

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

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

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

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc 1 : Conception de l'expérience client et déploiement de sa stratégie dans les métiers de la coiffure</b></p> <p><b>A1 Identification des besoins et attentes des clients</b>                      Accueil personnalisé et confiant                      Réalisation d'entretiens avec les clients                      Mise en avant du diagnostic et de la proposition de service appropriée.                      Analyse des étapes du parcours client</p> <p><b>A2 Réalisation d'une veille</b>                      Analyse des études de marché                      Analyse de la presse professionnelle</p>	<p>C1 Identifier les besoins, les attentes et les demandes des consommateurs à toutes les étapes du parcours client, en s'appuyant sur le questionnement des clients, afin d'établir un projet d'expérience client en phase avec les contraintes techniques et économiques fixées par l'entrepreneur de la coiffure</p> <p>C2 Effectuer une veille sur les évolutions dans les métiers de la coiffure, en analysant des études de marché et la presse professionnelle, afin de maintenir à jour ses connaissances et compétences dans le domaine de la coiffure et de l'entrepreneuriat</p>	<p>Mise en situation professionnelle (portant sur la compétence C1) : en salon d'application avec une ou un client réel ou fictif, évaluée par un jury de professionnels, le candidat réalise un diagnostic et conseille le client.</p> <p>Puis entretien devant un jury (composé de formateurs et de professionnels) (C1, C2) : le candidat argumente et répond aux questions de demande de précisions du jury.</p>	<p>- Pertinence de la prestation et des réponses du candidat sur les bases suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la qualité de l'accueil</li> <li>- l'empathie avec le client</li> <li>- la qualité de la consultation</li> <li>- l'exactitude du diagnostic</li> <li>- la pertinence du conseil</li> <li>- la qualité de l'argumentation au regard du diagnostic établi et des attentes du client</li> <li>- la qualité de la communication</li> <li>- le conseil et la vente de produits ou de services</li> <li>- le suivi</li> <li>- l'aisance d'expression orale</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A3 Définition du projet d'expérience client</b>          Identification des contraintes techniques et financières          Définition du ou des scénarios d'usages          Conception de l'expérience client</p> <p><b>A4 Conception de l'expérience client</b>          Proposition de l'offre de services ou de la gamme de produits</p> <p><b>A5. Suivi et évaluation de l'expérience client</b></p>	<p>C3 Élaborer une expérience client innovante prenant en compte l'ensemble des phases du parcours client, soit de la prise d'information à la réalisation de la prestation et de son suivi, et prenant en compte les contraintes techniques et financières, afin de déployer un nouveau projet</p> <p>C4 Mettre en œuvre l'expérience client en proposant une offre de services personnalisée ou une gamme de produits adaptées et les scénarii d'utilisation adaptés aux contraintes techniques et économiques fixées par l'entrepreneur de la coiffure</p> <p>C5 Suivre et évaluer la mise en œuvre de l'expérience client, en fonction du scénario s'usage défini et en analysant des indicateurs d'activités, afin d'identifier les actions correctives à apporter</p>	<p>Étude de cas (C3, C4, C5) sur une situation professionnelle qui met en scène tous les constituants de l'expérience client : l'offre, le lieu, l'accueil, le diagnostic (avec analyse scientifique), la prise de congé, la fidélisation et la rétention. Le candidat élabore un rapport écrit et évalué par un jury de professionnels.</p>	<p>- Connaissances techniques liées au sujet :</p> <p>Le diagnostic est conforme au cas présenté</p> <p>Les étapes sont décrites et respectées et exhaustives</p> <p>- Pertinence de l'analyse et des recommandations proposées</p> <p>- Aisance de l'expression écrite</p>
--	---	--	---

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc 2 : Création de la signature artistique (marque) de son offre de services et/ou de produits de coiffure</b></p> <p><b>A1 Mise en œuvre des services techniques professionnels, adaptés aux désirs des consommateurs, à l'évolution des tendances, sur tous types de cheveux et toutes typologies de clients.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre de techniques de shampooings et rituels de soin.</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de coupes femme, droites, graduées et dégradées et les combiner entres elles.</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de coupes homme, de taille de barbe et de rasage, ainsi que de soins spécifiques hommes.</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de coiffage (brushing, bombage, techniques aux fers - bouclage / lissage)</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de colorations et d'éclaircissements et les combiner entres elles.</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de lissages thiolés, de défrisages.</li> <li>- Mise en œuvre des techniques permanentes d'ondulations, de frisages, de « wavys ».</li> <li>Mise en œuvre des techniques de coiffures artistiques (chignons, attaches)</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de travail sur perruques (à usage esthétique, artistique ou médicale)</li> </ul>	<p>C6 Élaborer et déployer son offre de services auprès des clients, en mettant en œuvre les techniques choisies, en tenant compte des contraintes réglementaires d'hygiène et de sécurité, et des contraintes financières, en respectant les techniques et usages adaptés aux services proposés, et en informant et contrôlant les intervenants internes et externes éventuels.</p>	<p>Étude de cas (C6), à partir d'une vidéo présentant une problématique client, le candidat réalise, en tenant compte de l'expérience client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gabarits de coupe, effets de colorations et /ou barbe</li> <li>- Descriptif technique du concept</li> <li>- Vulgarisation de la technique</li> </ul> <p>Le candidat élabore un rapport écrit et évalué par un jury de professionnels</p> <p><b>3 sous-épreuves de réalisations techniques</b> (Mise en situation, C6 et 7) sur modèle combinant à chaque fois un univers.</p> <p>Pour chaque sous-épreuve, un type de cheveu spécifique doit être choisi : caucasien ou Bouclé Frisé Crépu ou asiatique sans pouvoir être choisi 2 fois.</p> <p><b>A/ un service complet homme</b> (conception de concept coupe et barbe, présentation du concept)</p> <p><b>B/ un service complet femme</b> (conception de concept coupe, effets de colorations, d'éclaircissement, et coiffage, techniques de modifications durables et ou temporaires, présentation du concept)</p> <p><b>C/ une création artistique</b> (création univers artistique, conception de concept coiffage artistique, présentation du concept)</p> <p>Les mises en situation sont évaluées par un jury de professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de l'analyse et des recommandations proposées</li> <li>- Qualité de l'exécution et de l'explication des gabarits</li> <li>- Les méthodes mise en œuvre sont décrites</li> <li>- les contraintes d'hygiène et de sécurité sont respectées.</li> <li>- L'expression écrite est claire et précise</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix et mise en valeur des modèles proposés par le candidat</li> <li>- Qualité du concept élaboré</li> <li>- Originalité et qualité des réalisations sur modèles, au regard du résultat attendu</li> <li>- Les intervenants nécessaires à la mise en œuvre du service sont exhaustifs</li> <li>- Les techniques et usages sont adaptés aux services proposés.</li> <li>- Les contraintes réglementaires d'hygiène et de sécurité sont correctement décrites et respectées.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A2 Élaboration de sa collection de produits ou de services.</b> Création d'un événement artistique (organisation globale, choix de ses techniques de coiffure, réalisation des modèles sur scène, production audiovisuelle, brief des différents intervenants) pour créer et proposer sa signature artistique (marque).</p>	<p>C7 Développer sa signature artistique (marque), en élaborant sa propre offre de services et ses propres collections, et en définissant ses propres méthodes de techniques de coiffure, afin de développer son activité en mettant en valeur sa spécialité et sa marque.</p>		
---	--	--	--

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc 3 : Élaboration de la stratégie commerciale, marketing et digitale de l'activité de l'univers de la coiffure</b></p> <p><b>A1 Analyse du parcours type du client dans un contexte digital</b> Analyse des enjeux et contraintes de l'environnement digital Identification des leviers du marketing, classique et digital, à mettre en œuvre et des retours sur investissement attendus associés.</p> <p><b>A2 Élaboration de la politique de conquête des publics à convaincre</b> (couverture, répétition) Proposition de moyens techniques (Adservers, DSP, Analytics ...), humains et de dispositifs digitaux en adéquation avec les objectifs fixés Choix des leviers du marketing digital (référencement, bannières, affiliation, emailing, réseaux sociaux, vidéos...) adaptés Définition d'indicateurs de résultats</p> <p><b>A3 Conception d'une campagne de publicité ou d'informations</b> Proposition d'un planning de mise en œuvre</p>	<p>C8 Identifier le parcours type d'un client, en analysant le comportement des internautes ou des mobinautes, et en prenant en compte les usages, contraintes techniques et financières, afin de les comparer aux objectifs attendus pour le projet de développement de l'entreprise, du service ou de l'activité</p> <p>C9 Élaborer une stratégie de conquête, en incluant le processus de mise en œuvre, les moyens techniques et financiers à mobiliser et le planning envisageable, et en analysant les points de contact et les leviers du marketing digital adaptés, afin de concevoir une campagne adaptée</p> <p>C10 Concevoir une campagne de publicité <i>on line/off line</i> d'un produit ou d'un service à partir des cibles identifiées (publics, profils, typologies) et à l'aide des supports de communication, adaptés au plan stratégique de marketing (classiques ou digitaux), et en planifiant sa mise en œuvre, afin de convaincre les publics cible</p>	<p>Mise en situation professionnelle (C8, C9, C10) : le candidat met en œuvre une campagne de communication digitale pour le compte d'une entreprise de coiffure, en répondant à des problématiques de stratégie commerciale et marketing de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les enjeux et contraintes sont correctement décrits</li> <li>- Les leviers du marketing digital sont en phase avec le contexte et les contraintes.</li>   <li>- Pertinence de l'analyse et des recommandations proposées</li> <li>- Les indicateurs de retours sur investissement sont précisés</li>   <li>- La campagne de communication est en phase avec les enjeux et contraintes</li> <li>- Les moyens techniques sont en phase avec la campagne et décrits correctement</li> <li>- Le planning de mise en œuvre est conforme aux attendus.</li> <li>- L'expression écrite est claire</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p style="text-align: center;"><b>Bloc 4 : Création, Gestion et administration de l'activité d'entreprise de coiffure</b></p> <p><b>A1 Élaboration de budgets prévisionnels d'une entreprise de coiffure</b></p> <p>Établissement d'un plan de développement</p> <p>Tarification des services</p> <p>Évaluation des dépenses et recettes</p> <p>Définition d'indicateurs de suivi des budgets prévisionnels</p> <p><b>A2 Gestion des actifs techniques, humains et personnels</b></p> <p>Valorisation des prestations de services et produits commercialisés</p> <p>Gestion et valorisation du stock</p> <p>Gestion et valorisation des expertises</p> <p>Optimisation de l'ensemble des actifs techniques</p> <p>Gestion des documents obligatoires en matière de Droit du travail et de réglementation</p>	<p>C11 Élaborer les budgets prévisionnels et le plan de développement (Business Plan) d'une entreprise de coiffure, et/ ou de franchise, en établissant une tarification des services et produits proposés adaptés et en anticipant l'ensemble des dépenses et recettes de manière à piloter les activités conformément aux objectifs fixés, et en respectant les contraintes réglementaires en vigueur</p> <p>C12 Gérer et piloter la performance de l'ensemble des actifs techniques (stocks), humains (personnel) et financiers (trésorerie) de l'entreprise afin d'en optimiser la mise en œuvre, en respectant les objectifs du plan de développement et en respectant la réglementation en vigueur et les spécificités de l'univers de la coiffure.</p>	<p>Étude de cas d'entreprise de coiffure ou d'un contexte économique lié au secteur de la coiffure (C11) : le candidat élabore un business plan et en soutient une synthèse à l'oral devant un jury de professionnels</p> <p>Présentation du Projet professionnel du candidat sous forme de synthèse écrite présentée à l'oral devant un jury de professionnels (C12) : le candidat argumente et répond aux questions de demande de précisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des éléments suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte : activité, marché, chiffres clés, besoin</li> <li>- Société : structure &amp; actionnariat, histoire, emplacement, équipe, produits &amp; services</li> <li>- Potentiel : démographie &amp; segmentation, marché cible, besoin, concurrence, réglementation, juridique</li> <li>- Stratégie : avantage concurrentiel, prix, plan commercial, étapes de développement, risques</li> <li>- Opérations : ressources clés, fournisseurs</li> <li>- Plan financier : emplois &amp; ressources, hypothèses, prévisionnel de ventes, structures de coûts.</li> </ul> </li> <li>- Pertinence de l'analyse et des recommandations d'optimisation proposées</li> <li>- Le budget prévisionnel est conforme au cas et exact.</li> <li>- les indicateurs de suivi des budgets sont décrits et en phase avec les attentes.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Les services et produits commercialisés sont correctement valorisés</li><li>- Les stocks et expertises sont correctement gérés et valorisés.</li><li>- Aisance de l'expression écrite</li><li>- Connaissances techniques liées au sujet</li><li>- Les opérations nécessaires à la bonne gestion de l'activité : Les réglementations fiscales et sociales sont respectées.</li><li>- Pertinence du business plan par rapport à la demande, au besoin consommateur ou au problème posé</li><li>- Solidité du dossier, professionnalisme, complétude</li><li>-Aisance de l'expression oral</li><li>- Posture entrepreneuriale argumentée et convaincante</li></ul>
--	--	--	---

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc 5 : Pilotage et management des équipes dans l'univers de la coiffure</b></p> <p><b>A1 Élaboration d'un plan de recrutement et de montée en compétences</b>            Identification des besoins en compétences            Stratégie de recrutement des collaborateurs            Évaluation des besoins en formation            Information et formation des personnels : professionnels de l'entreprise et jeunes en formation</p> <p><b>A2 Détermination des objectifs individuels et collectifs</b>            Élaboration des objectifs            Élaboration des indicateurs de suivi</p> <p><b>A3 Gestion de l'activité et de la montée en compétences des collaborateurs</b>            Évaluation des collaborateurs            Gestion des écarts            Mise en œuvre des actions correctives et plan de carrières</p>	<p>C13 Élaborer la politique ressources humaines de l'entreprise pour atteindre les objectifs du plan d'affaires (Business Plan), en évaluant les besoins en compétences spécifiques aux métiers de la coiffure et au projet entrepreneurial,</p> <p>C14 Mettre en œuvre la politique de gestion des ressources humaines pertinente, dans un contexte de tension sur le marché de l'emploi (turn-over, concurrence...) dans le respect de la convention collective et de la réglementation spécifique au métier.</p> <p>C15 Élaborer les indicateurs et objectifs collectifs et individuels, en tenant compte des aspects réglementaires spécifiques aux métiers de la coiffure, afin de mettre en œuvre un plan de formation, de rémunération et de motivation des équipes adapté au contexte de la coiffure ciblé par l'activité</p> <p>C 16 Gérer et piloter l'activité et la montée en compétences des collaborateurs, en gérant les écarts et en mettant en œuvre les actions correctives si nécessaire, et en assurant la mise</p>	<p>Étude de cas présentant une situation professionnelle pour laquelle le candidat à la certification devra élaborer un rapport écrit et en soutenir une synthèse à l'oral devant un jury de professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (C13) Définir une stratégie des ressources humaines prenant en compte les enjeux liés à l'acquisition, à l'évolution et à la fidélisation des collaborateurs.</li> <li>- (C14, C15) Définir un plan d'action RH: critères d'évaluation du personnel, actions correctives nécessaires, critères d'autonomie et de responsabilisation, critères de motivation, plan de formation.</li> </ul> <p>Dossier technique (C13, C14, C15) portant sur les connaissances en profondeur de l'univers administratif et la législation en vigueur en lien avec les entreprises de coiffure. Le rapport est évalué par un jury de professionnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les compétences nécessaires à la situation sont correctement évaluées et décrits.</li> <li>- La stratégie et politique de gestion des ressources humaines, incluant le recrutement et de fidélisation est décrite et en phase avec la situation présentée.</li> <li>- les besoins en formation sont identifiés et correctement présentés.</li> <li>- Les indicateurs de suivi des objectifs sont présents et en phase avec la situation.</li> <li>- Les actions correctives décrites et en phase avec la situation.</li> <li>- Aisance de l'expression écrite</li> <li>- Connaissances techniques liées au sujet</li> <li>- Justesse des réponses proposées</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	en place un plan de prévention des risques ainsi que les progressions de carrière.		<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissances techniques et réglementaires</li><li>- Adéquation de l'analyse avec les obligations</li><li>- Respect du formalisme</li></ul>
--	--	--	---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle