

INTITULÉ DELA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Toiletteur animal

Description du métier

Le toiletteur animal effectue les soins nécessaires à l'hygiène, à l'entretien ou à la remise en forme d'animaux domestiques et de compagnie en s'appuyant sur les particularités de chaque race.

Le toiletteur animal accueille ses clients, identifie ses attentes, repère les caractéristiques de l'animal et apporte des conseils. Il baigne, peigne, coupe, tond et épile des animaux de compagnie (chiens et chats) de toutes races suivant les standards en vigueur ou le désir des clients. Il utilise les shampoings et produits antiparasitaires adaptés à chaque cas. Il veille à la propreté et à l'hygiène du matériel et du salon de toilettage. Il assure la relation avec ses clients, prépare les dossiers et répond au téléphone. Le toiletteur vend également des produits de soins et alimentaires ainsi que des accessoires. La plupart du temps, le toiletteur exerce dans un salon de toilettage.

Référentiels

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPETENCE 1 - Accueillir et déterminer les besoins des clients d'un salon de toilettage pour animaux

<p>A1.1 Accueil du client, de son animal et identification de ses besoins</p>	<p>A1.1C1 Accueillir sa clientèle (sur site ou par téléphone) en la questionnant sur les caractéristiques de son animal (race, taille, poids, âge, caractère, ...) et en s'adaptant aux situations de handicap afin de compléter une fiche client et de déterminer la charge de travail et les soins à apporter afin d'instaurer une relation de confiance et d'identifier les besoins</p> <p>A1.1C2 Ecouter et analyser la demande du client en repérant les potentielles pathologies de l'animal en informant sur les différentes contre-indications ou allergies possibles afin de conseiller sur les solutions envisageables ou la visite d'un vétérinaire</p>	<p>Evaluation des compétences A1.1C1 à A1.3C1</p> <p>Examen écrit : Questions ouvertes relatives à l'accueil et à l'identification des besoins du besoin du client selon le type et la race de son animal Définition des éléments à prendre en compte lors d'une prise de rendez-vous</p>	<p>Les différents standards liés aux races sont utilisés dans le questionnement Les informations recueillies sont consignées dans une fiche client Les réponses aux questions du clients sont précises et clairement formulées</p> <p>Les pathologies courantes du type maladies cutanées, otites, conjonctivites, allergies ou présences puces ou de tiques sont identifiées et les limites dans l'intervention du toiletteur sont posées</p>
---	--	---	--

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 1 - Accueillir et déterminer les besoins des clients d'un salon de toilettage pour animaux (suite)			
A1.2 Gestion du planning du salon de toilettage animalier	<p>A1.2C1 Présenter ses prestations au client en détaillant leurs différentes caractéristiques, les durées, le matériel et les produits utilisés, les tarifs pratiqués afin de diffuser les informations nécessaires à la prise de décision</p> <p>A1.2C2 Organiser son planning en tenant compte du délai à prévoir entre chaque prestation (nettoyage de la zone, conseil client, remplissage fiche client, vente de produits ou matériels) afin d'éviter les temps d'attente entre 2 clients</p>	<p>Caractéristiques des prestations et des matériels Evaluation de la durée et du tarif de la prestation Planification Les différents types de conseils selon les races</p> <p>Mise en situation professionnelle réelle avec un client et son animal :</p> <p>Le candidat accueille, identifie les besoins, informe, conseille</p>	<p>Les différents types de toilettage sont présentés et tiennent compte de la race, de la taille . Les tarifs sont déterminés en tenant compte de la durée, de la complexité de la prestation et des produits utilisés</p> <p>Le planning présenté tient compte des actions de nettoyage à effectuer entre chaque client et la durée des prestations selon le type d'animal et sa race est correctement estimée</p>
A1.3 Conseils et vente additionnelle de produits de soins animaliers	A1.3C1 Conseiller le client en tenant compte de l'animal, ses caractéristiques (race, longueur des poils morphologie, anatomie), l'objet du soin à apporter (nettoyage, tonte, entretien courant, concours,...) en utilisant ses connaissances des différentes races et leurs usages, en identifiant le type de pelage afin de proposer et vendre les produits de soins complémentaires adaptés		<p>Les informations relatives à l'animal, aux soins, aux différents types de produits, à leur composition et à leur utilisation sont justes</p> <p>Les conseils apportés sont en adéquation avec les standards de la race de l'animal et les attentes du client</p>

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 2 - Réaliser le toilettage d'un animal			
A2.1 Accueil et installation de l'animal sur la table de travail	<p>A2.1C1 Prendre en charge l'animal en identifiant les comportements à risque (peur, agressivité, agitation,...) afin d'assurer sa sécurité lors de son installation</p> <p>AC2 Installer confortablement l'animal sur la table de travail en ajustant les sangles selon la taille, le poids de l'animal et le type de soin, en lui posant une muselière afin de travailler en toute sécurité et prévenir les risques d'agression</p>	<p>Evaluation des compétences A2.1C1 à A2.5C2</p> <p>Mises en situation professionnelle Durée : 2 x 3h</p> <p>Le candidat réalise 2 toilettages sur 2 animaux de races différentes nécessitant des soins particuliers devant un jury composés de professionnels</p>	<p>Les différentes caractéristiques de comportements dangereux pour l'animal ou pour le professionnels sont présentés et l'animal est installé en toute sécurité</p> <p>Le plan de travail est organisé La position de la table est ajustée Les sangles et la muselière sont fixées en tenant compte de la taille, du poids de l'animal et de son comportement (calme, agité, agressif,...)</p>
A2.2 Réalisation des soins d'hygiène préalable à la toilette de l'animal	<p>A2.2C1 Procéder aux soins d'hygiène adaptés au type d'animal (épilation et nettoyage des oreilles, taille des ongles, dégagement de zones spécifiques à l'aide d'une tondeuse,...) en prenant en compte la race, la qualité, la densité et le type de poils, la longueur des griffes afin de le préparer à la toilette</p> <p>A2.2C2 Identifier les signes visibles d'une pathologie ou d'une allergie cutanée de l'animal en mobilisant ses connaissances vétérinaires afin d'adapter les soins à apporter ou d'orienter son propriétaire vers un professionnel</p>	<p>Pour chaque mise en situation, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueille le client - identifie le besoin et les caractéristiques de l'animal - prépare son plan de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité - positionne l'animal de manière sécurisé - vérifie l'absence de pathologie - sélectionne son matériel 	<p>Les soins préalables aux bains sont réalisés selon les standards de la race</p> <p>Le conduit auditif est épilé (selon la race) et les oreilles sont nettoyées</p> <p>La tondeuse est manipulée avec précision</p> <p>Les ongles/griffes sont coupés en respectant la matrice</p> <p>Les signes d'une pathologie ou d'un problème lié à une allergie sont décrits</p>

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 2 - Réaliser le toilettage d'un animal (suite)			
	A2.2C3 Brosser et démêler le pelage en utilisant un outils adaptés (brosse à picots métalliques, peigne) à la caractéristique du poil (court, long, présence de sous poils,...) et en utilisant des produits démêlant naturels afin d'éliminer tout nœud avant le bain	(suite) - réalise le toilettage adapté à l'animal en fonction de son type de poil, de race et des attentes du client - applique les produits cosmétiques adaptés à l'animal - effectue un bilan du déroulé du toilettage et du comportement de l'animal à son propriétaire et le conseille sur les soins à donner	Les techniques de brossage, de démêlage sont réalisées avec des outils adaptés au type, à la texture et à la longueur des poils (Brosse, carde, peigne, étrille,...) Les produits sélectionnés sont appliqués correctement
A2.3 Bain et séchage du pelage de l'animal	A2.3C1 Effectuer le bain de l'animal, en maîtrisant la quantité d'eau nécessaire par rapport à la taille et le volume de l'animal, en sélectionnant les produits adaptés à son pelage, en mesurant la quantité à utiliser, en réalisant 2 shampooings (antiparasitaire puis adapté au poil) et un massage afin de nettoyer en profondeur les poils et la peau A2.3C2 Sécher le pelage de l'animal en choisissant le matériel adapté à l'animal et à son type de poils (cabine, séchoir, pulseur, défriseur) afin de le préparer à la coupe		La quantité d'eau nécessaire au bain est évaluée dans le respect de l'environnement - Les techniques de shampooinage et de massage sont réalisées avec soin et le choix des produits est conforme au type d'animal, sa race, la longueur et la qualité de ses poils – Le rinçage ne laisse aucune trace de produit Le séchage et le coiffage sont réalisés avec le matériel adapté à l'animal, sa taille, ses poils

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 2 - Réaliser le toilettage d'un animal (suite)			
A2.4 Réalisation d'une coupe sur un chien ou un chat	<p>A2.4C1 Choisir la technique de coupe adaptée à l'animal en tenant compte de sa race, de sa morphologie, en sélectionnant le matériel adapté (ciseaux, tondeuse,...) et en effectuant les démarcations nécessaire afin de le mettre en valeur et répondre aux attentes du propriétaire</p> <p>A2.4C2 Le cas échéant, ajuster la coupe en donnant une forme asymétrique à la coupe afin pallier aux défauts physiques de l'animal</p>		<p>La coupe réalisée répond aux attentes du client et aux standards de la race. Le choix du matériels est adapté aux caractéristiques de la coupe et des poils – Les lignes morphologiques de l'animal sont respectées et la coupe ne présente aucune irrégularité</p> <p>Les ajustements à réaliser sont présentées sur un croquis dans le cas d'une anomalie morphologique d'un animal et permettent d'obtenir un résultat et des volumes harmonieux</p>
A2.5 Finalisation du toilettage	<p>A2.5C1 Appliquer des produits cosmétiques adapté au type de poils et à la race en tenant compte des allergies et contre-indications possibles liées à l'animal afin d'obtenir un effet soyeux, brillant et parfumé</p> <p>A2.5C2 Restituer l'animal à son propriétaire en réalisant un bilan du déroulement de la prestation, en procédant à des conseils d'entretien (Brossage régulier, traitement antiparasitaire, utilisation de produits et accessoires) afin d'évaluer la satisfaction du client</p>		<p>Les produits cosmétiques sont sélectionnés selon le type et la qualité des poils et les éventuelles problématiques liées à des allergies ou contre-indications sont prises en compte</p> <p>Lors de la restitution, le candidat réalise un bilan complet du déroulé du toilettage (soins réalisés, comportement de l'animal, produits utilisés,...) et préconise des produits de soin au quotidien – L'attitude globale est professionnelle</p>

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 3 – Gérer une activité de toilettage animalier			
A3.1 Gestion de l'entretien des locaux et du matériel de toilettage animalier	<p>A3.1C1 Procéder au maintien de l'hygiène dans les locaux en nettoyant et désinfectant le matériels, et les outils entre chaque animal, en garantissant la propreté des sols et du linge et en appliquant régulièrement un traitement anti parasitaire afin de respecter les règles d'hygiène et de sécurité pour le personnel, les clients et les animaux</p> <p>A3.1C2 Réaliser un entretien régulier du matériels et des outils (nettoyage, graissage, huilage, changements de filtres,...) afin de garantir leur bon fonctionnement</p>	<p>Examen écrit Durée : 1h30 Questionnaire et cas pratique sur les procédures d'hygiène à mettre en œuvre, la connaissance des composants des différents produits utilisés, et le contrôle du bon fonctionnement des matériels</p>	<p>Les procédures de nettoyage et du maintien de l'hygiène dans les locaux sont clairement énoncées et respectent à la réglementation sur l'hygiène et la sécurité Les produits à utiliser sont décrits</p> <p>Les travaux d'entretien du matériel et des outils sont présentés et le planning d'entretien est réalisé</p>
A3.2 Gestion du stock des produits et matériels et achalandage des marchandises	<p>A3.2C1 Assurer la disponibilité des produits en surveillant l'état des stocks et en anticipant sur des retards de livraison afin de procéder aux commandes auprès des fournisseurs</p> <p>A3.2C2 Vérifier la conformité des colis de marchandises reçues au regard de la commande passée, contrôler les dates de péremption de produits afin de les mettre à disposition (des toiletteurs et des clients selon les produits)</p> <p>A3.2C2 Achalander son espace de vente en étiquetant et en mettant en rayon les marchandises, en utilisant des techniques de marketing afin favoriser l'achat de produits animaliers</p>	<p>Exercice écrit Durée : 1h30 Le candidat présente la procédure qu'il a mis en place afin d'éviter des ruptures de stock de produits ou de matériels. Il complète un bon de commande. Il souligne les éléments de vérification d'un bordereau de livraison et contrôle les mentions des étiquettes Il organise sa mise en rayon. Mise en situation Durée : 3h Le candidat doit réaliser la vitrine du salon de toilettage</p>	<p>Les commandes de produits et matériels sont réalisées dans un délai estimé selon l'activité du salon de toilettage et en prévention d'un éventuel retard de livraison</p> <p>Le bordereau de livraison est vérifié au regard de la commande passée – Les dates de péremptions sont contrôlées avant leur mise à disposition et/ou stockage</p> <p>Les produits sont correctement étiquetés et la mise en rayon tient compte des objectifs de vente visés</p>

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCE 3 – Gérer une activité de toilettage animalier (suite)			
A3.3 Tenue de la comptabilité et interprétation des résultats de son activité de toilettage animalier	<p>A3.3C1 Editer des devis et des factures en respectant les mentions obligatoires et compléter les livres de comptabilité afin de gérer son activité</p> <p>A3.3C2 Compléter le formulaire de déclaration de TVA en répertoriant les informations utiles afin respecter la réglementation</p> <p>A3.3C3 Identifier les indicateurs de performance en interprétant les comptes de résultats et le bilan afin de fixer ses objectifs</p>	<p>Questionnaire Durée : 1h30</p> <p>QCM sur la partie réglementaire et questions ouvertes sur les indicateurs de performance (le candidat doit argumenter ses choix)</p>	<p>Les mentions obligatoires présents sur un devis ou une facture sont maîtrisés – Les livres de comptabilité sont expliqués</p> <p>Le formulaire de déclaration de TVA est correctement complété</p> <p>Les indicateurs de performance de l'activité sont clairement identifiés et les objectifs fixés sont réalistes</p>