



REFERENTIEL D'ACTIVITE, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

CTM ToilettEUR canin, félin et NAC

Titre à finalité professionnelle de niveau 3

| | |
|---------------|---|
| Bloc 1 | REALISER LE TOILETTAGE « COMMERCIAL » D'UN ANIMAL |
| Bloc 2 | CONSEILLER A LA VENTE DE PRESTATIONS/PRODUITS DE TOILETTAGE |
| Bloc 3 | PARTICIPER AUX ACTIVITES COURANTES DU SALON DE TOILETTAGE |

BLOC 1 – REALISER LE TOILETTAGE « COMMERCIAL » D’UN ANIMAL

| REFERENTIEL D’ACTIVITES ACTIVITES et TÂCHES | REFERENTIEL de COMPÉTENCES | REFERENTIEL D’EVALUATION | |
|---|---|--|---|
| | | MODALITES D’EVALUATION | CRITERES D’EVALUATION |
| A1.1. Observation de l’animal <ul style="list-style-type: none"> - Décryptage des signaux de communication et des postures de l’animal - Adaptation de l’approche face à l’animal - Installation de l’animal - Mise en sécurité de l’animal et de sa propre personne | C1.1. Observer l’animal à son arrivée en adaptant son approche dans le respect de son bien-être pour assurer une installation sécurisée de l’animal et prévenir tout risque d’agression du toiletteur tant pour le toiletteur que pour lui-même | ME1. (C1.1 à C1.4 et C1.6) Chien/Chat : Réalisation d’une toilette “commerciale” –Mise en situation professionnelle sur 1 journée décomposée comme suit: <u>Toilettage chien : 2h</u> (+15 minutes si chien +45 cm au garrot ; +15 minutes si coupe entièrement aux ciseaux avec absence totale de sur peigne) <u>Toilettage chien + épilation : 2h30</u> (+15 minutes si chien +45 cm au garrot, sauf teckel) <u>Toilettage chat : 2h</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Le décryptage des signaux de communication et des postures de l’animal est conforme à la situation - L’installation de l’animal est adaptée à la situation - L’approche du toiletteur est appropriée au comportement de l’animal (si recours à la contention de l’animal, celui-ci est expliqué) - L’examen morphologique et sanitaire de l’animal est pertinent - L’animal est isolé des autres en attendant de commencer le travail |
| | C1.2. Procéder aux opérations préalables à la toilette du chien/chat <i>en fonction de la texture et du type de fourrure</i> en choisissant les techniques appropriées afin d’optimiser le temps de la toilette à réaliser | Le candidat devra réaliser un toilettage complet avec lavage. Chaque candidat tire au sort 4 mois avant l’examen <i>la race ou l’apparence de race du chien/chat (*)</i> sur laquelle il devra travailler : <i>(*) Bichon frisé / Lhasa Apso, Shih-tzu, Terrier du Yorkshire ou autres chiens à poils longs et plats / Cocker, Springer, Cavalier King Charles et Setters (tondeuse ou épilation) / Terrier d’Ecosse : West highland white terrier, Scottich terrier, Cairn, ... (tondeuse ou épilation) / Caniche (mouton ou moderne) / Teckel poils durs (en épilation), Border Terrier, Jack Russel / Terriers divers à poils durs (tondeuse ou épilation) / Chat persan</i> Préalablement à l’épreuve , le candidat rédigera une fiche technique sur le travail qu’il va effectuer : <ul style="list-style-type: none"> - en adéquation avec la morphologie pour un chien - un descriptif de la remise en état de la fourrure pour un chat - Cette fiche nominative, datée et signée par le candidat est rendue en début d’épreuve pour vérification par le jury. | <ul style="list-style-type: none"> - Les techniques permettant de démêler, dégrossir, dégager les larmiers, tondre les soles, épiler les oreilles, assurer les soins d’hygiène sont correctement réalisées - Les poils de la sole sont correctement et totalement dégagés - Les ongles sont correctement coupés dans le respect de leur matrice - L’épilation du conduit auditif et le nettoyage des oreilles sont correctement réalisés - Le dégagement des poils du ventre et des parties génitales est correctement réalisé - Le démêlage du pelage de l’animal tient compte de la texture et du type de poil |
| A1.2. Réalisation d’une prestation de toilettage du chien/chat <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les opérations préalables (démêlage, dégrossissement, dégagement des larmiers, tonte des soles, épilation des oreilles) - Réalisation des soins d’hygiène - Réalisation du bain - Application des produits adaptés - Mise en valeur du poil - Brushing de l’animal - Réalisation de la coupe ciseaux - Réalisation de la tonte - Réalisation de l’épilation - Réalisation des finitions | C1.3. Réaliser le bain de l’animal, si besoin, en économisant la consommation d’eau, et en appliquant la quantité suffisante de produits cosmétiques adaptés, et au besoin insectifuges et / ou vétérinaires (sur ordonnance), pour magnifier le poil, tout en le massant éventuellement, afin de faciliter le brushing avant d’effectuer la toilette | Avant le début de l’épreuve , le candidat fait contrôler son chien/chat par le jury. Celui-ci vérifie : <ul style="list-style-type: none"> - la longueur de la repousse (minimum 8 semaines) - la conformité de la race ou apparence de race du chien/chat avec le sujet tiré au sort par le candidat - l’état général de l’animal et de sa fourrure Lors de l’épreuve , le candidat procède aux étapes successives de réalisation de la toilette, c’est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - à l’installation de l’animal - aux opérations préalables - au bain - à la toilette en utilisant les matériels et techniques adaptés à l’animal A l’issue de l’épreuve , le candidat procède à : <ul style="list-style-type: none"> - la restitution de l’animal au propriétaire - l’analyse des observations et des différentes postures de l’animal en décrivant le comportement de l’animal observé durant la réalisation de la toilette | <ul style="list-style-type: none"> - La texture du poil est dégraissée, souple, brillante - Le choix du produit de lavage du chien est pertinent - La quantité nécessaire de produit de lavage est appliquée - La posologie lors de l’application des produits à usage dermatologique est respectée et leur application et leur application est de qualité - Le choix des produits insectifuges et cosmétiques adaptés à l’animal et au rendu final sont pertinents - Les produits appliqués sont correctement rincés - Le séchage de l’animal est de qualité (les résidus de produits de lavage sur le chien/chat sont inexistantes) - Les techniques de brushing sont réalisées au regard du résultat final attendu - Le rendu final est conforme aux attendus de la prestation - Le bac de lavage est restitué propre sans serviette |
| | C1.4. Réaliser une toilette « commerciale » d’un chien/chat en choisissant la ou les techniques (coupe ciseaux, tonte, épilation) en adéquation avec sa morphologie, en s’inspirant des standards des races considérées, en appliquant <i>si besoin</i> des produits cosmétiques, puis en effectuant les finitions afin de sublimer le chien/chat et satisfaire la demande du client | | <ul style="list-style-type: none"> - Les standards de la race et la nomenclature des races de l’animal sont mentionnées - <i>Le cas échéant</i>, les croquis réalisés présentent les régions morphologiques et la coupe à réaliser y est redessinée - Les techniques épilation, tonte, coupe utilisées sont pertinentes et adaptées à la situation - Le choix du matériel est adapté pour la finition - Les lignes morphologiques du chien sont respectées (qualité du toilettage des lignes de dos, |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | <p>ME2. (C1.5) NAC : Analyse d'une situation professionnelle réelle (10 minutes/oral) Après avoir observé une situation simulée ou réelle de toilettage d'un NAC proposée par le jury, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrit la manipulation observée - Précise la technique de contention utilisée sur le NAC - Analyse les effets de cette manipulation sur le NAC Propose des actions pour remédier à la situation, <i>si besoin</i> | <p>angulations avant et arrière, sortie d'encolure, parallélisme des lignes de tête, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La coupe est régulière - Les volumes sont harmonieux - Absence de blessures <p><i>Spécifiquement, pour le chat :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le comportement du chat est anticipé et la prestation effectuée est adaptée - Les griffes sont correctement coupées et dans le respect de leurs matrices - Le démêlage est de qualité - La partie laineuse du chat est correctement retirée - La préparation hygiénique est de qualité - Le rendu coloristique est harmonieux et pertinent |
| <p>A1.3. Réalisation d'une prestation de toilettage du NAC (nouvel animal de compagnie)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipulation du NAC - <i>Si pertinent</i>, usage des techniques de contention - Réalisation des opérations d'entretien - Réalisation des soins d'hygiène - <i>Si pertinent</i>, réalisation du bain, démêlage, coupe des griffes, épilation | <p>C1.5. Manipuler le NAC (furet, lapin, cochon d'inde, ...) en utilisant une serviette pour contenir l'animal lors des opérations d'entretien (<i>et en lui couvrant éventuellement les yeux</i>), en veillant à ne pas léser ni traumatiser sa peau fragile afin d'assurer les soins d'hygiène tout en limitant son stress</p> | <p>ME3. (C1.1 à C1.5) Théorie professionnelle 'chien/chat/NAC' (2 heures/écrit)</p> <p>1) « Chien/chat » Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répond à une série de questions portant sur différentes thématiques en situation réelle (contextualisation de la situation) : nomenclature des races de chiens et de chats, hygiène-sécurité, biologie, ... - réalise des croquis et/ou dessins des chiens de profil, de face ou de dos, mettant en évidence les standards des races <p>2) « NAC (nouveaux animaux de compagnie) » Le candidat répond à l'écrit à des questions de connaissances spécifiques selon la situation et le cas « NAC » choisi par le jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cas pertinent de recours au bain - cas pertinent d'application d'une lotion type | <ul style="list-style-type: none"> - La description de la situation observée (comportement, ...) est complète - Les risques d'incidents sur le NAC sont exposés (lésions de la peau, ...) - Les précautions à prendre lors de la manipulation sont expliquées selon la catégorie de NAC concernée - La technique de contention utilisée pour sécuriser l'animal et le toilettage est expliquée - Les techniques de toilettage sont adaptées à la catégorie de NAC - Les matériels et produits à utiliser <i>le cas échéant</i> sont mentionnés - <i>Le cas échéant</i>, les propositions de remédiation formulées sont pertinentes |
| <p>A1.4. Conclusion de la prestation de toilettage commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information client sur la prestation réalisée - Présentation des comportements de l'animal durant la prestation - Evaluation de la satisfaction du client | <p>C1.6. Faire un bilan oral de la prestation au propriétaire en détaillant les comportements observés de l'animal lors de la toilette afin d'évaluer sa satisfaction sur la prestation réalisée</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Les attitudes, réactions, postures de l'animal repérées lors du toilettage sont exposés au propriétaire - Les informations et conseils en cosmétologie sont indiqués au client - La satisfaction du propriétaire est évaluée |

BLOC 2 – CONSEILLER A LA VENTE DE PRESTATIONS/PRODUITS DE TOILETTAGE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES ACTIVITES et TÂCHES | REFERENTIEL de COMPÉTENCES | REFERENTIEL D'ÉVALUATION | |
|--|---|--|---|
| | | MODALITES D'ÉVALUATION | CRITERES D'ÉVALUATION |
| A2.1. Conseil client <ul style="list-style-type: none"> - Accueil du client et de son animal - Adaptation de sa posture professionnelle - Renseignement client - Recueil des besoins du client - Reformulation de la demande client - Conseil client au regard des besoins exprimés - Argumentation des choix de solution - Présentation des caractéristiques des produits/prestations à la vente | C2.1. Accueillir le client et son animal en véhiculant une image positive et professionnelle du salon pour susciter la vente | ME1. (C2.1, C2.2, C2.6, C2.10) Accueil du client et de son animal - Mise en situation professionnelle (Oral en anglais/ 30 minutes) 15 minutes de préparation d'après un sujet tiré au sort + 15 minutes de simulation face à un jury D'après le sujet d'accueil tiré au sort, le candidat réalise une simulation d'accueil client en langues étrangères (anglais, espagnol ou allemand) : <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client avec son animal - Présenter les prestations et/ou produits du salon - Renseigner le client - Proposer et fixer un rendez-vous au propriétaire ME2. (C2.2 à C2.8) Conseil client - Mise en situation professionnelle (Oral en français / 30 minutes de simulation face à un jury) 1) D'après le sujet d'accueil tiré au sort, le candidat identifie les souhaits de prestation du propriétaire pour son animal : <ul style="list-style-type: none"> - Ecouter et reformuler sa demande - Puis proposer les produits/prestations envisageables 2) Ensuite, le candidat doit simuler 2 situations professionnelles selon que : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le propriétaire amène son animal :</i> <ul style="list-style-type: none"> o Analyser la faisabilité de la demande client (en fonction des caractéristiques de l'animal) o Informer le propriétaire de l'analyse des observations du comportement de l'animal o Préconiser une prestation de toilettage à réaliser o <u>Éventuellement</u>, Amorcer une vente complémentaire ou additionnelle (prestation/produit) o Présenter le prix de vente final - <i>Le propriétaire vient récupérer son animal :</i> <ul style="list-style-type: none"> o Réaliser une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations o Procéder à l'encaissement o Présenter les outils de fidélisation | <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du client en face à face et/ou à distance est réalisé de façon professionnelle - Les réactions du client sont observées, présentées et analysées - Les renseignements/réponses apportés au client sont pertinents - L'analyse de la demande du client est réalisée et cohérente - Les conseils en termes de respect de la législation (vente, détention, chien mordeur ou catégorisé) et de présentation de l'animal pour confirmation (du pedigree définitif pour les chiens notamment) sont apportés au propriétaire - La préconisation de prestation/produit est pertinente - Les limites de la prestation sont énoncées et correctement argumentées - La réponse à chaque objection du client est clairement formulée et adaptée au contexte - Les échanges avec le client sont de qualité - Les produits proposés sont pertinents |
| | C2.2. Renseigner le client en le questionnant et en réalisant une écoute active pour recueillir ses besoins | | |
| | C2.3. Reformuler la demande du client en synthétisant ses attentes afin de le conseiller sur les prestations et les produits envisageables | | |
| | C2.4. Argumenter sa proposition auprès du client en détaillant les caractéristiques de la prestation et/ou des produits les plus adaptés pour répondre à ses attentes | | |
| A2.2. Planification de rendez-vous <ul style="list-style-type: none"> - Estimation du temps de travail - Estimation du coût de la prestation - Présentation du prix de vente au client - Vérification de la disponibilité du salon et des personnels dédiés à la prestation - Proposition de rendez-vous client - Utilisation des outils de planification d'activité | C2.5. Estimer le temps de travail et le coût de la prestation en fonction de l'animal et des attentes formulées par le client afin de déterminer et présenter le prix de vente final | | <ul style="list-style-type: none"> - La pertinence des temps de réalisation au regard de la complexité de la prestation et de l'historique du toilettage - Exactitude du prix énoncé |
| | C2.6. Proposer un rendez-vous au client en vérifiant la disponibilité du salon au gré d'outils de planification des activités afin de planifier le toilettage de l'animal | | <ul style="list-style-type: none"> - La prise de rendez-vous au regard de la prestation et du planning du salon est pertinente |
| A2.3. Vente client <ul style="list-style-type: none"> - Commercialisation d'une prestation/produit - Recueil de l'accord client sur la prestation à engager - Développement du chiffre d'affaires du salon - Réalisation des encaissements - Présentation d'un devis/facture | C2.7. Commercialiser la prestation à réaliser en ayant obtenu l'accord du client au préalable pour développer l'activité commerciale | | <ul style="list-style-type: none"> - Une vente complémentaire (pour compléter la vente principale) ou une vente additionnelle (produit supplémentaire annexe à la prestation) est réalisée - Respect de la grille tarifaire présentée, de l'information du client préalable à la vente - Justesse de la remise client accordée le cas échéant |
| | C2.8. Réaliser les encaissements en présentant la facture au client afin de conclure la vente | | <ul style="list-style-type: none"> - Le devis et/ou la facture sont exactes |
| A2.4. Promotion des prestations et produits du salon <ul style="list-style-type: none"> - Proposition des outils de fidélisation au client - Promotion des actions commerciales à destination des clients - Promotion des produits/prestations du salon | C2.9. Proposer les outils de fidélisation au client en présentant l'ensemble des actions commerciales du salon pour pérenniser la clientèle du salon | ME3. (C2.2 à C2.4, C2.7, C2.8) Étude de cas (écrit / 1h) A partir d'un cas transmis par le jury, le candidat réalise sur demande d'un supérieur hiérarchique : <ul style="list-style-type: none"> - une réponse à la demande d'information d'un client - un devis client - une facture avec remise client ou une demande de remise auprès d'un fournisseur | <ul style="list-style-type: none"> - La veille sur les outils de promotion commerciale, de fidélisation est assurée et les sources explorées sont pertinentes - Les possibles relations professionnelles entretenues avec le secteur sont évoquées et pertinentes |
| | C2.10. Participer à la mise en valeur des produits, en vitrine et en rayon, en réalisant du <i>facing</i> et en les étiquetant dans le respect de la réglementation pour promouvoir les prestations du salon | | |

BLOC 3 – PARTICIPER AUX ACTIVITES COURANTES DU SALON DE TOILETTAGE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES ACTIVITES et TÂCHES | REFERENTIEL de COMPÉTENCES | REFERENTIEL D'ÉVALUATION | | |
|---|---|---|---|---|
| | | MODALITES D'ÉVALUATION | CRITERES D'ÉVALUATION | |
| A3.1. Organisation de l'activité du salon <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de l'activité quotidienne du salon - Utilisation du planning d'activité - Préparation du poste de travail - Préparation quotidienne des équipements et consommables nécessaires à la réalisation de l'activité de toilettage - Gestion de l'imprévu dans son activité quotidienne | C3.1. Organiser l'activité du salon de toilettage en fonction des prestations programmées et en amont des prestations à réaliser quotidiennement afin de préparer le poste de travail, les équipements et les consommables nécessaires | ME1. (C3.1 à C3.6) Dossier professionnel - Ecrit (évaluation tout au long de la formation) Le candidat rédige un dossier professionnel d'une quinzaine de pages dans lequel il présente : <ul style="list-style-type: none"> - l'entreprise d'accueil (historique, ...) - les équipements du salon et la description des locaux et des produits - la clientèle et les chiens/chats toilettés - l'état des lieux de la concurrence - la mise en application des normes d'hygiène et de sécurité - la gestion des risques dans l'entreprise - les données comptables (charges/produits – dépenses/recettes) - le chiffre d'affaires/bénéfices - les unités travail humain - Oral (25 minutes) <ul style="list-style-type: none"> - 10 min de présentation (sans intervention du jury) - 15 min de questions-réponses avec le jury | <ul style="list-style-type: none"> - Choix expliqués des matériels et fournitures nécessaires aux différentes étapes de la prestation - Evaluation correcte des consommables nécessaires à la prestation - Application des obligations légales liées à l'activité générale du salon de toilettage | |
| | C3.2. Face à un imprévu, adapter l'activité du salon de toilettage en réorganisant les tâches à effectuer afin de pallier la situation | | <ul style="list-style-type: none"> - Explications correctes du fonctionnement et repérage des dysfonctionnements concernant l'installation, les locaux, les équipements et produits, l'activité du salon, ... - Prise en compte des temps de travail, déplacements, correction de la situation, ... | |
| A3.2. Entretien des locaux et des matériels <ul style="list-style-type: none"> - Entretien des outillages, équipements, locaux - Entretien du linge des personnels et du salon - Respect du protocole d'hygiène du salon - Application des techniques de nettoyage et de désinfection | C3.3. S'assurer du bon fonctionnement du salon de toilettage et des matériels en contrôlant leur état pour permettre le déroulement de l'activité en toute sécurité | | ME2. (C3.1 à C3.4 et C3.6 à C3.8) Etude de cas (écrit / 2 heures) Selon la problématique du sujet transmis par le jury, le candidat propose une réponse adaptée à : <ul style="list-style-type: none"> - L'organisation d'activité – planning - La gestion de l'imprévu (problème client ou animal) - La surveillance des stocks - Le fonctionnement matériel (vérification > maintenance) - L'hygiène du personnel et du salon (« marche en avant ») - La réclamation client ou fournisseur - La gestion des déchets (dosage produits) | <ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel - Les étapes de nettoyage et de désinfection sont respectées (« marche en avant ») - La distinction entre « désinfecter » et « dégraisser » est réalisée - Nettoyage et désinfection des matériels et des locaux assurés et efficaces - L'usage des insecticides, virucides, bactéricides, fongicides, levuricides est expliqué : ils sont utilisés à bon escient |
| | C3.4. Entretenir les outillages, équipements, locaux, et l'ensemble du linge, en appliquant les techniques de nettoyage et de désinfection adaptées et en respectant les étapes afin de garantir l'hygiène du personnel et du salon | | | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de travail correctement organisé au regard de la prestation - Caractère ergonomique du réglage de la table - Qualité d'installation dans un souci de prévention des troubles musculosquelettiques pour soi et dans un souci de sécurisation optimale de l'animal |
| A3.3. Agencement du salon <ul style="list-style-type: none"> - Installation des équipements de travail - Respect de l'ergonomie | C3.5. Agencer l'espace de travail en installant de manière optimale les équipements pour faciliter le travail | | | <ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des passations de commande (cause de produits manquants, ...) |
| A3.4. Optimisation des commandes de produits et consommables <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance des stocks - Anticipation du risque de rupture de stock - Vérification des bons de livraison - Contrôle de la marchandise - Réalisation de réclamations fournisseur - Gestion des déchets - Rotation des produits - Prise en compte de la notion de limitation d'impact environnemental | C3.6. Alerter le chef d'entreprise du risque de rupture de stocks en les surveillant afin de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité | | | <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des bordereaux de livraison |
| | C3.7. Contrôler les marchandises à réception en vérifiant la qualité et la quantité de la livraison au regard de la commande passée afin d'anticiper une réclamation potentielle | | | <ul style="list-style-type: none"> - Le risque d'impact environnemental des activités du salon est démontré |
| | C3.8. Améliorer la gestion des déchets en assurant une rotation des produits et des consommables pour diminuer l'impact environnemental du salon | | | |

La certification totale est délivrée au candidat ayant réussi les 3 blocs de compétences et ayant obtenu une moyenne générale de 10/20 à l'ensemble des blocs ; la modalité 1 (" **ME1. Réalisation d'une toilette commerciale du chien/chat** ") du bloc 1 devant être réussie avec une note égale ou supérieure à 10/20.