



**ACADÉMIE
D'ORLÉANS-TOURS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mention complémentaire / Certificat de spécialisation Coiffure, Coupe, Couleur

**RECOMMANDATIONS SUR LA PREPARATION DU DOSSIER
« PRESENTATION D'UNE SITUATION
PROFESSIONNELLE »**

Épreuve E3

1. Extrait de l'arrêté du 23/3/2025 JO du 9/4/2015 (NOR : MENE1507576A)

Mention complémentaire « Coiffure coupe couleur » : Création et modalité de délivrance

Épreuve E3/U3 - Évaluation de l'activité professionnelle
Coefficient 4 - 20 min

Objectifs et contenu de l'épreuve

Cette épreuve a pour but d'évaluer les compétences relatives à la pratique en milieu professionnel.

Elle permet de vérifier l'acquisition par le candidat de tout ou partie des compétences suivantes :

- C11 Rechercher, s'approprier l'information à des fins professionnelles afin de la transmettre ;
- C12 Communiquer en vue de la réalisation d'une prestation ;
- C21 Organiser les activités ;
- C42 Apprécier l'efficacité de la prestation.

Ainsi que les savoirs associés :

- S2 Environnement professionnel ;
- S3 Relations professionnelles.

Elle prend appui sur un dossier personnel relatif à l'expérience professionnelle du candidat en entreprise.

Ce dossier de huit à dix pages, élaboré par le candidat à l'aide d'outils informatiques (police Arial 12), comprend les points suivants :

- la description d'une situation en clientèle comportant au moins une technique de coloration ou de coupe ou de coiffage ;
- la présentation des techniques, la justification des choix, des protocoles mis en œuvre ;
- les contraintes rencontrées et les solutions apportées ;
- les aspects techniques, technologiques et scientifiques ;
- la prise en compte, pour cette situation professionnelle, de la santé sécurité au travail et du développement durable.

Critères d'évaluation

L'évaluation du candidat porte sur :

- la lisibilité et la structure du dossier ;
- le réalisme et la pertinence de la situation professionnelle décrite ;
- la qualité et la pertinence des protocoles présentés ;
- la justification des choix techniques, technologiques, organisationnels, économiques et environnementaux en termes de santé sécurité au travail et de développement durable ;
- la maîtrise des connaissances techniques et des savoirs associés ;
- l'utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté ;
- l'aptitude à la communication écrite : syntaxe, orthographe ;
- l'aptitude à la communication orale : aisance de l'expression, écoute, réactivité.

Modes d'évaluation

Épreuve ponctuelle écrite et orale d'une durée de 20 min maximum

À partir du dossier élaboré par le candidat, l'évaluation se déroule en deux temps :

- un exposé oral par le candidat d'une durée de 5 à 10 min maximum ;

- un entretien avec le jury constitué d'un enseignant de coiffure et d'un professionnel d'une durée de 10 à 15 min.

L'entretien permet de vérifier la maîtrise des contenus développés dans le dossier et lors de l'exposé.

Le dossier est noté sur 5 points, l'exposé sur 3 points et l'entretien sur 12 points.

Le service des examens communique au candidat la date et le lieu de dépôt du dossier qui sera transmis en deux exemplaires. En l'absence de dossier du candidat, la note zéro est attribuée à l'épreuve ; dans ce cas l'interrogation ne peut avoir lieu.

Si le dossier est incomplet, le candidat peut néanmoins être interrogé et une note lui est attribuée.

2. Recommandations en lien avec l'arrêté

Le dossier :

- Est à réaliser **en 3 exemplaires** (2 pour les membres du jury et 1 pour le candidat qui devra l'apporter le jour de l'épreuve).
- Doit être **réalisé à l'ordinateur**, sa présentation doit être soignée.
- Doit comporter 8 à 10 pages maximum.
- Doit être paginé
- Doit être en format A4, utilisation du recto seulement, taille des polices 12 pour le corps du texte, les titres peuvent être plus importants, police de caractère Arial.
- Doit être relié et en couleurs.

Ce dossier prend appui sur des activités réellement mises en œuvre en entreprise et choisies en raison de leur intérêt.

En l'absence de dossier dûment constitué ou non remis dans les délais (date indiquée sur la convocation), le candidat ne pourra être admis à passer l'épreuve et la note 0 sera attribuée.

Si le dossier est incomplet, le candidat peut néanmoins être interrogé et une note lui est attribuée

Le dossier devra être constitué de :

- Une page de couverture stipulant l'identité du candidat, l'année de session et l'intitulé du dossier.
- Un sommaire
- La fiche signalétique de l'entreprise
- La présentation d'une situation en clientèle comportant au moins une technique de coloration ou de coupe coiffage ; Les contraintes rencontrées et solutions apportées.
- La présentation des techniques, justifications des choix, protocoles mis en œuvre, les aspects techniques, technologiques et scientifiques.
- La prise en compte pour cette situation professionnelle, de la santé, sécurité au travail et du développement durable.
- Une page de remerciements

3. Exemple de présentation de dossier

NOM PRENOM :

PRESENTATION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

Mention Complémentaire Coiffure, Coupe, Couleur

EPREUVE E3

SESSION : 20..

SOMMAIRE

1. Fiche signalétique de l'entreprise	page
2. Présentation d'une situation en clientèle et son auto-analyse	page
3. Présentation des techniques utilisées, aspects techniques, technologiques et scientifiques	page
4. Prise en compte de la santé, sécurité au travail et du développement durable	page
Remerciements	

1/ FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

Identification juridique et commerciale de l'entreprise

Nom, Enseigne du salon :

Adresse :

Nom du responsable :

Forme de commerce :

Statut juridique :

Effectif :

Organigramme (noms, postes, contrats de travail) :

Implantation géographique (décrire en donnant les points forts et les points faibles) :

Zone de chalandise (tableau + carte) :

Zone primaire	Zone secondaire	Zone tertiaire

Politique commerciale

Prestations proposées dans le salon, techniques utilisées

Marques commercialisées dans le salon, présenter l'assortiment de produits, faire un tableau

Techniques de merchandising : présentation des produits dans le salon (joindre une photo)

Communication sur le point de vente (vitrine, PLV, animations promotionnelles...)

Clientèle (sexe, âge, catégories socioprofessionnelles) :

Outils de fidélisation (carte de fidélité, abonnement, parrainage, mailing...) (décrire chaque outil)

Concurrence (directe ou indirecte) :

Principaux concurrents (2 maximum)	Points forts	Points faibles

Culture d'entreprise :

2/ PRESENTATION D'UNE SITUATION EN CLIENTELE ET SON AUTO-ANALYSE

Description de l'entretien de vente

Introduction : (date, type de client, âge apparent et raison de sa visite)

Déroulement : (récit / l'entretien doit être écrit en texte narratif) :

Auto-analyse de l'entretien de vente

1. L'accueil

Objectif : Créer un climat d'échange et de confiance

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

2. La recherche des besoins

Objectif : Découvrir les besoins techniques et psychologiques du client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

3. La proposition et l'argumentation de la solution principale

Objectif : Proposer une solution convenant aux besoins du client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

4. Le traitement des objections

Objectif : Supprimer les freins d'achat

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

5. La proposition additionnelle (complémentaire ou supplémentaire)

Objectif : Vendre plus tout en répondant aux besoins du client Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

6. L'encaissement et la prise de congé (doses d'essai, fidélisation, encaissement et prise de congé)

Objectif : Encaisser sans erreur, consolider la vente, fidéliser le client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

3/ PRESENTATION DES TECHNIQUES UTILISEES

Aspects techniques, technologiques et scientifiques

**4/ PRISE EN COMPTE DE LA SANTE, SECURITE AU TRAVAIL ET
DEVELOPPEMENT DURABLE**

Pour la situation professionnelle proposée

5/ CONCLUSION

Points marquants pour le candidat, projection, prolongements vers d'autres situations...

REMERCIEMENTS

(Maitre d'apprentissage, collègues, classe, formateurs...)