

# Profil de certification Coiffeur/Coiffeuse Manager

## Enseignement secondaire ordinaire de plein exercice et alternance

Approuvé par le Gouvernement en date du 12 / 06 / 2019



# Table des matières

<b>Première partie</b> .....	3
Références du profil de certification .....	4
Parcours d'apprentissage .....	5
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du profil de formation .....	6
<b>Deuxième partie</b> .....	8
Unités d'acquis d'apprentissage.....	9
UAA 1 Participer à la gestion courante et transmettre informations/propositions au chef d'entreprise .....	9
UAA2 Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente.....	14
UAA3 Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise.....	19
<b>Troisième partie</b> .....	25
Éléments de formation générale nécessaires à l'exercice du métier.....	26
<b>Quatrième partie</b> .....	35
Profil d'Evaluation.....	36
<b>Cinquième partie</b> .....	43
Profil d'équipement.....	44
<b>Annexes</b> .....	47
Glossaire .....	48
Le cadre Francophone des certifications.....	51

# Première partie

# Références du profil de certification

**Intitulé de l'option de base groupée concernée**

Coiffeur/Coiffeuse Manager

**Code de l'option**

8326

**Durée en année(s) sur l'année : scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option groupée**

1 année

**Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option groupée**

Profils de formation du/de la « Coiffeur/Coiffeuse Manager » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 19 Juin 2014.

**Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée**

Nombre minimum de semaines de stage sur l'année : 8 semaines

Nombre maximum de semaines de stage : 12 semaines



Dans l'enseignement en alternance : sans objet

**Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés**

CQ » Coiffeur/Coiffeuse Manager »

**Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC) :**

Niveau 4

# Parcours d'apprentissage

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités, donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET (60 pour l'année).

	UAA <sup>1</sup> du PC	Intitulé	Nbre de semaines	ECVET
1 année	UAA 1	Participer à la gestion courante et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise.	10	20
	UAA2	Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale – appliquer des techniques de vente	17	40
	UAA3	Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise		

**+ semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours pédagogiques, ... La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation ou le projet d'établissement. La programmation et le contenu de ces semaines doivent être repris dans le plan de mise en œuvre (PMO).**

---

<sup>1</sup> Chaque unité est identifiée par son intitulé strict correspondant parfaitement à celui du profil de formation du SFMQ. La numérotation correspond aussi à la numérotation du profil de formation.

# Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d’Acquis d’Apprentissage (UAA) du profil de formation (PF)

Pour comprendre le tableau produit par le **SFMQ** ci-dessous, il est important de rappeler que **le profil métier (PM)**, rédigé avec les partenaires sociaux et les services publics de l’emploi, liste notamment les AC du métier ciblé et les compétences professionnelles associées sur base duquel **le PF**, rédigé avec les opérateurs de la formation et de l’enseignement, définit les UAA.

Les unités proposent un assemblage des AC ou de partie d’entre elles en suivant une logique propre à l’apprentissage.

**Attention**, ce tableau établit donc les correspondances entre les AC du profil métier et les UAA du profil formation du SFMQ.

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D’ACQUIS D’APPRENTISSAGE	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES
<b>AC1 : Participer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale</b>	a. Appliquer la politique commerciale de l’entreprise	<b>UAA1 : Participer à la gestion courante et transmettre informations / propositions au chef d’entreprise</b>	a + c + AC2 + e
	b. Appliquer la politique de communication externe de l’entreprise à l’égard de la clientèle		
	c. Appliquer la politique de communication externe de l’entreprise à l’égard des partenaires professionnels		
	d. Appliquer des techniques de vente		
<b>AC2 : Participer à la gestion courante de l’entreprise</b>		<b>UAA2 : Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente</b>	a + b + d + g
<b>AC3 : Assurer la direction opérationnelle de l’équipe</b>			

<b>AC4 : Assurer une fonction de relai à l'égard du chef d'entreprise</b>	e. Transmettre les informations relatives à la dynamique commerciale au chef d'entreprise, à la gestion comptable et financière au chef d'entreprise	<b>UAA3 : Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise</b>	a + AC3 + f + h
	f. Transmettre les informations relatives à la gestion des ressources humaines au chef d'entreprise		
<b>AC5 : Réaliser des services techniques spécifiques</b>	g. Acquérir des techniques nouvelles - Appliquer les nouvelles techniques acquises		
	h. Initier les membres de l'équipe à une nouvelle technique		

(\*) : Regroupement, scission, correspondance, combinaisons des compétences professionnelles d'une ou plusieurs AC.

# Deuxième partie

# Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)

L'UAA du profil certification, qui est propre à l'enseignement, correspond à une ou plusieurs UAA du Profil Formation fourni par le SFMQ.

**REMARQUE :** Les savoirs et aptitudes liés à la relation et à la communication seront tous installés et mobilisés au cours de la formation (situation simulée, jeux de rôle...) dès lors que les opérateurs d'enseignement ne peuvent garantir qu'ils seront tous exercés en situation réelle via les stages, ou les contrats.

<b>UAA 1</b>	<b>Participer à la gestion courante et transmettre informations/propositions au chef d'entreprise</b>
--------------	---

<b>Activités clés du métier</b>	<p><b>AC1 : Participer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale</b></p> <p><b>AC2 : Participer à la gestion courante de l'entreprise</b></p> <p><b>AC4 : Assurer une fonction de relai à l'égard du chef d'entreprise</b></p>
---------------------------------	---

## 1.1. Appliquer la politique commerciale de l'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie commerciale : caractéristiques essentielles des concepts de stratégie commerciale en salon de coiffure (produit, prix, promotion ...).</li> <li>- La loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• principes légaux et réglementaires principaux : information et protection du consommateur, pratiques publicitaires, fermeture hebdomadaire, étiquetage, périodes de soldes ...</li> <li>• réglementation spécifique à la coiffure : tarification, affichage intérieur et extérieur (cf. AR 10/10/2003 au MB) ...</li> </ul> </li> <li>- Les obligations à l'égard du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'information : indication des prix, dénomination / composition / étiquetage des biens et services, indication des quantités, caractéristiques de publicité comparative abusive, promotions en</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les différents concepts de stratégie commerciale utilisés au salon de coiffure.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives à l'information du consommateur au sein du salon de coiffure en fonction des principes légaux.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives aux pratiques commerciales dans les activités de la coiffure en fonction des principes légaux.</li> </ul>	<p>C.1 Appliquer la politique commerciale de l'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

<p>matière de prix, conditions de vente en liquidation / en soldes, les titres donnant droit à un remboursement ou à une réduction de prix ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les pratiques commerciales : politique de prix des produits et services à l'égard des clients (modes de paiement, support, service après-vente ...).</li> <li>- Les conditions générales et particulières de vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ S'informer des conditions de vente sélectionnées par le chef d'entreprise.</li> <li>❖ Identifier les implications organisationnelles de ses choix.</li> <li>❖ Appliquer la politique de services après-vente du salon de coiffure.</li> </ul>	
--	--	--

## 1.2. Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard des partenaires professionnels

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoirs liés au 1.1 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contextes de communication orale/écrite : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en face à face, au téléphone, en mode électronique...</li> <li>• en situation d'accueil, de prise en charge, de vente, de gestion et traitement des réclamations ...</li> </ul> </li> <li>- Les techniques de communication : accueil, information, conseil, argumentation, négociation.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées au 1.1 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Développer la relation aux partenaires professionnels selon la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> <li>❖ Utiliser les moyens électroniques de communication et de publicité (courriel, réseaux sociaux, site web du salon de coiffure).</li> <li>❖ Appliquer les techniques de communication professionnelles adéquates à l'égard des fournisseurs, des représentants, des grossistes selon la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> </ul>	<p>C.2 Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard des partenaires professionnels en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

## 1.3. Assurer la mise en place et la clôture du salon au quotidien

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments nécessaires au bon déroulement des activités professionnelles au sein du salon de coiffure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accès, aménagement, ordre, propreté des différents locaux,</li> <li>• disponibilité des consommables dans les différents locaux (linge, serviettes, capes, produits ...),</li> <li>• opérationnalité des équipements, matériels et outillages (éclairage, fond sonore, fonctionnement du matériel de coiffure ...),</li> <li>• ...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Assurer l'accès aux locaux pour le personnel.</li> <li>❖ Vérifier / Faire vérifier l'état des locaux (ordre, propreté ...).</li> <li>❖ Vérifier / Faire vérifier le bon fonctionnement des équipements, matériels, outillages.</li> <li>❖ Vérifier/Faire vérifier la disponibilité des consommables.</li> <li>❖ Réaliser / Faire réaliser les adaptations nécessaires (nettoyage, rangement, réapprovisionnement ...).</li> <li>❖ Ouvrir / Fermer le salon.</li> </ul>	<p>C.3 Assurer la mise en place et la clôture du salon au quotidien en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation du salon : <ul style="list-style-type: none"> <li>• procédure d'ouverture du salon,</li> <li>• activités et tâches du personnel,</li> <li>• gestion du carnet de rendez-vous ou de l'agenda électronique,</li> <li>• procédure de fermeture du salon,</li> <li>• ...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Veiller à la bonne organisation des activités du personnel (respect des horaires, des rôles, des tâches ...).</li> <li>❖ Adapter l'organisation du salon aux imprévus dans le respect des consignes du chef d'entreprise.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rayonnages au sein du salon : types de produits et matériels à utiliser, produits de vente ... mode de rangement, mode de réapprovisionnement ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vérifier / faire vérifier les rayonnages.</li> <li>❖ Réaliser / Faire réaliser le réapprovisionnement des rayonnages selon les procédures du salon.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La vérification et la clôture de caisse : procédures, documents à compléter (mode manuel, mode informatique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Utiliser les modes manuel et informatique.</li> <li>❖ Contrôler la caisse régulièrement au cours de la journée.</li> <li>❖ Vérifier la correspondance entre tickets de caisse et recette.</li> <li>❖ Relever les nombres et types de services prestés, de ventes ...</li> </ul>	

## 1.4. Gérer les opérations courantes relatives aux stocks

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion de stocks : <ul style="list-style-type: none"> <li>• stratégie d'approvisionnement des consommables/ des produits de vente,</li> <li>• les références de produits : identification, rôle et importance,</li> <li>• l'optimisation des stocks : cadence d'approvisionnement optimale, périodes de commande ... stratégie sélectionnée par le chef d'entreprise,</li> <li>• les règles de stockage spécifiques au salon,</li> <li>• les inventaires : procédures, fiches de stock à compléter (mode manuel, mode informatique),</li> <li>• les commandes : procédures et mode de réception, documents commerciaux à utiliser et à archiver (mode manuel, mode informatique).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Déterminer la quantité de produits à acheter pour assurer les services proposés.</li> <li>❖ Déterminer la quantité de produits à acheter pour la vente.</li> <li>❖ Déterminer le stock minimum pour faire face à une demande précise.</li> <li>❖ Déterminer la période et la nature des commandes à effectuer.</li> <li>❖ Utiliser les modes manuel et informatique</li> <li>❖ Procéder à des inventaires réguliers selon les consignes du chef d'entreprise.</li> <li>❖ Enregistrer les mouvements et le niveau du stock des différents produits.</li> <li>❖ Encoder les informations utiles (mode manuel et informatique).</li> <li>❖ Transmettre une commande ou réaliser la commande selon les consignes du chef d'entreprise.</li> <li>❖ Contrôler les livraisons à l'aide des documents commerciaux d'achat.</li> <li>❖ Classer et archiver les documents commerciaux (factures ...).</li> <li>❖ Appliquer les règles de stockage des produits, consommables ...</li> </ul>	<p>C.4 Gérer les opérations courantes relatives aux stocks en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

## 1.5. Transmettre les informations relatives à la dynamique commerciale au chef d'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoirs liés au 1.1. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les pistes d'actions possibles pour améliorer la dynamique commerciale : organisation, offre de services/vente, tarification, service après-vente, aménagements locaux, publicité, activités ...</li> <li>- Les modes de communication et de transmission des informations au chef d'entreprise : oralement, par écrit, à l'aide de l'outil informatique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Répertorier les éléments influençant la dynamique commerciale (interne/externe) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· degré de satisfaction de la clientèle</li> <li>· concurrence</li> <li>· contexte socio-économique</li> </ul> </li> <li>❖ Transmettre toutes les informations et observations utiles au chef d'entreprise.</li> <li>❖ Proposer des pistes d'actions pour améliorer la dynamique commerciale.</li> </ul>	<p>C.5 Transmettre les informations relatives à la dynamique commerciale au chef d'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

## 1.6. Transmettre les informations relatives à la gestion comptable et financière au chef d'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoirs liés aux 1.3. et 1.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les pistes d'actions possibles pour améliorer la gestion comptable et financière : optimisation du stock, prix et tarification, délais de livraison, comparaison des offres de fournisseurs ... en lien avec la stratégie commerciale du salon et le type de clientèle.</li> <li>- Les documents administratifs et commerciaux : types (courrier, factures, devis ...), caractéristiques, utilité, destination, mode de classement.</li> <li>- Les modes de communication et de transmission des informations au chef d'entreprise : oralement, par écrit, à l'aide de l'outil informatique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Collecter les données utiles (nombres et types de services, ventes ... stocks ...).</li> <li>❖ Transmettre toutes les informations et observations utiles au chef d'entreprise.</li> <li>❖ Proposer des pistes d'actions pour améliorer la gestion comptable et financière du salon.</li> <li>❖ Réceptionner, classer et transmettre les documents utiles au chef d'entreprise (courrier, factures, devis ...), à l'inspection ... (documents relatifs au personnel ...).</li> </ul>	<p>C.6 Transmettre les informations relatives à la gestion comptable et financière au chef d'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

## 1.7. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de sécurité individuelle et collective : manipulation et stockage du matériel et des produits ...</li> <li>- Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle (à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...).</li> <li>- Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</li> <li>- La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets.</li> <li>- Les délais de réalisation des différents services, prestations ... au sein du salon de coiffure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité individuelle et collective.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène personnelle, vestimentaire.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...</li> <li>❖ Appliquer les règles d'ergonomie et les techniques de manutention.</li> <li>❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement.</li> <li>❖ Réaliser les prestations dans les temps de réalisation définis.</li> </ul>	<p>C.7 Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

<b>UAA2</b>	<b>Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente</b> <b>Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise</b>
<b>UAA3</b>	

<b>Activités clés du métier</b>	<p><b>AC1 : Participer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale</b></p> <p><b>AC3 : Participer à la gestion courante de l'entreprise</b></p> <p><b>AC4 : Assurer une fonction de relai à l'égard du chef d'entreprise</b></p> <p><b>AC5 : Réaliser des services techniques spécifiques</b></p>
---------------------------------	--

➔ **UAA 2 : Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale – Appliquer des techniques de vente**

### 2.1. Appliquer la politique commerciale de l'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie commerciale : caractéristiques essentielles des concepts de stratégie commerciale en salon de coiffure (produit, prix, promotion ...).</li> <li>- La loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• principes légaux et réglementaires principaux : information et protection du consommateur, pratiques publicitaires, fermeture hebdomadaire, étiquetage, périodes de soldes ...</li> <li>• réglementation spécifique à la coiffure : tarification, affichage intérieur et extérieur (cf. AR 10/10/2003 au MB) ...</li> </ul> </li> <li>- Les obligations à l'égard du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'information : indication des prix, dénomination / composition / étiquetage des biens et services, indication des quantités, caractéristiques de publicité comparative abusive, promotions en matière</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les différents concepts de stratégie commerciale utilisés au salon de coiffure.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives à l'information du consommateur au sein du salon de coiffure en fonction des principes légaux.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives aux pratiques commerciales dans les activités de la coiffure en fonction des principes légaux.</li> </ul>	<p>C.1 Appliquer la politique commerciale de l'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

<p>de prix, conditions de vente en liquidation / en soldes, les titres donnant droit à un remboursement ou à une réduction de prix ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les pratiques commerciales : politique de prix des produits et services à l'égard des clients (modes de paiement, support, service après-vente ...).</li> <li>- Les conditions générales et particulières de vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ S'informer des conditions de vente sélectionnées par le chef d'entreprise.</li> <li>❖ Identifier les implications organisationnelles de ses choix.</li> <li>❖ Appliquer la politique de services après-vente du salon de coiffure.</li> </ul>	
--	--	--

## 2.2. Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard de la clientèle

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoirs liés au 2.1. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contextes de communication orale/écrite : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en face à face, au téléphone, en mode électronique...</li> <li>• en situation d'accueil, de prise en charge, de vente, de gestion et traitement des réclamations ...</li> </ul> </li> <li>- Les techniques de communication : accueil, information, conseil, argumentation, négociation.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées au 2.1. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Développer la relation à la clientèle selon la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> <li>❖ Utiliser les moyens électroniques de communication et de publicité (courriel, réseaux sociaux, site web du salon de coiffure).</li> <li>❖ Appliquer les techniques de communication professionnelles adéquates à l'égard de la clientèle selon la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> </ul>	<p>C.8 Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard de la clientèle en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

## 2.3. Appliquer des techniques de vente

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoirs liés au 2.1, 2.2 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes de la vente personnalisée.</li> <li>- Les profils de client : âge, style, milieu socioculturel, clientèle à problématique spécifique ...</li> <li>- Les caractéristiques de services, produits et du matériel proposés à la vente.</li> <li>- Les mobiles d'achat.</li> <li>- Les différents modes de paiements.</li> <li>- L'encaissement : procédures adaptées aux modes de paiement.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées au 2.1, 2.2 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les techniques d'observation, d'écoute active, de questionnement de la clientèle.</li> <li>❖ Déterminer le profil de clientèle, ses besoins, ses souhaits.</li> <li>❖ Sélectionner les types de service, produit, matériel ... adaptés à la clientèle.</li> <li>❖ Présenter à la clientèle les services, produits, matériels sélectionnés.</li> <li>❖ Démontrer à la clientèle que le service, produit, matériel correspond à ses besoins et souhaits.</li> </ul>	<p>C.9 Appliquer des techniques de vente en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de communication adaptées à la vente et à la clientèle : observation de la clientèle, écoute active, questionnement, reformulation, argumentation, négociation ... et attitudes favorisant la vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Argumenter, répondre aux questions et objections éventuelles.</li> <li>❖ Adopter les attitudes favorisant la conclusion d'une vente.</li> <li>❖ Conclure la vente au moment opportun.</li> <li>❖ Réaliser les étapes d'enregistrement de la vente.</li> <li>❖ Rassurer la clientèle sur ses choix, son achat.</li> </ul>	
---	---	--

## 2.4. Acquérir des techniques nouvelles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une nouvelle technique* dans un service spécifique donné : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sources d'information, de formation (firmes, salons, démos, catalogues et revues spécialisées, représentants ...) : distinction entre partie informative et partie publicitaire,</li> <li>• buts poursuivis, résultats attendus,</li> <li>• mode d'application : étapes de la procédure,</li> <li>• matériel : description, fonctionnement, mode d'utilisation, manipulation, coût ...</li> <li>• produits : description, types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôle / actions / effets sur le cuir chevelu / le cheveu, indications, contre-indications, mode d'application, coût, mode de conservation ...</li> <li>• règles de sécurité, d'hygiène, de protection (client, coiffeur) spécifiques à la technique, au matériel, aux produits,</li> <li>• conditions de positionnement : type de clientèle visée, aménagement de l'espace, aménagement du climat ... type de clientèle visée, durée de prestation ... besoins de formation (durée, coût ...), investissement et rentabilité ...</li> <li>• contenu de formations,</li> </ul> </li> <li>- Les modes de communication et de transmission des informations au chef d'entreprise : oralement, par écrit, à l'aide de l'outil informatique.</li> <li>- Sélection de services adaptés à la stratégie commerciale déterminée par le chef d'entreprise.</li> <li>- (*): Minimum 4 techniques nouvelles correspondant à des services spécifiques différents (service coupe, service couleur, service mise en forme, service bien-être...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Consulter les différentes sources d'information.</li> <li>❖ Identifier les nouvelles tendances (techniques, produits, matériel ...) et offres de formation correspondantes ;</li> <li>❖ Comparer les gammes de matériel, les gammes de produits issus de différentes firmes en fonction des principaux composants, des actions sur le cuir chevelu/le cheveu, de la forme cosmétologique, de la présentation, des effets souhaités/obtenus ...</li> <li>❖ Comparer les possibilités d'exploitation des différentes techniques en fonction de l'objectif poursuivi, du type de produit, du type de matériel, de la durée d'exécution, du coût ...</li> <li>❖ Analyser les conditions de positionnement des services / produits / matériels / ... (public-cible, aménagement de l'espace, du climat ..., rentabilité).</li> <li>❖ Proposer au chef d'entreprise, une sélection de nouveaux services adaptés à la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> <li>❖ Suivre les formations correspondant aux services techniques sélectionnés par le chef d'entreprise.</li> </ul>	<p>C.10 Acquérir des techniques nouvelles en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

## 2.5. Appliquer les nouvelles techniques acquises

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aménagement rationnel du matériel et des produits utiles à la réalisation du service.</li> <li>- Les règles déontologiques de la profession, le règlement et l'organisation spécifiques du salon.</li> <li>- Les documents spécifiques au salon : fiche technique, fiche clientèle ...</li> <li>- Les techniques de communication et comportements professionnels adaptés aux situations d'accueil, d'installation, de diagnostic, conseil (questionnement, reformulation, négociation, explication ...) et au type de clientèle (âge, style, milieu socioculturel ...), de dialogue ...</li> <li>- Le diagnostic : examen du cuir chevelu et des cheveux, notions de morphologie, de physionomie, de symétrie, de répartitions de volume, de couleur ... adaptées au service à réaliser.</li> <li>- Les produits : types, formes cosmétologiques, principaux composants de base (tensio-actifs), rôle / actions / effets sur le cuir chevelu / le cheveu, indications, contre-indications, mode d'application.</li> <li>- Le matériel : description, fonctionnement, mode d'utilisation, manipulation ...</li> <li>- Le mode opératoire : chronologie et contenus des étapes de techniques d'application du service à réaliser.</li> <li>- Le suivi : conseils adaptés à la clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Accueillir, écouter, interroger la clientèle et déterminer ses attentes.</li> <li>❖ Réaliser le diagnostic : <ul style="list-style-type: none"> <li>• observer l'état du cuir chevelu – la structure, la nature et la texture des cheveux,</li> <li>• repérer les anomalies et affections éventuelles (cuir chevelu, cheveux),</li> <li>• déterminer les contre-indications éventuelles,</li> <li>• déterminer les besoins,</li> <li>• conseiller la clientèle, utiliser les supports nécessaires,</li> <li>• déterminer les types de services à réaliser,</li> <li>• justifier ses choix.</li> </ul> </li> <li>❖ Préparer le poste de travail.</li> <li>❖ Installer la clientèle confortablement, poser les éléments de protection adaptés.</li> <li>❖ Sélectionner les types de produit et matériel en fonction du diagnostic (besoins et attentes de la clientèle).</li> <li>❖ Appliquer la technique spécifique selon les étapes du mode opératoire.</li> <li>❖ Manipuler le matériel selon les consignes d'utilisation.</li> <li>❖ Utiliser les produits de manière rationnelle selon les consignes d'utilisation.</li> <li>❖ S'assurer du bien-être de la clientèle tout au long de la prestation.</li> <li>❖ Constater les écarts éventuels entre résultats obtenus et résultats attendus ; remédier si nécessaire.</li> <li>❖ Formuler des conseils de suivi à domicile, de traitements ultérieurs ...</li> <li>❖ Compléter la fiche diagnostic (diagnostic, observations, suivi, vente ...).</li> <li>❖ Etablir une relation et une communication professionnelles adaptées tout au long de la prestation.</li> </ul>	<p>C.11 Appliquer les nouvelles techniques acquises en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

## 2.6. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de sécurité individuelle et collective : manipulation et stockage du matériel et des produits ...</li> <li>- Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle (à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...).</li> <li>- Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</li> <li>- La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets.</li> <li>- Les délais de réalisation des différents services, prestations ... au sein du salon de coiffure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité individuelle et collective.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène personnelle, vestimentaire.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...</li> <li>❖ Appliquer les règles d'ergonomie et les techniques de manutention.</li> <li>❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement.</li> <li>❖ Réaliser les prestations dans les temps de réalisation définis.</li> </ul>	<p>C.7 Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

### Glossaire éventuel :

**Services spécifiques liés aux nouvelles tendances** : coiffure durable (produits Bio), prothèses capillaires, chevelure de remplacement, extensions, visagisme / stylisme /colorimétrie, coiffure de cheveux africains, colorations, techniques de massage du cuir chevelu, lissages ...

→ UAA 3 : Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise

### 3.1. Appliquer la politique commerciale de l'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie commerciale : caractéristiques essentielles des concepts de stratégie commerciale en salon de coiffure (produit, prix, promotion ...).</li> <li>- La loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• principes légaux et réglementaires principaux : information et protection du consommateur, pratiques publicitaires, fermeture hebdomadaire, étiquetage, périodes de soldes ...</li> <li>• réglementation spécifique à la coiffure : tarification, affichage intérieur et extérieur (cf. AR 10/10/2003 au MB) ...</li> </ul> </li> <li>- Les obligations à l'égard du consommateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'information : indication des prix, dénomination / composition / étiquetage des biens et services, indication des quantités, caractéristiques de publicité comparative abusive, promotions en matière de prix, conditions de vente en liquidation / en soldes, les titres donnant droit à un remboursement ou à une réduction de prix ...</li> <li>• les pratiques commerciales : politique de prix des produits et services à l'égard des clients (modes de paiement, support, service après-vente ...).</li> </ul> </li> <li>- Les conditions générales et particulières de vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les différents concepts de stratégie commerciale utilisés au salon de coiffure.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives à l'information du consommateur au sein du salon de coiffure en fonction des principes légaux.</li> <li>❖ Appliquer les réglementations relatives aux pratiques commerciales dans les activités de la coiffure en fonction des principes légaux.</li>   <li>❖ S'informer des conditions de vente sélectionnées par le chef d'entreprise.</li> <li>❖ Identifier les implications organisationnelles de ses choix.</li> <li>❖ Appliquer la politique de services après-vente du salon de coiffure.</li> </ul>	<p>C.1 Appliquer la politique commerciale de l'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

### 3.2. Appliquer les réglementations relatives au personnel de l'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les lois sur le travail : réglementation du travail, droit et code du travail, bien-être au travail, statut du personnel engagé, commissions paritaires et conventions collectives, rémunérations (obligation de rémunération, égalité Homme / Femme ...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gérer les activités du personnel en fonction de leur contrat de travail et de la réglementation du travail.</li> <li>❖ Appliquer les droits et les obligations du coiffeur manager à l'égard du personnel (suivant les conventions collectives de la commission paritaire de la coiffure et des soins de beauté n°314).</li> </ul>	<p>C.12 Appliquer les réglementations relatives au personnel de l'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes formes et types de contrat de travail et convention de stage établis dans le salon de coiffure : portée, durée, obligations réciproques, responsabilité.</li> <li>- Les éléments essentiels des conventions collectives (CP314).</li> <li>- Le secrétariat social du salon de coiffure : rôle, type de documents à transmettre.</li> <li>- Les assurances obligatoires : accidents du travail pour le personnel occupé ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rassembler et compléter les documents à transmettre au secrétariat social (horaires de travail, présences, certificats médicaux ...).</li> <li>❖ Compléter les documents d'assurance adéquats en cas d'accident au salon.</li> </ul>	<p>adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La RC : définition, principes, cas de figure où la RC du chef d'entreprise est mise en cause</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifier les obligations du coiffeur manager en matière de gestion de problèmes mettant en cause la responsabilité civile du chef d'entreprise.</li> <li>❖ Réagir adéquatement face aux différents types de dommages ou préjudices susceptibles d'être causés à autrui (clientèle, personnel...).</li> </ul>	

### 3.3. Contrôler le travail du personnel

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le R.O.I. : contenu, éléments liés au code du travail, éléments spécifiques au salon (dans le respect des prescrits légaux).</li> <li>- La stratégie commerciale : caractéristiques essentielles des concepts de stratégie commerciale en salon de coiffure (produit, prix, promotion ...).</li> <li>- La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Présenter les éléments essentiels du R.O.I. aux membres du personnel.</li> <li>❖ Présenter les éléments essentiels utiles de la stratégie commerciale du salon de coiffure aux membres du personnel.</li> </ul>	<p>C.13 Contrôler le travail du personnel en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La description de fonction des postes de travail.</li> <li>- La gestion du temps : évaluation du temps, détermination des priorités ...</li> <li>- La planification des activités : évaluation ressources / disponibilité, détermination des priorités, détermination des activités du personnel, choix du chef d'entreprise. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planifier les activités du salon</li> <li>❖ Tenir compte de la stratégie commerciale, des consignes du chef d'entreprise, des compétences du personnel.</li> <li>❖ Distribuer les rôles et tâches à chaque membre du personnel en relation avec les activités du jour.</li> <li>❖ Communiquer la planification au personnel.</li> </ul>	
<p>cf. Savoirs liés aux 3.1. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le R.O.I. : contenu, éléments liés au code du travail, éléments spécifiques au salon (dans le respect des prescrits légaux).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Observer les situations de non-respect du R.O.I., de la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> <li>❖ Rappeler les consignes</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- La stratégie commerciale : caractéristiques essentielles des concepts de stratégie commerciale en salon de coiffure (produit, prix, promotion ...).</li> <li>- La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques des prestations professionnelles (R.O.I, tâches)</li> <li>- Les critères d'évaluation des prestations (quantité, qualité, efficacité ... respect des règles ... attitudes à l'égard de la clientèle, du personnel... motivation ...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Observer les prestations du personnel.</li> <li>❖ Assurer l'évaluation suivant les critères établis par le Chef d'Entreprise.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs et les résultats individuels et collectifs.</li> <li>- La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> <li>- Le leadership, la gestion de conflit, techniques de conduite de réunion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comparer les résultats aux objectifs définis préalablement (feedback). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire part du résultat de ses observations (éléments positifs, critiques éventuelles).</li> <li>• Formuler des consignes, des conseils ou propositions d'amélioration.</li> <li>• Prendre en compte les propositions d'amélioration du personnel.</li> </ul> </li> </ul>

### 3.4. Gérer l'équipe

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoirs liés au 3. 3.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées à la compétence professionnelle 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Créer une relation de confiance.</li> <li>❖ Respecter la confidentialité des communications informelles avec le personnel.</li> <li>❖ Favoriser le dialogue entre le personnel, entre les différents niveaux hiérarchiques.</li> <li>❖ Gérer les conflits éventuels</li> <li>❖ Coordonner et animer des réunions</li> <li>❖ Motiver le personnel à valoriser l'image du salon de coiffure, à s'impliquer dans le projet d'entreprise.</li> <li>❖ Développer le concept d'équipe</li> </ul>	<p>C.14 Gérer l'équipe en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La formation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• cadre juridique, réglementation, dispositifs, incitants, organismes de formation ...</li> <li>• impact et importance sur le parcours professionnel.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifier les besoins de formation.</li> <li>❖ Rechercher différentes sources d'informations sur les possibilités et conditions de formation (internet, revues professionnelles, ...).</li> <li>❖ Proposer au chef d'entreprise des formations adaptées aux besoins du personnel, à la stratégie commerciale du salon de coiffure.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les OEF (Opérateurs d'Enseignement et de Formation) : types <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation : IFAPME, SFPME</li> <li>• Enseignement : Secondaire ordinaire (plein exercice, alternance), Promotion sociale</li> </ul> </li> <li>- Les formules de stage des OEF : organisation, nature (stage d'observation, stage actif), objectifs, modalités d'évaluation, contenu de formation, type de partenariat ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Accueillir, informer les stagiaires.</li> <li>❖ Déterminer les tâches du stagiaire en fonction des objectifs de formation.</li> <li>❖ Superviser la formation et l'évaluation du stagiaire.</li> <li>❖ Assurer le partenariat avec le représentant de l'OEF.</li> </ul>	
--	--	--

### 3.5. Faire appliquer les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réglementations en matière de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure (convention collective de la CP314)</li> <li>- La réglementation spécifique à l'activité de la coiffure : notions de danger et de risque, droits et obligations de l'employeur et du personnel, accidents du travail et maladies professionnelles ...</li> <li>- La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les réglementations spécifiques à l'activité de la coiffure.</li> <li>❖ Recenser les risques liés à l'activité professionnelle.</li> <li>❖ Proposer des pistes d'action de prévention.</li> <li>❖ Informer le personnel sur les risques et les mesures prises pour la préservation de la santé, l'amélioration de la sécurité ... au sein du salon de coiffure.</li> <li>❖ Vérifier l'application des règles par le personnel.</li> </ul>	<p>C.15 Faire appliquer les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

### 3.6. Transmettre les informations relatives à la gestion des ressources humaines au chef d'entreprise

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>cf. Savoirs liés aux 3.2. à 3.5. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents relatifs à la gestion du personnel : horaires, présences, certificats médicaux ... grilles d'évaluation ... »</li> <li>- Les pistes d'actions possibles pour améliorer la gestion d'équipe : répartition des tâches, organisation du salon, besoins de formation ... postes à pourvoir et profils adaptés ...</li> <li>- Les modes de communication et de transmission des informations au chef d'entreprise : oralement, par écrit, à l'aide de l'outil informatique.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées aux 3.2. à 3.5. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Collecter les données utiles (bilan des prestations des membres du personnel, nombres et types de services, ventes ... réalisés).</li> <li>❖ Transmettre toutes les informations, observations et documents utiles au chef d'entreprise.</li> <li>❖ Proposer des pistes d'actions pour améliorer la gestion et la performance de l'équipe.</li> </ul>	<p>C.16 Transmettre les informations relatives à la gestion des ressources humaines au chef d'entreprise en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des</p>

		règles et consignes du chef d'entreprise.
--	--	---

### 3.7. Initier les membres de l'équipe à une nouvelle technique

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>cf. Les savoirs liés aux 2.4. et 2.5. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation d'une présentation : préparation de local, matériel, produits, modèle ... documents (croquis, notices, revues, fiches ...), préparation de la présentation orale des spécificités de la technique, des conditions de positionnement</li> <li>- La communication : attitudes, techniques de communication professionnelle adaptées au personnel.</li> </ul>	<p>Aptitudes liées aux 2.4. et 2.5. +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Préparer la présentation de la technique aux membres du personnel (date, durée, local, matériel, produits, équipement, aménagement de l'environnement).</li> <li>❖ Préparer la présentation orale et tous les documents utiles.</li> <li>❖ Présenter la nouvelle technique (but poursuivi, effets attendus, conditions de réalisation, type de clientèle ...).</li> <li>❖ Réaliser une démonstration.</li> <li>❖ Expliquer les différentes étapes de réalisation (mode d'application de matériel et produits, indications, contre-indications ...).</li> <li>❖ Situer la nouvelle technique dans la stratégie commerciale du salon.</li> </ul>	<p>C.17 Initier les membres de l'équipe à une nouvelle technique en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise.</p>

### 3.8. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de sécurité individuelle et collective : manipulation et stockage du matériel et des produits ...</li> <li>- Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle (à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...).</li> <li>- Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention.</li> <li>- La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité individuelle et collective.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène personnelle, vestimentaire.</li> <li>❖ Appliquer les règles d'hygiène à l'égard de la clientèle, du matériel, des produits ...</li> <li>❖ Appliquer les règles d'ergonomie et les techniques de manutention.</li> <li>❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement.</li> </ul>	<p>C.7 Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps en autonomie d'exécution dans des situations complexes et réagir adéquatement aux situations imprévues dans le respect des règles et consignes du chef d'entreprise</p>

<p>- Les délais de réalisation des différents services, prestations ... au sein du salon de coiffure.</p>	<p>❖ Réaliser les prestations dans les temps de réalisation définis.</p>	
---	--	--

**Glossaire éventuel :**

- **Membres du personnel** : ouvriers coiffeurs, apprentis, stagiaires ...
- **Services spécifiques liés aux nouvelles tendances** : coiffure durable (produits Bio), prothèses capillaires, chevelure de remplacement, extensions, visagisme / stylisme /colorimétrie, coiffure de cheveux africains, colorations, techniques de massage du cuir chevelu, lissages ...

# Troisième partie

# Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier<sup>2</sup>

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune (cours de formation générale pour la plupart).

C'est en invitant les professeurs de cours de formation générale à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions ».

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises bien plus tôt dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les réactiver ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une situation problème significative illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre. L'équipe éducative trouvera ici des occasions pour susciter l'intérêt des élèves.

Le cours de **français** trouvera de nombreuses opportunités pour s'illustrer dans un métier ou la communication a une place prépondérante.

Le cours de **formation sociale et économique** trouvera des liens forts au travers des unités suivantes : « Normes et société », « la consommation » et « le marché du travail ».

Dans un métier où le choix des techniques peut avoir des conséquences en matière environnementale, le cours de **formation scientifique** aura toute son importance.

Le cours de **Éducation physique**, si souvent oublié, ne peut se réduire à apprendre à travailler en sécurité et à prendre des positions ergonomiques, mais il serait dommage que ce cours se donne sans faire référence aux situations concrètes de la vie que vont rencontrer les futurs coiffeurs manager.

---

<sup>2</sup> Cette partie doit être retravaillée par des groupes de travail vu l'arrivée de nouveaux référentiels et le passage de la CPU en 456. Mais elle peut servir de base pour établir des liens entre la formation commune et l'OBG.

Profil de certification Coiffeur Manager	Français voir ci-après extraits de référentiel <sup>3</sup>	Formation scientifique voir extraits de référentiel 2	Compétences minimales en mathématiques extraits de référentiel 3
<b>UAA 1</b>			
<p data-bbox="136 392 779 456"><b>Participer à la gestion courante et transmettre informations/propositions au chef d'entreprise</b></p> <p data-bbox="107 488 779 855">           1.1. Appliquer la politique commerciale de l'entreprise            1.2. Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard des partenaires professionnels            1.3. Assurer la mise en place et la clôture du salon au quotidien            1.4. Gérer les opérations courantes relatives aux stocks            1.5. Transmettre les informations relatives à la dynamique commerciale au chef d'entreprise            1.6. Transmettre les informations relatives à la gestion comptable et financière au chef d'entreprise            1.7. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps         </p>			
<p data-bbox="107 903 779 1078"><b>UAA2</b> Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise</p> <p data-bbox="107 1110 779 1366">           2.1. Appliquer la politique commerciale de l'entreprise            2.2. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de gestion du temps            2.3. Appliquer la politique de communication externe de l'entreprise à l'égard de la clientèle            2.4. Appliquer des techniques de vente            2.5. Acquérir des techniques nouvelles            2.6. Appliquer les nouvelles techniques acquises         </p>	<p data-bbox="831 1078 1021 1110">UAA1</p> <p data-bbox="831 1230 1021 1262">UAA2 UAA3 UAA4</p> <p data-bbox="831 1294 1021 1350">UAA4 UAA1 UAA2 UAA3</p>		

<sup>3</sup> Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

2.7. Appliquer les réglementations relatives au personnel de l'entreprise	UAA2 UAA4 UAA3 UAA4		
2.8. Contrôler le travail du personnel			
2.9. Gérer l'équipe			
2.10. Faire appliquer les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure			
2.11. Transmettre les informations relatives à la gestion des ressources humaines au chef d'entreprise			
2.12. Initier les membres de l'équipe à une nouvelle technique	UAA1 UAA2 UAA3 UAA4		

#### Extraits de référentiel 14

Référentiel des cours de français

#### STRATÉGIES TRANSVERSALES

- A. En réception : lecture et écoute  
Présentation schématique des activités de lecture et d'écoute  
Zoom sur les processus et stratégies de lecture et d'écoute
- B. En production : écriture et prise de parole
1. Écriture
    - Présentation schématique de l'activité d'écriture
    - Zoom sur les opérations d'écriture
    - Normes de l'écrit
  2. Prise de parole
    - Présentation schématique de l'activité de prise de parole
    - Zoom sur les opérations de prise et de parole
    - Normes de l'oral

UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE	DEUXIEME DEGRÉ	TROISIEME DEGRÉ
	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET PRODUCTIONS/OBJETS	
<b>UAA0</b> Justifier, expliciter	Justifier une réponse scolaire Expliciter une procédure à l'intention d'un condisciple et/ou du professeur  <u>Productions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justification scolaire orale et écrite</li> <li>• Explicitation orale ou écrite de procédures mises en œuvre pour réaliser une tâche</li> <li>• Discussion entre pairs sur une (des) procédure(s) au 3<sup>e</sup> degré</li> </ul>	
<b>UAA1</b> Rechercher l'information	Naviguer dans un texte écrit imprimé (dictionnaire, encyclopédie, journal, catalogue...) et sélectionner l'information	Naviguer dans plusieurs textes dont au moins un texte écrit imprimé, un multimédia et un hypermédia ; sélectionner des textes et des informations adéquats

<sup>4</sup> Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

	<p>Naviguer dans un texte hypermédia (encyclopédie en ligne, site de référence...) et sélectionner l'information</p> <p><u>Production:</u> L'information adéquate soulignée ou (re)copiée, transcrite ou enregistrée avec références</p>	<p><u>Production :</u> Portefeuille (papier et/ou numérique) de textes référencés, organisés avec, pour chaque texte, une trace de la sélection de l'information</p>
<p><b>UAA2</b> Réduire, résumer et synthétiser</p>	<p>Réduire un texte Résumer un texte</p> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction d'un texte et/ou</li> <li>• Résumé (sous la forme, au choix, d'un sommaire, d'une notice, d'un pavé informatif, d'un chapeau ou genre équivalent) pour informer autrui</li> </ul>	<p>Résumer un texte. Cf. 2<sup>e</sup> degré Synthétiser un ensemble de textes portant sur un même sujet</p> <p><u>Productions</u> Au départ d'un portefeuille de textes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse écrite synthétique à une (ou plusieurs) question(s)</li> <li>• Exposé oral synthétique (avec support de communication – multimédia ou équivalent)</li> </ul>
<p><b>UAA3</b> Défendre une opinion par écrit</p>	<p>Prendre position et étayer une opinion ou une demande</p> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinion : avis argumenté (relatif à un choix, à une appréciation personnelle...)</li> <li>• Demande : lettre ou courriel de demande (ou genre équivalent) dans une relation asymétrique</li> </ul>	<p>Réagir et prendre position</p> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis argumenté en réaction à une opinion (réponse à un courrier des lecteurs, forum sur le Web ou genre équivalent)</li> <li>• Réclamation : lettre ou formulaire de réclamation (ou genre équivalent) dans une relation asymétrique</li> </ul>
<p><b>UAA4</b> Défendre oralement une opinion et négocier</p>	<p>Défendre oralement une opinion et l'étayer</p> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinion : avis argumenté (relatif à un choix, à une appréciation personnelle ...)</li> <li>• Demande (dans une relation asymétrique)</li> </ul>	<p>Discuter / négocier en vue d'aboutir à une décision/position commune</p> <p><u>Productions</u> (en présence d'un animateur/modérateur)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussion</li> <li>• Négociation</li> </ul>
<p><b>UAA5</b> S'inscrire dans une œuvre culturelle</p>	<p>S'inscrire dans une œuvre culturelle en l'amplifiant, la recomposant ou la transposant</p> <p>Œuvre culturelle source :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ forme brève (dicton, maxime ou genre équivalent)</li> <li>○ texte littéraire (récit de fiction, texte poétique/chanson, texte dramatique)</li> <li>○ œuvre graphique (affiche, photo, bande dessinée...) ou picturale</li> </ul> <p><u>Productions</u> Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants :</p>	<p>S'inscrire dans une œuvre culturelle en l'amplifiant, la recomposant ou la transposant</p> <p>Œuvre culturelle source :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ forme brève (dicton, maxime ou genre équivalent)</li> <li>○ texte littéraire (récit de fiction, texte poétique/chanson, texte dramatique)</li> <li>○ œuvre graphique (affiche, photo, bande dessinée...) ou picturale</li> </ul> <p><u>Productions</u> Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une image...</li> <li>• Recomposer : fragmenter une œuvre pour en créer une autre par déplacements ou suppressions ; insérer dans une œuvre des fragments issus d'autres œuvres</li> <li>• Transposer (en parodiant ou non) une œuvre culturelle (fragment ou sens général) en langage écrit, sonore, iconique ou 3D (objet en 3 dimensions), théâtral, audiovisuel ou multimédiatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une image...</li> <li>• Recomposer : fragmenter une œuvre pour en créer une autre par déplacements ou suppressions ; insérer dans une œuvre des fragments issus d'autres œuvres</li> <li>• Transposer (en parodiant ou non) une œuvre culturelle (fragment ou sens général) en langage écrit, sonore, iconique ou 3D (objet en 3 dimensions), théâtral, audiovisuel ou multimédiatique</li> </ul> <p>Au terme du troisième degré, les trois procédés créatifs auront été mis en œuvre</p>
<b>UAA6</b> Relater et partager des expériences culturelles	Relater une rencontre avec une œuvre culturelle <ul style="list-style-type: none"> <li>• Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique...) et une autre œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts graphiques et peintures, audiovisuel...)</li> </ul> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'oral ou à l'écrit, trois récits d'expérience d'une rencontre avec une œuvre culturelle (avec appréciation personnelle motivée)</li> </ul>	Partager des expériences culturelles personnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>• Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique...) et une œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts graphiques et peintures, audiovisuel, multimédia interactif...)</li> </ul> <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'oral ou à l'écrit, récits d'expérience d'une rencontre avec une œuvre culturelle (avec appréciation personnelle motivée)</li> <li>• Dossier (papier ou multimédia) présentant une sélection personnelle et motivée d'expériences culturelles (UAA 5 et/ou 6)</li> </ul>

Extraits<sup>2</sup> de référentiel des cours de formation scientifique<sup>5</sup>

	2 <sup>e</sup> degré P et TQ		3 <sup>e</sup> degré P et TQ		
	3TQ	4TQ	5TQ	6TQ	
	3P	4P	5P	6P	7P
<b>Thème 1</b> <b>La Terre une planète habitée dans l'Univers</b>	UAA1 Les mouvements de la Terre	UAA6 Biodiversité et évolution	UAA11 Activités humaines et modifications environnementales	UAA16 Évolution du vivant	

<sup>5</sup> Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

<p><b>Thème 2</b>  <b>La lumière et le son nous permettent d'observer et de communiquer</b></p>	<p>UAA2  La lumière nous permet d'observer</p>	<p>UAA7  Les lentilles nous aident à observer</p>	<p>UAA12  Les ondes sonores</p>	<p>UAA17  Les ondes électromagnétiques</p>
<p><b>Thème 3</b>  <b>L'être humain, comme tous les organismes vivants, est constitué de cellules</b></p>	<p>UAA3  La cellule, unité de base du vivant</p>	<p>UAA8  Vivre une sexualité responsable</p>	<p>UAA13  Les organismes vivants contiennent, utilisent et transmettent de l'information génétique</p>	<p>UAA18  L'être humain et les microorganismes</p>
<p><b>Thème 4</b>  <b>La matière qui nous entoure</b></p>	<p>UAA4  Transformation de la matière</p>	<p>UAA9  L'atome, constituant élémentaire de la matière</p>	<p>UAA14  Les solutions aqueuses</p>	<p>UAA19  Oxydants et réducteurs</p>
<p><b>Thème 5</b>  <b>L'énergie dont nous avons besoin</b></p>	<p>UAA5  L'énergie électrique</p>	<p>UAA10  Les êtres vivants ont besoin d'énergie pour fonctionner</p>	<p>UAA15  Se déplacer en toute sécurité</p>	<p>UAA20  Énergies : choix judicieux et utilisation rationnelle</p>

Mathématiques de base		
MB32 UAA1	Unité d'acquis d'apprentissage	Tableaux, graphiques, formules
<b>Compétences à développer</b> TRAITER UN PROBLEME EN UTILISANT UN TABLEAU DE NOMBRES, UN GRAPHIQUE OU UNE FORMULE		
<b>Processus</b>		<b>Ressources</b>
<b>Appliquer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calculer un élément d'un tableau de proportionnalité inverse</li> <li>Construire un graphique à partir d'un tableau de nombres ou d'une formule</li> <li>Construire un tableau de nombres à partir d'un graphique ou d'une formule</li> <li>Calculer et comparer intérêt simple et intérêt composé</li> <li>Déterminer graphiquement et algébriquement l'intersection de deux fonctions du premier degré et/ou constantes</li> </ul>	<b>Connaître</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Associer graphiques, tableaux de nombres, formules</li> <li>Choisir et utiliser les unités de mesure pertinentes dans une situation contextualisée</li> <li>Résoudre un problème en mobilisant les puissances de 10 à exposant entier</li> <li>Répondre à des questions inhérentes à une situation en se servant de l'outil approprié (graphique, tableau de nombres, formule)</li> </ul>	MB22 UAA1 Unités de mesure spécifiques à l'OBG Fonction constante $x \rightarrow p$ Fonction du premier degré $x \rightarrow mx + p$ ( $m \neq 0$ ) Intersection de deux fonctions du premier degré et/ou constantes Puissance à exposant entier Proportionnalité inverse Croissance exponentielle Intérêt simple et intérêt composé
<b>Stratégies transversales</b> Critiquer la pertinence d'un résultat Prévoir l'ordre de grandeur d'un résultat Calculer des valeurs numériques d'une formule d'un cours de l'option Décoder des mécanismes d'épargne et de crédit		

<sup>6</sup> Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

## Mathématiques de base

**MB32 UAA2**

**Unité d'acquis d'apprentissage**

**Géométrie**

**Compétences à développer**

REPRÉSENTER DANS LE PLAN UN OBJET DE L'ESPACE

ASSOCIER REPRÉSENTATIONS PLANES ET OBJETS DE L'ESPACE

**Processus**

**Ressources**

**Appliquer**

- *Représenter un solide en utilisant des instruments ou des logiciels*
- *Calculer une aire et le volume d'un solide*

**Transférer**

- *Choisir et utiliser les unités de mesure pertinentes dans une situation contextualisée*
- *Interpréter, décoder une représentation plane d'un solide*
- *Associer différentes représentations d'un même objet*
- *Exploiter des propriétés élémentaires de solides dans une situation contextualisée*

MB22 UAA2

Unités de mesure spécifiques à l'OBG

Cône, sphère, prisme, pyramide

Perspective cavalière

Développement

Vues coordonnées (parallélépipède rectangle, cylindre)

**Connaître**

- *Identifier les unités de mesure pertinentes*
- *Reconnaître et décrire des caractéristiques de solides en utilisant le vocabulaire propre à la géométrie*
- *Associer un solide à sa représentation dans le plan et/ou à son développement*

**Stratégies transversales**

Critiquer la pertinence d'un résultat

Prévoir l'ordre de grandeur d'un résultat

Reconnaître dans des objets de la vie courante ou propres à l'option un solide ou un assemblage de solides

## Mathématiques de base

**MB32 UAA3**

**Unité d'acquis d'apprentissage**

**Statistique et probabilité**

**Compétences à développer**

INTERPRETER ET CRITIQUER LA PORTEE D'INFORMATIONS GRAPHIQUES OU NUMERIQUES  
 UTILISER LE CALCUL DES PROBABILITES POUR COMPRENDRE UN PHENOMENE ALEATOIRE DE LA VIE COURANTE.

**Processus**

**Ressources**

**Appliquer**

- *Conjecturer une probabilité à partir d'une simulation*
- *Calculer une probabilité dans une situation d'équiprobabilité*

**Transférer**

- *Interpréter en contexte les valeurs caractéristiques d'un ensemble de données statistiques*
- *Critiquer une représentation graphique liée à un ensemble de données statistiques*
- *Commenter l'intérêt et les limites d'une étude statistique*
- *Résoudre un problème à caractère probabiliste*

MB22 UAA3

Échantillon, population

Approche empirique de la probabilité à partir de fréquences statistiques

Catégorie d'épreuves, événement

Événements équiprobables

Probabilité d'un événement

Outils d'appropriation et de calcul de probabilité (p. ex. arbre, diagramme de Venn, simulation, tableau ...)

**Connaître**

- *Expliquer en situation le vocabulaire caractérisant un ensemble de données statistiques*
- *Lire les informations fournies par une représentation graphique liée à un ensemble de données statistiques*
- *Interpréter une probabilité en termes de résultats d'une statistique*

**Stratégies transversales**

Utiliser l'outil informatique

Porter un regard critique sur les sondages et les jeux de hasard

Mobiliser dans d'autres disciplines les ressources installées

# Quatrième partie

# Profil d'Evaluation des unités d'acquis d'apprentissage

Ce profil de certification (PC) a été établi sur base du profil de formation (PF) « Coiffeur/Coiffeuse Manager » produit par le SFMQ.  
Vous retrouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui reprend **le nombre d'attestations** de validation à délivrer.  
Il y aura lieu de décerner **trois attestations** de validation au total pour l'obtention du Certificat de qualification « Coiffeur/Coiffeuse Manager ».

<b>UAA 1</b>	1 attestation	Participer à la gestion courante et transmettre informations/propositions au chef d'entreprise
<b>UUA2</b>	1 attestation	- Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente
<b>UAA3</b>	1 attestation	- Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 :

**Éléments critiques de contexte :**

- **Tâches :**

- Assurer la mise en place et la clôture du salon au quotidien
- Gérer les opérations courantes relatives aux stocks
- Etablir une communication adéquate à l'égard des partenaires professionnels (fournisseurs, représentants ...)
- Transmettre les informations utiles et formuler des propositions d'amélioration

- **Mise en situation :**

- Pour les tâches 1 et 2 : Situation « pratique » et Situation théorique\* (sur base d'observations en stages, contrats ... et/ou analyses de cas ...)
- Situation au choix de l'OEF pour la communication aux partenaires et la transmission d'informations et propositions au chef d'entreprise (Min 1 communication orale et Min1 communication écrite manuelle ou numérique)

• **Complexité :**

- Salon de coiffure fonctionnant avec min 3 membres du personnel présents simultanément (coiffeurs autonomes, stagiaires / apprentis ...)
- Transmission d'informations/propositions portant sur la dynamique commerciale, la gestion comptable et financière
- Adaptation aux imprévus dans l'organisation du salon et dans le respect des consignes du chef d'entreprise
- Réalisation des tâches dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

- **Autonomie :**

- Autonomie d'exécution pour toutes les tâches
- Autonomie de décision opérationnelle pour toutes les tâches

- **Temps de réalisation :** à fixer par les OEF

- **Conditions de réalisation :** fournir aux participants

- cf. profil d'équipement
- Les consignes du chef d'entreprise relatives à ses choix de stratégie commerciale (dynamique commerciale, de gestion comptable et financière)

(\*) Les OEF ne pouvant garantir que l'entièreté des tâches pourra être accomplie en situation réelle (stages, contrats ...) pour tous les apprenants, des situations théoriques seront prévues pour couvrir les éléments manquants.

**CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :**

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
<b>Critère 1</b> : Pertinence de la démarche	1.1. Les réglementations (pratiques du marché et protection du consommateur, pratiques commerciales, conditions de vente ...) liées à la gestion courante sont identifiées	.....
	1.2. Les choix de stratégie commerciale et consignes spécifiques du chef d'entreprise sont identifiées	.....
	1.3. La liste des tâches à réaliser est complète – La planification des tâches est adaptée aux spécificités du salon et aux consignes / réglementations	.....
<b>Critère 2</b> : Conformité du résultat	2.1. L'organisation du salon est efficace (ouverture, fermeture, ordre et propreté des locaux, équipements et appareils en bon état de fonctionnement, produits et consommables disponibles, vérification et clôture de caisse ...)	.....
	2.2. La gestion des stocks est complète et efficace (cadence d'approvisionnement, périodes de commande ... adaptées – inventaires, commandes ... effectués – documents complétés et classés	.....
	2.3. La supervision des activités du personnel est effectuée (respect des horaires, des rôles, des tâches ...)	.....
	2.4. Les adaptations nécessaires face aux situations imprévues sont appropriées	.....
	2.5. Les informations* fournies au chef d'entreprise sont complètes	.....
	2.6. Les pistes d'action proposées au chef d'entreprise sont pertinentes et argumentées	.....
<b>Critère 3</b> : Respect de règles professionnelles	3.1. La réglementation liée à la politique commerciale (obligations à l'égard du consommateur : pratiques commerciales, conditions de vente - politique de service après-vente) est appliquée	.....
	3.2. Les choix de stratégie commerciale du salon sont respectés	.....
	3.3. Les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure sont respectées	.....
<b>Critère 4</b> : Adéquation de la relation et de la communication	4.1. La relation aux partenaires professionnels est conforme à la politique commerciale du salon	.....
	4.2. Les techniques de communication verbale et non verbale sont adaptées aux contextes et aux interlocuteurs	.....
	4.3 La communication écrite est adaptée aux contextes et aux interlocuteurs	.....
	4.4. La terminologie utilisée est adaptée aux interlocuteurs (chef d'entreprise, fournisseurs, représentants ...)	.....

(\*) : les informations relatives au degré de satisfaction de la clientèle, à la concurrence, au contexte socio-économique, à la gestion comptable et financière (nombres et types de services, ventes ... stocks ...) et documents utiles au chef d'entreprise (courrier, factures, devis ...), à l'inspection ... (documents relatifs au personnel ...)

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

<b>UAA2</b>	<b>Réaliser des services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la stratégie commerciale - Appliquer des techniques de vente</b>
<b>UAA3</b>	<b>Assurer la direction opérationnelle de l'équipe et transmettre informations / propositions au chef d'entreprise</b>

### SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2

#### Éléments critiques de contexte :

##### - Tâches :

- Sur base d'études comparatives\*, proposer une sélection de 2 services techniques spécifiques nouveaux adaptés à la clientèle et à la stratégie du salon ; argumenter ses choix\*
- Assurer la prise en charge complète d'un(e) client(e) pour 1 des 2 services techniques sélectionnés – Etablir une relation et communication adéquates à l'égard du client / de la cliente – Appliquer la politique commerciale de l'entreprise

##### - Mise en situation :

- Situation « pratique » via stages, contrats ... ou en salon technique de l'OEF pour la prise en charge, la relation et la communication à la clientèle
- Situation au choix de l'OEF (théorique et/ou simulée/jeux de rôles) pour la présentation / argumentation des choix au chef d'entreprise

##### - Complexité :

- Sélection de 2 services et argumentation à partir d'études comparatives\* portant sur : buts/résultats, techniques/matériels/produits, règles professionnelles, conditions de positionnement pour min 4 services techniques différents (parmi service coupe, service couleur, service mise en forme, service bien-être ...) et sur min 2 firmes différentes
- Prise en charge complète comportant : accueil, diagnostic, conseil, réalisation de 1 des 2 services techniques nouveaux répondant aux besoins/attentes du client, vente ...
- Adaptation aux imprévus dans la prise en charge de clientèle et dans le respect des consignes du chef d'entreprise.

##### - Autonomie :

- Autonomie d'exécution pour toutes les tâches
- Autonomie de décision opérationnelle pour toutes les tâches

##### - Temps de réalisation : à fixer par les OEF

##### - Conditions de réalisation : fournir aux participants

- cf. profil d'équipement
- Les consignes du chef d'entreprise relatives à ses choix de stratégie commerciale, à la spécificité de sa clientèle ...

(\*) Comme prescrit dans UAA2, l'apprenant aura effectué min 4 études comparatives, sélectionné 4 techniques nouvelles correspondant à des services spécifiques nouveaux et de natures différentes (service coupe, service couleur, service mise en forme, service bien-être...), recherché les pistes de formations et suivi les formations nécessaires en accord avec le chef d'entreprise.

Toutes ces étapes auront été réalisées durant la formation de l'apprenant et donc avant l'épreuve liée à l'UAA2

**CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :**

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
<b>Critère 1</b> : Pertinence de la démarche	1.1. Les choix de nouveaux services adaptés sont argumentés sur base des connaissances, des études comparatives complètes, de la stratégie commerciale du salon	.....
	1.2. Le diagnostic est complet (examen des caractéristiques, détermination de services, techniques, matériels, produits adaptés) et pertinent (choix justifiés sur base des connaissances et informations)	.....
	1.3. La planification des tâches est adaptée aux spécificités du salon et aux consignes / réglementations et aux services techniques à réaliser	.....
<b>Critère 2</b> : Conformité du résultat	2.1. La réalisation du service est conforme aux prescrits techniques (organisation de l'environnement, chronologie et application des modes opératoires, manipulation des matériels et produits ...)	.....
	2.2. Le résultat final correspond aux résultats attendus et aux besoins / attentes de la clientèle	.....
	2.3. Toutes les étapes d'une vente personnalisée sont réalisées	.....
	2.4. La prestation est réalisée dans les délais prévus	.....
<b>Critère 3</b> : Respect de règles professionnelles	3.1. La réglementation liée à la politique commerciale (obligations à l'égard du consommateur : pratiques commerciales, conditions de vente - politique de service après-vente) est appliquée et les choix de stratégie commerciale du salon sont respectés	.....
	3.2. Les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure sont respectées	.....
<b>Critère 4</b> : Adéquation de la relation et de la communication	4.1. La relation à la clientèle est conforme à la politique commerciale du salon	.....
	4.2. Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle ...) sont adaptés aux contextes (accueil, installation, négociation, argumentation, dialogue, conseil, prise de congé) et à la clientèle	.....
	4.3. Les techniques de communication verbale (ton, intensité, élocution ...) sont adaptées aux contextes et à la clientèle	.....
	4.4. La terminologie utilisée est adaptée aux interlocuteurs (chef d'entreprise, clientèle)	.....

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

## SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3

### Eléments critiques de contexte :

#### - Tâches :

- Gérer les activités du personnel dans le respect des réglementations et consignes - Contrôler le travail du personnel – Faire appliquer les règles professionnelles
- Etablir une relation et une communication adéquate à l'égard de l'équipe
- Initier l'équipe à une nouvelle technique
- Transmettre les informations relatives à la gestion des ressources humaines et formuler des propositions d'amélioration

#### - Mise en situation :

- Pour les tâches 1 et 2 : Situation « pratique » et Situation théorique\* (sur base d'observations en stages, contrats ... et/ou analyses de cas ... et/ou jeux de rôles ...)
- Situation réelle « pratique » via stages, contrats ... ou en salon technique de l'OEF pour l'initiation de l'équipe à une nouvelle technique
- Situation simulée ou théorique pour la transmission d'informations et propositions au chef d'entreprise (oralement ou par écrit ou à l'aide de l'outil informatique)

#### • Complexité :

- Salon de coiffure fonctionnant avec min 3 membres du personnel présents simultanément (coiffeurs autonomes, stagiaires / apprentis ...)
- Adaptation aux imprévus dans la gestion d'équipe et dans le respect des consignes du chef d'entreprise
- Réalisation des tâches dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

#### - Autonomie :

- Autonomie d'exécution pour toutes les tâches
- Autonomie de décision opérationnelle pour toutes les tâches

#### - Temps de réalisation : à fixer par les OEF

#### - Conditions de réalisation : fournir aux participants

- cf. profil d'équipement
- Les consignes du chef d'entreprise relatives à ses choix de stratégie commerciale et de gestion de ressources humaines

(\* ) Les OEF ne pouvant garantir que l'entièreté des tâches pourra être accomplie en situation réelle (stages, contrats ...) pour tous les apprenants, des situations théoriques seront prévues pour couvrir les éléments manquants.

**CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :**

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
<b>Critère 1</b> : Pertinence de la démarche	1.1. Les réglementations (pratiques du marché et protection du consommateur, pratiques commerciales, conditions de vente ... lois sur le travail, statuts, contrats, droits et devoirs du coiffeur manager ...) liées relatives à la direction opérationnelle de l'équipe sont identifiées	.....
	1.2. Les choix de stratégie commerciale et consignes spécifiques du chef d'entreprise sont identifiées	.....
	1.3 La planification des activités du salon est adaptée aux spécificités du salon et aux consignes / réglementations	.....
<b>Critère 2</b> : Conformité du résultat	2.1. Le contrôle du travail de l'équipe est efficace et pertinent (présentation de ROI et stratégie commerciale, distribution des rôles, observations des prestations et du respect des règles professionnelles, évaluation selon les critères du chef d'entreprise, feed-back équipe, ...)	.....
	2.2. La gestion de l'équipe est assurée (développement continu du concept d'équipe continu (respect, dialogue, engagement, confiance), gestion de conflit, identification de besoins de formation ...)	.....
	2.3. La présentation de nouvelle technique est adaptée (préparation et documents adéquats, démonstration structurée, explications claires et complètes, technique située dans la stratégie commerciale du salon)	.....
	2.4. Les adaptations nécessaires face aux situations imprévues sont appropriées	.....
	2.5. Les informations* fournies au chef d'entreprise sont complètes, les pistes d'action proposées sont pertinentes et argumentées – Le mode de transmission est adapté	.....
<b>Critère 3</b> : Respect de règles professionnelles	3.1. La réglementation relative au personnel est appliquée et les choix de stratégie commerciale du salon sont respectés	.....
	3.2. Les règles de déontologie, d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de protection de l'environnement ... spécifiques à la coiffure sont respectées	.....
<b>Critère 4</b> : Adéquation de la relation et de la communication	4.1. La relation aux membres de l'équipe est conforme à la politique commerciale du salon	.....
	4.2. Les comportements non-verbaux (mimiques, gestuelle ...) sont adaptés aux contextes (information, observation, dialogue, évaluation, gestion de conflits ...) et aux membres de l'équipe	.....
	4.3. Les techniques de communication verbale (ton, intensité, élocution ...) sont adaptées aux contextes (information, observation, dialogue, évaluation, gestion de conflits ...) et aux membres de l'équipe	.....
	4.4. La terminologie utilisée est adaptée aux interlocuteurs (chef d'entreprise, membres de l'équipe)	.....

(\*) : les informations relatives à la répartition des tâches, l'organisation du salon, les besoins en formation, les postes à pourvoir et les profils adaptés ... et les documents utiles (évaluations, présences, certificats médicaux ...) au chef d'entreprise

*Remarque : Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :*

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

*Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.*

# Cinquième partie

# Profil d'équipement

Remarque : L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous est mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'O.E.F. et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extra-muros) équipé en conséquence.

En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

## EQUIPEMENT DE BASE

### 1. Infrastructure :

- Equipement général : Classe – Bureau équipée de matériel :

- individuel : bureau, PC, connexion Internet
- collectif : imprimante, téléphone, beamer, rétroprojecteur ...

et de documentation professionnelle (documentation relative aux nouvelles tendances, aux matériel et produits de coiffure, aux formations, à la gestion du personnel, à l'organisation d'un salon de coiffure, à la tarification, à la vente, à la gestion des stocks, à la stratégie commerciale ...)

- Locaux : Salon de coiffure, Local stockage Matériels et Produits, (Buanderie) entretien matériel ... (eau chaude, eau froide), Vestiaire, Toilettes

- Eclairage adapté dans le salon de coiffure : lumière naturelle ou éclairage artificiel restituant la lumière du jour ; stores si nécessaire pour protéger de l'éblouissement par l'entrée du soleil directe

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

- Système d'aération du salon de coiffure : adapté

### 2. Mobilier et appareils :

- Matériel bureautique : armoires ou dispositifs de rangement de classeurs, classement de documents ... classeurs, fardes ...

- Fauteuils modulables en hauteur et inclinables, tabourets à roulettes, tables de travail à roulettes, tablette de coiffage / miroir / éclairage adapté / prise de courant

- Rampe de lavage, lave-têtes, robinets de mixage eau chaude-eau froide

- Casques séchoirs (mise en plis), appareils d'activation de chaleur (permanente, coloration, soins...)

- Stérilisateurs

- Comptoir, Caisse enregistreuse

- Armoires de rangement de petit matériel, de produits ... et de documentation

### 3. Petit matériel :

- Têtes malléables (et étaux de fixation), sections, mèches ... de natures différentes pour apprentissages de séparations, enroulages, mise en plis, coupes... ; vaporisateur
- Shampoings, Soins capillaires : peignes, brosses, cape de protection, serviettes ...
- Coupe : capes de protection, pinces de séparation, peignes, ciseaux (droits, sculpteurs ...), rasoir, tondeuse, brosse de nuque, lames, milcoupe ...
- Permanente : serviettes, capes de protection, protège-lunettes, brosses, démêloir, peigne à queue, bols non métalliques (pour réducteur et neutralisant), doseurs en plastique, pinceau d'application, gants protecteurs, supports d'enroulage différents (bigoudis/enrouleurs classiques, bracelets, permers, dulceurs, vagueurs ...), pics, papier-pointes, sépare-mèches, spatule, planchette ... bonnet, minuteur ...
- Défrisage : serviettes, capes de protection, protège-lunettes, pinces croco, brosse, peigne à queue, peigne démêloir, spatule, gants de protection, pinceau, éponge, bol non métallique, papiers isolants, minuteur, planchette, éponge ...
- Coloration / Décoloration : serviettes, cape de protection, bols non métalliques, doseurs, pinceaux, gants protecteurs, peignes, pinces de séparations, rouleaux papier aluminium, spatules à mèches, crochets à mèches, bonnets à mèches ...
- Séchage (Mise en plis/Brushing) et Coiffage : serviettes, cape de protection, pinces de séparations, rouleaux de longueurs et couleurs différentes, brosses (formes et diamètres différents), peignes (pour séparer, démêler, créper ...), fers à onduler/boucler, pinces chauffantes, sèche-cheveux ...
- Coiffures de circonstances : cf. matériel de colo/décolo et séchage + artifices, ornements, herbys, fourches, crépons ...
- Coupe / Entretien Barbe, Moustache, Favoris : capes de protection, peignes, ciseaux ... Blaireau, rasoir, bol à barbe, cuir à rasoir ... tondeuse, pierre d'alun, crayon hémostatique...
- Matériel correspondant aux choix de techniques-coiffure nouvelles de l'OEF (Minimum 4 techniques nouvelles correspondant à des services spécifiques différents (service coupe, service couleur, service mise en forme, service bien-être...))

### 4. Produits :

- Shampoing, Soins capillaires
- Permanente Défrisage, de protection du visage, de soins capillaires spécifiques ;
- Coloration / Décoloration, de protection du visage, de soins capillaires spécifiques ;
- Fixation et Finition
- Soins Barbe / Moustache / Favoris
- Produits correspondant aux choix de techniques-coiffure nouvelles de l'OEF (Minimum 4 techniques nouvelles correspondant à des services spécifiques différents (service coupe, service couleur, service mise en forme, service bien-être...))
- Les différents produits sont :
  - adaptés aux différents types de cuir chevelu (normal, gras, sec, pelliculeux ...), de cheveux (nature : fins/moyens/gros, gras/secs/sains, lisses/raides, ondulés/souples, crépus/frisés, naturels/décolorés/colorés/décapés/méchés/sensibilisés/permanentés/défrisés ...), d'anomalies / affections,
  - présentés sous des formes différentes : en flacon, en lotion, en mousse, en gel, en crème, en spray ...
  - issus de firmes différentes afin de permettre la comparaison des modes d'application, effets ...

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

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

#### **INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)**

- « Gestion d'entreprise » chez de Boeck de Herman Snyers-Franck Verbeckt adaptation de Géraldine Leurquin [www.lancersonentreprise.com](http://www.lancersonentreprise.com)
- Centre « Zénobe Gramme » : interface entre les écoles techniques / professionnelles et les entreprises. Cette asbl récolte du matériel dans les entreprises qui peut être utilisé par les établissements scolaires pour leur équipement dans le cadre de la formation des élèves. <http://users.skynet.be/zenobe.gramme>
- Centre de compétence Management & Commerce Forem Formation – Avenue des Alliés 14 – 18 à 6000 CHARLEROI – Tél : 071/274.501 et 502 – Fax : 071/274.510 – [www.formation-management-commerce.be](http://www.formation-management-commerce.be)
- Centre de formation du Fonds de Sécurité d'Existence CP314 (coiffure, soins de beauté, fitness) [www.coachbelgium.be](http://www.coachbelgium.be)
- Centres de technologies avancées : cadastre des équipements pédagogiques [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)
- Charte de Bari [www.coiffure.eu](http://www.coiffure.eu)
- Coiffeur futé [www.coiffeurfute.be](http://www.coiffeurfute.be) (site SPF Santé)
- Coiffure.org <http://stage-coiffure.org>
- Déclaration de Dresde [www.coiffure.eu](http://www.coiffure.eu)
- Digicoiff [http://www.ubk-ucb.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=98&lang=fr](http://www.ubk-ucb.org/index.php?option=com_content&view=article&id=98&lang=fr)
- Gestion du risque chimique [www.toxpro.be](http://www.toxpro.be)
- Prévention des risques pour la santé dans le secteur de la coiffure : [http://www.beswic.be/fr/news\\_board/prevention\\_hair](http://www.beswic.be/fr/news_board/prevention_hair)
- Risktrainer pour les coiffeurs : <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=17984>
- Union des Coiffeurs Belges [www.ubk-ucb.org](http://www.ubk-ucb.org) – Contacter le responsable de « Coordination Projets et Collaborations » pour les formations et outils disponibles
- « Gérer c'est gagner » - [www.ubk-ucb.org](http://www.ubk-ucb.org)

# Annexes

# Glossaire

**Acquis d'apprentissage (A.A.)<sup>7</sup>** : énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage ; les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, au sens de la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

- **Savoirs<sup>8</sup>** : résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
- **Aptitudes<sup>9</sup>** : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
- **Compétences<sup>10</sup>** : Capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

**Activités clés (A.C.)<sup>11</sup>** : activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier.

**Attestation de validation d'une unité d'acquis d'apprentissage<sup>12</sup>** : document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.

**Cadre Francophone des Certifications (CFC)<sup>13</sup>** : instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).

**Certification par unités d'acquis d'apprentissage.<sup>14</sup>** : dispositif organisant la certification des savoirs, aptitudes et compétences professionnels en unités d'acquis d'apprentissage.

**Compétence<sup>15</sup>** : aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

<sup>7</sup> Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 8°.

<sup>8</sup> Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.63.

<sup>9</sup> Ibid, p.60.

<sup>10</sup> Ibid, p.61.

<sup>11</sup> Ibid, p.60.

<sup>12</sup> Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1<sup>er</sup>, art. 2, §2. +

Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 21<sup>ter</sup>, §3.

<sup>13</sup> Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C», 15 mai 2015, Titre Ier, art.1, 7° + Titre II, art.2, §3.

<sup>14</sup> Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1<sup>er</sup>, art. 1<sup>er</sup>, 1°.

<sup>15</sup> Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, chap. 1<sup>er</sup>, art. 5, 1°.

**Compétence professionnelle**<sup>16</sup> : Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.

**Dossier d'apprentissage**<sup>17</sup> : document communiqué à l'élève en début de formation qui :

- a) énonce les objectifs de la formation commune et de la formation qualifiante;
- b) reprend les unités d'acquis d'apprentissage à valider;
- c) définit les modalités et la périodicité des épreuves de qualification;
- d) détaille l'évolution graduelle des acquis d'apprentissage maîtrisés et restant à acquérir par l'élève ainsi que, le cas échéant, les remédiations proposées; cette partie du document est mise à jour régulièrement sous la responsabilité du Conseil de classe.

Une copie de ce document fait partie du dossier scolaire de l'élève.

**Points ECVET**<sup>18</sup> (tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « *European Credit for vocational education and training* ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

**Profil de certification (P.C.)**<sup>19</sup> : document de référence définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (S.F.M.Q.) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.

<sup>16</sup> Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

<sup>17</sup> Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 17°.

<sup>18</sup> Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 11°.

<sup>19</sup> Ibid., art. 5, 14°.

<sup>20</sup> Ibid., art. 5, 13°.

<sup>21</sup> Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé « SFMQ », 10 déc. 2015, art. 1, 7°.

**Profil d'équipement**<sup>20</sup> : profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.

**Profil de formation (P.F.)**<sup>21</sup> : le document qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement.

**Profil métier (P.M.)**<sup>22</sup> : profil qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences.

- **Référentiel métier**<sup>23</sup> : définition de l'intitulé du métier et de ses appellations synonymes, de la position du métier par rapport aux métiers proches et la déclinaison de leurs fonctions et conditions d'exercices.
- **Référentiel des compétences professionnelles**<sup>24</sup> : référentiel qui liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

**Profil d'évaluation**<sup>25</sup> : profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.

- **Critères**<sup>26</sup> : qualité que l'on attend d'un objet évalué.
- **Indicateurs**<sup>27</sup> : manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ».

<sup>22</sup> Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

<sup>23</sup> Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé « SFMQ », 10 déc. 2015, art. 1, 4°.

<sup>24</sup> Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

<sup>25</sup> Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 10°.

<sup>26</sup> Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

<sup>27</sup> Ibid., p.61.

**Rapport de compétences**<sup>28</sup> : document établi par le Conseil de classe qui dresse le bilan des compétences acquises et des compétences restant à acquérir ou à perfectionner et formule des suggestions utiles pour une poursuite optimale de la scolarité. Ce rapport est délivré :

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

- c) au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire ;
- d) dans l'enseignement spécialisé, selon les modalités à déterminer par le gouvernement.

**Unités d'acquis d'apprentissage (U.A.A.)**<sup>29</sup> : ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.

---

<sup>28</sup> Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 19°

<sup>29</sup> Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 9°.

# Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)<sup>30</sup>

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique
Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.

<sup>30</sup> Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C », 15 mai 2015

Niveau 3	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.	Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en oeuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.
Niveau 4	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.	Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.