

**ANNEXE I : REFERENTIELS DU DIPLOME**

**ANNEXE I a**

**REFERENTIEL DES ACTIVITES  
PROFESSIONNELLES**

## 1 CHAMP D'ACTIVITE

### 1.1. Définition

Le Perruquier Posticheur capillaire est un professionnel hautement qualifié et spécialisé.

Son activité consiste à concevoir, fabriquer, transformer, adapter, entretenir des perruques et des postiches, il maquille pour des circonstances professionnelles données. Il exerce une activité commerciale, il conseille la clientèle.

### 1.2. Contexte professionnel

#### 1.2.1 Emplois concernés :

Le Perruquier posticheur exerce son activité sous les appellations suivantes :

- perruquier,
- perruquier maquilleur
- perruquier posticheur
- coiffeur /perruquier posticheur,
- conseiller en esthétique capillaire,
- perruquier de spectacle,
- prothésiste capillaire,

#### 1.2.2 Secteurs d'activité :

Le Perruquier posticheur exerce son activité dans :

↳ les lieux suivants :

- les ateliers de fabrication,
- les instituts capillaires,
- les salons de coiffure,
- les espaces de vente,
- le domicile.

↳ les domaines suivants :

- le spectacle,
- la mode,
- l'animation et les loisirs,
- la communication visuelle,
- la santé,

#### 1.2.3. Activités dans l'entreprise :

Le Perruquier posticheur peut exercer son activité en qualité de salarié(e) ou de chef d'entreprise.

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une activité avec deux axes professionnels différents : celui du spectacle et celui de l'institut capillaire,
- une diversité des besoins,
- une exigence de la clientèle qui nécessite par ailleurs une grande écoute,
- une obligation de confidentialité,
- une pratique correcte de l'anglais.

#### 1.2.4. Environnement économique et technique des emplois :

La perruque et le postiche sont une nécessité au sein du monde du spectacle et de la mode. Les nouveaux besoins en termes d'image personnelle, induits par la pression sociale, génèrent une croissance de l'activité vers les soins à la personne.

La transformation de l'apparence physique constitue également une partie de l'activité.

Dans le domaine du spectacle, les réductions budgétaires et l'augmentation du prix du cheveu, conduisent à choisir des procédés et des matériaux différents et à élargir les compétences du Perruquier-Désigner capillaire vers le maquillage.

Une image personnelle altérée par la perte de cheveux, liée à un problème de santé, favorise l'essor du marché.

La croissance du marché des extensions crée des emplois faisant appel aux compétences du Perruquier posticheur.

### **1.2.5. Conditions générales d'exercice :**

**Pour la fabrication** : les techniques de fabrication font appel à : la dextérité, la précision, la concentration, la patience, la minutie et la persévérance.

L'activité s'exerce généralement assis sous une source lumineuse adaptée.

**Au contact de la clientèle** : l'activité s'exerce par la prise en charge du client dès le 1<sup>er</sup> contact jusqu'à la finalisation de la réalisation.

Le Perruquier posticheur doit faire preuve :

- d'écoute,
- de disponibilité,
- de patience,
- de réactivité,
- d'esprit de synthèse et d'analyse,
- de stabilité émotionnelle.

### **Pour les réalisations** :

- le Perruquier posticheur doit posséder une culture artistique et esthétique.
- il doit mobiliser des connaissances dans le domaine technique et technologique.
- il est amené à faire de la recherche documentaire,
- il peut réaliser un maquillage,
- il respecte les règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité dans l'exercice de son métier,
- il établit des devis, prend des commandes, prend des rendez-vous, renseigne des documents administratifs,
- il peut travailler en équipe,
- il inscrit son activité professionnelle dans le respect de la protection de l'environnement et du développement durable.

## **2. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION**

L'évolution professionnelle du (de la) titulaire du Perruquier posticheur peut se faire :

- dans l'entreprise :
  - o par élargissement de son activité et de sa reconnaissance
  - o par l'encadrement d'une équipe
- par la création ou la reprise d'une entreprise.

## **3. FONCTIONS ET ACTIVITES PROFESSIONNELLES**

Les activités décrites ci-après, déclinées à partir des fonctions d'entreprise, constituent le référentiel des activités professionnelles du titulaire du baccalauréat professionnel.

<b>Fonction F1 : Conseil et vente</b>	
<b>ACTIVITÉ 1 → ACCUEIL, PRISE EN CHARGE ET PRISE DE CONGÉ DE LA CLIENTÈLE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<p>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Annoncer l'entreprise</li> <li>▪ Identifier la demande du (de la) client (e)</li> <li>▪ Identifier le (la) client (e)</li> <li>▪ Prendre des rendez-vous</li> <li>▪ Envoyer de la documentation</li> <li>▪ Énoncer une formule de politesse</li> <li>▪ Prendre congé du (de la) client (e)</li> </ul> <p>ACCUEIL DANS L'ESPACE PROFESSIONNEL :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre contact avec le (la) client (e)</li> <li>▪ Installer le (la) client (e)</li> <li>▪ Identifier la demande du (de la) client (e)</li> <li>▪ Renseigner la fiche client</li> <li>▪ Proposer un suivi</li> <li>▪ Annoncer une formule de politesse</li> <li>▪ Prendre congé du (de la) client (e)</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Téléphone            Ordinateur            Carnet de rendez-vous            Nécessaire pour écrire            Lieu de confidentialité équipé            Documentation            Fiche client            Carte de visite, de fidélité</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aisance dans l'expression</li> <li>• Qualités relationnelles</li> <li>• Maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>• Attitude avenante</li> <li>• Installation d'un climat de confiance</li> <li>• Présentation professionnelle soignée, adaptée</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> </ul>

<b>Fonction F1 : Conseil et vente</b>	
<b>ACTIVITÉ 2 → CONSEIL, ARGUMENTATION ET VENTE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluer les attentes, les motivations, les besoins et le budget</li> <li>▪ Compléter la fiche de renseignements</li> <li>▪ Présenter et /ou essayer les réalisations</li> <li>▪ Proposer la solution adaptée</li> <li>▪ Argumenter la sélection</li> <li>▪ Répondre aux objections</li> <li>▪ Conclure la vente</li> <li>▪ Proposer une vente additionnelle</li> <li>▪ Proposer un service après-vente</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Espace adapté            Fiche de renseignements adaptée à l'activité            Nécessaire pour écrire            Ordinateur            Documentation            Stock de perruques, postiches, compléments capillaires, Volumateurs, échantillons, matière première            Nécessaire pour l'encaissement            Stock de produits et accessoires capillaires            Conditions commerciales pour le suivi</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité d'écoute</li> <li>• Maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>• Attitude et comportement adaptés à chaque situation</li> <li>• Maîtrise des techniques de vente, des techniques professionnelles et des connaissances des produits</li> </ul>

<b>Fonction F1 : Conseil et vente</b>	
<b>ACTIVITÉ 3 → ÉLABORATION DU DEVIS</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recenser les matériaux et les sources d'approvisionnement nécessaires à la réalisation</li><li>▪ Prendre les mesures et/ou réaliser la prise d'empreinte</li><li>▪ Calculer le prix de revient</li><li>▪ S'informer du contexte d'utilisation, du délai de livraison</li><li>▪ Établir des devis</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Espace adapté Matériel complet de prise de mesure et /ou d'empreinte Catalogues, tarifs, nuanciers Ordinateur, calculatrice Diverses grilles de tarifs Document pré établi de devis Fichier fournisseur
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesures exactes et précises</li><li>• Bonne sélection des matériaux et des fournisseurs</li><li>• Calcul et respect des marges</li><li>• Rédaction correcte du devis</li></ul>

## Fonction F1 : Conseils et vente

### ACTIVITÉ 4 → SUIVI DE LA CLIENTÈLE

<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Établir des contacts téléphoniques</li><li>▪ Proposer des formules d'entretien</li><li>▪ Évaluer la satisfaction du (de la) client(e)</li><li>▪ Tenir à jour le fichier clients</li><li>▪ Recenser les projets artistiques</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Téléphone Ordinateur Agenda Fichier clients Contrats d'entretien Carte de fidélité Fichier de prospection des manifestations artistiques
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité d'écoute, réactivité</li><li>• Aisance d'expression</li><li>• Bonne tenue du fichier client</li><li>• Proposition adaptée aux attentes du (de la) client (e) aux projets</li></ul>



<b>Fonction F2 : Conception</b>	
<b>ACTIVITÉ 1 → PRISE D'EMPREINTE ET/OU MESURES</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Repérer la ou les zones concernées</li><li>▪ Déterminer les contours</li><li>▪ Choisir la technique appropriée</li><li>▪ Mettre en œuvre la technique choisie</li><li>▪ Renseigner la fiche et / ou l’empreinte</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Poste de travail adapté à l'activité Matériels et matériaux nécessaires à l'activité
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adéquation de l'empreinte avec :<ul style="list-style-type: none"><li>le galbe,</li><li>la forme,</li><li>le type de fixation,</li><li>le style de la coiffure de la zone concernée.</li></ul></li><li>• Empreinte suffisamment rigide</li><li>• Mesures et renseignements correctement transcrits</li></ul>

<b>Fonction F2 : Conception</b>	
<b>ACTIVITÉ 2 → RECHERCHE ET RÉALISATION D'UNE MAQUETTE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyser le cahier des charges esthétique, technique et fonctionnel</li> <li>▪ Rechercher les sources documentaires</li> <li>▪ Constituer une documentation iconographique et iconologique</li> <li>▪ Sélectionner les matériaux et les procédés compatibles</li> <li>▪ Réaliser la maquette volumique et graphique</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Cahier des charges Synopsis Photos Croquis Demande intentionnelle du client Matériaux Espace de travail approprié</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquette conforme à la demande (esthétique, technique et fonctionnelle)</li> <li>• Choix pertinent des matériaux</li> </ul>

<b>Fonction F2 : Conception</b>	
<b>ACTIVITÉ 3 → ÉLABORATION DU BON DE FABRICATION</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Décoder la maquette, la photographie</li> <li>▪ Rechercher les sources documentaires</li> <li>▪ Recenser les matériaux et les techniques appropriés aux besoins en fonction du devis</li> <li>▪ Renseigner le bon de fabrication</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Devis            Bon de fabrication            Sources documentaires            Nuancier            Nécessaire pour écrire, dessiner            Empreinte et /ou mesures            Échantillon de matériaux            Maquette, photos            Guide ou fiche de densité            Guide ou fiche de dessin de frisure</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bon de fabrication correspondant à la demande</li> <li>• Renseignements clairs et précis</li> <li>• Calligraphie correcte</li> <li>• Choix judicieux des matériaux</li> </ul>

<b>Fonction F3 : Fabrication</b>	
<b>ACTIVITÉ 1 → RÉALISATION DE LA COMMANDE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lire et interpréter le bon de fabrication</li> <li>▪ Réunir les matériels, les matériaux, les documents</li> <li>▪ Fabriquer la base</li> <li>▪ Essayer la base</li> <li>▪ Préparer les matériaux à implanter, à coudre, à coller</li> <li>▪ Mettre en œuvre la ou les techniques de couture et/ou d'implantation</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Empreinte            Fiche de prise de mesures            Bon de fabrication            Poste de travail adapté            Matériel et outillage du perruquier (cf. se reporter aux savoirs associés méthodes et technologies)            Étuve            Machine à coudre            Fer à vapeur            Colles et solvants            Matériaux divers à implanter, à coudre, à coller            Petit matériel et outillage de coiffure            Produits de coloration, de permanente, de défrisage, de coiffage et finition</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabrication conforme à la commande</li> <li>• Résultat soigné</li> <li>• Maîtrise des techniques de fabrication</li> <li>• Rapidité d'exécution</li> <li>• Dextérité</li> <li>• Respect du délai de fabrication</li> <li>• Exploitation créative des matériaux et techniques</li> </ul>

<b>Fonction F3 : Fabrication</b>	
<b>ACTIVITÉ 2 → TRANSFORMATION ET RÉPARATION D'UNE RÉALISATION</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réimplanter une zone</li> <li>▪ Recoudre, remplacer un (des) élément (s) technique (s)</li> <li>▪ Recoudre la base</li> <li>▪ Remplacer les supports d'adhérence</li> <li>▪ Élaborer une fiche d'intervention</li> <li>▪ Agrandir et /ou rétrécir la base</li> <li>▪ Couper les cheveux</li> <li>▪ Modifier la couleur des cheveux</li> <li>▪ Modifier la forme des cheveux</li> <li>▪ Allonger la chevelure</li> <li>▪ Coiffer la réalisation</li> <li>▪ Ajouter des éléments techniques</li> <li>▪ Augmenter ou diminuer la densité des cheveux</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Fiche d'intervention Cf. conditions d'exercice : Fonction 3, Activité 1</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dextérité à modifier avec précision les réalisations</li> <li>• Ingéniosité et créativité pour transformer une réalisation</li> <li>• Maîtrise des techniques de coloration et de mises en forme</li> <li>• Maîtrise des techniques de coupe et de coiffage</li> <li>• Réparation esthétique et soignée</li> <li>• Transformation et réparation conformément à la fiche d'intervention</li> </ul>

<b>Fonction F4 : Adaptation</b>	
<b>ACTIVITÉ 1 → POSE ET AJUSTEMENT DE LA RÉALISATION</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prendre le (les) rendez-vous nécessaire (s)</li><li>▪ Préparer l'espace, le matériel, les produits</li><li>▪ Préparer la chevelure et/ou le cuir chevelu, le visage</li><li>▪ Mettre en œuvre la technique de pose choisie</li><li>▪ Essayer la réalisation</li><li>▪ Déterminer les éventuelles rectifications</li><li>▪ Effectuer les ajustements éventuels</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Lieu de confidentialité équipé Poste de travail adapté Produits et matériel nécessaires à la pose Réalisation achevée
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pose réalisée avec habilité et rapidité en respectant les règles d'hygiène</li><li>• Ajustement parfaitement adapté à la morphologie du client</li><li>• Réalisation confortable</li><li>• Fixation sécurisante</li></ul>

<b>Fonction F4 : Adaptation</b>	
<b>ACTIVITÉ 2 → COUPE ET COIFFAGE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conseiller le client sur son choix en fonction de sa morphologie, de la qualité du cheveu, de l'usage qu'il veut faire de la perruque ou du postiche</li><li>▪ Réaliser la coupe de la perruque, du postiche, de la chevelure en fonction du souhait du client</li><li>▪ Mettre en œuvre les techniques de coiffage</li><li>▪ Mettre en valeur la coiffure avec des produits adaptés</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Lieu de confidentialité équipé Matériels et outillage nécessaire
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtrise des techniques de coupe et de coiffage spécifiques aux perruques et postiches</li><li>• Résultat naturel, confortable et esthétique</li><li>• Transposition concrète et fidèle de la maquette du costumier ou du décorateur sur le comédien</li></ul>

<b>Fonction F4 : Adaptation</b>	
<b>ACTIVITÉ 3 → DÉPOSE ET ENTRETIEN DE LA RÉALISATION</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Découdre, décoller, enlever le postiche, la perruque</li><li>▪ Utiliser les produits adaptés à l'entretien en fonction de la réalisation</li><li>▪ Mettre en œuvre les techniques de nettoyage du cuir chevelu, du visage, du postiche, de la perruque</li><li>▪ Réaliser un soin de « restauration » du cuir chevelu</li><li>▪ Procéder à la mise en forme et au séchage</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Espace équipé</li><li>- Matériel et outillage du perruquier</li><li>- Produits capillaires adaptés</li><li>- Produits solvants</li></ul>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépose réalisée avec délicatesse</li><li>• Amélioration du rendu</li><li>• Durée d'exécution adaptée</li></ul>



<b>Fonction F4 : Adaptation</b>	
<b>ACTIVITÉ 4 → MAQUILLAGE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les attentes du client (institut capillaire) ou la demande artistique</li><li>▪ Repérer les contraintes à la réalisation</li><li>▪ Adapter un maquillage à la coiffure, à la perruque, en fonction de la demande</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Espace équipé Matériel et produits de démaquillage, maquillage
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maquillage adapté à la situation, à la coiffure, et en accord avec la demande</li><li>• Rapidité d'exécution</li><li>• Respect des règles d'hygiène</li><li>• Adaptation du visage conforme à la demande</li></ul>

<b>Fonction F5 : Organisation, gestion</b>	
<b>ACTIVITÉ 1 → ORGANISATION DE L'ESPACE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sélectionner les documents, les outils, le matériel, les matériaux, les produits nécessaires</li><li>▪ Organiser le poste de travail tout au long de l'activité</li><li>▪ Ranger et nettoyer l'espace de travail</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Espace équipé Documentation Produits et matériel d'entretien
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation méthodique</li><li>• Adaptation de l'organisation au contexte</li><li>• Espace de travail ordonné et propre</li><li>• Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li></ul>

<b>Fonction F5 : Organisation, gestion</b>	
<b>ACTIVITÉ 2 → ÉLABORATION D'UN FICHIER FOURNISSEURS</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Analyser les besoins de l'entreprise</li><li>▪ Rechercher les nouveaux produits</li><li>▪ Identifier les fournisseurs</li><li>▪ Étudier les offres des fournisseurs</li><li>▪ Organiser les fournisseurs par catégorie de produits et de matériel</li><li>▪ Constituer un fichier de fournisseurs (coordonnées, tarifs, nomenclature des produits...)</li></ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	Ordinateur Catalogue de fournisseurs Téléphone, fax
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtrise de l'outil informatique</li><li>• Fichiers actualisés</li></ul>

<b>Fonction F5 : Organisation, gestion</b>	
<b>ACTIVITÉ 3 → GESTION DES STOCKS</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseigner les fiches articles*</li> <li>▪ Tenir à jour les fiches articles*</li> <li>▪ Anticiper éventuellement les commandes</li> <li>▪ Tenir un cadencier pour les articles (entrées et sorties)</li> <li>▪ Réaliser un inventaire</li> <li>▪ Suivre le stock</li> <li>▪ Déclencher les commandes chez les fournisseurs</li> <li>▪ Préparer les commandes, la livraison pour les clients</li> <li>▪ Vérifier la commande à la réception, le retour des locations</li> <li>▪ Étiqueter, organiser le rangement du stock</li> </ul> <p>*Produits capillaires, de maquillage, matériel, matériaux, perruques et postiches achetés, fabriqués et loués</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Fiches articles Fiche d'inventaire Étiquettes Cadencier Espace de stockage équipé Nécessaire pour écrire et calculer Gestion informatique : ordinateur, logiciel de gestion des stocks</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Article facilement repéré</li> <li>• Espace ordonné</li> <li>• Stock équilibré</li> </ul>

<b>Fonction F5 : Organisation, gestion</b>	
<b>ACTIVITÉ 4 → GESTION DE L'ACTIVITÉ TECHNIQUE, COMMERCIALE ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer un planning de rendez-vous (clientèle et fournisseurs)</li> <li>▪ Prendre et noter les rendez-vous (clientèle et fournisseurs)</li> <li>▪ Évaluer le temps de fabrication</li> <li>▪ Gérer un planning de fabrication, de réparation, d'entretien</li> <li>▪ Programmer et préparer les relances clients</li> <li>▪ Promouvoir son activité professionnelle</li> <li>▪ Renseigner les documents administratifs</li> <li>▪ Établir des factures</li> <li>▪ Saisir les encaissements</li> <li>▪ Gérer les règlements</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Téléphone                      Logiciel de gestion comptable                      Carnet de rendez-vous                      Fichier client                      Carnet de facturation                      Tableau d'activités                      Classeur de gestion comptable                      Documents administratifs (assurances, déclaration de TVA...)</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des délais de fabrication</li> <li>• Respect des plannings</li> <li>• Fichier clients à jour et actif</li> <li>• Développement de l'activité</li> <li>• Respect des délais de paiement et de facturation</li> <li>• Trésorerie équilibrée</li> </ul>

<b>Fonction F5 : Organisation, gestion</b>	
<b>ACTIVITÉ 5 → ANIMATION ET GESTION DU PERSONNEL</b>	
<b>TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartir le travail</li> <li>• Informer le personnel</li> <li>• Former ou faire former le personnel</li> <li>• Évaluer le travail du personnel</li> <li>• Participer au recrutement</li> <li>• Planifier les horaires, les congés et les absences</li> <li>• Effectuer un bilan d'activité</li> <li>• Animer et encadrer le personnel</li> <li>• Gérer des situations conflictuelles</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Planning de travail            Tableau des horaires            Code du travail            Conventions collectives            Fiche bilan d'activités et d'évaluation            Fiche de demande de formation            Fiche profil de poste</p>
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la législation</li> <li>• Équipe autonome et opérationnelle</li> <li>• Formation continue adaptée aux besoins de l'entreprise et au personnel</li> <li>• Optimisation de la productivité a partir du bilan d'activité</li> </ul>

**Annexe 1b**

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

## 1. Mise en relation des référentiels des activités professionnelles et du diplôme

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	Référentiel de certification	
<b>Champ d'intervention Perruquier posticheur</b>	<b>Compétence Globale</b> Dans les différents secteurs d'activité, le titulaire du diplôme Perruquier Posticheur conçoit dans le but de vendre. Il fabrique, transforme, adapte, entretient des perruques et des postiches, il réalise des coiffures artistiques. Il conseille une clientèle en réponse à des besoins déterminés. Il planifie les rendez-vous, participe à la gestion administrative et commerciale de l'entreprise.	
<b>FONTIONS</b> ↓	<b>CAPACITÉS</b> ↓	<b>COMPÉTENCES TERMINALES</b> ↓
F1 ↻ Fonction de conseil et de vente	C1. S'INFORMER →	C1.1. Rechercher l'information C1.2. Interpréter et sélectionner l'information C1.3. Traiter l'information
F2 ↻ Fonction de conception	C2.COMMUNIQUER →	C2.1. Accueillir le client C2.2. Recevoir, transmettre et reformuler un message oral C2.3. Produire un document écrit, graphique
F3 ↻ Fonction de fabrication	C3.CONSEILLER, VENDRE →	C3.1. Identifier les besoins du client C3.2. Conseiller une solution adaptée C3.3. Établir un devis C3.4. Conclure la vente
F4 ↻ Fonction d'adaptation	C4.RÉALISER →	C4.1. Renseigner un bon de commande C4.2. Fabriquer une maquette, une perruque C4.3. Adapter un complément capillaire C4.4. Transformer une perruque, un postiche C4.5. Entretenir un complément capillaire C4.6. Mettre en harmonie un visage avec une perruque coiffée et posée
F5 ↻ Fonction d'organisation et de gestion	C5 ORGANISER →	C5.1. Gérer ses activités, organiser son poste de travail, s'intégrer dans une équipe de travail C5.2. Gérer les stocks C5.3. Assurer la gestion des documents commerciaux, administratifs et comptables de l'entreprise C5.4. Animer et encadrer le personnel



## 2. LES COMPETENCES

*Les compétences sont systématiquement développées à partir d'une situation professionnelle.*

<b>C1 S'INFORMER</b>		
<b>C1.1 Rechercher l'information</b>		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Lister les différentes sources d'information Collecter les sources d'information appropriées	Sources documentaires : livre, film, site Internet, photographie, catalogue... Bon de commande Maquette Repères historiques Costume	Pertinence des informations collectées Énumération précise des sources d'information Diversification des sources d'information
<b>C1.2 Interpréter et sélectionner l'information</b>		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Lire et décoder un bon de commande, une maquette une photographie Sélectionner les documents appropriés	Bon de commande Maquette Photographie Documents	Identification des rubriques d'un bon commande Détermination des caractéristiques des photographies et maquettes Choix adapté des documents pour une situation donnée
<b>C1.3 Traiter l'information</b>		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Renseigner un document : bon de fabrication, fiches, devis Élaborer un dossier technique, artistique	Notices de produits Fiches Bon de commande Devis Tarifs Documentation sélectionnée	Renseignements exacts et adaptés à la demande Dossier pertinent et structuré Syntaxe et rédaction correctes Présentation soignée des documents

<b>C2 COMMUNIQUER</b>		
<b>C2.1 Accueillir le client</b>		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Formuler le message d'accueil Conduire un dialogue Identifier et prendre en compte la demande Adopter une attitude professionnelle Prendre congé du client	Téléphone et autres moyens de communication Carnet de rendez-vous Magazines Fichier client Lieu de confidentialité, espace d'accueil Carte de visite	Maîtrise des techniques de communication orale et non verbale Attitude adaptée à la situation Formulation de questions pertinentes Réponses argumentées
<b>C2.2. Recevoir, transmettre et reformuler un message oral</b>		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Écouter la demande Identifier la nature du besoin Reformuler une demande Diffuser une information reçue	communication orale avec : - le client - les fournisseurs - l'équipe de travail - l'interlocuteur de l'environnement administratif, comptable	Qualité d'écoute Réponse adaptée au (x) besoin (s) Formulation exacte de la demande Pertinence de la transmission et choix correct du destinataire

<b>C2.3. Produire un document écrit, graphique</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Renseigner des fiches Rédiger une lettre, une note Constituer un dossier Remplir un bon de fabrication Réaliser des croquis, des esquisses	Fiches Nécessaire pour écrire, dessiner Logiciels Source documentaire Bon de fabrication, de commande	Écriture lisible Syntaxe et rédaction correctes Signe et code identifiables Clarté et exactitude de la représentation Respect des règles de correspondance professionnelle

<b>C3. CONSEILLER, VENDRE</b>		
<b>C3.1. Identifier les besoins du client</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Observer le (la) client (e) Écouter la demande du (de la) client (e) Interroger le client Formuler les besoins du (de la) client (e)	Caméra grossissante Outils informatique Fiches de ventes, de stock	Attitude et comportement adaptés Qualité d'écoute Questionnement adapté à la situation Maîtrise du vocabulaire professionnel Maîtrise de l'utilisation des appareils Besoins correctement identifiés, formulés
<b>C3.2. Conseiller une solution adaptée</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Présenter de la documentation, des produits Proposer des chevelures, des matières premières Présenter des protocoles de soins capillaires Argumenter la proposition	Fiches clients Perruques, postiches, compléments capillaires, volumateurs, échantillons, matières premières, produits capillaires, catalogue...	Choix adapté de la documentation, des produits, des matières premières pour la situation Respect de la procédure d'utilisation Argumentaire structuré et convaincant
<b>C3.3. Établir un devis</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Répertorier les matières et matériaux nécessaires à la réalisation Calculer le prix de vente, de location	Bon de commande Tarifs, prix de revient des matières premières, matériaux et des perruques Marges Devis	Inventaire complet des matières, des matériaux et des perruques nécessaires pour la réalisation, la location Calcul exact du tarif de vente Rédaction correcte et conforme à la législation en vigueur

C3.4. Conclure la vente		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Dégager les motivations et les freins Aider à la prise de décision Réaliser une vente additionnelle Encaisser	Lieu de confidentialité, espace de vente, espace d'encaissement Tarifs Facture Moyens de paiement Produits capillaires	Identification et hiérarchisation des motivations et des freins Attitude respectueuse et positive permettant d'installer un climat de confiance

C4. RÉALISER		
C4.1. Renseigner un bon de commande		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Identifier les besoins du client Compléter le bon de commande Analyser et interpréter la maquette (croquis)	Identité du client Origine de la demande Identité de l'institut, de l'atelier Bon de commande Fiche de prise d'empreinte Nuanciers homme et femme Échantillon de matériaux Maquette, sources documentaires	Analyse pertinente des besoins, de la maquette Renseignement complet et adapté à la commande Formulation claire et précise des informations
C4.2. Fabriquer une maquette, une perruque		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Concevoir et réaliser une maquette en volume Préparer les cheveux, les matériaux à implanter, à coller Concevoir et réaliser une base Essayer la base Mettre en œuvre les différentes techniques de fabrication d'une perruque	Bon de fabrication Empreinte Matériels, matériaux, cheveux, fournitures correspondant au choix de la technique Croquis, photographies Cahier des charges esthétique, technique et fonctionnel.	Respect des données du bon de fabrication Choix adapté des matériaux au résultat attendu Prise en compte des différents paramètres d'ajustage de la base Maîtrise des différentes techniques (collage, implantation, couture, tressage...) Utilisation rationnelle des matériaux, des produits, des cheveux Rapidité d'exécution Résultat conforme au bon de fabrication Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie Adéquation de la réalisation avec le cahier de charges esthétique, technique et fonctionnel (forme, couleur, matière et expression)

C4.3. Adapter un complément capillaire		
Être capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Préparer la chevelure, le cuir chevelu, le visage  Mettre en œuvre les techniques de pose Prendre en compte les contraintes liées à la morphologie et aux exigences du client Réaliser des coupes et des	Matériels, outillage et produits nécessaires à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la préparation de la chevelure,</li> <li>• la pose, la coupe, la mise en forme,</li> <li>• le coiffage</li> </ul> Maquette Croquis Photographies	Rapidité et habilité d'exécution Ajustement adapté à la morphologie du client Confort et fixation sécurisante Résultat conforme au bon de fabrication Maîtrise des techniques de coupe et de coiffage spécifiques aux perruques, postiches et extensions

**Spécialité Perruquier Posticheur du baccalauréat professionnel**

coiffages spécifiques aux compléments capillaires	Bon de fabrication Complément capillaire	
<b>C4.4. Transformer une perruque, un postiche, des extensions</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Mettre en œuvre la technique de transformation appropriée par : - la couleur - la frisure - l'implantation - l'agrandissement - le rétrécissement - la longueur - la réparation - le coiffage	Matériel, produits et matériaux indispensables pour les transformations citées	Qualité du travail dans l'exécution des différentes techniques Transformation conforme au bon de commande Respect du support Respect du délai d'exécution
<b>C4.5. Entretenir un complément capillaire</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Retirer un complément capillaire Choisir la technique de nettoyage appropriée au mode de fabrication Utiliser les produits adaptés au retrait et au nettoyage Mettre en œuvre les techniques de nettoyage pour cuir chevelu, visage, complément capillaire Mettre en forme un complément capillaire	Solvant adapté au retrait des compléments capillaires Produits capillaires Client Matériel et outillage pour l'entretien Matériel et outillage pour la mise en forme	Respect du confort du client Respect de la perruque, du postiche Respect des règles d'hygiène, de sécurité Comportement et gestuelle adaptés Exécution rapide du nettoyage Utilisation correcte des produits de nettoyage (perruque, postiche, cuir chevelu, visage) Maîtrise des techniques de nettoyage (retrait de la colle, brossage, dégraissage, lavage...) Choix et maîtrise des techniques de mise en forme Qualité du résultat

<b>C4.6. Mettre en harmonie un visage avec une perruque coiffée et posée</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Identifier les attentes du client ou la demande artistique Analyser les caractéristiques morphologiques et cutanées Déceler les contre indications Conseiller et proposer une mise en valeur du visage en harmonie avec la coiffure Sélectionner les produits, le matériel et les matériaux Réaliser le maquillage pouvant intégrer la pose d'effets spéciaux Démaquiller un visage	Matériel, matériaux, Matériaux pour effets spéciaux  Appareil photographique Maquette, photographie, croquis, cahier des charges, sources documentaires Produits de maquillage, de démaquillage, solvants	Identification exacte des caractéristiques du client, de l'acteur Choix des produits, des matériels et matériaux adaptés au maquillage Résultat du maquillage conforme à la demande, aux attentes (forme, couleur, matière et expression) Respect des règles d'hygiène Résultat net ? du démaquillage

***Les ressources introduisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication.***

<b>C5. Organiser</b>		
<b>C5.1. Gérer ses activités, organiser son poste de travail, s'intégrer dans une équipe de travail</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Gérer un espace de travail Gérer les rendez-vous Organiser le planning d'activités S'adapter aux situations professionnelles imprévues Assurer la maintenance du matériel et anticiper les dysfonctionnements Analyser le fonctionnement d'une équipe Repérer les besoins d'une équipe	Un organisateur Carnet de rendez-vous Outil informatique Fiche contrat, de maintenance Espaces de travail équipés Planning de répartition du travail	Respect des délais impartis imposés Proposition ou mise en œuvre de solutions adaptées face à l'imprévu Signalement correct des dysfonctionnements Vérification systématique du matériel Maintien en bon état de rangement de l'espace et du poste de travail Respect des règles d'hygiène, d'ergonomie au poste de travail Report correct, lisible, précis des rendez-vous

**Spécialité Perruquier Posticheur du baccalauréat professionnel**

<b>C5.2. Gérer les stocks</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Quantifier le stock de produits, de matériels et de matières premières Chiffrer la valeur du stock Déclencher la commande Réceptionner, contrôler les livraisons Préparer les livraisons Contrôler le retour des perruques et postiches loués Étiqueter les produits et les matériels Réaliser un inventaire Ranger produits et matériel	Fiche article Cadencier Espace de stockage Outils informatiques Étiquettes	Réassortiment exact des commandes Détermination du stock tampon Calcul exact de la valeur du stock Mise en relation correcte du bon de commande et du bon de livraison Écriture exacte des références et des prix Recensement correct du stock compté par rapport au stock théorique
<b>C5.3. Assurer la gestion des documents commerciaux, administratifs et comptables de l'entreprise</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Identifier chaque document de gestion de l'entreprise Renseigner des documents spécifiques à la gestion de l'entreprise Assurer la gestion quotidienne de la caisse ou de la comptabilité courante Développer des actions commerciales	Facture Livre de caisse Livre du personnel Documents concernant la réglementation afférente à l'activité Document relatif à la gestion du tiers payant Bordereau bancaire Calendriers des manifestations professionnelles	Classement ordonné des différents documents Informations écrites claires, précises, lisibles Calcul exact des ventes journalières Respect des dates de paiement et délais de recouvrement Rédaction de mailing, d'une fiche promotionnelle d'entreprise
<b>C5.4. Animer et encadrer le personnel</b>		
<b>Être capable</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
Coordonner une équipe de travail Mettre en place des actions de motivation et de formation du personnel Gérer les relations conflictuelles Animer des actions de formation Déterminer des profils de postes Recruter du personnel Évaluer le personnel	Planning de répartition du travail : hebdomadaire, mensuelle, annuelle Contrat de travail Fiche d'évaluation Outil informatique Plan de formation Fiche de profil de poste	Respect des horaires de chacun des salariés Informations pertinentes adaptées aux besoins Rédaction correcte d'une fiche d'action de formation Élaboration d'une fiche profil de poste Processus de recrutement adapté au profil de poste Renseignements précis et argumentés des fiches

## 7. LES SAVOIRS ASSOCIÉS

### **S1- BIOLOGIE HUMAINE ET MICROBIOLOGIE APPLIQUÉES À LA PROFESSION**

- S1.1 Biologie appliquée à la profession,
- S1.2 Microbiologie appliquée et immunologie.

### **S2-MÉTHODES ET TECHNOLOGIE**

- S2.1 Technologie des techniques professionnelles, des matériels et matériaux, des produits,
- S2.2 Maquillage.

### **S3-COMMUNICATION-CONSEILS-VENTE**

### **S4- ARTS APPLIQUÉS À LA PROFESSION**



## S1.1 : BIOLOGIE APPLIQUEE A LA PROFESSION

*Cet enseignement s'appuie sur des situations liées à l'exercice de la profession*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1. Généralités.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation générale du corps humain</li>   <li>• Anatomie et morphologie de la tête : formes, variations individuelles</li> </ul>	<p>Indiquer sur un schéma les principaux organes du corps humain. Citer les différents appareils. Énumérer les grandes fonctions de l'organisme</p> <p>Indiquer les variables et les caractéristiques des éléments morphologiques de la tête : menton, nez, oreilles, cou, front, os et muscles de la tête ... Indiquer sur un schéma les principaux os de la tête, Identifier les différentes formes de tête : mise en relation de l'anatomie et de la morphologie de la tête avec les réalisations professionnelles.</p>
<p><b>2. La cellule : structure, principaux rôles.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation générale</li> <li>• Ultra structure et rôle des organites</li> <li>• La mitose</li> <li>• Dysfonctionnements de la cellule : processus de cancérisation</li> </ul>	<p>Présenter la structure générale d'une cellule Légèrer l'ultra structure cellulaire Indiquer le rôle de la membrane cellulaire, du noyau, des principaux organites Décrire le phénomène de mitose à partir de schémas et établir une mise en relation avec les cellules basales de l'épiderme et du bulbe pileux. Indiquer les phénomènes de différenciation conduisant à des cellules spécialisées comme les mélanocytes et les kératinocytes Décrire les étapes du processus de cancérisation Énumérer différents types de traitement des cancers Indiquer les conséquences de la chimiothérapie</p>
<p><b>3. Le système endocrinien.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les glandes endocrines</li> <li>• Les hormones</li> <li>• Hormones sexuelles et cycle pileux</li> </ul>	<p>Citer les différentes glandes endocrines. Définir une hormone Indiquer l'effet des hormones sexuelles sur le cycle pileux (à relier au phénomène d'alopécie)</p>
<p><b>4. Anatomie du crâne humain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les os du crane</li> <li>• Les nerfs crâniens</li>   <li>• Les muscles de la tête et du cou :</li> </ul>	<p>Légèrer sur un schéma les os du crâne A partir de l'innervation du crâne en déduire les zones sensibles à la douleur</p> <p>Légèrer sur un schéma les différents muscles présents au niveau de la tête, de la face et du cou Établir une relation entre l'anatomie squelettique de la tête et la musculature du cou et la conception et le port d'une perruque</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>5. Le système tégumentaire :</b></p> <p><b>Anatomie de la peau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure de la peau</li> <li>• Épiderme :</li> <li>• Processus de kératinisation</li> <li>• Synthèse de la mélanine</li> <li>• Film cutané de surface</li> <li>• Flore cutanée</li> <li>• Derme :</li> <li>• Hypoderme :</li> </ul> <p>Structure Vascularisation de la peau Innervation de la peau Annexes cutanées Glandes sudoripares Muscles horripilateurs Glandes sébacées Phanères : poils et cheveux, ongles</p> <p><b>Anatomie du cuir chevelu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différentes couches du cuir chevelu :</li> </ul> <p>Vascularisation du cuir chevelu Innervation du cuir chevelu</p>	<p>Légènder le schéma d'une coupe de peau en indiquant l'épiderme et ses différentes couches, le derme, l'hypoderme, les différentes annexes cutanées Définir l'épiderme Indiquer les différentes couches de l'épiderme et leurs particularités Présenter le rôle de la couche germinative</p> <p>Décrire le processus de migration et de maturation des kératinocytes Définir la desquamation</p> <p>Décrire un mélanocyte Décrire la formation des mélanosomes et leur migration Indiquer les caractéristiques des deux principaux types de mélanines Citer les rôles de la mélanine</p> <p>Indiquer les caractéristiques du film cutané Indiquer la valeur moyenne du pH cutané</p> <p>Indiquer l'existence d'une flore bactérienne résidente à la surface de la peau Préciser les rôles de cette flore cutanée Citer des exemples de bactéries contaminantes</p> <p>Définir le derme</p> <p>Indiquer la présence des vaisseaux sanguins, lymphatiques et des terminaisons nerveuses. Énumérer les annexes cutanées présentes au niveau de la peau</p> <p>Présenter sur un schéma les différentes couches du cuir chevelu Présenter sur un schéma la vascularisation artérielle et veineuse du cuir chevelu Légènder sur un schéma l'innervation du cuir chevelu</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctions sensorielles : Sensibilité tactile Sensibilité thermique Sensibilité à la douleur</li> <li>Échanges au niveau du cuir chevelu : phénomènes de sécrétions, phénomènes d'absorption</li> </ul> <p><b>Biologie du cheveu et du cuir chevelu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Histologie du follicule pilo-sébacé : Structure de la tige pileaire</li> </ul> <p>Le cycle pileaire</p> <p>Reconstitution capillaire chirurgicale</p> <p><b>Méthodes d'exploration du cuir chevelu</b> Appareils d'observation du cuir- chevelu (caméra) et du cheveu</p>	<p>Présenter les différents types de sensibilité et les récepteurs mis en jeu au niveau du cuir chevelu Préciser les zones particulièrement sensibles au contact des perruques et postiches</p> <p>Préciser la nature des échanges au niveau du cuir chevelu Expliquer les phénomènes d'absorption et de sécrétion au niveau du cuir chevelu Indiquer les conséquences de ces phénomènes pour la pose et la dépose de perruques ou de postiches.</p> <p>Indiquer des différents éléments constitutifs d'un follicule pileux sur un schéma d'une coupe longitudinale Présenter la structure de la tige pileaire, les différents types de poils ou de cheveux, et les variations ethniques</p> <p>Décrire le cycle pileaire : indication des différentes phases : anagène, catagène, télogène. Indiquer les fluctuations saisonnières de cheveux Indiquer les variations du cycle pileaire avec l'âge, au cours de la grossesse Indiquer les mécanismes de régulation du cycle pileaire Présenter les techniques de reconstitution capillaire chirurgicale</p> <p>Présenter les appareils d'exploration du cuir chevelu et du cheveu utilisés dans le cadre de l'exercice de la profession</p>
<p><b>6. Alopécies et affections du cuir chevelu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alopécies</li> <li>Affections du cuir chevelu : États pelliculaires : pityriasis simple, pityriasis Séborrhée Dermites séborrhéiques Pelade Psoriasis Teignes du cuir chevelu</li> </ul>	<p>Définir une alopécie Énumérer et décrire les différentes alopécies Indiquer les différentes origines (traumatique, hormonale, génétique, stress, médicamenteuse, infectieuse, comportementale, maladies du cheveu...) Décrire l'anomalie Indiquer les traitements possibles</p> <p>Définir chaque affection Indiquer les causes possibles Indiquer les principales manifestations Indiquer la conduite à tenir face à ces affections</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Anomalies du cheveu :</li> </ul> <p>Agénésie pileaire Monilethrix Cheveux très sensibilisés</p>	<p>Définir chaque anomalie Indiquer les causes possibles Indiquer les traitements capillaires Indiquer la conduite à tenir face à ces anomalies</p>
--	---

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES</b>
<p><b>7. Appareil locomoteur, gestes et postures.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- membre supérieur</li> <li>- épaule</li> <li>- main</li> <li>- colonne vertébrale</li> <li>- articulation</li> <li>- muscles striés</li> <li>- fatigue musculaire</li> <li>- déformations du squelette</li> </ul>	<p>Voir programme de PSE Légender les schémas du squelette, membre supérieur, main, épaule Préciser à partir de schémas : -les liens anatomiques entre muscles et squelette, -la structure d'une articulation simple. Analyser des gestes professionnels (ex : geste de l'implantation...) afin d'identifier les muscles et les types de contraction mis en jeu. Définir le tonus musculaire</p>
<p><b>8. L'œil et la vision.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anatomie de l'œil</li> <li>- Vision des formes et des couleurs</li> <li>- Fatigue visuelle</li> </ul>	<p>Annoter et décrire à partir d'une coupe schématique les différentes parties de l'œil Expliquer le rôle du cristallin Distinguer la fonction des cellules à cône et des cellules à bâtonnet dans la vision diurne et crépusculaire Énoncer le rôle des centres nerveux dans la perception visuelle Préciser les notions de seuil d'excitation, d'acuité visuelle, de champ visuel binoculaire, les mettre en relation avec des applications professionnelles Indiquer les causes d'une fatigue visuelle</p>
<p><b>9. L'appareil respiratoire.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation générale de l'appareil respiratoire :</li> </ul> <p>Poumons, voies respiratoires</p> <p>Mécanique ventilatoire</p> <p>Allergies respiratoires</p>	<p>Indiquer sur un schéma les éléments anatomiques de l'appareil respiratoire Présenter les caractéristiques des voies respiratoires (cils vibratiles, mucus, surfactant, surface d'échange...)</p> <p>Décrire les mouvements mis en jeu lors de l'inspiration et de l'expiration.</p> <p>Indiquer les conditions favorables au bon fonctionnement de l'appareil respiratoire Définir et énoncer les causes et conséquences des allergies respiratoires dans l'exercice de la profession</p>

## S1.2 MICROBIOLOGIE APPLIQUÉE ET IMMUNOLOGIE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1. Bio contaminations en milieu professionnel.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diversité des flores et caractéristiques (flores commensales, pathogènes, opportunistes...)</li> <li>- voies de contamination</li> </ul>	<p>Préciser les différentes flores et indiquer leurs caractéristiques                      Analyser les différents risques de contamination en milieu professionnel et les mettre en relation avec les diverses flores susceptibles d'être rencontrées                      Identifier dans le milieu professionnel les facteurs favorables au développement microbien</p>
<p><b>2. Étude de quelques micro-organismes pouvant être rencontrés dans l'exercice de la profession.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bactéries</li> <li>- virus</li> <li>- champignons</li> </ul>	<p>Présenter le caractère pathogène des micro-organismes étudiés, les conséquences pour la santé des personnes et les situations professionnelles dans lesquelles ils peuvent être transmis</p>
<p><b>3. Lutte antimicrobienne en milieu professionnel.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hygiène corporelle</li> <li>- hygiène des matériels et des locaux</li> <li>- hygiène du linge</li> </ul>	<p>Identifier pour des situations professionnelles, les risques de contamination potentiels et indiquer les moyens à mettre en œuvre par le professionnel pour éviter ou réduire les contaminations                      Justifier l'emploi d'agents physiques, d'agents chimiques pour lutter contre les bio-contaminations                      Justifier les mesures d'hygiène appliquées au milieu professionnel                      Indiquer les règles d'hygiène à respecter pour l'accueil des personnes immuno déprimées</p>

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES</b>
<p><b>4. Immunologie.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1. Antigènes et anticorps :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La notion de soi et de non soi</li> <li>- Les anticorps</li> <li>- Les antigènes</li> <li>- La réaction antigène-anticorps</li> </ul> </li> <li>• 4.2 Mécanismes de l'immunité :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Immunité non spécifique</li> <li>- Barrières naturelles</li> <li>- Réaction inflammatoire et phagocytose</li> </ul> </li> <li>• 4.3 Immunité spécifique               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cellules impliquées</li> <li>- Réponse immunitaire spécifique</li> </ul> </li> <li>• 4.4 Expressions de la réponse immunitaire</li> <li>• 4.5 Pouvoir pathogène des quelques micro-organismes</li> <li>• 4.6 Vaccination</li> <li>• 4.7 Immunopathologie               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les déficits immunitaires et les maladies auto-immunes</li> <li>- Les allergies</li> </ul> </li> </ul>	<p>Expliquer la notion de soi et de non soi Présenter la structure d'une immunoglobuline Préciser les caractéristiques d'une réaction antigène anticorps</p> <p>Présenter les différentes barrières naturelles de l'organisme et préciser leurs rôles Présenter les différents éléments mis en jeu au cours d'une réponse immunitaire non spécifique : phagocytes, mastocytes Présenter les étapes de la réaction inflammatoire et les signes caractéristiques Légènder un schéma de la phagocytose et préciser son rôle</p> <p>Présenter sous forme d'un schéma les réactions mises en jeu au cours de la réponse immunitaire spécifique en précisant les populations lymphocytaires impliquées</p> <p>Présenter les mécanismes mis en jeu par le système immunitaire pour lutter contre les microorganismes</p> <p>A partir des situations professionnelles, présenter des manifestations du caractère pathogène des microorganismes</p> <p>Donner les caractéristiques d'un vaccin Préciser l'intérêt thérapeutique de la vaccination dans l'exercice de la profession</p> <p>Indiquer, sans les détailler, les origines possibles des déficits immunitaires et des maladies auto-immunes</p> <p>Décrire des principales manifestations Définir et citer des exemples d'allergènes Indiquer les caractéristiques du processus d'allérgisation Identifier des produits à risque</p>

## S2 Méthodes et Technologie

### S2.1 TECHNOLOGIE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES, DES MATÉRIELS ET MATÉRIAUX, DES PRODUITS

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1. Techniques de préparation du cheveu.</b>  Origine, des cheveux  Traitement thermique des cheveux  Cardage  Mise au carré</p>	<p>Énumérer les différentes origines  Caractériser les différents types de cheveux  Préciser le résultat du traitement thermique sur les cheveux  Comparer les cheveux avec d'autres matériaux à implanter  Définir le cardage et préciser leur intérêt</p>
<p><b>1.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>  Cheveux et fibres divers matériaux  Carde à démêler  Carde en tapis  Matériel pour traitement thermique  Attaches spécifiques</p>	<p><i>*Indicateurs communs à l'ensemble de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i>  Pour une situation professionnelle donnée :</p> <p>Lister les différents matériels pour chaque technique  Justifier leur utilisation  Énoncer et justifier les opérations d'hygiène et d'entretien du matériel  Présenter l'étude technologique d'un matériel (fonction, principe de fonctionnement, description, schéma, entretien...)  Effectuer une analyse comparative de matériel de même fonction  Indiquer les règles de sécurité à respecter lors de l'utilisation des différents matériels et matériaux  Justifier le choix et l'utilisation des matériels et des matériaux dans le cadre du développement durable et de la protection de l'environnement</p>
<p><b>1.2 Technologie des produits.</b>  Savon noir</p>	<p><i>**Indicateurs communs à l'ensemble de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i>  Pour une situation professionnelle donnée :</p> <p>Définir les différents types de produits utilisés, produits cosmétiques, solvants, désinfectants, détergents et citer des exemples  Énoncer les différents produits à utiliser, leurs propriétés spécifiques leurs composants de base et leurs actions  Justifier l'utilisation de produits en mettant en relation les propriétés spécifiques, les constituants et le résultat attendu  Indiquer et justifier les modalités d'utilisation, de conservation et les précautions d'emploi  Décoder et interpréter les informations d'une étiquette, d'une notice  Justifier le choix et l'utilisation des produits dans le cadre de la protection de l'environnement</p>

<p><b>2. Techniques de nettoyage.</b>                  Visage                  Cuir chevelu                  Cheveux                  Postiches                  Perruques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits</li> <li>• Applications manuelles</li> <li>• Protocoles de nettoyage</li> <li>• Fréquence d'entretien</li> </ul> <p><b>2.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>                  Bac à shampooing                  Éponge, coton                  Brosses, peigne                  Linge                  Tête support</p> <p><b>2.2 Technologie des produits.</b>                  Shampoings                  Lait nettoyant, apaisant                  Solvants                  Produits antiseptiques                  Alcool</p>	<p>Choisir une technique de nettoyage                  Choisir les produits adaptés au nettoyage                  Définir les différents protocoles                  Décrire et justifier les étapes des différents protocoles                  Indiquer les fréquences d'entretien et les recommandations à respecter</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>
<p><b>3. Techniques de dépose du postiche, de la perruque des extensions.</b>                  Retrait des fils, des attaches de maintien                  Dissolution des points de fixation                  Décollement du complément capillaire</p> <p><b>3.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>                  Outils de coupes                  Coton, coton tige, papier absorbant                  Solvant,                  Tête support                  Fer, pistolet pour extension                  Pincés</p> <p><b>3.2 Technologie des produits.</b>                  Solvants</p>	<p>Énumérer les différentes techniques                  Décrire les différentes techniques                  Choisir et justifier la technique appropriée                  Respecter les règles d'hygiène et de sécurité</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>



<p><b>4. Mise en forme temporaire sur cheveux mouillés et secs.</b>                  Mise en forme au séchoir à main avec brosses, peignes, aux doigts                  Mise en plis                  Mise en forme sur cheveux secs avec fers : à lisser, à friser, à gaufrer, à vapeur...                  Mise en forme sur cheveux mouillés : crans, bouclage aux doigts, rouleaux, mixte, fers à lisser                  Crêpage de cheveux</p> <p><b>4.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>                  Séchoir à main                  Brosses, peignes                  Fers                  Rouleaux, bigoudis                  Appareil à vapeur                  Métier à tresser</p> <p><b>4.2 Technologie des produits.</b>                  Produits de construction, colle (voir arts appliqués)</p>	<p>Définir la mise en forme temporaire                  Énoncer et décrire les différentes techniques et leurs principes                  Analyser et/ou interpréter une figurine, une photo, un dessin, une maquette...                  Énoncer les règles d'hygiène et de sécurité à respecter</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>
<p><b>5. Mise en forme de matériaux spéciaux.</b></p>	<p>Cf. Se reporter au programme des arts appliqués</p>
<p><b>6. Techniques de séchage.</b>                  Séchage sous casque, séchoir à main, appareils sans projection d'air, à l'étuve...</p> <p><b>6.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>                  Séchoir à main, casque, étuve                  Brosses                  Voilette</p> <p><b>6.2 Technologie des produits.</b>                  Produits de construction</p>	<p>Énoncer les différentes techniques et leur principe                  Définir la technique de séchage                  Choisir et justifier la technique de séchage                  Indiquer et justifier les précautions à prendre</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>7. Techniques de coiffage.</b> Brossage, peignage, division, séparation, orientation des mèches, crêpage, lissage, modelage, points d'attaches, mise en volume, intégration d'une structure et encollage</p> <p><b>7.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b> Pincés, sépare- mèches Brosses peignes Matériel de chignon Tête support Ruban Accessoires de construction</p> <p><b>3. Technologie des produits.</b> Produits de finition et de fixation</p>	<p>Énoncer les différentes techniques de coiffage et leur principe Choisir et justifier les techniques en fonction du résultat attendu Lister correctement les différentes étapes mises en œuvre au cours du coiffage</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>
<p><b>8. Techniques de coupe.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Différents types de coupes : Dégradés Massives</li> <li>• Techniques d'intégration</li> <li>• Paramètres, contraintes, client €, matériaux, contexte</li> </ul> <p><b>8.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b> Outils de coupe Stérilisateurs Vaporisateur</p> <p><b>8.2 Technologie des produits.</b> Produits désinfectants</p>	<p>Définir les différents types de coupe Schématiser la coupe Justifier le choix des outils en relation avec la coupe à réaliser Présenter le protocole de coupe Énoncer des conditions d'hygiène Énumérer les critères de réussite de la technique d'intégration Citer les paramètres et contraintes à considérer pour la réalisation Justifier le choix de la technique en relation avec support, matière, client €, contexte</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>

<p><b>9. Pose et ajustement de la réalisation.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Technique de préparation : La chevelure : Tresses, macarons, mexicaine, boucles plates</li> </ul> <p>Le cuir chevelu, le visage : délimitation des zones à préparer Nettoyage du cuir chevelu et du visage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Technique de pose et d'ajustement : d'une perruque d'un complément partiel d'un postiche d'un postiche facial d'extensions</li> </ul> <p><b>4. Technologie des matériels et des matériaux.</b></p> <p>Brosses, peignes, Filets, pinces Bandelette, Protection Outils de coupe Ruban adhésif Métier à tresser Fils, aiguilles Appareils de fixation pour extensions Mèches pour extensions Accessoires de fixation</p> <p><b>9.2 Technologie des produits.</b></p> <p>Colles</p>	<p>Énoncer des conditions d'installation du (de la) client € Présenter le protocole de pose et d'ajustement pour un résultat attendu Définir des différentes étapes de la préparation de la chevelure et justifier le choix de la technique Comparer les différentes techniques Énoncer et justifier : le choix de l'outil, des précautions à prendre, des opérations d'hygiène à effectuer</p> <p>Énumérer les différentes techniques d'ajustement Citer et décrire les méthodes de fixation. Les justifier Énoncer et justifier les conditions d'hygiène de sécurité et de confort à respecter</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>
<p><b>10. Prise d'empreinte et/ou de mesures.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Technique de prise d'empreinte :</li> <li>Techniques de mesure :</li> </ul> <p>Les différents types de fixation</p> <p><b>10.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b></p> <p>Ruban adhésif armé Film transparent Mètre ruban Plaque thermo formable Sèche cheveux Cape de protection Feutres indélébiles Crayon gras Ciseaux</p> <p><b>10.2 Technologie des produits.</b></p> <p>Plâtre Silicone Alginate Produits isolants</p>	<p>Énoncer les différentes techniques Justifier le choix de chaque technique Énumérer les différentes mesures à prendre Indiquer le type de mesure à réaliser en fonction de la fixation choisie</p> <p><i>Cf. *Indicateurs communs de la technologie des matériels et matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p><i>Cf. **Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>11. Fabrication, transformation et réparation d'une réalisation.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de fabrication : Perruque, postiche, complément, extension, effets spéciaux</li> <li>• Techniques de l'implantation avec nœuds : nœud simple, nœud double, cheveu par cheveu, cheveux groupés</li> <li>• Techniques de l'implantation sans nœuds : injection</li> <li>• Techniques de la tresse : Tresses à la main <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de couture : À l'aiguille droite ou courbe Au crochet À la machine Les différents points</li> </ul> </li> <li>• Techniques de coloration : Permanente Semi permanente Temporaire</li> <li>• Techniques de mise en forme permanente : Enroulages directionnels</li> <li>• Techniques additionnelles de transformation : Correction du galbe Correction de la taille Sécurisation du port</li> <li>• Techniques de transformation par l'addition de cheveux colorés</li> </ul>	<p>Justifier le choix des techniques en fonction des zones à implanter et du résultat attendu Identifier la zone à modifier Déterminer forme, surface, matériaux à utiliser</p> <p>Énumérer les caractéristiques des tresses main Justifier le choix d'une technique pour un résultat attendu</p> <p>Choisir et justifier les points de couture, le matériel</p> <p>Citer les différentes techniques Définir chaque technique Énumérer les facteurs d'influence sur la couleur de la chevelure Justifier le choix des produits en fonction des matériaux Présenter le protocole d'application d'un produit de coloration</p> <p>Définir la technique Établir la relation entre la technique choisie et le résultat attendu Présenter le protocole de mise en œuvre de la technique</p> <p>Choisir et justifier la technique par rapport à une situation donnée Lister et justifier les accessoires nécessaires</p> <p>Choisir et justifier la couleur et la (les) zone(s) à implanter</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>11.1 Technologie des matériels et des matériaux.</b>  Matériel et outillage du perruquier  (mentonnière, tête de son, têtes de bois, coussin à postiche, cardes, tulles, porte crochet, crochet, doigtier)  Matériel de couture  Matériel pour coloration  Matériel pour mise en forme permanente  Matériel technique additionnelle :  Brosses, peignes, pinces, coton, pattes de serrage, ressorts, baleines, éléments plastifiés, clous, marteau...</p> <p><b>11.2 Technologie des produits.</b>  Latex  Silicone  Polyuréthane  Mousse de latex  Colles  Produits de coloration (permanente, semi permanente et temporaire)  Produits de permanente</p>	<p>Cf. <i>*Indicateurs communs de la technologie des matériels et des matériaux pour les techniques 1 à 11.</i></p> <p>Cf. <i>**Indicateurs communs de la technologie des produits pour les techniques 1 à 11.</i></p>

## S2.2 MAQUILLAGE associé à une perruque, un postiche

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>Caractéristiques de la personne à maquiller</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnation</li> <li>• Morphologie (<b>voir S4</b>)</li> <li>• Style</li> <li>• Anomalies cutanées</li> </ul> <p><b>Couleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonie</li> <li>• Colorimétrie (<b>Voir S4</b>)</li> </ul> <p><b>Produits de maquillage</b></p> <p><b>Matériel de maquillage</b></p> <p><b>Techniques de maquillages, de démaquillage</b></p>	<p>Pour une situation donnée, énumérer les éléments à considérer            Enumérer les caractéristiques d'un maquillage en fonction d'une époque            Justifier le protocole à mettre en œuvre</p> <p>Analyser le cercle chromatique            Citer les harmonies colorées            Composer des harmonies colorées pour une situation donnée</p> <p>Justifier l'utilisation des couleurs pour la correction des imperfections morphologiques</p> <p>Justifier le choix des produits (texture, pigments), du matériel, des accessoires en fonction d'une situation donnée (institut capillaire, spectacle)</p> <p>Décrire et justifier le protocole de maquillage, de démaquillage d'un maquillage suite à la pose de perruque, postiche, prothèses faciales</p> <p>Énoncer et justifier les règles d'hygiène, d'économie et d'ergonomie.</p>

### S3 COMMUNICATION CONSEILS VENTE

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p><b>1. Connaissance commerciale des produits, des matériaux et des services.</b></p> <p>1.1 Produits : Marque, gamme, conditionnement, étiquetage. Caractéristiques commerciales</p> <p>1.2 Matériaux : origine, distribution</p> <p><b>5. Services : documentation, nuanciers, perruques, postiches, volumateurs...</b></p> <p>Présentation des produits, des matériaux et des services</p> <p>Les différentes formes de présentation</p>	<p>Indiquer les caractéristiques commerciales et technologiques des produits, matériaux et des services.</p> <p>Voir indicateurs communs S2 : produits, matériaux</p> <p>Définir une gamme de produits, Enumérer l'origine des matériaux utilisés et leurs différents canaux de distribution</p> <p>Présenter une étude comparative de différents produits, matériaux ou de services pour une situation donnée.</p> <p>Indiquer les caractéristiques des différentes formes de présentation</p>
<p><b>2. Techniques de communication.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le schéma de communication</li> <li>▪ Les formes de communication : verbale (écrit, oral) et non verbale</li> <li>▪ Les pratiques de communication : écoute active, reformulation, questionnement</li> <li>▪ Les freins à la communication</li> <li>▪ La présentation et les savoirs-être professionnels</li> <li>▪ L'entretien téléphonique</li> <li>▪ La messagerie électronique</li> <li>▪ Accueil, prise de contact, prise de congé</li> </ul>	<p>Définir les éléments du schéma de communication (émetteur, récepteur, canal, message, code, effet retour, cadre référent)</p> <p>Définir chacune des formes de communication</p> <p>Indiquer les intérêts de chacune des pratiques de communication</p> <p>Citer les principaux freins à la communication liés à l'état pathologique, à l'environnement, au langage, aux attitudes, aux codes socioculturels</p> <p>Indiquer les caractéristiques d'une présentation et des savoirs être favorables à la communication dans une situation professionnelle donnée</p> <p>Indiquer les différentes étapes de l'entretien téléphonique</p> <p>Indiquer le principe de la messagerie électronique</p> <p>Énumérer les avantages, intérêts et inconvénients de la correspondance électronique</p> <p>Pour une situation professionnelle donnée, énoncer les conditions favorables pour l'accueil, la prise de contact et la prise de congé</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p><b>3. Typologies comportementales des clients.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversité de la clientèle</li>   <li>▪ Identification de la clientèle</li> </ul>	<p>Énumérer les différents profils socioculturels de la clientèle</p> <p>Identifier les caractéristiques de comportements types et les motivations chez un client et adapter son attitude, sa stratégie</p> <p>Indiquer le comportement professionnel adapté à chaque situation professionnelle</p>
<p><b>4. Les étapes de la vente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'accueil</li> <li>▪ Le questionnement</li> <li>▪ Le diagnostic des besoins</li> <li>▪ Les techniques d'argumentation et de traitement des objections</li> <li>▪ La démonstration</li> <li>▪ La prise de congé</li> </ul>	<p>Énumérer et définir les différentes étapes de la vente.</p> <p>Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable</p> <p>Pour une situation professionnelle donnée, proposer une démarche de vente adaptée</p>
<p><b>5. L'acte de vente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La recherche des besoins</li>   <li>▪ La présentation et la démonstration du produit et/ou de la prestation de services</li>   <li>▪ L'argumentation du produit et/ou de la prestation de services</li>   <li>▪ La réponse aux objections</li>   <li>▪ La conclusion de la vente</li>   <li>▪ La vente additionnelle du produit et/ou de la prestation de services</li>   <li>▪ La prise de congé</li>   <li>▪ Le suivi de la clientèle</li> </ul>	<p>Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts (question ouverte, fermée, alternative) Justifier l'intérêt de la reformulation</p> <p>Indiquer les stratégies de présentation et de démonstration du produit et/ou de la prestation de services (moment, choix, prix, technique)</p> <p>Énumérer les éléments à prendre en compte pour l'argumentaire du produit et/ou de la prestation de services (principes actifs, texture, mode d'utilisation...)</p> <p>Indiquer les différents types d'objections et les techniques de réponse aux objections</p> <p>Indiquer les signaux d'achat et les techniques de conclusion de la vente</p> <p>Différencier la vente additionnelle complémentaire et la vente additionnelle supplémentaire.</p> <p>Énumérer les éléments permettant une prise de congé efficace</p> <p>Lister les méthodes et les outils de suivi et préciser leurs intérêts.</p>



Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p><b>6. Les outils d'aide a la vente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche de suivi clientèle</li> <li>• Fiche techniques</li> <li>• Sources documentaires</li> <li>• Devis</li> </ul>	<p>Pour une situation professionnelle donnée : renseigner une fiche clientèle. Énumérer les supports nécessaires à la vente. Définir un devis et pour une situation professionnelle donnée élaborer un devis</p>
<p><b>7. Opérations administratives et financières liées à la vente.</b></p> <p>Formalités et documents administratifs liés à la vente</p> <p>Traitement informatique de ces documents</p> <p>Éléments comptables liés à la vente Modèles comptables Plan comptable général Enregistrements comptables courants</p> <p>Tenue de la caisse Les moyens et les modalités de paiement Les matériels d'encaissement et de contrôle</p>	<p>Énumérer les documents administratifs liés à la vente</p> <p>Indiquer les modalités de prise en charge par un organisme prestataire Indiquer des exemples de logiciels utilisés pour le traitement des documents (logiciels, traitement texte, tableurs)</p> <p>Définir les éléments comptables liés à la vente Pour une situation professionnelle donnée énumérez les opérations usuelles de comptabilité générale</p> <p>Énumérer les différents moyens et les modalités de paiement, lister et expliquer les étapes pour la tenue de caisse.</p>

## S4-ARTS APPLIQUÉS À LA PROFESSION

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>S4.1 Culture artistique, histoire de la coiffure et de la mode vestimentaire</b>  Les objets d'étude seront traités au travers de thématiques à choisir dans la liste ci-dessous.  Les thématiques balayent l'ensemble des périodes historiques et s'élargissent à l'international.</p> <p><b>Coiffure, mode et culture :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résurgences historiques, les métissages géographiques.</li> <li>• Les courants artistiques et leurs influences : les avant-gardes, le patrimoine.</li> <li>• Le spectacle : opéra, théâtre, ballet, cinéma, défilés...</li> </ul> <p><b>Coiffure, mode au féminin, au masculin, au masculin/féminin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oscillations entre liberté et contraintes, modelage du corps.</li> <li>• Extravagances et excentricités.</li> <li>• Mode et séduction : analogies et différences selon l'origine historique ou géographique.</li> </ul> <p><b>Coiffure, mode et société :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rayonnement de la culture de la Renaissance.</li> <li>• Influence de la philosophie des Lumières.</li> <li>• Ruptures révolutionnaires.</li> <li>• Société des loisirs : sport, voyages, cérémonies, soirées, fêtes.</li> </ul> <p><b>Les concepts de mode :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signes relatifs à l'expression et à l'identification d'une tendance de mode, d'un milieu, groupes de référence, groupes d'appartenance (sociaux, esthétiques et culturels)</li> </ul> <p><b>Focalisations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux matériaux, matières traditionnelles.</li> <li>• Accessoires de mode</li> <li>• Innovation, recherche et développement, éco-conception.</li> <li>• Prothèses capillaires, faciales</li> </ul> <p><b>S4.2 Les moyens d'expression et de communication</b>  Moyens graphiques, chromatiques et volumiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituants plastiques : ligne, forme, valeur, volume, couleur, matière et matériaux.</li> <li>• Composition, organisation spatiale des éléments plastiques.</li> <li>• La tête, le visage et leur relation avec le corps (femme, homme ; enfant) : volume, proportions, directions, caractère, mouvement, notions de morphologie.</li> </ul>	<p>Identifier, situer géographiquement et chronologiquement les courants artistiques et culturels les plus représentatifs</p> <p>Repérer, reconnaître, analyser des éléments de style</p> <p>Repérer, analyser les corrélations entre le son, la musique, la lumière, le costume, le maquillage et la coiffure dans un espace scénique.</p> <p>Identifier des matières et des matériaux, citer leurs propriétés technologiques et esthétiques</p> <p>Utiliser à bon escient le vocabulaire plastique</p> <p>Reconnaître et justifier le choix de principes fondamentaux de composition</p> <p>Justifier le choix des outils, supports et techniques adaptés à la réalisation</p>

<p>Moyens de représentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• croquis, dessin, modelage, maquette, photographie, photomontage, infographie (logiciels de retouche d'image, de dessin vectoriel, traitement de texte, tableur, présentation)</li> </ul> <p>Modes de représentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de notes écrites, graphiques et chromatiques.</li> <li>• Traduction graphique, colorée et volumique d'un modèle ou d'une proposition.</li> <li>• Expression des volumes, des formes, des matières et des textures, relation, tête/corps/vêtement.</li> <li>• Traduction descriptive, sensible ou expressive d'une intention.</li> </ul> <p><b>S4.3 Elaboration d'un projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de la demande en fonction du cahier des charges esthétique, technique et fonctionnel.</li> <li>• Émergence d'idées et de concepts</li> <li>• Proposition d'avant-projets répondant au cahier des charges</li> <li>• Mise en adéquation de la conception et du mode d'expression des idées</li> <li>• Élaboration de solutions graphiques et volumiques</li> <li>• Contextualisation, mise en situation du produit par outils traditionnels et multimédias.</li> </ul>	<p>Énoncer et justifier l'utilisation de logiciels de dessin vectoriel, de retouche d'image et de mise en pages</p> <p>Identifier les codes de représentation et les échelles Justifier le choix du mode de représentation</p> <p>Identifier les données et les contraintes du cahier des charges : cibles, classes sociales, classes d'âge, tendances de mode, époques historiques, types de coiffure, perruque ou postiche, environnement esthétique, social, culturel.</p> <p>Constituer une documentation iconographique et iconologique en relation avec la demande.</p> <p>Exploiter à bon escient des références iconiques et des savoirs technologiques liés aux domaines de la coiffure, de la perruque et du postiche.</p> <p>Rechercher des pistes créatives divergentes en relation avec la thématique ou le concept étudié.</p> <p>Élaborer et sélectionner des propositions en adéquation avec le cahier des charges esthétique, technique et fonctionnel.</p> <p>Réaliser une maquette en volume</p> <p>Sélectionner des matières d'œuvre, des styles et accessoires de finitions.</p> <p>Présenter le projet en le contextualisant Énoncer un ou des partis pris Définir le projet</p>
---	--