

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 : Réaliser une transformation complète créative de la chevelure</b>			
<b>Modifier la couleur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper le rendu final désiré et les zones du visage à mettre en valeur</li> <li>- Préparer ou faire préparer les produits de coloration selon les dosages adaptés à la couleur et aux reflets souhaités.</li> <li>- Colorer, uniformiser, mécher la chevelure au moyen de tous les procédés existants (décolorer en racines, sur les pointes ou l'ensemble de la chevelure, gommer, décaper, recolorer après décoloration ou décapages) en vue de valoriser et sublimer la coupe</li> </ul>	<b>Mise en situation professionnelle de transformation complète sur un homme ou une dame – 3h30</b> Sur modèle masculin ou féminin, réalisation d'une coloration, d'une coupe et d'un coiffage tendance, mode, en faisant preuve d'une créativité totale. Avant le début du travail, le candidat établit une fiche technique de sa future réalisation, qui est un engagement sur le résultat final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- netteté et créativité du travail de coloration, de coupe et coiffage</li> <li>- harmonie coloration/:coupe/coiffage/modèle</li> <li>- conformité du résultat final à la proposition acceptée par le client</li> <li>- respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- respect du client et de son confort</li> <li>- qualité du résultat final : volume, esthétique</li> <li>- brillance du cheveu</li> </ul>
<b>Réaliser une coupe homme ou femme classique et créative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sculpter la chevelure sur cheveux secs et sur cheveux mouillés : couper, effiler, égaliser,</li> </ul>		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Réaliser un coiffage créatif</b></p>	<p>dégrader, tracer, fondu de nuque avec tout type d'instruments et de techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler les volumes en fonction de la forme du crâne et de la densité de la chevelure</li> <li>- Mettre en œuvre les différentes techniques de coupe classiques ou innovantes et les combiner avec technicité, précision, symétrie ou asymétrie adaptées au visage de la cliente et en accord avec sa demande</li> <li>- Mettre en forme la coiffure avec appareil ou aux doigts</li> <li>- Réaliser un coiffage valorisant coupe et coloration et mettant en valeur le client</li> <li>- Structurer le coiffage avec ou sans produits de construction ou de finition</li> <li>- Conseiller et « former » le client à l'entretien de la transformation et du coiffage au quotidien</li> </ul>	<p><b>Coupe brosse – 45 mn :</b> En harmonie avec le visage comprenant fondu de nuque, tour d'oreilles avec tous types d'outils et tondeuse sans sabot pour les finitions</p> <p><b>Résolution de problème : épreuve orale</b> A partir d'une situation problème issue de cas réels, le candidat apporte une résolution en mobilisant ses connaissances techniques, commerciales et managériales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respect du plateau</li> <li>- harmonie du volume</li> <li>- netteté du travail</li> <li>- justesse de l'analyse</li> <li>- Pertinence des solutions techniques apportées</li> <li>- Justesse et exhaustivité de la résolution d'un point de vue commercial et organisationnel</li> </ul>
<p><b>Bloc 2 : Modifier la nature du cheveu de manière durable ou temporaire</b></p>			
<p><b>Modification de la nature du cheveu de manière durable ou temporaire</b></p>	<p><b>Réaliser une permanente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper le rendu final en contrôlant et maîtrisant le degré de frisure</li> <li>- Définir le type d'enroulage, la taille des bigoudis, la force et le temps de pose du produit correspondant à la demande et à la nature du cheveu</li> </ul>	<p><b>Mise en situation professionnelle : défrisage/ lissage ou permanente,</b> par tirage au sort – 1h30 Après rédaction d'une fiche technique où le candidat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respect de l'implantation du cheveu</li> <li>- taille et souplesse des boucles</li> <li>- aspect visuel des boucles, des pointes</li> <li>- aspect naturel du lissage (non cartonné)</li> <li>- souplesse du mouvement de la chevelure</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une permanente sur toute la longueur de la chevelure en méthode directe ou indirecte avec double ou triple enroulage</li> <li>- <b>Réaliser un défrisage/lissage</b> sur tous types de cheveux, de frisure et de longueurs selon différentes méthodes et techniques</li> <li>- lisser et homogénéiser les longueurs et pointes</li> <li><b>Réaliser une mise en boucles temporaire</b></li> <li>- se prononcer sur la longévité du résultat au regard de la chevelure à travailler et en informer le client</li> <li>- élever et orienter les mèches mises en forme en variant les différents types de boucles, avant dégagement</li> <li>- Dégager, sécher et procéder à une finition esthétique</li> </ul>	<p>spécifie les techniques et méthodes retenues pour le modèle, il réalise la prestation</p> <p><b>Mise en boucles temporaire :</b> 45 mn</p> <p>Sur modèle masculin ou féminin, réalisation de boucles en relief, semi-relief et plates.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cohérence des pointes et des racines</li> <li>- conformité du résultat au regard de la promesse client</li> <li>- harmonie des boucles, des volumes, de l'ensemble</li> <li>- Cohérence de l'orientation des boucles avec la coupe</li> </ul>
<p><b>Création et réalisation d'un chignon créatif avec postiche</b></p>	<p><b>Bloc 3 : Créer et réaliser un chignon créatif avec postiche</b></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- définir le volume, la forme et le positionnement du chignon en adéquation avec le modèle, sa chevelure et l'évènement (mariage) sur cheveux longs ou cheveux courts</li> <li>- réaliser un ou plusieurs points d'attache et poser le postiche</li> <li>- poser, adapter et entretenir les prothèses capillaires, les perruques synthétiques et</li> </ul>	<p><b>Mise en situation professionnelle – 1h30</b></p> <p>Sur un modèle masculin ou féminin, réalisation d'un chignon sur un thème choisi par le candidat.</p> <p>En amont, le candidat rédige une fiche technique détaillant le traitement du thème retenu et</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- originalité et créativité de l'architecture et de la structure du chignon</li> <li>- qualité de la tenue et du confort du chignon, du postiche</li> <li>- respect de l'harmonie visage/chignon, des volumes</li> <li>- conformité du résultat par rapport à l'intention initiale</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	naturelles, avec des visées esthétiques et/ou thérapeutiques	la manière dont techniquement il l'illustrera.	- originalité dans le traitement du thème par les accessoires, les montages
<b>Bloc 4 : Créer et développer un salon de coiffure</b>			
<b>Développer un salon de coiffure en lancement d'activité</b>	<p><b>Conduire un projet de création, de reprise ou de développement d'activités d'un salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ancrer son projet de création, de développement dans la réalité fiscale, sociale et juridique du secteur de la coiffure</li> <li>- Construire le projet entrepreneurial, le business model de la création et du développement de l'entreprise</li> <li>- Identifier et actionner les leviers d'aide (outils &amp; structures) financiers et administratifs</li> <li>- Construire un argumentaire, une présentation, une « storytelling » pour défendre son projet dans le registre adapté à ses interlocuteurs (banquiers investisseurs, clients etc)</li> </ul>	<p><b>A l'écrit :</b> A partir d'un dossier constitué de textes d'actualité à caractère économique et/ou réglementaire et/ou social (le statut d'auto-entrepreneur, les zones franches, le statut de conjoint-collaborateur,...) le candidat devra analyser l'ensemble de ces documents avant d'en mesurer l'impact éventuel sur son secteur d'activité, sa branche, son entreprise. Son point de vue, devra être argumenté et illustré d'exemples issus de son expérience</p> <p><b>A l'oral : 15 jours après l'écrit</b> Le candidat porte une analyse sur sa production écrite et apporte tout élément complémentaire ou rectificatif, en lien avec le thème lui</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les critères de viabilité du projet sont identifiés</li> <li>- Les impacts financiers, patrimoniaux des choix sont énoncés et arbitrés</li> <li>- La présentation du projet est complète fédère les acteurs (équipe, partenaires etc)</li> <li>- Identification et mobilisation des relais intervenant dans la création/développement des salons</li> <li>- L'argumentaire utilisé dans la présentation du projet est adapté et illustré d'exemples</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		paraissant pertinent pour le secteur de la coiffure	
<b>Bloc 5 : Commercialiser les prestations du salon</b>			
<b>Commercialisation des prestations du salon de coiffure en français et en langue étrangère</b>	<p><b>Définir le positionnement commercial du salon de coiffure et l'offre de prestation proposée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir l'offre de prestations et de produits du salon au regard de la clientèle (pluri ethnique, mixte, ...)</li> <li>- définir les conditions et modalités d'extension à des activités annexes (esthétique, manucure) en interne ou en contractualisant</li> <li>- concevoir l'aménagement du salon en fonction du positionnement (pièce mariage, cabine esthétique)</li> <li>- différencier son offre par rapport à la concurrence locale, régionale</li> </ul> <p><b>Déterminer la politique tarifaire applicable aux produits et aux prestations du salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir le montant des forfaits et les modalités de mise en œuvre (coupe enfant, coupe-brushing, etc)</li> <li>- déterminer le taux de marge pour les produits et prestations proposés par le salon</li> <li>- déterminer le taux de remise tarifaire applicable (famille, noce, etc.)</li> </ul>	<p><b>A l'écrit :</b></p> <p>A partir d'une étude de cas, exposant la situation commerciale, la concurrence et le marché d'une entreprise, le candidat analysera la situation commerciale de l'entreprise et formulera une stratégie commerciale et de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de la segmentation des produits/services</li> <li>- Clarté du positionnement commercial de l'entreprise</li> <li>- L'offre proposée est lisible et facilement identifiable par le client</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- encadrer les modalités les modalités ou facilités de paiement pouvant être accordées à la clientèle (prestations mariages, ...)</p> <p><b>Définir et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales du salon</b></p> <p>- concevoir un book avec les réalisations du salon</p> <p>- organiser, planifier la participation à des événements et/manifestations en France et à l'étranger en lien avec le métier, le savoir-faire (salon du mariage).</p> <p>- concevoir et mettre en œuvre des actions simples de communication commerciale (mailing, carte de fidélité, etc)</p> <p><b>Organiser la vente des prestations, des produits tendance</b></p> <p>- définir les objectifs de vente à court et moyen terme (produit tendance)</p> <p>- Fixer des objectifs et définir les primes associées pour la vente de produits additionnels (shampooing, soin, etc)</p> <p>- définir et encadrer la nature et la durée des promotions</p> <p><b>Déterminer et superviser la mise en place des produits à la vente</b></p> <p>- définir le plan d'implantation de la vitrine, de l'espace de vente</p> <p>- appliquer et faire appliquer l'organisation des produits en tenant compte des produits à mettre en avant, de la réglementation</p>	<p>communication réaliste et en lien avec les ambitions de son dirigeant</p> <p><b>En contrôle continu :</b> Après une préparation écrite, le candidat développe à l'oral un argumentaire de commercialisation des prestations ou produits du salon.</p> <p><b>Langue étrangère : Oral</b> Le candidat tire au sort un texte court en anglais d'ordre économique ou en lien avec son activité de coiffeur Il doit se présenter, s'exprimer sur la thématique du texte et le transposer à sa propre expérience.</p>	<p>- progressivité de la proposition</p> <p>- respect du client</p> <p>- pertinence des réponses apportées</p> <p>- prise en compte des réserves du client</p> <p>- attitude, amabilité, reformulation</p> <p>-Fluidité dans la présentation orale de l'entreprise et de son savoir-faire</p> <p>-Pertinence des réponses au regard des questions techniques et économiques posées</p> <p>-Précision et adaptation du vocabulaire technique et économique employé</p>
--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminer et organiser la rotation des produits</li> <li>- faire évoluer et modifier la vitrine selon la saison et au regard des objectifs visés et dans un souci d'attractivité de la clientèle</li> </ul>		
<b>Bloc 6 : Gérer le salon de coiffure lors de la création, du rachat ou du développement de l'activité</b>			
<b>Gestion financière du salon lors de la création, du rachat ou du développement de l'activité</b>	<p><b>Construire le dossier financier du salon de coiffure à destination des partenaires extérieurs (banquier, société de cautionnement mutuel)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la stratégie de l'entreprise à partir des documents comptables élaborés par l'expert-comptable</li> <li>- Justifier et/ou expliquer cette stratégie au moyen des comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices (conséquences des investissements réalisés, des recrutements, etc.</li> <li>- Elaborer et équilibrer un plan de financement réaliste à destination du banquier, en diversifiant les sources de financement et en justifiant chacun des postes</li> <li>- Négocier un prêt, des facilités de trésorerie lors d'investissements avec des arguments adaptés</li> <li>- Analyser la rentabilité, la santé financière de l'entreprise de coiffure au regard de son projet, de ses objectifs</li> <li>- Identifier les indicateurs de la santé financière de l'entreprise et les utiliser comme caution auprès des donneurs d'ordre, des financiers</li> </ul>	<p><b>A l'écrit : Etude de cas de gestion</b></p> <p>Sous la forme d'une étude de cas, le candidat réalise une analyse de la situation financière d'une entreprise à partir de ses documents comptables et doit définir si le projet de reprise ou le projet du dirigeant est viable et sous quelles conditions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence et justesse des chiffreages réalisés</li> <li>- Réalisme du plan de financement</li> <li>- Justesse de l'analyse de la santé financière de l'entreprise de ramonage</li> <li>- Pertinence et réalisme des axes de progrès identifiés</li> <li>- Réalisme et pertinence des recommandations ou alternatives formulées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p><b>Piloter au quotidien la rentabilité du salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir le seuil de rentabilité de chaque prestation</li> <li>- Contrôler et adapter le volume et la valeur des stocks et sa rotation</li> <li>- Négocier les délais, les conditions fournisseurs</li> <li>- Concevoir des tableaux de bord pour suivre l'activité au quotidien et procéder aux ajustements nécessaires</li> </ul>		
<p><b>Bloc 7 : Gérer les ressources humaines du salon</b></p>			
<p><b>Gestion des ressources humaines dans le respect des principes du droit du travail</b></p>	<p><b>Préparer et mener le recrutement d'un collaborateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les besoins en compétences de l'entreprise lors du projet de recrutement d'un collaborateur (expérience professionnelle, diplôme)</li> <li>- Rédiger une offre d'emploi, une définition de poste en CDI, en CDD, en intérim</li> <li>- Etablir la liste des tâches et la fiche de poste du nouvel embauché.</li> <li>- Contractualiser la collaboration, dans le respect de la convention collective.</li> <li>- Mener l'entretien de recrutement et organiser une session d'essai, si nécessaire</li> </ul> <p><b>Développer les compétences des salariés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborer le plan de formation du salon pour intégrer les innovations techniques, réglementaires, tendance et le développement personnel des salariés</li> <li>- Assurer l'accompagnement des collaborateurs lors des prestations : conseiller le collaborateur dans son perfectionnement de son « geste professionnel »</li> </ul>	<p><b>A l'écrit : Etude de cas de GRH</b></p> <p>Sous la forme d'un cas décrivant l'organisation RH d'une entreprise de coiffure, le candidat analyse l'efficacité de la structure et préconise des axes d'amélioration, qu'il chiffrera et déclinera en solutions opérationnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence et précision de la stratégie RH formulée au regard de l'entreprise</li> <li>- Efficacité des équipes constituées</li> <li>- Adéquation des profils avec les prestations à réaliser, les rendez-vous à honorer</li> <li>- Respect du droit du travail</li> <li>- Les équipes constituées sont corrélées à la charge de travail (recrutement, GPEC...)</li> <li>- Cohérence des plannings réalisés</li> <li>- clarté des objectifs fixés à l'équipe</li> <li>- périodicité et nature des entretiens programmés</li> </ul>



## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p><b>Analyser et améliorer l'organisation du travail du salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les pics d'activité et mettre en œuvre les mesures à même de l'atténuer et de l'accompagner</li> <li>- Rationaliser et optimiser l'organisation du travail, notamment dans l'élaboration des plannings</li> <li>- Définir les modalités de prise de rendez-vous afin de fluidifier l'activité au sein des équipes en fonction des compétences et des matériels</li> <li>-Mettre en place une politique de rémunération (salaire, prime, intéressement), en lien avec les accords de branche et les contraintes du (des) salon(s) (heures supplémentaires, primes, etc)</li> </ul> <p><b>Diriger les équipes du salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire les entretiens professionnels (entretiens d'évaluation, de fixation d'objectif, de régulation...)</li> <li>- Analyser les comportements des salariés et gérer le volet relationnel des collaborateurs entre eux, avec les clients, les fournisseurs</li> </ul>		
<b>Bloc 8 : Recruter et former un alternant</b>			
<p><b>Former et accompagner l'apprenant dans le métier de coiffeur</b></p>	<p><b>Recruter et intégrer le jeune dans le salon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les besoins en compétences de l'entreprise et le diplôme visé</li> <li>- Contractualiser la collaboration tripartite (compléter le contrat d'apprentissage, le contrat de professionnalisation, sélectionner le CFA)</li> </ul>	<p><b>A l'oral : Mise en situation d'apprentissage (alternance)</b></p> <p>Le candidat tire au sort une situation d'alternance qui peut être d'ordre générale ou</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence du profil/diplôme au regard de l'entreprise</li> <li>- clarté des limites de la mission du maître d'apprentissage</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>dans le respect de la convention collective</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir et intégrer l'apprenant dans l'entreprise</li> </ul> <p><b>Former et accompagner dans l'acquisition des compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduire le référentiel du diplôme en situation de travail en entreprise</li> <li>- Organiser et graduer les situations de travail pour transmettre des compétences (un geste, une technique)</li> <li>- Organiser des situations de travail pour évaluer les compétences acquises</li> <li>- Définir les critères d'évaluation au regard du diplôme préparé</li> <li>- Adapter le parcours d'apprentissage aux résultats des évaluations de l'apprenti, à ses besoins de progression, aux impératifs et contraintes de l'entreprise</li> <li>- Adapter sa communication et ses consignes au profil d'un « jeune » en situation professionnelle afin de prévenir les prises de risques, la démotivation...</li> </ul>	<p>problématique. Il analyse la situation décrite et formule des réponses ou solutions à cette dernière et ce, dans le cadre strict de son rôle de maître d'apprentissage/tuteur et de l'exécution de ce contrat de travail particulier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situation d'apprentissage est correctement analysée tant dans la maîtrise du geste professionnel que sur la motivation du jeune</li> <li>- Qualité pédagogique : le séquençage des apports est cohérent, la progression pédagogique articulée dans le temps</li> <li>- Respect du cadre légal du contrat d'apprentissage/de professionnalisation</li> <li>- clarté des consignes/recommandations données</li> </ul>
--	---	--	---