes du client et du service à venir<br>Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation<br>Repérer et analyser des écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu.<br>Proposer des solutions de remédiations  |
| Produits d'hygiène et de soins capillaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les shampoings : <ul style="list-style-type: none"> <li>- simple</li> <li>- spécifique</li> <li>- traitant</li> <li>- technique</li> </ul> </li> <li>• Les soins : <ul style="list-style-type: none"> <li>- spécifique</li> <li>- traitant</li> <li>- technique</li> </ul> </li> </ul> | Classer et définir les différentes catégories de shampoings et de soins utilisés<br>Indiquer leurs avantages et leurs inconvénients au regard des besoins et de l'effet souhaité<br>Citer les composants de bases d'un shampoing et d'un soin<br><br>Indiquer le principe d'action d'un tensio-actif et les propriétés respectives<br>Préciser les propriétés des tensio-actifs (anioniques, cationiques, amphotères, non-ioniques) entrant dans la composition des shampoings et des soins<br>Identifier des principes actifs caractérisant les shampoings et les soins traitants utilisés<br>Justifier la sélection des produits au regard du diagnostic établi<br>Caractériser les différentes formes galéniques<br><br><u>Pour une situation donnée et pour chaque produit utilisé :</u><br>Justifier le choix de la forme galénique<br>Indiquer les propriétés et les actions spécifiques<br>Justifier les étapes du protocole d'application<br>Indiquer l'incidence de ces produits sur la fibre capillaire et sur le cuir chevelu |

|   |  |
|---|--|
| Réglementation générale des produits cosmétiques                    | Définir un produit cosmétique<br>Identifier les obligations en matière de fabrication, conditionnement, importation et commercialisation<br>Préciser les obligations en matière d'étiquetage   |
| Technologie de l'appareil<br>- Casque vapeur à ozone                | Justifier son utilisation pour un soin et le principe d'action<br>Préciser le principe de fonctionnement et identifier le rôle des principaux organes<br>Préciser les conditions d'utilisation<br>Énumérer et justifier les opérations d'entretien et de maintenance<br>Repérer et signaler les signes de dysfonctionnement  |
| <b>S1-2-2 Hygiène en milieu professionnel</b>                       |  |
| Protection du client  | Identifier les caractéristiques des différentes protections utilisées<br>Justifier le choix des équipements de protection  |
| Bio contaminations et prévention                                    | Mettre en relation le caractère pathogène des microorganismes, le risque infectieux et les précautions à prendre lors des activités du coiffeur<br>Expliquer les conditions favorables au développement des microorganismes dans le contexte professionnel<br><br>Identifier les principales sources et vecteurs de contaminations dans un salon<br>Indiquer les voies de pénétration possibles des micro-organismes dans le corps humain  |
| Mesures d'hygiène du linge, des équipements, des espaces de travail | Justifier la nécessité des opérations d'entretien (linge, bacs, miroirs, fauteuils, tablettes, sol...)<br>Justifier le choix et l'utilisation des procédés : techniques, produits, matériels d'entretien   |
| <b>S1-2-3 Santé et sécurité au travail</b>                          |  |
| Risques liés à l'activité physique                                  | Analyser les positions et les mouvements mis en jeu au poste de lavage<br>Identifier les principaux muscles, les articulations et les types de contractions mobilisés lors du geste professionnel<br>Présenter les effets de la stase sur la circulation sanguine<br>En déduire les principaux troubles musculo-squelettiques et circulatoires possibles<br><br>Évaluer les risques de l'activité à court et à long terme<br>Proposer les moyens de prévention des troubles musculo-squelettiques et circulatoires |





|  |  |
|--|--|
| Anomalies du cheveu : forme et croissance  | Identifier et décrire les principales anomalies ou affections du cheveu<br>Pour la forme : trichoptilose, trichoclasie, trichorexie noueuse, pill-torti, trichonodosis, cheveux laineux<br>Pour la croissance : alopecies, pelade, agénésie pileaire, calvitie   |
| <b>S1-3-2 Technologie</b>  |  |
| Principes généraux de la coupe féminine ou masculine :<br>- géométrie de la coupe<br><br>- procédures<br><br>- plan de coupe | Définir les quatre formes de base<br>Mettre en lien, les formes géométriques avec les différents types de coupes (coupes pleines, coupes dégradées), à partir de visuels<br><br>Décrire les procédures à appliquer en fonction d'une forme déterminée (zones, séparations, orientations, élévations, positions des doigts, mèches-repères et points de contrôle)<br><br>Schématiser et expliquer le plan de coupe correspondant aux résultats attendus<br>Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation<br>Comparer le projet de coupe avec le résultat obtenu<br>Proposer des remédiations |
| Techniques de coupe  | Caractériser les termes : couper, raser, texturiser (piqueur, couper-glisser, effiler...)  |
| Personnalisation de la coupe   | Définir le visagisme par harmonie ou par contraste<br>Identifier les paramètres à prendre en compte pour réaliser une coupe personnalisée : visagisme, caractéristiques du cheveu, implantation, attentes du client, silhouette<br>Justifier la proposition de coupe personnalisée au regard des paramètres ci-dessus  |
| Outils de coupe (ciseaux, rasoirs, tondeuses)  | Présenter pour chacun des outils : fonction, utilisations possibles, principe de fonctionnement, différents éléments de l'outil, règles d'hygiène et de sécurité<br>Justifier, en fonction du résultat souhaité, le choix et l'utilisation des outils sur cheveux secs ou humides<br>Identifier et justifier les opérations d'entretien et de maintenance à réaliser sur les outils de coupe   |
| <b>S1-3-3 Santé et sécurité au travail</b>   |  |
| Hygiène des outils de coupe  | Justifier la nécessité de nettoyer et décontaminer les outils de coupe<br>Expliquer le mode d'action des différents moyens (sprays désinfectants, lingettes, appareil à UV...) permettant de limiter le risque infectieux<br>Donner les limites de performances des différents moyens  |
| Risques de coupures  | Développer les conséquences possibles d'une coupure<br>Proposer les moyens de préventions de ce risque professionnel<br>Expliquer le risque infectieux lié au VIH et aux VHB et VHC dans la pratique des gestes professionnels<br>Préciser la conduite à tenir en termes d'hygiène pour le matériel, pour le collaborateur et pour le client   |

| <b>Compétence C1-4 : Concevoir et réaliser une modification personnalisée de la couleur</b> |   |
|---|---|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| C1-4-1 Élaborer un projet de modification de couleur  | Pertinence et faisabilité de la proposition de modification de la couleur en fonction du diagnostic<br>Choix adapté au passé technique du modèle et aux attentes<br>Clientèle informée des risques d'allergies<br>Test de sensibilité réalisé selon la situation  |
| C1-4-2 Choisir les techniques, les matériels et les produits                                | Choix judicieux des techniques, des matériels et des produits en cohérence avec le projet<br>Justifications scientifiques et techniques des choix opérés<br>Choix rationnel   |
| C1-4-3 Mettre en œuvre les techniques de coloration et d'effets de couleur                  | Maitrise de l'utilisation des différents types de produits colorants, éclaircissants<br>Application précise et soignée<br>Respect du protocole en fonction de la notice (dosage, application, temps de pause, ...)<br>Utilisation rationnelle des produits<br>Utilisation judicieuse des matériels et des appareils en fonction des techniques mises en œuvre et du résultat attendu<br>Attitude adaptée en présence d'une réaction aux produits de modification de la couleur<br><br>Résultats attendus :<br>- conformité avec le projet<br>- fibre capillaire respectée<br>- longévité du résultat en lien avec le projet.<br><br><i>Protocole adapté au regard du diagnostic posé</i><br><i>Organisation, installation rationnelles du poste de travail</i><br><i>Respect des points de contrôle de l'auto-évaluation</i><br><i>Réactions adaptées aux situations imprévues</i><br><i>Entretien des matériels, postes et espaces de travail</i><br><br><i>Techniques maîtrisées en respectant :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> la réglementation en vigueur</li> <li><input type="checkbox"/> le confort du ou de la client(e)</li> <li><input type="checkbox"/> les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li><input type="checkbox"/> une démarche respectueuse de l'environnement</li> <li><input type="checkbox"/> une chronologie et une durée des opérations adaptées</li> </ul> |

| <b>S1-4 : Savoirs associés à la compétence C1-4</b> | <b>Limites de connaissances</b>   |
|---|---|
| <b>S1-4-1 Biologie appliquée</b>                    |   |
| Couleur naturelle du cheveu                         | Caractériser le mélanocyte<br>Décrire le mécanisme de pigmentation du cheveu : la mélanogénèse<br>Indiquer le rôle de la mélanine dans la couleur des cheveux<br>Préciser les variations possibles de la couleur naturelle en fonction de l'âge, de la nature du cheveu, de l'environnement<br><br>Mettre en relation les propriétés de la tige pileuse avec les produits de modification de la couleur |

|   |   |
|---|---|
| Anomalies du cheveu couleur   | Identifier et décrire les principales anomalies de la pigmentation naturelle du cheveu :<br>canitie, albinisme, piebaldisme, flavisme, pili annulati, hyperchromie  |
| <b>S1-4-2 Technologie</b>   |   |
| Colorimétrie<br><br>Les hauteurs de tons<br>Les reflets   | Expliquer les différentes couleurs naturelles de cheveux en fonction de la variabilité des pigments mélaniques<br>Identifier les hauteurs de tons, les reflets, les couleurs froides, les couleurs chaudes<br>Mettre en lien la couleur naturelle du cheveu avec le cercle chromatique, les hauteurs de tons et les fonds d'éclaircissement<br>Décrypter et comparer la codification des nuanciers<br>Indiquer les effets de la lumière sur le rendu des couleurs |
| Projet de modification de la couleur  | Concevoir un projet couleur à partir d'une situation donnée et d'un diagnostic établi<br>Schématiser et décrire le projet<br>Justifier la pertinence des choix de produits, de techniques et de matériels, au regard du résultat attendu  |
| Modification de la couleur<br><br>Produits colorants<br>colorants naturels à base de végétaux<br>colorants temporaires (fugaces et semi-permanents)<br>colorants d'oxydation :<br>- non éclaircissants<br>- éclaircissants<br>- très éclaircissants<br><br>Produits éclaircissants<br>- décolorants<br>- gommants | Pour chaque produit :<br>Caractériser les produits de modification de la coloration (formes galéniques, propriétés)<br><br>Indiquer le rôle des principaux composants des produits utilisés (colorants, décolorants, gommants, oxydants)<br>Indiquer l'effet recherché et expliquer le mode d'action des produits<br><br>Définir et exploiter les règles de la colorimétrie : cercle chromatique, principes de superposition et de neutralisation                 |
| Techniques :<br>Application totale<br>Application partielle<br>- à l'air libre<br>- enveloppée<br><br>Techniques préparatoires<br>- décoloration<br>- gommage<br>- pré coloration   | Décrire différentes techniques de modification de la couleur<br><br>Pour chaque technique<br>Expliquer l'intérêt de chaque technique<br>Indiquer et justifier les étapes du protocole<br>Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation<br>Comparer le projet de modification de la couleur avec le résultat obtenu<br>Proposer des remédiations  |
| Matériels et appareils<br>- activateurs<br>- accessoires  | Justifier leur utilisation<br>Préciser le principe de fonctionnement et identifier le rôle des principaux organes<br>Préciser les conditions d'utilisation<br>Décoder une plaque signalétique<br>Préciser les critères de choix pour l'achat des activateurs<br>Énumérer et justifier les opérations d'entretien et de maintenance<br>Repérer et signaler les signes de dysfonctionnement   |

| <b>S1-4-3 Santé et sécurité au travail *</b><br><i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i> |  |
|---|--|
| Risque chimique   | <p>A partir de situations professionnelles données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les situations de travail, sources d'inhalation ou de contacts cutanés avec des produits cosmétiques, en particulier avec des produits de modification de la couleur et des produits de mises en forme durables</li> <li>Mettre en lien avec la réglementation en vigueur relative à ces produits</li> </ul> <p>Expliquer l'importance du respect des notices (tests, touche d'essai, règles de protection)</p>   |
| Irritations<br>Allergies  | <p>En déduire les principaux risques pour la santé du coiffeur et du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indiquer les signes caractéristiques d'une irritation ou d'une allergie</li> <li>Repérer les allergènes les plus rencontrés dans la profession (latex, nickel, composants des produits)</li> <li>Indiquer la conduite à tenir en cas de réactions pour le client ou le coiffeur</li> <li>Décrire le processus de la réaction allergique</li> </ul> <p>Identifier et proposer les mesures de prévention et de protection à prendre lors de l'utilisation de certains produits cosmétiques</p> <p>Justifier l'obligation d'informer la clientèle sur les risques liés au contact des produits colorants</p> |

| <b>Compétence : C1-5 - Concevoir et réaliser une mise en forme et un coiffage personnalisés</b> |   |
|---|---|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| C1-5-1 Concevoir la mise en forme temporaire  | <p>Pertinence de la mise en forme choisie au regard de la coupe, de la couleur, de la morphologie et du résultat attendu</p> <p>Mise en valeur du modèle</p>  |
| C1-5-2 Réaliser une mise en forme temporaire : aux doigts, brushing, mise en plis, aux fers     | <p>Choix de la technique adaptée au résultat souhaité</p> <p>Choix pertinent des produits, des outils et des matériels</p> <p>Utilisation rationnelle des produits de construction</p> <p>Techniques mises en œuvre, maîtrisées, sur cheveux humides ou secs</p> <p>Respect de la fibre capillaire</p> <p><i>Organisation, installation rationnelles du poste de travail</i></p> <p><i>Respect des points de contrôle de l'auto-évaluation</i></p> <p><i>Réactions adaptées aux situations imprévues</i></p> <p><i>Entretien des matériels, postes et espaces de travail</i></p> <p><i>Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> le confort du ou de la client(e)</li> <li><input type="checkbox"/> les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li><input type="checkbox"/> une démarche respectueuse de l'environnement</li> <li><input type="checkbox"/> une chronologie et une durée des opérations adaptées</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <p>C1-5-3 Réaliser une mise en forme durable par enroulage en méthode indirecte</p> | <p>Choix pertinent des outils, des matériels, du montage et des produits adaptés au résultat attendu<br/>                     Utilisation rationnelle, application précise et soignée des produits<br/>                     Maîtrise de différents montages et enroulages<br/>                     Protocole adapté au regard du diagnostic posé et des notices de produits<br/>                     Respect de la fibre capillaire<br/>                     Qualité du résultat</p> <p><i>Organisation, installation rationnelles du poste de travail<br/>                     Respect des points de contrôle de l'auto-évaluation<br/>                     Réactions adaptées aux situations imprévues<br/>                     Entretien des matériels, postes et espaces de travail</i></p> <p><i>Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ la réglementation en vigueur</li> <li>☐ le confort du ou de la client(e)</li> <li>☐ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>☐ une démarche respectueuse de l'environnement</li> <li>☐ une chronologie et une durée des opérations adaptées</li> </ul> |
| <p>C1-5-4 Réaliser un coiffage orienter les mèches créper, lisser, tresser</p>      | <p>Choix judicieux de la ou des technique(s)<br/>                     Techniques maîtrisées<br/>                     Choix pertinent des produits de finition et des outils<br/>                     Utilisation rationnelle des produits de finition<br/>                     Finitions soignées<br/>                     Volumes équilibrés par rapport au visage et à la morphologie<br/>                     Coiffage adapté au résultat attendu<br/>                     Mise en valeur des services réalisés</p> <p><i>Organisation, installation rationnelles du poste de travail<br/>                     Respect des points de contrôle de l'auto-évaluation<br/>                     Entretien des matériels, postes et espaces de travail</i></p> <p><i>Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ le confort du ou de la client(e)</li> <li>☐ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>☐ une démarche respectueuse de l'environnement</li> <li>☐ une chronologie et une durée des opérations adaptées</li> </ul>  |

| <p><b>S1-5 : Savoirs associés à la compétence C1-5</b></p>   | <p><b>Limites de connaissances</b></p>  |
|--|---|
| <p><b>S1-5-1 Technologie</b></p>   |   |
| <p>Modification temporaire et coiffage</p> <p>Techniques de modification temporaire des cheveux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux doigts</li> <li>- brushing</li> <li>- mise en plis</li> <li>- aux fers</li> </ul> <p>Technique de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- crépage</li> <li>- tressage</li> <li>- lissage</li> </ul> | <p>Caractériser les techniques de mise en forme temporaire sur cheveux secs et cheveux humides<br/>                     Préciser les finalités des différentes techniques de mise en forme temporaires et de coiffage (brushing lisse, bouclé, bombage, froissage . . )<br/>                     Préciser l'intérêt des différentes techniques de coiffage</p> <p>Expliquer le principe de la modification temporaire du cheveu en s'appuyant sur son ultrastructure et ses propriétés</p> <p>Argumenter les critères de choix des techniques au regard du diagnostic, des attentes et de la qualité du cheveu<br/>                     Justifier les protocoles mis en œuvre<br/>                     Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation<br/>                     Comparer le projet de mise en forme avec le résultat obtenu<br/>                     Proposer des remédiations</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Outils et appareils de mise en forme temporaire et de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- brosses</li> <li>- peignes</li> <li>- accessoires</li> <li>- sècheurs</li> <li>- fers</li> </ul> <p>Produits de mise en forme temporaire et de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits de construction</li> <li>- produits de finition</li> </ul> | <p>Présenter pour chacun des outils ou appareils : fonction, utilisations possibles, principe de fonctionnement, les principaux éléments constitutifs, règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>Justifier, en fonction du résultat souhaité, le choix et l'utilisation des outils sur cheveux secs ou humides</p> <p>Préciser les critères de choix lors de l'achat des appareils et des outils</p> <p>Identifier et justifier les opérations de nettoyage, de décontamination et de maintenance à réaliser sur les outils ou appareils de mise en forme temporaire et de coiffage</p> <p>Caractériser les produits utilisés (formes galéniques, propriétés et leurs effets sur la fibre capillaire)</p> <p>Indiquer le rôle des principes actifs caractérisant des produits de mise en forme et de coiffage</p> <p>Indiquer le principe d'action des produits coiffants</p> <p>Justifier la sélection de produits au regard du diagnostic établi</p>  |
| <p>Modification durable</p> <p>Technique de modification durable des cheveux</p> <p>Principe d'action des produits de modification durable</p>  | <p>Expliquer le principe de la modification durable du cheveu en s'appuyant sur son ultrastructure et ses propriétés</p> <p>Différencier la méthode directe de la méthode indirecte</p> <p>Mettre en relation différents montages avec les résultats attendus</p> <p>Argumenter le choix du montage, du matériel, des appareils et des produits au regard du résultat attendu et du diagnostic</p> <p>Présenter et justifier les étapes du protocole d'application mis en œuvre</p> <p>Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation</p> <p>Repérer et analyser des écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu. Proposer des solutions de remédiations</p> <p>Indiquer le rôle et les propriétés des principes actifs contenus dans le réducteur et le fixateur</p> <p>Présenter les effets de ces produits sur la fibre capillaire</p> <p>Indiquer les réactions d'oxydo-réduction pour chacune des phases de réduction et de fixation</p> |
| <p><b>S1-5-2 Santé et sécurité au travail *</b><br/> <i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i></p>  |  |
| <p>Risque électrique</p> <p>Risque de brûlures</p>  | <p>A partir de situations professionnelles données :</p> <p>Repérer les principaux risques professionnels liés à l'activité</p>  |
| <p>Risque lié aux bruits inhérents à l'activité du salon</p>  | <p>Proposer des remédiations en matière de prévention</p>  |

Tableau synoptique des compétences du pôle 2

| Compétence globale  | Compétences terminales |   | Compétences détaillées |  |
|---|------------------------|---|------------------------|--|
| <b>C2</b><br><b>Établir des relations avec la clientèle</b><br><b>Vendre des services et des produits</b> | <b>C2-1</b>            | Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins                               | C2-1-1                 | Créer la relation client   |
|   |                        |   | C2-1-2                 | Identifier les profils, les attentes et les besoins du (de la) client(e)                                     |
|   | <b>C2-2</b>            | Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires | C2-2-1                 | Conseiller pour déclencher une vente   |
|   |                        |   | C2-2-2                 | Conclure la vente  |
|   | <b>C2-3</b>            | Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle                     | C2-3-1                 | Exploiter le fichier clientèle   |
|   |                        |   | C2-3-2                 | Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne   |
|   |                        |   | C2-3-3                 | Évaluer la satisfaction de la clientèle<br>Traiter et suivre les réclamations                                |
|   |                        |   | C2-3-4                 | Proposer des offres de fidélisation  |
|   | <b>C2-4</b>            | Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services                 | C2-4-1                 | Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente                   |
|   |                        |   | C2-4-2                 | Exploiter les supports publicitaires pour promouvoir un produit, une prestation                              |
|   |                        |   | C2-4-3                 | Programmer, animer une action de promotion, de valorisation d'un produit, d'une prestation dans l'entreprise |
|   |                        |   | C2-4-4                 | Mesurer l'impact d'une action de promotion, de valorisation  |

**Pôle 2**  
**Relation avec la clientèle et**  
**vente des services et des produits**

| <b>Ressources communes au pôle 2</b>   |   |
|--|---|
| <b>Environnement professionnel</b>   | <b>Ressources</b>   |
| Tout type d'entreprises de coiffure<br>Tout type de clientèle<br>Plateaux techniques | Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrines ...)<br>Produits capillaires<br>Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br>Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br>Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br>Tarifs des prestations proposées - Devis - Factures<br>Fichier clientèle<br>Fiches clients<br>Planning de rendez-vous<br>Supports de fidélisation<br>Questionnaires - enquêtes de satisfaction<br>Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br>Textes réglementaires en vigueur<br>Normes, chartes en vigueur<br>Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail |

**C2 : Établir des relations avec la clientèle**  
**Vendre des services et des produits**

| <b>C2-1 : Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins</b>   |   |
|---|---|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| C2-1-1 Créer la relation client :   |   |
| Conditions d'accueil  | Attitude professionnelle adaptée au (à la) client(e) :<br>Tenue vestimentaire<br>Posture<br>Langage                               |
| Conduite d'un dialogue  | Dialogue établi, adapté et efficace<br>Codes sociaux appliqués à la profession, maîtrisés   |
| Confort de la clientèle tout au long de la prestation                           | Identification des éléments de confort de la clientèle<br>Respect des conditions matérielles relatives à l'hygiène, aux ambiances |
| Attitude face aux imprévus, prévention des conflits                             | Réactions et réponses adaptées aux situations inattendues   |
| C2-1-2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du (de la) client(e) | Profil identifié<br>Questionnement pertinent<br>Écoute active<br>Reformulation exacte et précise                                  |



| <b>C2-2 : Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires</b>  |   |
|--|---|
| <b>Compétences détaillées</b>  | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| <p>C2-2-1 Conseiller pour déclencher une vente :</p> <p>Sélection du service, du produit, des matériels...</p> <p>Argumentation de la proposition</p> <p>Présentation des tarifs</p> <p>Proposition d'un devis</p> | <p>Diagnostic ciblé en vue d'une vente<br/>Sélection adaptée à la demande<br/>Repérage des freins d'achats</p> <p>Réponse argumentée aux objections<br/>Attitude, stratégie, argumentaire adaptés en fonction du profil du client</p> <p>Tarifs affichés dans le respect de la réglementation</p> <p>Exactitude du devis présenté<br/>Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée</p> |
| <p>C2-2-2 Conclure la vente</p>  | <p>Conclusion de l'acte de vente par l'encaissement et/ou la prise de rendez-vous<br/>Addition et encaissement justes</p> <p>Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée</p>  |

| <b>S2-1et S2-2 : Savoirs associés aux compétences C2-1 et C2-2</b>  | <b>Limites de connaissances</b>   |
|---|---|
| <p>Comportement professionnel</p> <p>Réponses aux imprévus</p> <p>Prévention du conflit</p>   | <p>Justifier la nécessité du respect des codes sociaux inhérents à l'entreprise<br/>Caractériser la posture professionnelle au regard de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la présentation physique</li> <li>- la tenue professionnelle</li> <li>- le langage verbal et non verbal</li> <li>- le confort de la clientèle</li> </ul> <p>Justifier l'impact de cette posture professionnelle sur l'activité</p> <p>Indiquer les éléments nécessaires au confort de la clientèle</p> <p>Identifier les situations imprévues les plus courantes, en déduire les conduites à tenir</p> <p>Sensibiliser aux risques de recours juridiques à partir de quelques exemples ciblés</p> |
| <p>Éléments de diagnostic en vue d'une vente</p>  | <p>Repérer les éléments de diagnostic nécessaires pour la vente</p>   |
| <p>Connaissance commerciale des produits de coiffure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- marques et gammes</li> <li>- conditionnements et étiquetages</li> </ul> <p>Identification des services proposés</p> | <p>Indiquer les caractéristiques des produits et des services proposés à la vente<br/>Définir la notion de gamme de produits, la notion d'image de marque</p>   |

|  |   |
|--|---|
| Techniques de communication :<br>- formes de communication<br>- éléments favorisant la communication<br><br>- freins à la communication  | Définir l'objectif du message<br>Définir chacune des formes de communication (verbale et non verbale...)<br>Différencier les différents registres de langage<br><br>Présenter les moyens favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...)<br><br>Identifier le moyen de communication le plus adapté à une situation professionnelle donnée<br><br>Repérer les principaux freins à la communication   |
| Matériels au service de la communication et de la vente  | Présenter succinctement les différents matériels et les conditions d'utilisation optimales (ordinateurs et logiciels professionnels, caisse, tablettes, écrans, ...)  |
| Profils clients  | Caractériser les principales typologies (ou profils) de clients<br>Analyser le profil du client<br>Mettre en lien les mobiles d'achats avec le profil du client   |
| Différentes étapes de l'acte de vente :<br>- accueil de la clientèle<br>- recherche des attentes, des besoins<br>- reformulation des attentes, des besoins<br>- présentation et argumentation du produit ou de la prestation<br>- réponse aux objections<br><br>Devis<br><br>Vente additionnelle<br><br>Affichage des prix | Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable<br>Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts<br>Justifier l'intérêt de la reformulation<br>Identifier les éléments à prendre en compte pour une argumentation personnalisée<br><br>Indiquer les différents types d'objections et les techniques de réponse aux objections<br><br>Caractériser les éléments à prendre en compte pour élaborer un devis<br>Justifier l'intérêt du devis, pour le coiffeur, pour le client<br>Présenter les stratégies d'annonce de prix<br><br>Définir la vente additionnelle<br><br>Présenter la réglementation en vigueur (y compris la réglementation appliquée aux forfaits) |
| Conclusion de la vente :<br>- signaux d'achat<br>- encaissement<br>- documents consécutifs à la vente<br>- prise de congé  | Déterminer les signaux d'achat<br>Identifier les différents modes de règlement et les points de contrôle<br>Indiquer les obligations en vigueur<br>Préciser les conditions de délivrance d'une note et d'une facture et les éléments obligatoires portés sur ces documents<br>Caractériser les étapes de la prise de congé  |

| <b>C2-3 : Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle</b> |  |
|---|--|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>  |
| C2-3-1 Exploiter le fichier clientèle   | Fichier client renseigné, précis, mis à jour<br>Données analysées et exploitées<br>Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée   |
| C2-3-2 Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne                 | Qualité de l'accueil<br>Communication adaptée et efficace<br>Planning renseigné<br>Planning optimisé<br>Contraintes gérées<br>Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée        |
| C2-3-3 - Évaluer la satisfaction de la clientèle  | Formulation d'un questionnement pertinent<br>Analyse des réponses pour identifier les causes de satisfaction et de non-satisfaction<br>Solutions adaptées et argumentées dans un but d'améliorer la satisfaction |
| Traiter et suivre les réclamations  | Appréciation et analyse des écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu du point de vue du client   |
| C2-3-4 Proposer des offres de fidélisation  | Sélection pertinente de l'offre et des outils adaptés au profil client   |

| <b>S2-3 : Savoirs associés à la compétence C2-3</b> | <b>Limites de connaissances</b>  |
|---|--|
| <b>S2-3-1 Communication professionnelle</b>         |  |
| Fichiers clientèle                                  | Indiquer les différents types de fichiers clients (papier ou numériques)<br>Identifier les informations portées dans le fichier clients<br>Justifier les intérêts d'un fichier clients<br>Argumenter le choix d'un outil de suivi<br>Énoncer la réglementation relative au fichier informatisé et à la conservation des données personnelles   |
| Prise de rendez-vous                                | Identifier :<br>- les données à renseigner sur le planning<br>- les temps alloués à chaque prestation<br>- les points de vigilance (absentéisme, répartition des tâches...) pour optimiser le planning<br><br>Identifier et comparer les différentes méthodes de prises de rendez-vous (physique, téléphonique, en ligne)<br>Présenter les avantages et les inconvénients d'un planning de rendez vous<br>Analyser des situations de prises de rendez-vous |
| Mesure de la satisfaction du client                 | Recenser des éléments permettant de mesurer la satisfaction  |
| Traitement des insatisfactions                      | Identifier les outils de mesure du degré de satisfaction<br>Identifier les stratégies à adopter en réponse aux insatisfactions   |
| Fidélisation de la clientèle                        | Définir la notion de fidélisation de la clientèle et les enjeux pour l'entreprise<br>Caractériser les différents outils de fidélisation (formes et contenus)<br>Justifier les techniques de fidélisation retenues selon le profil du client  |

| <b>C2-4 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services</b>                         |  |
|---|--|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>  |
| C2-4-1 : Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente                 | Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème<br>Respect de la réglementation en matière d'étiquetage |
| C2-4-2 Exploiter les supports publicitaires pour promouvoir un produit, une prestation                              | Supports publicitaires caractérisés<br>Présentation argumentée du support publicitaire choisi  |
| C2-4-3 Programmer, animer une action de promotion, de valorisation d'un produit, d'une prestation dans l'entreprise | Démarche argumentée de la stratégie de programmation et des moyens mis en œuvre<br>Animation répondant aux objectifs fixés                               |
| C2-4-4 Mesurer l'impact d'une action de promotion, de valorisation  | Indicateurs identifiés et caractérisés<br>Résultats interprétés  |

| <b>S2-4 : Savoirs associés à la compétence C2-4</b>                        | <b>Limites de connaissances</b>  |
|--|--|
| <b>S2-4-1 Outils de communication</b>                                      |  |
| Image des espaces de vente :   | Définir le merchandising   |
| Techniques de réalisation des vitrines, étagères, linéaires, gondoles, ... | Identifier les différentes techniques de merchandising<br>Présenter les différents types d'aménagements et leurs caractéristiques (organisation, disposition des produits...)<br>Justifier le choix de la présentation choisie |
| Publicité et information sur le lieu de vente                              | Caractériser et analyser les différents supports de publicité et d'information sur les lieux de vente (en lien avec les arts appliqués)<br>Justifier le choix des supports retenus dans un contexte donné                      |
| Communication média et hors média  | Repérer les caractéristiques de diffusion des différents moyens de communication et leur intérêt (presse professionnelle, sites, réseaux sociaux, blogs, publipostage, événements...)  |
| Vente en ligne   | Présenter les caractéristiques de la vente en ligne de services, de produits et de matériels<br>Choisir les outils numériques adaptés à la politique de communication digitale de l'entreprise                                 |
| Promotion des ventes   | Identifier les objectifs d'une action promotionnelle donnée<br>Proposer différents moyens et techniques de promotion en lien avec l'objectif visé  |
| Animation du salon   | Caractériser les différents types d'animation et d'événements<br>Déterminer les différentes phases et composantes de l'évènement   |
| Mesure des résultats des actions de promotion                              | Analyser les indicateurs de résultats  |

**Tableau synoptique des compétences du pôle 3**

\* contenus à étudier obligatoirement en complément et en lien avec le programme d'économie-gestion de baccalauréat professionnel

| Compétence globale                               | Compétences terminales |   | Compétences détaillées |  |
|--|------------------------|---|------------------------|--|
| <b>C3<br/>Piloter une entreprise de coiffure</b> | <b>C3-1</b>            | Organiser l'activité des personnels                           | C3-1-1                 | Planifier le travail des collaborateurs(trices)<br>Adapter l'organisation à l'activité quotidienne   |
|  | <b>C3-2</b>            | Suivre et accompagner l'équipe                                | C3-2-1                 | Mobiliser les différents moyens pour motiver le personnel*   |
|  |                        |   | C3-2-2                 | Participer à la formation d'une équipe*<br>Organiser des actions de formation*   |
|  |                        |   | C3-2-3                 | Participer au recrutement du personnel*  |
|  | <b>C3-3</b>            | Aménager et gérer les espaces d'une entreprise de coiffure    | C3-3-1                 | Optimiser l'agencement du salon<br>Améliorer la santé et la sécurité au travail<br>Optimiser la gestion des déchets  |
|  |                        |   | C3-3-2                 | Gérer les produits, les matériels et les équipements<br>Sélectionner les fabricants, les fournisseurs, les professionnels<br>Utiliser les outils d'information et de communication avec les fournisseurs |
|  | <b>C3-4</b>            | Participer au pilotage administratif, économique et financier | C3-4-1                 | Participer à la stratégie de développement de l'entreprise*  |
|  |                        |   | C3-4-2                 | Déterminer les coûts de revient et le prix de vente des services, produits, matériels*   |
|  |                        |   | C3-4-3                 | Exécuter les travaux administratifs et financiers inhérents à l'activité d'une entreprise*   |
|  |                        |   | C3-4-4                 | Identifier les différentes phases de concrétisation d'un projet de création ou de reprise d'entreprise*  |

### Pôle 3

#### Pilotage d'une entreprise de coiffure

| Ressources communes au pôle 3       |  |
|-------------------------------------|--|
| Environnement professionnel         | Ressources   |
| Tout type d'entreprises de coiffure | Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrines ...)<br>Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité<br>Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle<br>Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés<br>Tarifs des prestations proposées - Devis - Factures<br>Fichier clientèle<br>Fiches clients<br>Planning de rendez-vous<br>Supports de fidélisation<br>Questionnaires - enquêtes de satisfaction<br>Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement<br>Textes réglementaires en vigueur<br>Normes, chartes en vigueur<br>Fiches de postes - Curriculum vitae - Offres d'emploi<br>Documents comptables et administratifs (tableau de bord, ...) |

#### C3 : Piloter une entreprise de coiffure

*\* Contenus à étudier obligatoirement en complément et en lien avec le programme d'économie-gestion de baccalauréat professionnel*

| C3-1 Organiser l'activité des personnels                  |   |
|---|---|
| Compétences détaillées                                    | Indicateurs d'évaluation  |
| C3-1-1<br>Planifier le travail des collaborateurs(trices) | Planification efficace des activités du personnel de façon journalière, hebdomadaire, trimestrielle, annuelle<br>Maîtrise des fonctionnalités des agendas et plannings numériques<br>Prise en compte de la fiche de poste dans le travail confié à chaque collaborateur |
| Adapter l'organisation à l'activité quotidienne           | Solutions adaptées aux situations inattendues<br>Temps de la prestation optimisé en fonction de la politique commerciale  |

| S3-1 : Savoirs associés à la compétence C3-1 | Limites de connaissances   |
|--|--|
| <b>S3-1-1 Organisation des activités</b>     |  |
| Temps de travail des collaborateurs(trices)  | Identifier les paramètres à prendre en compte pour planifier le temps de travail (tâches, fiches de postes, collaborateurs, clients, réglementation) selon la politique commerciale du salon<br><br>Programmer les temps de présence des collaborateurs (quotidiens, hebdomadaires, mensuelles...) dans le respect de la réglementation en vigueur |

| <b>C3-2 Suivre et accompagner l'équipe</b>  |   |
|---|---|
| <b>Compétences détaillées</b>   | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| C3-2-1 Mobiliser les différents moyens pour motiver le personnel*                         | Sources de motivation identifiées, adaptées et réalisables<br>Évaluation du travail du personnel effective et programmée<br><br>Résultats du travail analysés<br>Critères d'efficacité du travail dans l'entreprise identifiés<br><br>Communication efficace et adaptée |
| C3-2-2 Participer à la formation d'une équipe*<br><br>Organiser des actions de formation* | Critères d'efficacité du personnel repérés et analysés<br>Besoins de formation recensés<br>Proposition d'actions de formation adaptées aux besoins des personnels et aux objectifs de l'entreprise<br>Formations planifiées et effectuées                               |
| C3-2-3 Participer au recrutement du personnel*  | Critères de recrutement identifiés en adéquation avec le poste à pourvoir<br>Rédaction d'une offre d'emploi concise, claire et pertinente<br>Sélection pertinente des candidats au regard de la fiche de poste  |

| <b>S3-2 : Savoirs associés à la compétence C3-2</b> | <b>Limites de connaissances</b>   |
|---|---|
| <b>S3-2-1 Gestion des ressources humaines</b>       |   |
| Différents moyens de motivation du personnel*       | Déterminer les éléments favorisant la communication avec l'équipe ou le collaborateur (démarche, posture, environnement)<br>Identifier les différents moyens existants de motivation<br>Expliquer la notion d'intéressement   |
| Évaluation du travail*                              | Distinguer les notions de travail prescrit et de travail réalisé<br>Identifier les écarts et proposer des solutions<br>Identifier la nécessité et l'intérêt de l'entretien annuel   |
| Formation*  | Exploiter des informations en lien avec le tableau de bord, les remarques de la clientèle, les entretiens conduits avec le personnel<br>Repérer les enjeux de la formation<br>Identifier les différents parcours de formation spécifiques à la coiffure<br>Identifier les différents dispositifs de formation existant en interne, en externe<br>Identifier les modes de financement des formations |
| Recrutement*  | Identifier les qualifications professionnelles et les différents niveaux de qualification dans le secteur de la coiffure<br><br>Repérer les différentes phases de l'entretien d'embauche<br>Repérer dans la législation les points relatifs aux entretiens d'embauche<br><br>Repérer l'adéquation entre les compétences et qualités d'un candidat et le poste à pourvoir                            |
| Fiche de poste*                                     | Définir et élaborer une fiche de poste<br>Identifier la qualification et les compétences attendues pour un poste donné  |

|   |   |
|---|---|
| Aspects législatifs liés au contrat de travail* | <p>Qualifier les différents types de contrats de travail, de conventions de stage</p> <p>Repérer les droits et les obligations de l'employeur, du salarié concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les obligations de la déclaration d'embauche</li> <li>- les éléments de droit social</li> <li>- les déclarations sociales</li> <li>- la réglementation de la durée du travail</li> <li>- les conventions collectives du secteur</li> <li>- le règlement intérieur</li> <li>- le départ du salarié</li> <li>- le conseil des prud'hommes</li> <li>- l'inspection du travail</li> </ul> |
|---|---|

| <b>C3-3 Aménager et gérer les espaces d'une entreprise de coiffure</b>   |  |
|--|--|
| <b>Compétences détaillées</b>  | <b>Indicateurs d'évaluation</b>  |
| <p>C3-3-1</p> <p>Optimiser l'agencement du salon</p><br><p>Améliorer la santé et la sécurité au travail</p><br><p>Optimiser la gestion des déchets</p> | <p>Prise en compte des contraintes liées à l'activité et à la réglementation</p> <p>Mise en valeur des différents espaces</p><br><p>Repérage des contraintes techniques et réglementaires</p> <p>Identification des extincteurs en fonction du risque</p> <p>Ergonomie des différents postes (collaborateurs et clients)</p> <p>Conditions de travail améliorées</p><br><p>Circuits d'évacuations identifiés (pour les liquides, solides, équipements et matériels)</p> <p>Propositions d'amélioration</p> |
| <p>C3-3-2</p> <p>Gérer les produits, les matériels et les équipements</p><br><p>Sélectionner les fabricants, les fournisseurs, les professionnels</p>  | <p>Identification pertinente des besoins</p> <p>Sélection appropriée des fournisseurs</p> <p>Gestion optimisée des stocks</p><br><p>Utilisation pertinente de logiciels de gestion de stocks</p> <p>Respect des différentes étapes de l'approvisionnement au stockage</p> <p>Utilisation adaptée des outils de communication avec les fournisseurs</p> <p>Communication efficace</p>   |



| <b>S3-3 : Savoirs associés à la compétence C3-3</b>  | <b>Limites de connaissances</b>  |
|--|--|
| <b>S3-3-1 Aménagement d'un salon</b>   |  |
| Espaces d'un salon de coiffure<br><br>Agencement<br>Mobilier<br>Sols et murs   | Pour une situation donnée d'implantation ou de réaménagement d'un salon :<br>Recenser et caractériser les différents espaces en fonction des activités et des contraintes techniques<br><br>Proposer les principaux axes du cahier des charges (besoins formalisés) à destination de l'entreprise responsable de l'aménagement<br><br>Identifier les aspects réglementaires concernant l'aménagement relatifs aux établissements recevant du public (ERP)<br><br>Présenter les éléments de choix des mobiliers, des équipements fixes, des revêtements associés aux principaux postes de travail et leurs matériaux, en terme :<br>- de résistance<br>- d'entretien<br>- d'ergonomie<br>- de préventions des risques<br>- de rapport qualité/prix<br>- de coûts de consommation en énergie et en eau |
| Salons labellisés  | Identifier différents labels existant dans le secteur de la coiffure   |
| Alimentation en eau<br><br>Alimentation en électricité<br><br>Aération/ventilation<br>Chauffage/climatisation<br><br>Éclairage | Identifier les services les plus consommateurs d'eau<br>Identifier les conséquences de l'usage d'une eau dure sur les équipements et les services<br>Présenter les moyens limitant ces conséquences (adoucisseurs d'eau, chauffe-eau, filtres)<br><br>Expliquer le fonctionnement des dispositifs de protection des biens et des personnes, relatifs à l'utilisation des appareils électriques<br><br>Proposer des systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation adaptés à l'aménagement d'un salon de coiffure<br>Justifier leur rôle et leur intérêt dans un salon de coiffure<br><br>Proposer différents types d'éclairages adaptés à l'aménagement d'un salon de coiffure<br>Justifier leur impact sur l'ambiance lumineuse, le rendu des couleurs, les coûts                        |
| Confort des lieux de travail :<br>Confort thermique<br>Confort sonore<br>Confort lumineux<br>Confort olfactif                  | Définir les conditions optimales de confort et d'efficacité pour diverses activités<br>Analyser l'impact des ambiances sur le confort de la clientèle et du professionnel<br>Proposer des solutions d'amélioration   |
| <b>S3-3-2 Santé et sécurité au travail</b>   |  |
| Document unique  | Identifier les objectifs et les rôles du document unique<br>Repérer les éléments nécessaires à l'élaboration et à la mise en place du document unique  |
| Aspects réglementaires concernant la sécurité, maintenance des locaux et des équipements                                       | Présenter la réglementation en matière de sécurité, d'hygiène des locaux professionnels<br><br>Indiquer les obligations liées à la maintenance des installations électriques, des ventilations et des extincteurs (contrats de maintenance, ...)<br>Identifier les extincteurs appropriés aux différents types d'incendie  |

|   |  |
|---|--|
| Gestes de secours   | Identifier les comportements à adopter face à une situation d'urgence en salon (malaise, coupure, brûlure, électrisation, chutes...) cf. formation SST   |
| <b>S3-3-3 Impact de l'activité sur l'environnement et l'individu</b>  |  |
| <i>* En lien avec les programmes de géographie, de prévention santé environnement et d'économie-gestion</i> |  |
| Développement durable*  | Identifier des actions à mettre en œuvre en faveur du développement durable  |
| Gestions des polluants et des déchets   | Identifier les déchets et les polluants issus de l'activité professionnelle<br>Mettre en lien avec les circuits d'évacuations des déchets<br>Proposer des solutions permettant de réduire les déchets et les polluants   |
| Gestion de l'eau, de l'électricité et des consommables *  | Identifier les points de maîtrise de la consommation des matériels, des produits et des énergies et proposer des solutions permettant de réaliser des économies<br>Recenser les gestes éco-citoyens liés aux activités<br>Recenser les mesures éco-citoyennes liées aux aménagements   |
| Ergonomie au travail*   | Définir l'ergonomie au travail<br>Différencier le travail prescrit et le travail réel<br>Identifier les déterminants : opérateur (âge, taille...) et entreprise (ambiance, espace, effectif.)<br>Identifier des moyens de préventions des risques<br><br>Analyser une situation de travail en utilisant la démarche ergonomique<br><br>A partir de données statistiques, étudier les principales causes d'arrêts de travail et les principales pathologies |
| <b>S3-3-4 Approvisionnement</b>   |  |
| Fournisseurs  | Indiquer les critères de choix des fournisseurs en fonction des besoins et de la politique commerciale de l'entreprise   |
| Approvisionnement   | Identifier les différentes modalités d'approvisionnement et sélectionner la plus adaptée à l'entreprise<br><br>Indiquer les facteurs déclencheurs d'approvisionnement (besoins, alerte, saison, événements...)<br>Repérer à l'aide de logiciels professionnels les produits « phare/leader » et les produits dormants en vue de l'optimisation et de la rationalisation du stock   |
| Commande  | Identifier les différentes étapes de la commande :<br>- Sélection et négociation des achats en fonction des conditions commerciales et des possibilités de l'entreprise<br>- Renseignement d'un bon de commande sous forme numérique ou manuscrite<br>- Suivi de la commande<br>- Relance des fournisseurs   |
| Réception et stockage   | Distinguer un bordereau d'un bon de livraison et les mentions obligatoires<br>Indiquer les points de contrôle et les procédures à appliquer en cas de non-conformité<br>Indiquer les conditions de stockage  |
| Inventaire  | Évaluer l'état des stocks (quantité, valeur, qualité)<br>Préciser le rôle de l'inventaire et son caractère obligatoire<br>Décrire les différentes étapes de l'inventaire<br>Identifier les écarts entre le stock réel et le stock théorique<br>Proposer des remédiations   |

| <b>C3-4 Participer au pilotage administratif, économique et financier</b>                                      |   |
|--|---|
| <b>Compétences détaillées</b>  | <b>Indicateurs d'évaluation</b>   |
| C3-4-1 Participer à la stratégie de développement de l'entreprise*   | Analyse de l'activité (tableau de bord, statistiques, budget prévisionnel...)<br>Appréciation de l'écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus<br>Propositions de solutions<br><br>Propositions d'actions, d'axes de progression, pour développer le chiffre d'affaires (création de nouveaux services, concept, animation, aménagement, formation, recrutement, ...)<br>Veille technologique et commerciale relative aux évolutions et innovations |
| C3-4-2 Déterminer les coûts de revient et le prix de vente des services, produits, matériels*                  | Prix de vente calculé selon la politique commerciale de l'entreprise<br>Optimisation du rapport temps/coût de la prestation   |
| C3-4-3 Exécuter les travaux administratifs et financiers inhérents à l'activité d'une entreprise *             | Documents administratifs et financiers correctement renseignés, classés et exploités  |
| C3-4-4 Identifier les différentes phases de concrétisation d'un projet de création ou de reprise d'entreprise* | Étapes de la démarche du projet respectées<br>Repérage des freins   |

| <b>S3-4 : Savoirs associés à la compétence C3-4</b>   | <b>Limites de connaissances</b>  |
|---|--|
| <b>S3-4-1 Éléments de pilotage</b><br><i>* en lien avec le programme d'économie-gestion</i>   |  |
| Indicateurs de pilotage :<br>- tableau de bord<br>- données comptables<br>- budget de trésorerie<br>- principaux ratios<br>- autres indicateurs quantitatifs .. | Identifier les indicateurs utiles au pilotage<br>Renseigner le tableau de bord<br>Interpréter et analyser le tableau<br>Établir un budget de trésorerie simplifié (budget prévisionnel)<br><br>Dresser un bilan annuel des résultats réalisés pour chaque collaborateur<br><br>Proposer des pistes d'amélioration et de progression  |
| Politique d'investissement<br>Acquisition ou renouvellement des matériels et des aménagements   | Déterminer la pertinence ou la nécessité d'un investissement   |
| Veille technologique, commerciale et concurrentielle  | Analyser la stratégie commerciale de la concurrence<br>Identifier des évolutions du marché, technologiques et commerciales (Tendances, nouveautés...)  |
| Sources d'information   | Caractériser les principales sources d'informations professionnelles :<br>- Sources documentaires officielles (conventions collectives, code du travail, code de commerce, informations données par le cabinet comptable, les organisations professionnelles et le centre de gestion)<br>- médias (presse et sites professionnels)<br>Sélectionner et exploiter l'information dans un texte réglementaire selon une situation donnée |

|   |  |
|---|--|
| Réglementation de la profession de coiffeur   | Préciser les conditions requises pour exercer l'activité de coiffeur en salon, à domicile<br><br>Identifier les obligations qui relèvent de la responsabilité du coiffeur dans son exercice professionnel  |
| Coût de revient et prix de vente*   | Calculer le coût de revient des produits et des prestations<br>Optimiser le rapport temps/coût de la prestation<br>Calculer un prix de vente par l'application d'un coefficient multiplicateur<br>Différencier marge brute et marge nette  |
| Seuil de rentabilité ou point d'équilibre*<br>Notion de charge fixe et de charge variable               | Présenter un compte de résultat différentiel<br>Caractériser le point d'équilibre ou le seuil de rentabilité   |
| Choix d'une politique de prix*  | Proposer une politique de prix adaptée à partir de données sur les coûts, la concurrence et le positionnement du point de vente <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiques de la concurrence</li> <li>- Prix d'appel</li> <li>- Cohérence de la politique de prix</li> </ul>   |
| Principes généraux de la comptabilité   | Présenter succinctement les rôles et l'importance de la comptabilité de l'entreprise<br>Repérer les délais légaux de conservation des pièces comptables  |
| Enregistrements comptables courants   | Utiliser un logiciel professionnel pour enregistrer, dans les journaux comptables appropriés, les opérations usuelles : achats courants, recettes courantes, banque, caisse  |
| Rémunération*   | Repérer les éléments constitutifs d'un bulletin de salaire<br>Identifier les données chiffrées à transmettre au service comptabilité   |
| <b>S3-4-2 Reprise ou création d'entreprise</b><br><i>* en lien avec le programme d'économie-gestion</i> |  |
| Environnement économique local d'une entreprise<br>Étude de marché local                                | Repérer une zone de chalandise, l'implantation et la concurrence<br>Délimiter le positionnement<br>Identifier la demande potentielle locale et son évolution : approche qualitative et quantitative  |
| Éléments constituant le fonds de commerce   | Définir un fonds de commerce<br>Indiquer les paramètres permettant d'évaluer la valeur d'un fonds de commerce  |
| Faisabilité d'un projet*<br>Forme juridique<br>Formes de commerce<br>Financement d'une acquisition      | Identifier les éléments à prendre en compte pour un projet de création ou de reprise<br>Recenser les principales démarches à accomplir liées à l'acquisition d'une entreprise<br>Estimer le besoin de financement associé au projet<br>Identifier les sources de financement possibles |

**ANNEXE II – Référentiel d'évaluation**  
**Annexe II a**  
**Unités constitutives du diplôme**  
**Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure**

*(\*) Information : A la suite de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, de nouveaux arrêtés ministériels devraient être publiés ultérieurement en vue d'une rénovation de l'ensemble des programmes d'enseignement général.*

**INTITULÉ DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME**  
**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE LA COIFFURE**

| UNITÉS     | INTITULÉS  |
|------------|--|
| U 11       | MATHÉMATIQUES  |
| U 12       | PHYSIQUE-CHIMIE                                      |
| U 2        | PILOTAGE D'UNE ENTREPRISE DE COIFFURE                |
| U 31       | TECHNIQUE DE COIFFURE                                |
| U 32       | RELATIONS CLIENTÈLE - ACCUEIL EN SALON - VENTE       |
| U 33       | ÉCONOMIE-GESTION                                     |
| U 34       | PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT                       |
| U 4        | LANGUES VIVANTES                                     |
| U 51       | FRANÇAIS   |
| U 52       | HISTOIRE-GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE |
| U 6        | ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES               |
| U7         | ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE                       |
| UF1 et UF2 | UNITÉS FACULTATIVES                                  |

**UNITÉ U11 – Mathématiques \***

Pour la classe de 2<sup>nde</sup>, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de mathématiques de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant les programmes d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques et chimiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

La spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel est rattachée au groupement C.

### UNITÉ U12 – Physique-chimie \*

Pour la classe de 2<sup>nde</sup>, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de physique-chimie de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant les programmes d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques et chimiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

La spécialité « Métiers de la coiffure » de baccalauréat professionnel est rattachée au groupement 6.

### UNITÉS PROFESSIONNELLES U2 - U31 - U32 - U33 - U34

La définition du contenu des unités constitutives professionnelles U2 – U31 – U32 – U33 – U34 a pour but de préciser pour chacune d'elle, les pôles et compétences visés dans un contexte donné. Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de « validation des acquis de l'expérience » (V.A.E.) ;
- d'établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

### UNITÉ U2 – Pilotage d'une entreprise de coiffure

*Évaluation des compétences suivantes :*

| PÔLE   | COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES |   |
|--|------------------------------|---|
| Pôle 3<br>Piloter une entreprise de coiffure | C3-1                         | <b>Organiser l'activité du personnel</b>  |
|  |                              | C3-1-1 Planifier le travail des collaborateurs(trices)<br>Adapter l'organisation à l'activité quotidienne   |
|  | C3-2                         | <b>Suivre et accompagner l'équipe</b>   |
|  |                              | C3-2-1 Mobiliser les différents moyens pour motiver le personnel  |
|  |                              | C3-2-2 Participer à la formation d'une équipe<br>Organiser des actions de formation   |
|  |                              | C3-2-3 Participer au recrutement du personnel   |
|  | C3-3                         | <b>Aménager et gérer les espaces d'une entreprise de coiffure</b>   |
|  |                              | C3-3-1 Optimiser l'agencement du salon<br>Améliorer la santé et la sécurité au travail – Optimiser la gestion des déchets   |
|  |                              | C3-3-2 Gérer les produits, les matériels et les équipements<br>Sélectionner les fabricants, les fournisseurs, les professionnels<br>Utiliser les outils d'information et de communication |
|  | C3-4                         | <b>Participer au pilotage administratif, économique et financier</b>  |
|  |                              | C3-4-1 Participer à la stratégie de développement de l'entreprise   |
|  |                              | C3-4-2 Déterminer les coûts de revient et le prix de vente des services, produits, matériels  |
|  |                              | C3-4-3 Exécuter les travaux administratifs et financiers consécutifs à l'activité d'une entreprise  |
|  |                              | C3-4-4 Identifier les différentes phases de concrétisation d'un projet de création ou de reprise d'entreprise   |

### UNITÉ U31 – Techniques de coiffure

*Évaluation des compétences suivantes :*

| PÔLE  | COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES   |   |
|---|--|---|
| <b>Pôle 1</b><br>Concevoir et réaliser des prestations<br>de coiffure | <b>C1-1</b>  | <b>Réaliser un diagnostic en vue du service</b>   |
|   |  | C1-1-1 Caractériser le cheveu et le cuir chevelu  |
|   |  | C1-1-2 Poser le diagnostic  |
|   | <b>C1-2</b>  | <b>Adapter et mettre en œuvre un protocole d'hygiène et de soins capillaires</b>            |
|   |  | C1-2-1 Réaliser un shampooing   |
|   |  | C1-2-2 Réaliser un soin   |
|   | <b>C1-3</b>  | <b>Concevoir et réaliser une coupe personnalisée</b>  |
|   |  | C1-3-1 Concevoir une coupe adaptée et personnalisée   |
|   |  | C1-3-2 Réaliser une coupe femme ou homme sur tout type et toute longueur de cheveux         |
|   | <b>C1-4</b>  | <b>Concevoir et réaliser une modification personnalisée de la couleur</b>                   |
|   |  | C1-4-1 Élaborer un projet de modification de couleur  |
|   |  | C1-4-2 Choisir les techniques, les matériels et les produits                                |
|   |  | C1-4-3 Mettre en œuvre les techniques de coloration et d'effets de couleur                  |
|   | <b>C1-5</b>  | <b>Concevoir et réaliser une mise en forme et un coiffage personnalisés</b>                 |
|   |  | C1-5-1 Concevoir la mise en forme temporaire  |
|   |  | C1-5-2 Réaliser une mise en forme temporaire : aux doigts, brushing, mise en plis, aux fers |
|   | C1-5-3 Réaliser une mise en forme durable par enroulage en méthode indirecte |   |
|   | C1-5-4 Réaliser un coiffage  |   |

**UNITÉ U32 – Relations clientèle – accueil en salon - vente**

*Évaluation des compétences suivantes :*

| PÔLE  | COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES |   |
|---|------------------------------|---|
| <b>Pôle 2</b><br>Établir des relations avec la clientèle<br>Vendre des services et des produits | <b>C2-1</b>                  | <b>Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins</b>  |
|   |                              | C2-1-1 Créer la relation client   |
|   |                              | C2-1-2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du (de la) client(e)                                     |
|   | <b>C2-2</b>                  | <b>Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires</b>                |
|   |                              | C2-2-1 Conseiller pour déclencher une vente   |
|   |                              | C2-2-2 Conclure la vente  |
|   | <b>C2-3</b>                  | <b>Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle</b>                                    |
|   |                              | C2-3-1 Exploiter le fichier clientèle   |
|   |                              | C2-3-2 Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne   |
|   |                              | C2-3-3 Évaluer la satisfaction de la clientèle - Traiter et suivre les réclamations                                 |
|   |                              | C2-3-4 Proposer des offres de fidélisation  |
|   | <b>C2-4</b>                  | <b>Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services</b>                                |
|   |                              | C2-4-1 Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente                   |
|   |                              | C2-4-2 Exploiter les supports publicitaires pour promouvoir un produit, une prestation                              |
|   |                              | C2-4-3 Programmer, animer une action de promotion, de valorisation d'un produit, d'une prestation dans l'entreprise |
|   |                              | C2-4-4 Mesurer l'impact d'une action de promotion, de valorisation  |



**UNITÉ U33 – Économie-Gestion**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'économie-gestion des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**UNITÉ U34 – Prévention-Santé-Environnement \***

Pour la classe de 2<sup>nd</sup>e, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention santé environnement de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de prévention santé environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉ U4 – Langues vivantes**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**UNITÉ U51 – Français \***

Pour la classe de 2<sup>nd</sup>e, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant le programme d'enseignement de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉ U52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique \***Histoire-géographie

Pour la classe de 2<sup>nd</sup>e, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 10 février 2009 modifié fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009 et BOEN n° 42 du 14 novembre 2013).

Enseignement moral et civique

Pour la classe de 2<sup>nd</sup>e, le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique de la classe de seconde préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Pour les classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, l'arrêté actuellement en vigueur est celui du :

- 12 juin 2015 fixant le programme d'enseignement moral et civique pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 6 du 25 juin 2015).

**UNITÉ U6 – Arts appliqués et cultures artistiques**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**UNITÉ U7 – Éducation physique et sportive**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**UNITÉS FACULTATIVES UF1 et UF2**

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

(UF1 – épreuve EF1)

(UF2 – épreuve EF2)

**Unité facultative de langues vivantes**

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**Unité facultative de mobilité**

Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l'épreuve attachée sont définis par l'arrêté du 27 juin 2014 créant une unité facultative de mobilité dans le diplôme du baccalauréat professionnel (B.O.E.N. n° 31 du 28 août 2014). Son évaluation vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme.

**Unité facultative d'EPS**

- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. spécial n° 5 du 11 avril 2019).

**Annexe II b**  
**Règlement d'examen**  
**Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure**

| Baccalauréat Professionnel<br>spécialité<br>Métiers de la coiffure                    |            |          | Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public |       | Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles |            | Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité |
|---|------------|----------|--|-------|--|------------|---|
| Épreuves  | Unités     | Coef.    | Mode   | Durée | Mode   | Durée      | Mode  |
| <b>E1 - Épreuve scientifique et technique</b>   |            | 3        |  |       |  |            |   |
| Sous-épreuve E11 : Mathématiques *  | U 11       | 1,5      | CCF  |       | Ponctuel écrit et pratique   | 1h         | CCF   |
| Sous-épreuve E12 : Physique- chimie *   | U 12       | 1,5      | CCF  |       | Ponctuel écrit et pratique   | 1h         | CCF   |
| <b>E2 - Pilotage d'une entreprise de coiffure</b>                                     | <b>U 2</b> | <b>2</b> | Ponctuel Ecrit   | 2h    | Ponctuel Ecrit   | 2h         | CCF   |
| <b>E3 - Épreuves Professionnelles</b>   |            | 15       |  |       |  |            |   |
| Sous-épreuve E31 : Techniques de coiffure   | U 31       | 10       | Ponctuel Ecrit et pratique   | 6h    | Ponctuel Ecrit et pratique   | 6h         | CCF   |
| Sous-épreuve E32 : Relations clientèle - accueil en salon - vente                     | U 32       | 3        | CCF  |       | Ponctuel Ecrit et oral   | 30 min     | CCF   |
| Sous-épreuve E33 : Économie - gestion *   | U 33       | 1        | Ponctuel écrit   | 2h    | Ponctuel écrit   | 2h         | CCF   |
| Sous-épreuve E34 : Prévention santé environnement *                                   | U 34       | 1        | Ponctuel écrit   | 2h    | Ponctuel écrit   | 2h         | CCF   |
| <b>E4 - Épreuve de langues vivantes *</b>   | <b>U 4</b> | <b>2</b> | CCF  |       | Ponctuel oral  | 20 min (1) | CCF   |
| <b>E5 - Épreuve de français, histoire-géographie et enseignement moral et civique</b> |            | 5        |  |       |  |            |   |
| Sous-épreuve E51 : Français *   | U 51       | 2,5      | Ponctuel écrit   | 2h30  | Ponctuel écrit   | 2h30       | CCF   |
| Sous-épreuve E52 : Histoire-géographie et enseignement moral et civique *             | U 52       | 2,5      | Ponctuel écrit   | 2h    | Ponctuel écrit   | 2h         | CCF   |
| <b>E6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques *</b>                        | <b>U 6</b> | <b>1</b> | CCF  |       | Ponctuel écrit   | 1h30       | CCF   |
| <b>E7 - Épreuve d'éducation physique et sportive *</b>                                | <b>U 7</b> | <b>1</b> | CCF  |       | Ponctuel pratique  |            | CCF   |
| <b>Épreuves facultatives (2) *</b>  |            |          |  |       |  |            |   |
| EF1   | UF 1       |          |  |       |  |            |   |
| EF2   | UF 2       |          |  |       |  |            |   |

(1) dont 5 minutes de préparation

(2) Le candidat peut choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, les conditions sont fixées par la réglementation en vigueur. La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention. L'épreuve est effectuée en mode ponctuel terminal, elle est orale d'une durée de 20 min, dont 5 minutes de préparation.

(\*) Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.

**Annexe II c**  
**Définition des épreuves**  
**Baccalauréat professionnel spécialité Métiers de la coiffure**

(\*) Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant certains nouveaux programmes d'enseignement général de baccalauréat professionnel, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>ÉPREUVE E1</b>      | <b>ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE *</b> |
| <b>Unité U11 – U12</b> | <b>Coefficient : 3</b>                     |

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :  
- E11 - sous épreuve de mathématiques (U11) \*  
- E12 - sous-épreuve de physique-chimie (U12) \*

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>SOUS-ÉPREUVE E11</b> | <b>Sous-épreuve de mathématiques *</b> |
| <b>Unité U11</b>        | <b>Coefficient : 1,5</b>               |

La définition de la sous-épreuve de mathématiques actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'Arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des mathématiques et sciences physiques et chimiques au baccalauréat professionnel et modifiant les modalités d'évaluation d'une épreuve de certaines spécialités de baccalauréat professionnel. (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>SOUS-ÉPREUVE E12</b> | <b>Sous-épreuve de physique-chimie *</b> |
| <b>Unité U12</b>        | <b>Coefficient : 1,5</b>                 |

La définition de la sous-épreuve de sciences physiques et chimiques actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'Arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des mathématiques et sciences physiques et chimiques au baccalauréat professionnel et modifiant les modalités d'évaluation d'une épreuve de certaines spécialités de baccalauréat professionnel. (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>ÉPREUVE E2</b> | <b>PILOTAGE D'UNE ENTREPRISE DE COIFFURE</b> |
| <b>Unité U2</b>   | <b>Coefficient : 2</b>                       |

**Objectifs et contenus de l'épreuve**

L'épreuve permet de vérifier l'aptitude du candidat, dans un contexte donné, à mener une analyse argumentée d'une ou de situations, répondant aux besoins de l'entreprise en terme de pilotage et/ou de management et/ou d'aménagement d'un salon de coiffure.

**Critères d'évaluation**

Ils se rapportent aux indicateurs d'évaluation des compétences et aux limites de connaissances des savoirs associés, du pôle 3.

**Compétences évaluées**

L'épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences C3-1 ; C3-2 ; C3-3 ; C3-4 et leurs savoirs associés, relatifs aux activités :  
- d'organisation de l'activité des personnels

- de suivi et d'accompagnement de l'équipe
  - d'aménagement et de gestion des espaces d'une entreprise de coiffure
  - de gestion administrative, économique et financière d'une entreprise de coiffure mais aussi d'évaluer des compétences révélant :
  - l'aptitude à mobiliser des connaissances et à traiter des éléments d'un dossier technique
  - la pertinence des solutions proposées
  - l'exactitude des connaissances spécifiques aux savoirs associés du pôle 3
  - la rigueur du vocabulaire professionnel
- Si le candidat mobilise des compétences d'un autre pôle, elles ne sont pas évaluées.

### Modes d'évaluation

|                          |                |                  |
|--------------------------|----------------|------------------|
| 1. Evaluation ponctuelle | Epreuve écrite | Durée : 2 heures |
|--------------------------|----------------|------------------|

Le sujet s'appuie sur un dossier fourni au candidat présentant diverses situations professionnelles spécifiques à une entreprise de coiffure. Les questions du sujet permettent de mobiliser les compétences et les savoirs associés du pôle 3.

A partir d'une analyse des éléments du dossier, il peut être demandé au candidat :

- de rechercher ou de mettre en œuvre des stratégies de développement de l'entreprise
- de prévoir, de contrôler les achats et de gérer les stocks
- d'établir les coûts
- de gérer les produits et les équipements
- d'organiser dans l'espace et dans le temps, les activités de l'entreprise
- de prévoir le recrutement, le suivi des personnels ainsi que leur évaluation
- d'assurer des travaux de gestion administrative, économique et financière de l'entreprise

Le dossier d'un maximum de 10 pages, comporte :

- des éléments précisant le contexte professionnel
- des documents professionnels techniques, administratifs et financiers

Les commissions d'évaluation sont composées d'enseignants de coiffure et d'économie-gestion.

|                                   |
|-----------------------------------|
| 2. Contrôle en cours de formation |
|-----------------------------------|

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur une situation d'évaluation organisée en établissement de formation, en fin d'année de terminale, par les formateurs responsables des enseignements professionnels d'économie-gestion et de coiffure.

Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'évaluation ponctuelle. Cette situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés sur un document élaboré à partir du référentiel et validé par l'IEN de spécialité.

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>ÉPREUVE E3</b>                       | <b>ÉPREUVE PROFESSIONNELLE</b> |
| <b>Unités<br/>U31 - U32 - U33 - U34</b> |                                |

#### Finalités de l'épreuve

Elle vise à évaluer les compétences professionnelles du candidat relatives aux techniques de coiffure et la relation avec la clientèle, ainsi que les compétences et les connaissances des domaines de l'économie-gestion et de la prévention santé environnement.

#### Cette épreuve se compose de quatre sous-épreuves :

- Sous-épreuve E31 - Techniques de coiffure (coefficient 10)
- Sous-épreuve E32 - Relation clientèle en entreprise de coiffure (coefficient 3)  
Cette sous-épreuve prend en compte la formation en milieu professionnel
- Sous-épreuve E33 - Économie - Gestion (coefficient 1)
- Sous-épreuve E34 - Prévention Santé Environnement (coefficient 1)

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| <b>Sous-épreuve – E31</b> | <b>Techniques de coiffure</b> |
| <b>Unité U31</b>          | <b>Coefficient : 10</b>       |

#### Objectifs et contenus de la sous-épreuve

##### La sous-épreuve U31 est composée de 3 parties (A-B-C) indépendantes.

Cette sous-épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles du candidat mises en œuvre lors de la conception et de la réalisation de coiffures.

Partie A : transformation coupe couleur coiffage sur modèle féminin, comprenant :

- la conception écrite du projet de coloration et effet de couleur - durée 30 minutes - 10 points
- la réalisation pratique coupe couleur coiffage - durée 2h45 - 90 points

Partie B : coupe coiffage sur modèle masculin - durée 45 minutes - 40 points

Partie C : analyse de situations professionnelles - durée 2 heures - 60 points

#### Critères d'évaluation

Ils se rapportent aux indicateurs d'évaluation des compétences et aux limites de connaissances des savoirs associés, du pôle 1.

#### Compétences évaluées

La sous-épreuve U31 permet l'évaluation de tout ou partie des compétences C1-1 ; C1-2 ; C1-3 ; C1-4 ; C1-5, relatives aux activités :

- d'élaboration d'un diagnostic en vue du service
- de mise en œuvre de techniques d'hygiène et de soins capillaires
- de conception et de réalisation d'une coupe personnalisée femme et homme
- de conception et de réalisation d'une modification personnalisée de la couleur
- de conception et de réalisation personnalisées d'une mise en forme temporaire ou durable et d'un coiffage

Si le candidat mobilise des compétences d'un autre pôle, elles ne sont pas évaluées.

La commission d'évaluation de la sous-épreuve U 31, est constituée d'enseignants de la spécialité et de professionnels.

## Modes d'évaluation

|                          |                            |                         |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1. Evaluation ponctuelle | Epreuve écrite et pratique | Durée totale : 6 heures |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|

### U31 - Partie A : Transformation coupe couleur coiffage sur modèle féminin

#### Épreuve écrite et pratique - durée 3 heures 15 - sur 100 points – coefficient 5

- Partie écrite durée 30 minutes, notée sur 10 points
  - Partie pratique durée 2h45, notée sur 90 points
- Les points sont répartis de la manière suivante :
- coupe : 30 points, couleur : 40 points, mise en forme et coiffage : 15 points, auto-évaluation : 5 points

#### Déroulement de l'épreuve

Avant le début de l'épreuve, le candidat remet au jury :

- Des photographies en couleur du modèle : vue de face, de profil et de dos, prises dans les jours qui précèdent l'épreuve, (photos papier dimension 10x13).
- Trois visuels de coupes, en format papier ;

Les **coupes** proposées seront significativement différentes les unes des autres, réalisables et adaptées au modèle féminin majeur. Elles devront aussi être différentes de la coupe initiale et permettre une réelle transformation.

Le jury choisit, parmi les trois visuels, celui correspondant à la coupe à réaliser. Il le communique au candidat.

En l'absence de visuels proposés par le candidat ou ne permettant pas la transformation attendue, le jury lui imposera un visuel de la coupe à réaliser.

Caractéristiques du modèle : modèle féminin majeur pourvu de cheveux sur l'ensemble de la tête et de longueurs suffisantes à la réalisation.

#### Conception écrite du projet de coloration et effet de couleur durée : 30 minutes

Le candidat formalise par écrit, la conception du **projet de couleur** qu'il réalisera ensuite sur son modèle.

Le jury évalue la capacité du candidat à concevoir et à formaliser son projet de coloration.

Le projet écrit est évalué par le jury durant la réalisation pratique.

Un document projet, fourni par le centre d'examen, comprenant gabarits et fiche diagnostic, sert de support à la rédaction.

Le candidat renseigne ce document et précise le protocole de réalisation avec une justification du choix des techniques et des produits utilisés, au regard du résultat attendu.

#### Réalisation pratique coupe couleur coiffage durée : 2h45 (2h30 pour la réalisation pratique et 15 minutes maximum pour l'auto-évaluation)

La réalisation conduit à :

- la transformation significative de la coupe initiale en termes de géométrie et de longueur
  - la transformation de l'ensemble de la couleur initiale avec un effet couleur au minimum
- Le candidat choisit l'ordre de réalisation des techniques de coupe et coloration.

Il est attendu une **transformation de la couleur** sur l'ensemble de la chevelure par :

- la création d'un effet couleur sur au moins 1/3 de la chevelure
- l'éclaircissement soit par la coloration, soit par l'effet couleur
- la mise en œuvre d'au moins deux techniques d'application
- un résultat faisant apparaître deux tons d'écarts au minimum sur la couleur qui sera dominante après la coupe



Dans le respect de la fibre capillaire, toutes les techniques, tous les produits professionnels de modification de la couleur à l'exception des colorants fugaces sont autorisés.

Il est attendu **une coupe** conforme au visuel sélectionné. L'ensemble de la chevelure doit être raccourci.

Tous les outils sont autorisés, exceptée la tondeuse équipée d'un sabot.

Il est attendu **une mise en forme et un coiffage** mettant en valeur la coupe et la modification de la couleur.

Tous les outils, techniques et produits professionnels sont autorisés.

En fin d'épreuve, sous la forme écrite d'une durée maximum de 15 minutes, le candidat analyse l'ensemble de sa prestation par rapport aux résultats attendus.

Le document support est fourni par le centre d'examen.

En cas d'absence ou de non-conformité du modèle, le candidat ne compose pas et se voit attribuer la note zéro à cette partie d'épreuve.

**U31- Partie B : coupe coiffage sur modèle masculin**  
**Épreuve pratique - durée : 45 minutes - coefficient 2**

Sur un modèle masculin, le candidat réalise une coupe, une mise en forme avec séchage et un coiffage, avec utilisation de produit(s) coiffant(s).

L'ensemble de la chevelure doit être raccourci au minimum de 2 cm. La réalisation d'un tour d'oreilles et d'un fondu de nuque sont attendus.

Le candidat utilise au minimum deux instruments de coupe parmi les trois suivants : ciseaux, rasoirs, tondeuses.

Seule la tondeuse avec tête de coupe réglable, sans ajout de sabot, est autorisée.

Caractéristiques du modèle : modèle masculin majeur pourvu de cheveux sur l'ensemble de la tête. Cheveux propres exigés (shampooing non attendu dans cette partie d'épreuve)

En cas d'absence ou de non-conformité du modèle, le candidat ne compose pas et se voit attribuer la note zéro à cette partie d'épreuve.

**U31 - Partie C : analyse d'une situation professionnelle**  
**Épreuve écrite - Durée : 2h00 - coefficient 3**

Cette partie d'épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences du candidat à mobiliser des savoirs associés scientifiques et technologiques du pôle 1.

Il lui est demandé d'analyser, de justifier et d'argumenter ses choix scientifiques et techniques en réponse au(x) situation(s) proposée(s).

Le sujet s'appuie sur :

- une ou plusieurs situations professionnelles de salon de coiffure, permettant d'aborder différentes techniques

- des documents ressources

Une question au moins, portera sur les savoirs associés relatifs à la mise en forme durable.

|                                   |
|-----------------------------------|
| 2. Contrôle en cours de formation |
|-----------------------------------|

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur :

- une situation d'évaluation pour la partie A

- une situation d'évaluation pour la partie B

- une situation d'évaluation pour la partie C

Chaque situation est organisée en établissement de formation, au cours de l'année de terminale.

L'évaluation est réalisée par les formateurs en charge des enseignements professionnels. Un professionnel sera associé à l'évaluation.

Chaque situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

Les modalités de la sous-épreuve U31 et le degré d'exigence sont identiques à ceux de la sous-épreuve ponctuelle.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés dans un document élaboré à partir du référentiel et validé par l'EN Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Sous-épreuve – E32</b> | <b>Relations clientèle – accueil en salon - vente</b> |
| <b>Unité U32</b>          | <b>Coefficient : 3</b>                                |

### Objectifs et contenus de la sous-épreuve

La sous-épreuve U32 permet d'évaluer les compétences du pôle 2, mises en œuvre lors des relations avec la clientèle à l'occasion des Périodes de Formation en Milieu Professionnel ou lors de la formation en entreprise.

Elle vise l'évaluation de tout ou partie des compétences C2-1 ; C2-2 ; C2-3 ; C2-4 et des savoirs associés, mis en œuvre lors des activités :

- d'accueil de la clientèle, d'identification de ses attentes et de ses besoins
- de conseil et de vente de services ou de produits capillaires, matériels et accessoires
- de suivi, de développement et de fidélisation de la clientèle
- de promotion des prestations, des produits et des matériels

Ainsi que l'aptitude à présenter un écrit professionnel et à communiquer oralement.

### Critères d'évaluation

Ils se rapportent aux indicateurs d'évaluation des compétences et aux limites de connaissances des savoirs associés, du pôle 2.

Si le candidat mobilise des compétences d'un autre pôle, elles ne sont pas évaluées

### Modes d'évaluation

|                          |                         |                                      |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| 1. Evaluation ponctuelle | Epreuve écrite et orale | Durée de l'oral : 30 minutes maximum |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

L'épreuve se décompose en 2 parties :

- la réalisation d'un dossier écrit
- la présentation orale suivie d'un entretien

L'évaluation prend en compte :

- le contenu d'un dossier élaboré à partir des activités réalisées en entreprise, noté sur 15 points.
- la prestation orale notée sur 45 points.

### Contenu du dossier :

Le candidat présente dans ce dossier, l'ensemble des actions dans lesquelles il s'est impliqué, parmi les suivantes :

- acte de vente
- action promotionnelle
- action de fidélisation
- action d'animation
- enquête de satisfaction de la clientèle

Il comprend :

- la présentation succincte de la ou des entreprises où ont eu lieu ces actions
- la description détaillée de la mise en œuvre de 2 actions parmi les cinq énoncées ci-dessus
- **les attestations de PFMP ou d'activités professionnelles**

Présentation attendue pour le dossier :

- traitement de texte pour la rédaction et la mise en forme, police de caractères : arial 12
- nombre de pages compris entre 8 et 10 pages, hors annexes et hors attestations

**Prestation orale de 30 minutes dont 20 minutes d'entretien :**

Le candidat dispose de 10 minutes maximum, pour présenter son dossier.  
Le jury interroge ensuite, pendant 20 minutes, le candidat sur les contenus du dossier et de l'exposé.  
Le questionnement doit s'appuyer sur les actions présentées et porter exclusivement sur les compétences et les savoirs associés du pôle 2.

La commission d'évaluation évalue le dossier en amont de l'épreuve. Elle vérifie la conformité des durées des PFMP ou de la formation en entreprise. Elle est constituée de deux membres qui sont un professionnel (dans la mesure du possible) et d'enseignants de coiffure ou/et de vente.

L'évaluation de la sous-épreuve U32 est conditionnée par :  
- la remise du dossier à la date fixée par le recteur et indiquée au candidat  
- la présence du candidat à l'oral

En cas de non remise du dossier à la date indiquée, l'évaluation ne peut avoir lieu et la note zéro est attribuée.

|                                   |
|-----------------------------------|
| 2. Contrôle en cours de formation |
|-----------------------------------|

Le contrôle en cours de formation est organisé en établissement de formation, au cours de l'année de terminale, par l'un des enseignants responsables des enseignements professionnels (coiffure ou vente) impliqué dans la formation. Dans la mesure du possible un professionnel participe à cette évaluation.

L'évaluation se décompose en :  
- une évaluation du dossier écrit sur 15 points ;  
- une évaluation de la présentation orale suivie d'un entretien sur 35 points ;  
- et une évaluation de compétences du pôle 2 mises en œuvre lors de l'une des PFMP sur 10 points.  
Cette dernière partie sur 10 points est évaluée en fin de la dernière PFMP ou du stage, conjointement par le tuteur en entreprise et un enseignant, à partir d'une grille d'évaluation fournie par l'établissement de formation et remise à l'évaluateur du dossier.

Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence pour l'évaluation du dossier et de la présentation orale sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

La situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

La validation de la sous-épreuve E32 est conditionnée par :  
- la remise du dossier à la date fixée par l'équipe pédagogique  
- la présence du candidat à l'oral

En cas de manquement d'une des deux conditions, les règles du CCF s'appliquent.  
En cas de non remise du dossier à la date fixée, l'évaluation ne peut avoir lieu et la note zéro est attribuée.

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| <b>Sous-épreuve – E33</b> | <b>Économie-Gestion *</b> |
| <b>Unité U33</b>          | <b>Coefficient : 1</b>    |

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation de l'économie-gestion au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 9 juillet 2015 modifiant les définitions d'épreuve de prévention santé environnement, d'économie-gestion d'économie-droit, et les règlements d'examens des spécialités de baccalauréat professionnel (B.O.E.N. n° 30 du 23 juillet 2015).

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Sous-épreuve - E34</b> | <b>Prévention Santé Environnement *</b> |
| <b>Unité U34</b>          | <b>Coefficient : 1</b>                  |

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation de l'enseignement de prévention santé environnement au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 9 juillet 2015 modifiant les définitions d'épreuve de prévention santé environnement, d'économie-gestion d'économie-droit, et les règlements d'examens des spécialités de baccalauréat professionnel (B.O.E.N. n° 30 du 23 juillet 2015).

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| <b>ÉPREUVE E4</b> | <b>ÉPREUVE DE LANGUES VIVANTES *</b> |
| <b>Unité U4</b>   | <b>Coefficient : 2</b>               |

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 08 avril 2010 modifié relatif aux épreuves obligatoires de langues vivantes dans les spécialités de baccalauréat professionnel. (B.O.E.N. n° 21 du 27 mai 2010).

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>ÉPREUVE E5</b>    | <b>ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE-GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE *</b> |
| <b>Unité U51-U52</b> | <b>Coefficient : 5</b>   |

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E51 - sous épreuve de français (U51) \*
- E52 - sous épreuve d'histoire-géographie et d'enseignement moral et civique (U52) \*

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Sous-épreuve - E51</b> | <b>Français *</b>        |
| <b>Unité U51</b>          | <b>Coefficient : 2,5</b> |

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 (remplacement du terme « éducation civique » par « enseignement moral et civique ». (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Sous-épreuve - E52</b> | <b>Histoire-géographie et enseignement moral et civique *</b> |
| <b>Unité U52</b>          | <b>Coefficient : 2,5</b>                                      |

La définition de la sous-épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 (remplacement du terme « éducation civique » par « enseignement moral et civique ». (BOEN n° 20 du 20 mai 2010 et BOEN spécial n° 6 du 25 juin 2015).

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>ÉPREUVE E6</b> | <b>ÉPREUVE D'ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES *</b> |
| <b>Unité U6</b>   | <b>Coefficient : 1</b>                                    |

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des arts appliqués et cultures artistiques au baccalauréat professionnel (BOEN n° 20 du 20 mai 2010).

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>ÉPREUVE E 7</b> | <b>ÉPREUVE D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE *</b> |
| <b>Unité U7</b>    | <b>Coefficient : 1</b>                            |

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive actuellement en vigueur sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal prévus pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN n° 31 du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'évaluation de l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN n° 42 du 12 novembre 2009).

|                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| <b>ÉPREUVE EF1-F2</b> | <b>ÉPREUVES FACULTATIVES *</b> |
| <b>Unité UF1-UF2</b>  |                                |

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles

(UF1, épreuve EF1)  
(UF2, épreuve EF2)

#### **Épreuve facultative de langues vivantes \***

L'épreuve actuellement en vigueur qui est attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l'ensemble des capacités et connaissances énumérées par l'arrêté du 8 avril 2010 relatif à l'épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel. (B.O.E.N. n° 21 du 27 mai 2010)

**Épreuve facultative de mobilité \***

L'épreuve actuellement en vigueur vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme. Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l'épreuve attachée sont définis par l'arrêté du 27 juin 2014 créant une unité facultative de mobilité dans le diplôme du baccalauréat professionnel. (B.O.E.N. n° 31 du 28 août 2014).

**Épreuve facultative d'EPS \***

La définition de l'épreuve actuellement en vigueur est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 07 juillet 2015 créant une unité facultative d'éducation physique et sportive au baccalauréat professionnel.

**Annexe III**  
**Période de Formation en Milieu Professionnel**  
**Baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure**

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans plusieurs entreprises définies par le référentiel des activités professionnelles accueillant des professionnel(le)s hautement qualifié(e)s. Ces entreprises d'accueil répondent aux exigences de la formation au baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique du centre de formation. Il veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'organisme de formation et l'entreprise d'accueil.

### **1 - OBJECTIFS DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue, est amené à s'intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l'entreprise et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

L'élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue :

- conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel ;
- développe de nouvelles compétences.

La formation en milieu professionnel a pour objectifs de :

- découvrir une entreprise dans son fonctionnement avec la diversité de ses activités liées aux relations avec la clientèle, le personnel et les partenaires ;
- être sensibilisé à la culture d'entreprise ;
- s'insérer dans une équipe professionnelle ;
- mettre en œuvre des techniques de coiffure ;
- analyser des situations professionnelles et s'adapter aux diverses demandes de la clientèle ;
- s'approprier l'accueil, la prise en charge de la clientèle, la vente-conseil ;
- mobiliser les savoirs associés dans l'exercice de ses activités ;
- conduire une veille documentaire professionnelle.

Ces activités exercées en milieu professionnel selon le statut d'élève, d'apprenti, de stagiaire de la formation continue, font obligatoirement l'objet de la réalisation d'un dossier qui sert de support à l'épreuve E32 évaluant les compétences du pôle 2.

### **2 – ORGANISATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

#### **2.1 Voie scolaire / PFMP**

La circulaire N° 2016-053 du 29 mars 2016 prévoit l'organisation et l'accompagnement des périodes de formation en milieu professionnel.

La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de 22 semaines.

Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur les trois années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel et de son annexe.

Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre au cours de la formation le développement des compétences du référentiel.

L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil. Un modèle de convention-type figure en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016. La recherche, le choix des lieux d'accueil et le suivi de l'élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de

l'établissement de formation, coordonnés par le directeur ou la directrice délégué(e) aux formations technologiques et professionnelles. Cependant sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent participer à la recherche des entreprises d'accueil.

**L'élève effectue ses PFMP dans au moins deux entreprises distinctes sur l'ensemble des trois années de formation**, correspondant aux différents secteurs cités dans le référentiel d'activités professionnelles. Les entreprises où se déroulent les PFMP doivent permettre d'observer diverses situations et de mettre en œuvre des compétences identifiées dans le référentiel.

Toute l'équipe pédagogique est concernée par l'organisation et le suivi des PFMP sous la responsabilité du chef d'établissement.

#### **Durée**

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines. Elles sont réparties sur les trois années conformément à l'arrêté du 21 novembre 2018.

A l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur. Elle précise la période, la structure et le nombre de semaines effectuées.

Un document de liaison, élaboré en établissement par les enseignants et validé par l'inspecteur ou l'inspectrice en charge du diplôme, suit l'élève pendant la totalité de sa formation. Il liste les activités réalisées conformément au référentiel d'activités professionnelles.

### **2.2 Voie de l'apprentissage**

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.

Afin d'assurer la cohérence de la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des compétences à acquérir ou à mettre en œuvre dans le contexte professionnel.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise. En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

### **2.3 Voie de la formation professionnelle continue**

#### *2.3.1 Candidat en situation de première formation pour ce diplôme ou en reconversion*

La formation se déroule en milieu professionnel et en centre de formation continue. Ils assurent conjointement l'acquisition des compétences figurant dans le référentiel de certification du diplôme. Lors de son inscription à l'examen, le candidat est tenu de présenter un certificat attestant qu'il a suivi la formation de 22 semaines en entreprise de coiffure, requise pour se présenter à l'examen.

A l'issue de chaque période, l'attestation de présence doit être renseignée et signée par le tuteur. Elle précise la période, la structure et le nombre de semaines effectuées.

#### *2.3.2 Candidat en formation de perfectionnement*

L'attestation de formation en milieu professionnel est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a participé à des activités visées par le diplôme en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **2.4 Candidat se présentant au titre de trois années d'expérience professionnelle**

Le candidat n'effectue pas de stage, mais doit justifier de trois années d'expériences professionnelles dans un emploi qualifié correspondant aux objectifs du baccalauréat professionnel pour lequel il s'inscrit. Le candidat produit ses certificats de travail pour l'inscription à l'examen.



### **2.5 Positionnement**

Pour les candidats positionnés par décision du Recteur la durée minimale de la PFMP est de :

- 10 semaines pour les candidats de la voie scolaire (Articles D 337-62 à D337-65 du code de l'éducation),
- 8 semaines pour les candidats issus de la voie de la formation professionnelle continue visés au paragraphe 2.3.

L'équipe pédagogique détermine avec le candidat, en fonction de son parcours et de son projet professionnel le ou les secteurs sur lesquels doivent porter les périodes en milieu professionnel ainsi que leur durée.

Dans le cas où le cycle de formation se déroule sur deux ans (élèves venant d'un CAP, d'un autre secteur ou d'une seconde générale ou technologique par exemple) la durée des PFMP est ramenée à 16 semaines conformément à l'arrêté du 21 novembre 2018 précité.

Les entreprises retenues pour les immersions en milieu professionnel doivent permettre au candidat de découvrir les secteurs d'activité ciblés par le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.