

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

INTITULE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE : Brevet Technique des Métiers (BTM) « ToilettEUR Canin et Félin » – Niveau 4

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 (A) <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C) <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
BLOC 1. Proposer au client une prestation adaptée au standard de la race du chien/chat		<p>ME.1 Questions mettant en scène une situation professionnelle :</p> <p>A partir d'un cas donné, le candidat doit répondre à des questions portant sur un ou plusieurs toilettages, formulés ou non, par un propriétaire et avec un objectif ciblé : toilettage standard de la race, présentation en concours, confirmation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents toilettages possibles (toilettage lié au standard de la race, toilettage au regard de la repousse du pelage) sont expliqués au propriétaire - La proposition faite au propriétaire est expliquée - Le toilettage proposé tient compte du standard de la race et des objectifs du propriétaire - Les explications liées aux <i>pedigree</i>, à la confirmation ou à la présentation au concours sont données au propriétaire
A1.1 Identification de la demande du propriétaire de l'animal	<p>C1.1 - Accueillir le client en recueillant ses besoins et ses attentes pour expliquer au propriétaire la prestation à effectuer sur son chien/chat</p> <p>C1.2 - Evaluer le type de prestation à réaliser en abordant le chien/chat afin de décrire les besoins de toilettage du chien/chat au regard des standards de sa race</p>		
A1.2 Planification de la prestation	<p>C1.3 - Proposer le toilettage adapté à l'animal en conseillant au propriétaire la prestation à effectuer pour recueillir son accord quant à la toilette à planifier</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 2. Réaliser le toilettage complet, d'un canin ou félin, en adéquation avec les standards de la race		<p>Le candidat réalise les 3 toilettes spécifiques (ME.2.1 + ME.2.2 + ME.2.3) sur une seule journée d'évaluation :</p> <p>ME.2.1 Mise en situation professionnelle 'toilette canine en épilation' :</p> <p>A partir d'une race de chien ou d'apparence de race tirée au sort trois mois avant l'examen, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédige une fiche technique dans laquelle il décrit le travail à réaliser et le résultat attendu • Réalise la toilette en épilation, sans lavage 	<ul style="list-style-type: none"> - les principaux standards des races couramment toilettés sont maîtrisés - Résultat : <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Respect des principes morphologiques du chien (ligne de dos, angulations avant et arrière, profondeur de poitrine, insertion du fouet, parallélisme avant et arrière, sortie d'encolure, parallélisme des lignes de tête, etc...)</i> ○ <i>Harmonisation des volumes les uns par rapport aux autres</i> - Les produits appliqués à usage dermatologique (sur prescription) ou antiparasitaire externe (puce, tique) de type insecticide ou insectifuge, ou cosmétique avec notamment les shampooings spécifiques (poils blancs, etc.), les crèmes démêlantes, le spray anti-feutrage, participent à la qualité du visuel final - Les maladies/affections courantes sont identifiées (maladies cutanées, otites, puces, tiques) et les limites d'intervention du toiletteur sont respectées - Le respect des règles d'hygiène, d'asepsie et de sécurité du salon et des prestations - Les mesures limitant les troubles musculosquelettiques sont appliqués - Les paramètres morphologiques sont présentés et la technique de mise en valeur du chien/chat est argumentée - Les techniques d'épilation utilisées (techniques d'épilation <i>poils durs</i>, de type spaniel <i>poils souples</i>) sont expliquées
<p>A2.1 Réalisation d'une prestation de toilettage canin/félin</p>	<p>C2.1 - Repérer le comportement du chien/chat en anticipant les réactions de l'animal <i>notamment difficile</i> et en adaptant son approche pour l'aborder en sécurité et effectuer la toilette</p> <p>C2.2 - Détecter la présence de principaux signes traumatiques et toute affection cutanée nécessitant une consultation vétérinaire en examinant l'animal par la palpation de sa morphologie, soit pour avertir le propriétaire de l'animal et l'orienter vers le professionnel adapté, soit pour repérer les éventuels défauts d'angulation ou ligne de dos à travailler en toilettant l'animal</p> <p>C2.3 Sélectionner les produits cosmétiques et/ou dermatologiques et/ou parasitaires externes <i>si nécessaire</i> en analysant le pelage et en considérant le rendu final souhaité pour les appliquer lors du toilettage</p> <p>C2.4 - Réaliser tout type de toilettage chien/chat au regard du standard de la race, à la présentation en concours ou en confirmation, et dans le respect des règlements de la cynophilie ou de la félinophilie, pour effectuer la prestation proposée au propriétaire</p> <p>C2.5 - Mettre en évidence les paramètres morphologiques spécifiques à chaque race en (ligne de dos, sortie d'encolure, angulation avant/arrière, profondeur de la poitrine, détails de la tête, insertion du fouet) pour mettre en valeur les qualités morphologiques <i>et / ou</i> corriger par le toilettage les défauts morphologiques pour modeler l'aspect général du chien/chat</p>		
<p>A2.2 Réalisation de spécificités liées à la toilette canine en épilation</p>	<p>C2.6 - Effectuer une pré-coupe et coupe aux ciseaux en respectant le standard de la race, <i>et les défauts morphologiques le cas échéant</i>, pour faciliter l'épilation de l'animal</p> <p>C2.7 - Définir la technique d'épilation à utiliser en analysant aux doigts ou à l'aide d'un trimmer le phénotype de la race et la texture du poil pour utiliser celle adaptée aux races de chiens « épilables »</p> <p>C2.8 - Epiler le sous poil et/ou le poil de couverture en suivant la technique d'épilation pour mettre en valeur le chien/chat</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2.3 Réalisation de spécificités liées à la toilette canine en coupe ciseaux pour exposition</p>	<p>C2.9 - Réaliser la coupe en recourant aux ciseaux pour permettre la finition correspondant au standard de la race afin de préparer le chien/chat pour l'exposition</p>	<p>ME.2.2 Mise en situation professionnelle 'toilette canine en coupe exposition'</p>	<p>- Hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ coupe des ongles en respectant la matrice ○ dégagement total des poils de la sole ○ dégagement des poils du ventre et des poils des parties génitales
<p>A2.4 Réalisation de spécificités liées à la toilette féline d'exposition, de concours</p>	<p>C2.10 - Toiletter les différentes races de chats à poils longs en respectant le standard de la race et les règlements de la félinophilie pour mettre en valeur l'animal lors de l'exposition, le concours</p>	<p>A partir d'une race de chien ou d'apparence de race tirée au sort trois mois avant l'examen, le candidat :</p>	<p>- Résultat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Respect des principes morphologiques du chien (ligne de dos, angulations avant et arrière, profondeur de poitrine, insertion du fouet, parallélisme avant et arrière, sortie d'encolure, parallélisme des lignes de tête, etc...)
	<p>C2.11 - Démêler le poil de bourre en fonction du type du chat et du type de couleur afin de conserver sa longueur contribuant à l'harmonisation coloristique de la fourrure</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rédige une fiche technique dans laquelle il décrit le travail à réaliser et le résultat attendu • Réalise la toilette en coupe expo, avec lavage et séchage 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Harmonisation des volumes les uns par rapport aux autres ○ Qualité du visuel final ○ Correction des défauts physiques par le toilettage
	<p>C2.12 - Mettre en évidence certaines parties du corps du chat en utilisant les cosmétiques permettant d'améliorer la décoloration du poil afin de mettre en évidence certaines parties de son corps et notamment ses yeux</p>		<p>- Conformité de la fiche et du travail réalisé</p>
	<p>C2.13 - Entraîner le chat à être manipuler à la main en utilisant les Techniques d'approche et de manipulation des animaux pour une présentation de type exposition du chat</p>	<p>ME.2.3 Mise en situation professionnelle 'toilette féline d'exposition ou de concours' :</p> <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédige une fiche technique dans laquelle il décrit le travail de remise en état de la fourrure à réaliser et le résultat attendu après avoir évalué si l'animal a des défauts morphologiques à cacher par le toilettage • Réalise la toilette féline avec lavage et séchage au regard du standard de la race du chat, des qualités à mettre en avant et des défauts à cacher de l'animal 	<p>- La finition sur poils longs est expliquée et conforme au standard de la race (raie, top knot, ...)</p> <p>- Hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ coupe des griffes ou rectification ○ dégagement total des poils intra coussinets <p>- Résultat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Respect des principes morphologiques du chat ○ Respect des différentes qualités, et textures de fourrure ○ Harmonie coloristique de la fourrure ○ Harmonisation des volumes les uns par rapport aux autres ○ Qualité du visuel final ○ Correction des défauts physiques par le toilettage <p>- Conformité de la fiche et du travail réalisé</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 3. Assurer le fonctionnement et le développement commercial du salon de toilettage		ME.3.1 Etude de cas à l'écrit	
A3.1 Préparation de l'espace de travail	C3.1 - Entretenir l'espace de travail en désinfectant les supports et équipements et en préparant les matériels pour organiser l'activité quotidienne du salon de toilettage	<p>Le candidat est chargé par le chef d'entreprise d'étudier la faisabilité d'un projet, d'un lancement de produit, d'une manifestation ... et ses conséquences sur l'entreprise.</p> <p>Pour argumenter ses réponses, le candidat fera mention de ses connaissances acquises en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - innovation et commercialisation - gestion des coûts de production - organisation du travail - animation d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - les moyens nécessaires à la réalisation des prestations sont anticipés, organisés et planifiés - clarté des fiches techniques prestations et produits, et précision du vocabulaire professionnel utilisé - la capacité d'animation commerciale est démontrée - les propositions d'animation commerciale (journées portes ouvertes, participations à des salons professionnels, des concours canins et félins, ...) ainsi que les campagnes de fidélisation (carte de fidélité, de promotion) et publicitaires (newsletter, mail d'information nouveauté, idée d'associations avec d'autres professions, etc.) sont adaptées, chiffrées et argumentées auprès du chef d'entreprise - pertinence, adéquation et efficacité des outils de commercialisation et de communication proposés - Exactitude des chiffrages réalisés, communiqués (matières premières, durée d'intervention au regard de la complexité de la réalisation, coût de la main d'œuvre, frais de fonctionnement, ...) - absence de rupture de stocks (matériels, alimentation, ...) - Rentabilité des prestations chiffrées, du prix des produits de revente - L'impact de l'innovation, de la diversification sur l'image de marque du salon est pris en compte et mesuré - maîtrise du vocabulaire technique du métier - traitement approfondi du sujet - clarté des développements conduits
A3.2 Organisation et gestion des prestations de toilettage canin et félin	<p>C3.2 - Assurer la prise de rendez-vous client par téléphone ou au salon en notifiant les prestations à réaliser afin d'organiser le planning d'activité quotidienne du salon</p> <p>C3.3 Agir en écoresponsable au sein du salon de toilettage en utilisant les produits spécifiques et en choisissant des produits avec un faible emballage pour économiser la consommation d'eau du salon et améliorer la gestion des déchets</p>		
A3.3 Développement commercial de l'institut	<p>C3.4 - Aménager le salon d'accueil et le lieu de vente en décorant la vitrine pour mettre en valeur les produits mis à la vente et les nouveautés en termes de scellerie ou coussinerie</p> <p>C3.5 - Rédiger les fiches techniques et argumentaires en décrivant les particularités de ses prestations de toilettage et ses produits complémentaires pour renseigner les clients sur les services et produits du salon</p> <p>C3.6 - Créer des outils de fidélisation pour suivre les tendances d'achat de prestations et d'équipements par les clients pour réaliser une animation des ventes sur une période propice</p> <p>C3.7 - Mettre en place des outils de communication en utilisant notamment les réseaux sociaux pour informer les clients des nouvelles prestations proposées en fonction des races de chien/chat pour développer l'activité du salon de toilettage</p> <p>C3.8 - Diversifier son canal de commercialisation des produits et prestations en organisant des manifestations événementielles pour dynamiser les ventes du salon de toilettage</p>		
A3.4 Commercialisation des produits du salon de toilettage	C3.9 - Conseiller le client sur les articles destinés aux animaux en écoutant ses besoins et attentes afin de procéder à la vente des prestations et produits du salon de toilettage		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C3.10 - Evaluer le prix de la prestation et de produits en anticipant les coûts de production et le coefficient de marge défini par le chef d'entreprise pour établir le devis correspondant aux prestations attendues par le client</p> <p>C3.11 - Emettre une facture en mentionnant les prestations et produits commercialiser, tout en se conformant à la réglementation, pour procéder à l'encaissement des prestations réalisées suite à l'accord du client</p>		
<p>BLOC 4. Animer et Manager une équipe au quotidien.</p>			
<p>A4.1 Planification des tâches</p>	<p>C4.1 – Gérer l'activité quotidienne de l'équipe au sein du salon lors de l'absence du chef d'entreprise en suppléant à ses fonctions afin de poursuivre l'activité</p> <p>C4.2 - Définir la charge de travail par collaborateur, de manière hebdomadaire ou mensuelle, en répartissant les tâches entre collaborateurs en fonction de leurs compétences pour optimiser la productivité du salon</p> <p>C4.3 – Suivre le travail de l'équipe en transmettant les consignes de réalisation des tâches quotidiennes du salon à réaliser pour respecter les objectifs visés de production</p>	<p>ME.4</p> <p>Etude de cas :</p> <p>Le candidat doit réaliser une étude de cas portant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit sur l'accueil et l'intégration d'un nouveau salarié (dont apprenti) au sein du salon de toilettage, • soit sur l'organisation du travail et la gestion du temps (des arbitrages des priorités sont à prendre) présentées en réunion d'équipe 	<p>Dans le cas d'une situation d'accueil/intégration de salarié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les enjeux de la situation présentée sont compris - le message est clairement formulé et l'objectif prévu est atteint - la problématique est formulée de manière pertinente par rapport à la situation présentée - le droit du travail est respecté <p>Dans le cas d'une situation d'accueil/intégration de salarié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation du travail (des activités et des priorités dans le temps) adoptée est pertinente, efficace - la répartition des tâches est faite de manière rationnelle - le suivi des réalisations est réalisé - Efficacité et réalisme des changements de planning pour répondre aux urgences
<p>A4.2 Management d'équipe</p>	<p>C4.4 - Encadrer au quotidien une équipe de salariés et d'apprentis en suivant la réalisation de leurs tâches, et <i>le cas échéant</i> en leur apportant une aide, pour contrôler l'atteinte des résultats fixés</p> <p>C4.5 - Animer les équipes du salon de toilettage en identifiant les motivations et freins des collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle et y apporter des réponses adaptées pour réaliser les objectifs de production</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Epreuves transversales :</p>	<p>ME.5 Evaluation des acquis en entreprise <i>(pour les alternants uniquement) :</i></p> <p>Le candidat est évalué conjointement par son maître d'apprentissage et un formateur sur l'acquisition de ses compétences tout au long du parcours</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte et respect des consignes transmises par le supérieur hiérarchique - Les acquis professionnels (gestes métier, ...) et de connaissances (notions fondamentales à respecter dans la réalisation de la tâche, ...) sont démontrés et étayés - Le lien est précisé entre les différents travaux réalisés par le candidat à la certification tout au long de son parcours en entreprise et en centre de formation, et le référentiel de compétences de la certification
		<p>ME.6 Epreuve écrite de technologie – comportement canin et félin – hygiène sécurité réglementation :</p> <p>Une série de questions (sous la forme de mini- études de cas) évalue les connaissances acquises et la manière dont le candidat les mobilise selon des situations décrites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pertinence de lecture des signaux de communication du chien ou du chat - les caractéristiques physiques des différentes races de chien et de chat sont connues - les maladies/affections courantes sont identifiées (maladies cutanées, otites, puces, tiques) et les limites d'intervention du toiletteur sont respectées - le respect des règles d'hygiène, d'asepsie et de sécurité du salon et des prestations est veillé - les mesures limitant les troubles musculosquelettiques sont appliquées

Bloc 5 (optionnel) :

La certification « Stage de préparation à l'installation » inscrite au n°RS22 peut être suivie en complément du BTM Toiletteur Canin et félin par tout candidat ayant pour vocation de créer et développer une activité d'artisan indépendant au sortir du BTM, auquel cas il serait considéré comme un Bloc 5 optionnel du BTM et évaluera les capacités du candidat à créer (ou reprendre) et gérer une entreprise.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Conditions de validation de la certification :

La certification totale est obtenue par tout candidat ayant validé les 32 compétences du présent référentiel (soit 4 blocs) et obtenu a minima le niveau 2 à l'épreuve ME.5 et la note égale ou supérieure à 10/20 à l'épreuve ME.6.

L'échelle d'évaluation de l'épreuve ME.5 étant la suivante :

- Niveau 3 = Maîtrise
- Niveau 2 = Acquis
- Niveau 1 = En cours d'acquisition
- Niveau 0 = Non acquis

La certification totale est ainsi conditionnée par la validation :

- *(pour les alternants uniquement)* du parcours de formation et d'acquisition des compétences en alternance en entreprise et en centre de formation du candidat (ME.5),
- de l'évaluation de ses connaissances (ME.6),
- des 4 blocs de compétences (Bloc 1, Bloc 2, Bloc 3, Bloc 4).

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