

Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de la nouvelle orfo] sur la formation professionnelle initiale de

Coiffeuse / Coiffeur avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du [date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra, cf. p. 10 du présent document]

état au 18.10.2022

N° de la profession **82016**

Table des matières

1. Introduction	4
2. Bases de la pédagogie professionnelle	5
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	5
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	7
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	8
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	9
3. Profil de qualification	10
3.1 Profil de la profession	10
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	12
3.3 Niveau d'exigences de la profession	13
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	14
Domaine de compétences opérationnelles a : Service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail	14
Domaine de compétences opérationnelles b : Conseil et vente de services et de produits	24
Domaine de compétences opérationnelles c : Soins et traitement du cuir chevelu et des cheveux	30
Domaine de compétences opérationnelles d : Coupe des cheveux	36
Domaine de compétences opérationnelles e : Soins et taille de la barbe.....	41
Domaine de compétences opérationnelles f : Modification de la couleur des cheveux.....	46
Domaine de compétences opérationnelles g : Transformation durable de la forme des cheveux	52
Domaine de compétences opérationnelles h : Mise en forme et coiffage des cheveux	57
5. Élaboration	62
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité.....	63
Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	64
Glossaire	67

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFP	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale de Coiffeuse/Coiffeur sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

¹ Cf. art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. [nombre] de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité

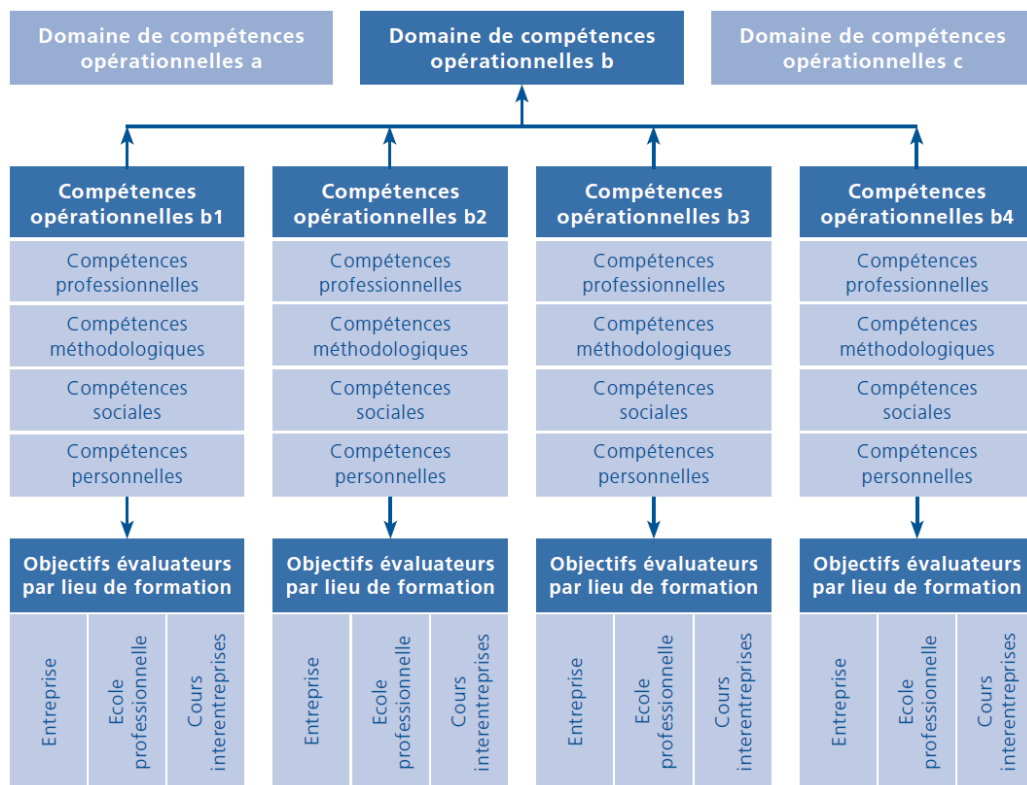
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité (CFC). Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession de Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité (CFC) comprend huit **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : Les coiffeuses et coiffeurs CFC sont attentifs aux souhaits et aux réclamations de leurs client-e-s, qu'elles/ils traitent avec professionnalisme et objectivité.

Elles/ils écoutent calmement les arguments des client-e-s et clarifient leurs attentes. Si nécessaire, elles/ils demandent des précisions pour bien comprendre leurs demandes. Elles/ils évaluent les souhaits des client-e-s et les réclamations, afin de proposer une solution adaptée à la situation, à même de satisfaire la clientèle et l'établissement. Elles/ils se comportent de manière adaptée à la situation et communiquent de manière professionnelle, aimable et adaptée au destinataire.

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail regroupe par exemple cinq compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs et rattachées aux compétences opérationnelles.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité (CFC) aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'elles/ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, elles/ils sont capables d'exécuter seul-e-s des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Elles/ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Elles/ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les client-e-s de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Elles/ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Elles/ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Elles/ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple : Elles/ils établissent une liste des éventuels outils, moyens auxiliaires et produits de coiffage pour la mise en plis des cheveux.</i>
C2	Comprendre	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : Elles/ils expliquent les règles d'usage en matière de communication verbale et non verbale.</i>
C3	Appliquer	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple : Elles/ils accueillent le/la client-e de manière aimable et cordiale dans la langue locale et en anglais.</i>
C4	Analyser	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité analysent une situation complexe : elles/ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple : Elles/ils établissent un diagnostic en examinant le sens de pousse de la barbe, la texture du poil et l'état de la peau.</i>
C5	Synthétiser	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. <i>Exemple : Elles/ils conseillent au/à la client-e une modification de la couleur, en fonction du diagnostic préalable, de son type, de ses souhaits et en tenant compte notamment d'éventuelles allergies. Elles/ils s'aident si nécessaire de moyens auxiliaires.</i>
C6	Évaluer	Les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>Non pertinent au niveau de coiffeuse/coiffeur CFC.</i>

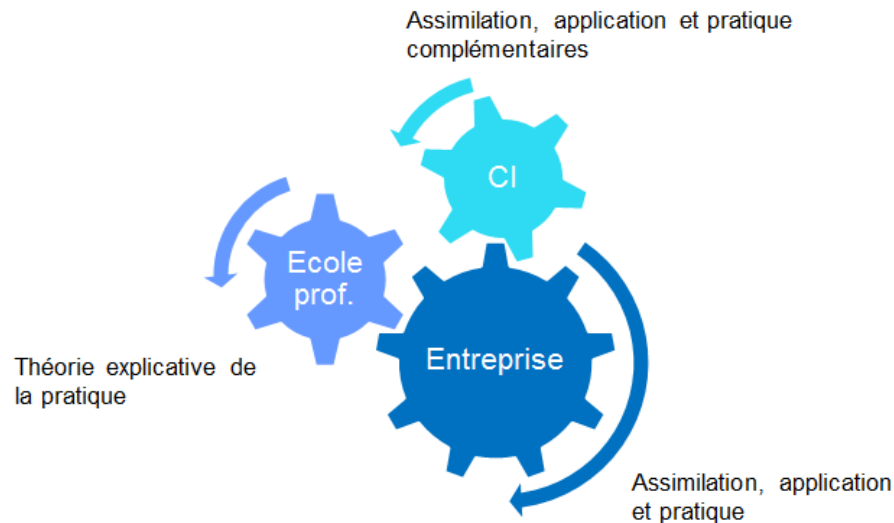
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique, d'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- **Entreprise formatrice** : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle** : elle dispense la formation scolaire qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises** : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les Coiffeuses/Coiffeurs avec certificat fédéral de capacité doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les coiffeuses/coiffeurs CFC sont des professionnel-le-s des soins de beauté et des cheveux. Elles/ils accueillent et conseillent une large clientèle, sans distinction d'âge ou de genre, à qui elles/ils fournissent des prestations de coiffure. Elles/ils exercent généralement leur activité dans un salon de coiffure, en qualité d'indépendant ou d'employé. Elles/ils peuvent aussi travailler auprès de leurs client-e-s dans des domaines spécifiques tels que la télévision, le cinéma ou des manifestations liées au monde de la mode et de la culture (défilés de mode, spectacles, etc.).

Les coiffeuses/coiffeurs CFC sont en contact régulier avec leurs fournisseurs pour mettre à jour leurs connaissances des produits et appareils de soin et de styling.

Lorsqu'elles/ils travaillent en équipe, elles/ils soutiennent la formation des apprenti-e-s et supervisent au besoin le travail des coiffeuses/coiffeurs AFP.

Principales compétences opérationnelles

Les coiffeuses/coiffeurs CFC conseillent la clientèle de manière professionnelle sur toutes les prestations proposées, en tenant compte des souhaits et habitudes, de la morphologie du visage, de la qualité des cheveux et des proportions corporelles de leurs client-e-s. Elles/ils évaluent l'état des cheveux et du cuir chevelu afin de les traiter et leur appliquer des soins en conséquence. Elles/ils conçoivent, planifient et exécutent avec habileté des coupes, des modifications de forme et de couleur des cheveux, ainsi que leur mise en forme, utilisant pour ce faire divers moyens auxiliaires, notamment des postiches. Elles/ils proposent également divers services de barbier.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC conseillent et vendent à leur clientèle des produits de soin et de styling. Elles/ils en évaluent constamment l'efficacité et en soutiennent la gestion et la promotion.

Le service à la clientèle et l'organisation de l'environnement de travail sont des aspects centraux du quotidien des coiffeuses/coiffeurs CFC. Grâce à leurs bonnes connaissances des technologies de l'information et de la communication, les coiffeuses/coiffeurs CFC gèrent les rendez-vous et le fichier clients de façon autonome. Elles/ils communiquent avec leurs client-e-s au travers de différents canaux.

Outre les connaissances spécialisées nécessaires pour réaliser ces tâches avec professionnalisme, les coiffeuses/coiffeurs CFC affichent une attitude fortement orientée sur les besoins de la clientèle et la qualité des services, un grand sens des responsabilités et une aptitude au travail en équipe.

Exercice de la profession

Les coiffeuses/coiffeurs CFC fournissent l'intégralité des prestations d'un salon de coiffure et organisent leurs processus de travail de manière autonome. Elles/ils agissent dans un souci de qualité, dans l'intérêt de la clientèle et du salon. Elles/ils communiquent de manière respectueuse, aimable, adaptée à la situation et dans le respect de la diversité de leur clientèle et de leurs collègues. Leurs compétences linguistiques leur permettent de tenir une conversation simple avec la clientèle en anglais.

Fortement influencé par la mode, la profession de coiffeuse/coiffeur CFC requiert curiosité, sens artistique et créativité. Dans leur pratique quotidienne, les coiffeuses/coiffeurs CFC contribuent au développement de l'innovation, en transmettant par exemple à leur équipe les dernières tendances en matière de style et de techniques.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC planifient et fournissent leurs prestations dans le respect des prescriptions en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement. Elles/ils sont conscients des dangers liés à leur activité et veillent à leur propre protection, ainsi qu'à celle de leur équipe et de leur clientèle. Elles/ils veillent à se maintenir en bonne condition physique et psychique et disposent de la résistance au stress nécessaire à l'exercice de leur métier.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les coiffeuses/coiffeurs CFC contribuent au bien-être de leurs client-e-s en les conseillant et en leur fournissant des prestations qui leur permettent de se sentir à l'aise avec leur apparence. Conscients de leur rôle social en tant que personne de confiance, les coiffeuses/coiffeurs CFC sont à l'écoute et savent faire preuve de discrétion. Par leur ancrage local et leur contribution à la vie sociale, elles/ils sont des acteurs centraux de l'économie de proximité.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC assument la responsabilité d'une utilisation écologique et économique des consommables et contribuent, par leur comportement, à une gestion efficace de l'énergie et des ressources dans leur entreprise. En renseignant leur clientèle sur des offres de produits de soin et de styling biologiques et durables, elles/ils sensibilisent celle-ci à une alternative éco-responsable.

Culture générale

Les coiffeuses/coiffeurs CFC sont capables de se forger une opinion critique sur divers sujets d'actualité ou de société, ce qui les aide à surmonter les défis professionnels et personnels. Leur capacité de réflexion leur permet de questionner leur activité de manière critique et de progresser constamment. Cela favorise la mobilité professionnelle et l'accès à diverses formations continues.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→				
a	Service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail	a1 : S'occuper des client-e-s durant leur visite au salon de coiffure	a2 : Gérer les rendez-vous au sein du salon de coiffure ainsi que le fichier clients	a3 : Traiter les demandes et les réclamations des client-e-s concernant les prestations du salon de coiffure	a4 : Nettoyer et entretenir les outils et l'environnement de travail dans le salon de coiffure	a5 : Contribuer au développement d'une culture de l'innovation et de la créativité au sein du salon de coiffure
b	Conseil et vente de prestations et de produits	b1 : Clarifier les attentes des client-e-s et leur proposer des prestations du salon de coiffure	b2 : Conseiller et vendre des produits et des moyens auxiliaires aux client-e-s du salon de coiffure	b3 : Présenter les produits et les prestations du salon de coiffure et les promouvoir sur différents canaux	b4 : Gérer les produits, les moyens auxiliaires et les prestations du salon de coiffure	
c	Soin et traitement du cuir chevelu et des cheveux	c1 : Établir un diagnostic du cuir chevelu et des cheveux et choisir les produits appropriés	c2 : Effectuer un shampoing du cuir chevelu et des cheveux	c3 : Appliquer un soin au cuir chevelu et aux cheveux	c4 : Masser le cuir chevelu	
d	Coupe des cheveux	d1 : Conseiller les client-e-s dans le choix d'une coupe de cheveux adaptée à leur morphologie	d2 : Couper les cheveux en combinant plusieurs techniques	d3 : Effiler les cheveux en combinant plusieurs techniques		
e	Soin et taille de la barbe	e1 : Établir un diagnostic de la peau et de la barbe et choisir les outils et les produits de soin appropriés	e2 : Tailler la barbe	e3 : Raser la barbe avec un rasoir droit	e4 : Appliquer un soin à la peau et la barbe	
f	Modification de la couleur des cheveux	f1 : Établir un diagnostic et planifier la modification de la couleur des cheveux	f2 : Procéder à la modification de la couleur des cheveux	f3 : Rincer la couleur et appliquer un traitement approprié aux cheveux		
g	Transformation durable de la forme des cheveux	g1 : Établir un diagnostic et planifier la transformation durable de la forme des cheveux	g2 : Transformer durablement la forme des cheveux	g3 : Fixer la transformation et appliquer un traitement approprié aux cheveux		
h	Mise en forme et coiffage (styling) des cheveux	h1 : Réaliser une mise en plis et coiffer les cheveux	h2 : Sécher les cheveux à l'aide d'une brosse (effectuer un brushing)	h3 : Réaliser des coiffures		

3.3 Niveau d'exigence de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a : Service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail		
<p>Compétence opérationnelle a1 : S'occuper des client-e-s durant leur visite au salon de coiffure</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC accueillent les client-e-s et veillent à leur bien être durant toute la durée du service au salon.</p> <p>Elles/ils conduisent le/la client-e au poste de travail et l'accompagnent durant sa visite au salon de coiffure. Elles/ils communiquent de manière soignée, professionnelle et aimable. Elles/ils sont également en mesure d'accueillir les client-e-s en anglais. Les coiffeuses/coiffeurs CFC s'enquière du bien-être des client-e-s et répondent à leurs besoins.</p> <p>Après avoir délivré leurs prestations, elles/ils s'assurent de la satisfaction de leurs client-e-s et proposent un suivi, par exemple un prochain rendez-vous. Enfin, elles/ils prennent congé de manière cordiale et respectueuse.</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC établissent des priorités dans les situations complexes telles que plusieurs tâches en parallèle, charge émotionnelle liée à une discussion avec un-e client-e, etc. Elles/ils appliquent des stratégies de gestion du stress et des émotions, en faisant appel au besoin à des collègues ou à leur responsable.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.1 Elles/ils accueillent le/la client-e de manière aimable et cordiale dans la langue locale et en anglais. (C3)	a1.1 Elles/ils expliquent les règles d'usage en matière de communication verbale et non verbale. (C2)	a1.1 Elles/ils utilisent différentes approches pour accueillir, accompagner et prendre congé du/de la client-e et le/la mettre à l'aise. (C3)
	a1.2 Elles/ils présentent le déroulement de l'accueil du/de la client-e de manière autonome, selon les directives en vigueur dans le salon. (C2)	a1.2 Elles/ils accueillent le/la client-e dans le salon et veillent à assurer une atmosphère agréable. (C3)
	a1.3 Elles/ils sont capables de former des phrases simples en anglais pour accueillir le/la client-e et prendre congé. (C2)	

a1.4 Elles/ils vérifient systématiquement la concordance entre le rendez-vous noté dans l'agenda et les attentes du/de la client-e. (C3)		
a1.5 Elles/ils installent le/la client-e à la place de travail et se renseignent sur les services qu'il souhaite. (C3)		
a1.6 Elles/ils informent le/la client-e du déroulement de leur visite au salon. (C2)		
a1.7 Elles/ils protègent le/la client-e en fonction du service fourni. (C3)	a1.7 Elles/ils décrivent la marche à suivre dans leur salon pour installer le/la client-e selon le service convenu. (C2)	
a1.8 Une fois les prestations délivrées, elles/ils s'assurent de la satisfaction du/de la client-e et lui proposent un prochain rendez-vous. (C3)	a1.8 Elles/ils expliquent le déroulement après le service et la façon de prendre congé de la clientèle selon les directives en vigueur dans leur entreprise. (C2)	
a1.9 Elles/ils prennent cordialement congé du/de la client-e selon les directives en vigueur dans le salon, dans la langue locale et en anglais. (C3)		
a1.10 Elles/ils identifient les pics d'activité et fixent des priorités en fonction de l'urgence des tâches. (C4)	a1.10 Elles/ils élargissent leurs compétences personnelles dans le domaine des stratégies d'apprentissage et des méthodes systématiques pour faire face à de fortes charges de travail. (C3)	
a1.11 Elles/ils identifient les situations stressantes pour eux et les communiquent. (C3)	a1.11 Elles/ils décrivent différents types de situations complexes et expliquent leurs caractéristiques. (C2)	a1.11 Elles/ils appliquent, à l'aide d'exemples de cas, des stratégies de gestion du stress dans des situations professionnelles complexes. (C3)

a1.12 Elles/ils agissent orienté solution dans les situations complexes, en faisant appel au besoin à des collègues ou à leur responsable. (C4)	a1.12 Elles/ils exposent des manières de procéder en cas de situations complexes et stressantes et de discussions difficiles. (C3)	a1.12 Elles/ils montrent, à l'aide d'un exemple de cas, comment agir orienté solution dans des situations complexes. (C3)
	a1.13 Elles/ils décrivent différentes mesures leur permettant de gérer leurs émotions dans des situations professionnelles complexes. (C2)	

Compétence opérationnelle a2 : Gérer les rendez-vous et le fichier clients au sein du salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC planifient, fixent et confirment les rendez-vous pour des services de coiffure et renseignent les client-e-s sur les tarifs affichés dans le salon de coiffure.

Les rendez-vous sont pris soit sur place, soit par téléphone ou par voie électronique selon les directives du salon de coiffure. Si nécessaire, les coiffeuses/coiffeurs CFC envoient au/à la client-e une confirmation de rendez-vous et enregistrent à cet effet les données requises. En fonction de la situation, la prise de rendez-vous peut s'effectuer en anglais. Les coiffeuses/coiffeurs CFC gèrent le fichier clients et respectent les règles en vigueur dans le salon. Elles/ils prêtent une attention particulière aux informations importantes telles que les formules de coloration, les techniques de coupe ou les allergies du/de la client-e. Elles/ils consignent ces informations systématiquement, en indiquant si nécessaire les mesures à prendre. Elles/ils traitent les données des client-e-s de manière strictement confidentielle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a2.1 Elles/ils mènent un entretien avec le/la client-e et répondent à ses questions au sujet des prestations désirées. (C4)	a2.1 Elles/ils s'enquière du souhait du/de la client-e dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	
a2.2 Au cours de l'entretien, elles/ils identifient les attentes du/de la client-e relatives aux prestations. (C4)	a2.2 Elles/ils citent les prestations de service de l'établissement dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	
	a2.3 Elles/ils décrivent le processus de prise de rendez-vous en vigueur dans leur entreprise. (C2)	
	a2.4 Elles/ils expliquent pourquoi et sous quelle forme les tarifs doivent être affichés dans le salon. (C2)	
a2.5 Elles/ils prennent rendez-vous avec le/la client-e dans la langue nationale locale et en anglais, en tenant compte du planning quotidien de l'établissement et appliquent les règles de base de la communication. (C3)	a2.5 Elles/ils établissent une liste de contrôle de la procédure à suivre lors d'une prise de rendez-vous par téléphone dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	

	a2.6 Elles/ils interprètent et établissent des exemples de cas pour une planification optimale des rendez-vous dans l'établissement. (C3)	
a2.7 Elles/ils inscrivent les rendez-vous dans l'agenda et les confirment aux client-e-s. (C3)		
a2.8 Elles/ils saisissent correctement les coordonnées (numéro de téléphone, e-mail) du/de la client-e. (C3)		
a2.9 Elles/ils gèrent les rendez-vous et les données des client-e-s de manière analogique ou numérique. (C3)	a2.9 Elles/ils décrivent les points importants à respecter lors de la gestion des rendez-vous et des données client-e-s. (C2)	
a2.10 Elles/ils traitent les données recueillies de manière confidentielle et utilisent le système de gestion du salon en respectant la procédure interne et les prescriptions en matière de protection des données. (C3)	a2.10 Elles/ils expliquent les dispositions légales pour la protection des données dans le salon de coiffure. (C2)	
	a2.11 Elles/ils citent les éventuelles conséquences en cas de violation des dispositions relatives à la protection des données. (C1)	
a2.12 Elles/ils vérifient l'âge du/de la client-e et demandent le cas échéant une décharge parentale pour des transformations chimiques sur des mineurs de moins de 16 ans. (C3)	a2.12 Elles/ils expliquent la notion de décharge parentale pour délivrer des prestations à des mineurs de moins de 16 ans. (C2)	

Compétence opérationnelle a3 : Traiter les demandes et les réclamations des client-e-s concernant les prestations du salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC sont attentives/ifs aux demandant et aux réclamations de leurs client-e-s, qu'elles/ils traitent avec professionnalisme et objectivité.

Elles/ils écoutent calmement les arguments des client-e-s et clarifient leurs attentes. Si nécessaire, elles/ils demandent des précisions pour bien évaluer leurs demandes. Elles/ils évaluent les souhaits des client-e-s et les réclamations, afin de proposer une solution adaptée à la situation, à même de satisfaire la clientèle et l'établissement. Elles/ils adoptent un comportement adapté à la situation et communiquent de manière professionnelle, aimable et adaptée au destinataire.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.1 Elles/ils clarifient les demandes et réclamations du/de la client-e de façon professionnelle et en évaluent la pertinence ainsi que l'urgence. (C4)	a3.1 Elles/ils décrivent le comportement professionnel en cas de réclamation de la part d'un-e client-e. (C2)	
a3.2 Elles/ils analysent si nécessaire le souhait/la réclamation du/de la client-e avec la personne responsable ou l'équipe. (C4)		
a3.3 Elles/ils répondent aux demandes et réclamations du/de la client-e en proposant une solution adaptée. (C3)	a3.3 Elles/ils citent différentes situations de réclamations et mettent en place des mesures. (C4)	
a3.4 Elles/ils adoptent un langage adapté à la situation et agissent de façon appropriée avec le/la client-e. (C3)		

Compétence opérationnelle a4 : Nettoyer et entretenir les outils et l'environnement de travail dans le salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC utilisent et entretiennent leurs outils et leur environnement de travail de manière professionnelle et responsable.

Avant l'arrivée des premiers/ères client-e-s, elles/ils effectuent les préparatifs nécessaires pour la journée, tels que l'aération de la salle, la mise en marche des appareils et des machines, le réassort des produits, etc.

Après chaque service, elles/ils nettoient leur environnement et leur poste de travail en respectant strictement les prescriptions du salon en matière d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement, ainsi que de sécurité au travail, et le préparent soigneusement pour la prochaine prestation. Durant leur travail, elles/ils veillent à adopter un mode de travail ergonomique. Elles/ils s'assurent du bon état des appareils de travail, des outils et des moyens auxiliaires et signalent à leur responsable les éventuels défauts ou dysfonctionnements des outils et appareils du salon. Elles/ils nettoient et désinfectent les outils, appareils et moyens auxiliaires après chaque usage, en respectant les instructions d'utilisation.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC veillent à éliminer les risques d'accidents potentiels, tels que des câbles branchés, du mobilier qui traîne ou des surfaces mouillées au sol. Elles/ils veillent également à ce que leurs outils de coupe soient rangés de manière appropriée. Elles/ils utilisent les produits d'entretien avec parcimonie, en privilégiant, dans la mesure du possible les produits biodégradables. Grâce à leur utilisation réfléchie des ressources, des produits et des appareils, elles/ils contribuent à la durabilité au sein du salon.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a4.1 Elles/ils nettoient leur place de travail après chaque utilisation et la préparent pour le prochain service. À cet égard, elles/ils appliquent strictement les prescriptions en vigueur dans le salon concernant l'hygiène, la protection de la santé et de l'environnement, ainsi que la sécurité au travail. (C3)	a4.1 Elles/ils expliquent la différence entre un nettoyage, une désinfection et une stérilisation. (C2)	a4.1 Elles/ils nettoient systématiquement la place de travail, les appareils, outils et moyens auxiliaires utilisés, en respectant les recommandations de la branche en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement. (C3)
	a4.2 Elles/ils expliquent les possibilités de transmission des principaux agents pathogènes. (C2)	
	a4.3 Elles/ils décrivent la façon dont elles/ils peuvent se protéger eux-mêmes et protéger l'équipe et les client-e-s d'une infection. (C2)	
	a4.4 Elles/ils différencient l'hygiène au travail, de l'hygiène publique et de l'hygiène personnelle. (C4)	

	a4.5 Elles/ils expliquent où rechercher les bases légales en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement en fonction d'une problématique donnée. (C2)	
	a4.6 Elles/ils expliquent le rôle des recommandations de la branche en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement (C2)	
	a4.7 Elles/ils décrivent leurs droits et devoirs, en tant qu'employé-e, en cas de non-respect par l'employeur des prescriptions légales en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement. (C2)	
	a4.8 Elles/ils expliquent l'importance du travail ergonomique dans le secteur de la coiffure. (C2)	
	a4.9 Elles/ils nomment diverses maladies professionnelles et décrivent leurs symptômes, leurs causes et les mesures de prévention adéquates. (C2)	
a4.10 Elles/ils contribuent au maintien d'un environnement accueillant et agréable dans le salon en général. (C3)	a4.10 Elles/ils expliquent les avantages d'un salon de coiffure accueillant, bien entretenu et organisé, pour les client-e-s et le personnel. (C2)	
a4.11 Elles/ils utilisent leurs outils et appareils de travail avec précaution et soin, en respectant les instructions d'utilisation. (C3)	a4.11 Elles/ils expliquent l'utilisation professionnelle et sûre des différents outils, appareils et moyens auxiliaires. (C2)	a4.11 Elles/ils utilisent leurs outils et appareils de travail de manière professionnelle et sûre, en respectant les instructions d'utilisation et les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement. (C3)

	a4.12 Elles/ils expliquent l'utilisation professionnelle et sûre des différents outils, appareils et moyens auxiliaires. (C2)	
	a4.13 Elles/ils comparent la consommation électrique et les frais d'électricité engendrés par les différents appareils. (C3)	
a4.14 Elles/ils prennent les dispositions adéquates en cas de dysfonctionnement des outils et appareils en les faisant réparer ou changer les composants défectueux. (C3)	a4.14 Elles/ils expliquent la construction et les caractéristiques des outils et des appareils. (C2)	
a4.15 En cas d'accident du travail, elles/ils mettent en œuvre les mesures de premiers secours conformément aux directives en vigueur dans le salon. (C3)	a4.15 Elles/ils décrivent les risques d'accident dans le secteur de la coiffure à l'aide d'exemples de cas et expliquent comment les prévenir. (C2)	
	a4.16 Elles/ils expliquent les mesures de premier secours à adopter dans le salon de coiffure en fonction d'une situation donnée. (C2)	
a4.17 Elles/ils utilisent les produits de nettoyage et de désinfection avec parcimonie et les éliminent de manière professionnelle et écologique. (C3)	a4.17 Elles/ils décrivent comment utiliser les produits de nettoyage et de désinfection de manière économique et écologique. (C2)	

Compétence opérationnelle a5 : Contribuer au développement d'une culture de l'innovation et de la créativité au sein du salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC prennent part aux échanges formels ou informels au sein du salon, y partagent leurs expériences et y amènent de nouvelles idées.

Elles/ils s'appuient pour cela sur les dernières tendances en matière de coiffure, tant sur le plan national qu'international. Elles/ils suivent celles-ci au moyen de différentes sources, telles que des revues spécialisées et des catalogues professionnels, des sites Internet ou des réseaux sociaux.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC développent leur pratique et se forment tout au long de leur parcours professionnel. Elles/ils acquièrent de nouvelles techniques et se tiennent informé-e-s des nouveautés en matière de produits de soin et de styling, ainsi que de moyens auxiliaires, en participant notamment à des formations continues et à des manifestations spécialisées. En fonction de la situation, elles/ils pourraient participer à ces événements en anglais.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a5.1 Elles/ils s'informent sur les nouvelles tendances et techniques, et les partagent avec leurs collègues. (C2)	a5.1 Elles/ils citent différentes sources d'information leur permettant de se renseigner sur les nouvelles tendances et techniques ainsi que sur les nouveaux produits. (C1)	a5.1 Elles/ils récoltent et présentent différentes informations sur les nouvelles tendances de la coiffure et les mettent en pratique. (C4)
a5.2 Elles/ils utilisent de nouvelles techniques, tendances et produits. (C4)		a5.2 Elles/ils analysent les techniques de base et les combinent pour obtenir une coiffure tendance. (C4)
		a5.3 Elles/ils présentent une coiffure tendance et notent les résultats dans une documentation, fiche technique comprise. (C3)
a5.4 Elles/ils se forment en continu à l'évolution des techniques, des tendances et des produits. (C3)	a5.4 Elles/ils expliquent différentes possibilités de perfectionnement après l'achèvement de la formation de base. (C2)	
	a5.5 Elles/ils décrivent des tendances de styling actuelles. (C2)	
	a5.6 Elles/ils expliquent des termes professionnels relatifs aux techniques de styling en anglais. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles b : Conseil et vente de prestations et de produits		
<p>Compétence opérationnelle b1 : Clarifier les attentes des client-e-s et leur proposer des prestations du salon de coiffure</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC s'appuient sur diverses techniques et outils pour conseiller au/à la client-e le service approprié, lui permettre de se projeter et de faire plus facilement son choix.</p> <p>Elles/ils connaissent bien l'offre de prestations de leur salon et sont à l'écoute des besoins des client-e-s. Elles/ils tiennent compte de leurs souhaits et habitudes, de la morphologie de leur visage, de la qualité de leurs cheveux et de leurs proportions corporelles et prennent ces éléments en compte dans les conseils et les recommandations qu'ils leur prodiguent.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.1 Elles/ils expliquent au/à la client-e l'offre de services et les produits du salon. (C3)	b1.1 Elles/ils expliquent la différence entre un service et une marchandise. (C2)	
	b1.2 Elles/ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents services. (C2)	
b1.3 Elles/ils se renseignent sur les habitudes et les attentes du/de la client-e. (C3)	b1.3 Elles/ils appliquent les principes de communication et les bases de l'écoute active dans un jeu de rôle. (C3)	
	b1.4 Elles/ils font la différence entre différents types de client-e-s et motifs d'achat. (C4)	
b1.5 Elles/ils analysent la morphologie du visage du/de la client-e et ses proportions corporelles. (C4)	b1.5 Elles/ils identifient différentes morphologies et proportions du visage ainsi que leurs caractéristiques. (C4)	
	b1.6 Elles/ils identifient différentes proportions et formes du corps ainsi que leurs caractéristiques. (C4)	

b1.7 Elles/ils proposent aux client-e-s différentes solutions, en les illustrant si nécessaire avec des moyens auxiliaires tels que revues et catalogues professionnels, sites Internet ou outils de réalité augmentée. (C4)	b1.7 Elles/ils appliquent le modèle de communication de Schulz von Thun dans un jeu de rôle. (C3)	
	b1.8 Elles/ils formulent des suggestions d'optimisation pour des proportions équilibrées. (C4)	
b1.9 Elles/ils reformulent les éléments discutés avec le/la client-e et conviennent avec lui/elle des prestations à réaliser. (C3)		

Compétence opérationnelle b2 : Conseiller et vendre des produits et des moyens auxiliaires aux client-e-s du salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC conseillent au/à la client-e des produits de soin et de styling et des moyens auxiliaires.

Pour la vente des produits, elles/ils tiennent compte du diagnostic du cuir chevelu, des cheveux et des prestations convenues et mettent en évidence les avantages des produits pour le/la client-e. Lorsque cela est souhaité par la clientèle, elles/ils lui proposent des alternatives écologiques et durables, si de tels produits sont disponibles au salon. Elles/ils utilisent à cet effet les bases du conseil et de la vente et adoptent une attitude motivée, compétente et communicative. Elles/ils effectuent la vente conformément aux souhaits du/de la client-e via différents canaux.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.1 Elles/ils conseillent au/à la client-e des produits et des moyens auxiliaires en tenant compte de ses besoins et des prestations réalisées. (C4)	b2.1 Elles/ils décrivent les trois phases de l'entretien de conseil et de vente. (C2)	
	b2.2 Elles/ils utilisent différentes techniques de questions (questions ouvertes et fermées) dans un jeu de rôle. (C3)	
	b2.3 Elles/ils expliquent les groupes principaux de la composition des produits de soin et de styling. (C2)	
	b2.4 Elles/ils expliquent les principaux ingrédients des produits de soin et de coiffure. (C2)	
b2.5 Elles/ils encaissent les montants dus pour les prestations et les produits en respectant la procédure en vigueur dans le salon. (C3)	b2.5 Elles/ils calculent des rabais pour la vente. (C3)	
b2.6 Elles/ils expliquent au/à la client-e l'utilisation des produits et moyens auxiliaires à domicile. Ce faisant, elles/ils adoptent une attitude communicative et orientée client et font preuve de motivation. (C3)		

Compétence opérationnelle b3 : Présenter les produits et les prestations du salon de coiffure et les promouvoir sur différents canaux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC mettent en œuvre des mesures ciblées et efficaces pour la promotion de la vente.

Elles/ils contribuent à renforcer la notoriété du salon grâce à leur travail professionnel et leur engagement. Elles/ils attirent l'attention sur les produits et les services du salon en utilisant les canaux de communication numériques et les réseaux sociaux de manière créative et dans le respect de la philosophie du salon. Pour cela, elles/ils se mettent à la place du/de la client-e et appliquent les principes de base du marketing et de la promotion de la vente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.1 Elles/ils proposent à leur responsable des mesures pour promouvoir les produits et les services au sein du salon. (C4)		
b3.2 Elles/ils mettent en œuvre les mesures de promotion des services, produits et moyens auxiliaires dans le salon, en tenant compte de la saison ou des tendances du moment. (C4)	b3.2 Elles/ils décrivent différentes possibilités de présentation des produits et services dans le salon. (C2)	
	b3.3 Elles/ils développent des mesures de fidélisation et d'acquisition de clientèle. (C3)	
b3.4 Elles/ils proposent des idées d'actions et des contenus pour promouvoir l'image et les prestations du salon sur les canaux de communication et sur les réseaux sociaux. (C4)	b3.4 Elles/ils esquissent des mesures publicitaires dans le domaine numérique et des réseaux sociaux en tenant compte de la philosophie du salon. (C3)	
b3.5 Elles/ils appliquent les règles d'usage en matière de communication sur les réseaux sociaux et veillent à respecter strictement les exigences du salon. (C3)	b3.5 Elles/ils citent des règles de base simples relatives à la communication numérique. (C2)	
	b3.6 Elles/ils expliquent l'importance d'une attitude professionnelle sur les réseaux sociaux (y. c. de la protection individuelle). (C2)	

Compétence opérationnelle b4 : Gérer les produits, les moyens auxiliaires et les prestations du salon de coiffure

Les coiffeuses/coiffeurs CFC gèrent les stocks de produits nécessaires à leur travail quotidien, ainsi que ceux destinés à la vente.

Selon la procédure en vigueur dans le salon, elles/ils mènent des entretiens avec les fournisseurs, préparent les commandes de produits et transmettent les informations nécessaires à leurs responsables. Elles/ils réceptionnent, contrôlent et stockent les marchandises, conformément aux instructions du salon et du fabricant, tout en respectant les prescriptions de sécurité et l'obligation de diligence. Elles/ils exécutent leur travail de manière systématique et suivant des procédures clairement définies.

Elles/ils procèdent à la mise en vente des prestations et des produits, en prenant notamment en compte leur prix de revient. Elles/ils évaluent en permanence l'offre du salon et formulent des propositions d'adaptations lorsque cela est nécessaire.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b4.1 Elles/ils contrôlent le stock de marchandises. (C3)		
b4.2 Elles/ils préparent et effectuent les commandes. (C3)		
b4.3 Elles/ils contrôlent minutieusement la marchandise livrée par rapport au bon de livraison et à la commande effectuée et signalent toute anomalie. (C3)		
b4.4 Elles/ils stockent les marchandises conformément aux instructions du fabricant et en respectant scrupuleusement les prescriptions en matière de sécurité et l'obligation de diligence. (C3)		
b4.5 Elles/ils éliminent les produits périmés selon les principes écologiques. (C3)		
b4.6 Elles/ils calculent les prix de vente des services et des produits du salon sur la base du prix de	b4.6 Elles/ils calculent le prix d'achat et de vente des produits. (C3)	

revient respectif et les soumettent à leur responsable. (C3)		
	b4.7 Elles/ils calculent le prix des services. (C3)	
	b4.8 Elles/ils calculent le salaire net. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles c : Soins et traitement du cuir chevelu et des cheveux		
<p>Compétence opérationnelle c1 : Établir un diagnostic du cuir chevelu et des cheveux et choisir les produits appropriés</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC observent la qualité du cuir chevelu et des cheveux du/de la client-e et établissent un diagnostic de ceux-ci.</p> <p>Elles/ils analysent le cuir chevelu et les cheveux en lui posant des questions et à l'aide de leurs caractéristiques optiques et tactiles. Se basant sur les résultats, elles/ils recommandent au/à la client-e les produits de soins appropriés et un traitement adapté. Elles/ils s'assurent de son accord et préparent les étapes et le matériel de travail nécessaires pour le traitement.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.1 Elles/ils analysent la qualité des cheveux et du cuir chevelu et établissent un diagnostic. (C4)	c1.1 Elles/ils décrivent les fonctions principales de la peau et des cheveux. (C2)	c1.1 Elles/ils effectuent un diagnostic du cuir chevelu et des cheveux et documentent les résultats. (C4)
	c1.2 Elles/ils présentent les couches ainsi que les organes fonctionnels de la peau. (C2)	
	c1.3 Elles/ils expliquent la structure de la tige capillaire et de la racine du cheveu. (C2)	
	c1.4 Elles/ils décrivent les différents types de cheveux (forme, qualité, structure). (C2)	
	c1.5 Elles/ils identifient à l'aide de photos différentes anomalies et maladies du cuir chevelu et des cheveux et citent les mesures à prendre. (C4)	
c1.6 Elles/ils choisissent le traitement et les produits appropriés en fonction du diagnostic (C3).	c1.6 Elles/ils démontrent l'effet désiré des composants des différents produits et leur action sur le cuir chevelu et les cheveux. (C3)	

	c1.7 Elles/ils décrivent l'effet de la valeur du pH sur la peau et les cheveux. (C2)	
	c1.8 Elles/ils justifient la différence entre des soins et un traitement. (C2)	
c1.9 Elles/ils informent le/la client-e des avantages des produits recommandés. (C3)		
c1.10 Elles/ils renseignent le/la client-e sur la nature des produits proposés et, si le/la client-e le souhaite, lui conseillent des produits de soin et de traitement biologiques et durables. (C3)		
c1.11 Elles/ils expliquent au/à la client-e la méthode d'application proposée et les différentes étapes du processus. (C3)	c1.11 Elles/ils justifient leur choix de produits et les étapes de travail en fonction du diagnostic donné. (C2)	
c1.12 Elles/ils préparent le matériel nécessaire au soin et au traitement. (C3)		

Compétence opérationnelle c2 : Effectuer un shampoing du cuir chevelu et des cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC effectuent un shampoing des cheveux et du cuir chevelu avec un shampoing adapté au/à la client-e.

Avant d'installer le/la client-e au bac pour le traitement, elles/ils lui démêlent les cheveux. Elles/ils mouillent ensuite le cuir chevelu et les cheveux, appliquent les produits sélectionnés et effectuent le lavage du cuir chevelu et des cheveux de manière systématique. Elles/ils veillent ainsi au positionnement correct de leurs mains et de leurs doigts, à une application méthodique des mouvements et s'assurent du confort du/de la client-e. Elles/ils respectent les dispositions légales et en vigueur dans le salon en matière d'hygiène et de protection de la santé et veillent à utiliser l'eau et les produits de manière économique et écologique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.1 Elles/ils démêlent les cheveux et mouillent le cuir chevelu et les cheveux, en veillant à une température d'eau agréable pour le/la client-e. (C3)		
c2.2 Elles/ils appliquent minutieusement le shampoing choisi sur le cuir chevelu et les cheveux du/de la client-e en respectant les instructions du fabricant. (C3)	c2.2 Elles/ils présentent le processus de shampoing en rapport avec les tensio-actifs. (C2)	
c2.3 Elles/ils procèdent au shampoing selon le processus défini et en appliquant une pression adaptée. (C3)	c2.3 Elles/ils décrivent le processus de shampoing en relation avec l'état du cuir chevelu et des cheveux. (C2)	c2.3 Elles/ils effectuent un shampoing systématique du cuir chevelu et des cheveux. (C3)
c2.4 Elles/ils rincent méticuleusement le cuir chevelu et les cheveux. (C3)		
c2.5 Elles/ils s'assurent du bien-être du/de la client-e à chaque étape du processus. (C3)		
c2.6 Elles/ils nettoient et désinfectent le bac et rangent les produits utilisés. (C3)		

c2.7 Elles/ils utilisent les produits de soin et de traitement, ainsi que l'eau de façon écologique et économique. (C3)	c2.7 Elles/ils expliquent l'importance d'une utilisation économique et écologique des ressources et des produits. (C2)	c2.7 Elles/ils utilisent les ressources et les produits de manière économique et écologique. (C2)
---	--	---

Compétence opérationnelle c3 : Appliquer un soin au cuir chevelu et aux cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC appliquent les soins convenus au cuir chevelu et aux cheveux du/de la client-e avec des produits adaptés.

Elles/ils accompagnent le/la client-e à sa place et le préparent pour les soins du cuir chevelu. Elles/ils appliquent ensuite soigneusement le soin sur le cuir chevelu. Elles/ils améliorent ainsi l'état du cuir chevelu et des cheveux, respectivement le maintiennent dans un état optimal et veillent au confort du/de la client-e.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.1 Sur la base du diagnostic préalable, elles/ils appliquent minutieusement le soin convenu au cuir chevelu et aux cheveux. (C3)	c3.1 Elles/ils décrivent l'application professionnelle d'un soin du cuir chevelu et des cheveux en fonction de leur état. (C2)	c3.1 Elles/ils effectuent un soin du cuir chevelu et des cheveux en utilisant la technique appropriée. (C3)
	c3.2 Elles/ils expliquent les bénéfices des soins du cuir chevelu et des cheveux. (C2)	
c3.3 Elles/ils laissent agir le produit de soin selon les instructions du fabricant et en tenant compte de l'état du cuir chevelu et des cheveux. (C3)		

Compétence opérationnelle c4 : Masser le cuir chevelu

Les coiffeuses/coiffeurs CFC proposent un massage du cuir chevelu au/à la client-e.

Elles/ils expliquent au/à la client-e les bénéfices d'un massage stimulant et/ou relaxant du cuir chevelu. Elles/ils s'assurent de son accord, veillent à ce qu'il soit confortablement installé et procèdent au massage en utilisant la technique et l'amplitude nécessaires. Pendant le massage, elles/ils veillent à une posture corporelle ergonomique et adéquate.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.1 Elles/ils proposent au/à la client-e un massage du cuir chevelu en lui en expliquant les bénéfices. (C3)	c4.1 Elles/ils expliquent en leurs propres termes la notion de proxémie et son importance dans les situations de service de coiffure. (C2)	
	c4.2 Elles/ils expliquent les bienfaits des massages stimulants et relaxants du cuir chevelu. (C2)	
c4.3 Elles/ils procèdent au massage en utilisant la technique et l'amplitude nécessaires et en adoptant une posture corporelle ergonomique et adéquate. (C3)	c4.3 Elles/ils décrivent les effets du massage sur l'irrigation du cuir chevelu et l'alimentation des racines des cheveux. (C2)	c4.3 Elles/ils effectuent un massage stimulant et/ou relaxant du cuir chevelu en exerçant la pression adaptée et en adoptant une posture corporelle ergonomique et adéquate. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles d : Coupe des cheveux		
<p>Compétence opérationnelle d1 : Conseiller les client-e-s dans le choix d'une coupe de cheveux adaptée à leur morphologie</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC conseillent le/la client-e de manière approfondie et décident avec lui de la manière dont les cheveux doivent être coupés ou coiffés.</p> <p>Elles/ils utilisent différentes techniques pour identifier les souhaits du/de la client-e en matière de coiffure. Pour un conseil approfondi, elles/ils tiennent compte non seulement des souhaits du/de la client-e, mais aussi des proportions de son corps, de son apparence générale, du style, de la forme du visage, de l'épaisseur et de la densité des cheveux, de la structure du cheveu, des contours et des épis ainsi que de ses habitudes de coiffage. Sur la base de l'analyse, elles/ils expliquent les différentes options au/à la client-e, par exemple à l'aide de photos, et conviennent de la coiffure finale. Si la situation l'exige, elles/ils communiquent avec le/la client-e en anglais.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.1 Elles/ils s'enquière des souhaits du/de la client-e et de ses habitudes de coiffure avec amabilité. Si la situation l'exige, elles/ils communiquent en anglais. (C2)	d1.1 Elles/ils décrivent différentes coupes de cheveux et coiffures dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	
	d1.2 Elles/ils s'enquière des souhaits du/de la client-e à l'aide d'exemples dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	
d1.3 Elles/ils analysent la forme du visage, le style et les proportions du corps des client-e-s. (C4)	d1.3 Elles/ils décrivent différentes formes du visage, proportions du corps et orientations stylistiques. (C2)	d1.3 Elles/ils définissent différentes formes de coupe pour optimiser la forme du visage. (C4)
d1.4 Elles/ils proposent des coupes de cheveux appropriées sur la base de la qualité du cheveu. Elles/ils tiennent compte pour ce faire des lignes de contour et des épis. (C4)	d1.4 Elles/ils attribuent diverses formes de coupes de cheveux aux formes correspondantes du visage (C4).	d1.4 Elles/ils déterminent à l'aide de matériel illustratif (p. ex. photos, vidéos, tête d'exercice) diverses techniques de base de coupe des cheveux. (C4)
d1.5 Elles/ils appliquent lors du conseil sur la coupe de cheveux conforme au type les techniques de communication adaptées au/à la destinataire. (C3)		

Compétence opérationnelle d2 : Couper les cheveux en combinant plusieurs techniques

Les coiffeuses/coiffeurs CFC maîtrisent différentes techniques de base de coupe de cheveux et savent les appliquer de manière polyvalente.

Elles/ils planifient la coupe de cheveux en fonction de la longueur, du système, de la technique, de l'angle et de l'effilage. Elles/ils déterminent ensuite les outils et appareils qu'ils utiliseront (appareils à lames, ciseaux pour la coupe de cheveux, ciseaux d'effilage, tondeuse à cheveux, etc.) afin de réaliser les effets souhaités. Dans l'élaboration de la coupe de cheveux, elles/ils procèdent de manière précise et systématique. Elles/ils contrôlent leur travail en permanence (p. ex. symétrie gauche-droite, rapports longueurs et angles) et tiennent compte des mouvements naturels des cheveux, des épis et des structures capillaires. Elles/ils veillent lors du travail à une posture ergonomique et adéquate.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.1 Elles/ils planifient la coupe de cheveux en termes de procédure, d'angle, de technique, d'appareils et de divisions. (C4)	d2.1 Elles/ils expliquent les termes techniques des différentes techniques de base de coupe de cheveux. (C2)	d2.1 Elles/ils produisent la fiche technique pour la coupe de cheveux (procédure, équipement, divisions, graphique de coupe et coiffure finale). (K3)
	d2.2 Elles/ils distinguent les différentes formes de coupes de cheveux. (C3)	d2.2 Elles/ils dessinent des divisions tridimensionnelles sur la tête chauve et les appliquent à la tête d'exercice. (K3)
	d2.3 Elles/ils interprètent et créent des graphiques de coupe. (C3)	d2.3 Elles/ils expliquent les points importants pour une exécution soignée de la technique de coupe de base choisie (p. ex., coiffage propre, tombé naturel, humidification uniforme, posture du corps, etc.). (C3)
d2.4 Elles/ils déterminent les outils et le matériel de coupe pour l'élaboration de la coupe de cheveux souhaitée. (C3)	d2.4 Elles/ils expliquent les différents appareils de coupe de cheveux et leurs champs d'utilisation. (C2)	
d2.5 Elles/ils utilisent de manière techniquement correcte les différents outils et appareils à lames. (C3)		d2.5 Elles/ils appliquent de manière techniquement correcte les différents outils et appareils de coupe de cheveux sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)

		d2.6 Elles/ils adoptent une position correcte du corps, du peigne, des doigts, du rasoir et des ciseaux et en expliquent l'importance. (C3)
d2.7 Elles/ils coupent différentes formes compactes (horizontales, diagonales) en fonction de la longueur et de la texture des cheveux. (C3)		d2.7 Elles/ils coupent différentes formes compactes (horizontales, diagonales) sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.8 Elles/ils exécutent différentes coupes en forme graduée combinées en fonction de la longueur et de la texture des cheveux. (C3)		d2.8 Elles/ils coupent une forme graduée horizontale et diagonale sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.9 Elles/ils exécutent des coupes en dégradé progressif combinées en fonction de la longueur et de la texture des cheveux. (C3)		d2.9 Elles/ils coupent un dégradé progressif sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.10 Elles/ils exécutent des coupes en dégradé régulier combinées en fonction de la longueur et de la texture des cheveux. (C3)		d2.10 Elles/ils coupent un dégradé régulier sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.11 Elles/ils appliquent la technique des ciseaux sur peigne pour les coupes de cheveux des femmes et des hommes. (C3)		d2.11 Elles/ils exercent la technique des ciseaux sur peigne sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.12 Elles/ils réalisent des transitions en utilisant différentes techniques et appareils. (C3)		d2.12 Elles/ils réalisent les transitions avec différentes techniques et outils (tondeuses) sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
d2.13 Elles/ils créent des coupes de cheveux avec différents appareils de coupe de cheveux (appareils à lame, ciseaux de coupe de cheveux, tondeuse). (C4)		
d2.14 Elles/ils appliquent les différentes techniques de base de la coupe de cheveux combinée dans les	d2.14 Elles/ils analysent des photos de coiffures en relations aux techniques de coupe de cheveux. (C4)	d2.14 Elles/ils combinent diverses techniques de base de coupe de cheveux selon le modèle sur la

coupes de cheveux des femmes et des hommes. (C4)		tête d'exercice/sur un modèle. Elles/ils utilisent pour ce faire différents appareils de coupe des cheveux. (C4)
d2.15 Pendant l'exécution de la coupe de cheveux, elles/ils contrôlent en permanence leur processus de travail. (C3)		d2.15 Pendant l'exécution de la coupe de cheveux, elles/ils contrôlent en permanence leur processus de travail. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Effiler les cheveux en combinant plusieurs techniques

Les coiffeuses/coiffeurs CFC personnalisent et optimisent la coupe de cheveux créée au moyen de techniques d'effilage.

Elles/ils analysent la qualité, la quantité et la texture des cheveux. Ensuite, elles/ils déterminent la technique d'effilage appropriée et choisissent l'appareil correspondant (ciseaux d'effilage, ciseaux de sculptage, ciseaux de coupe et appareils à lames). Elles/ils effilent la coupe de cheveux avec système et veillent au maniement correct de l'appareil. Pendant le travail, elles/ils adoptent une posture ergonomique et adéquate.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.1 Elles/ils choisissent la technique d'effilage et les appareils correspondants en fonction de la qualité et de la quantité de cheveux. (C3)	d3.1 Elles/ils décrivent les différents ciseaux et dispositifs à lame utilisés pour l'effilage ainsi que leurs caractéristiques. (C2)	
	d3.2 Elles/ils énumèrent diverses techniques d'effilage et en expliquent l'effet sur le résultat final. (C2)	
	d3.3. Elles/ils expliquent quelle technique d'effilage est adaptée à quel type de cheveux. (C2)	
d3.4 Elles/ils appliquent les techniques d'effilage sur cheveux secs et humides. (C3)		d3.4 Elles/ils réalisent un effilage systématique des longueurs avec différents ciseaux et appareils à lames. (C3)
		d3.5 Elles/ils réalisent un effilage systématique des pointes avec différents ciseaux et appareils à lames. (C3)
d3.6 Elles/ils personnalisent la coupe de cheveux avec les techniques d'effilage appropriées. (C4)	d3.6 Elles/ils déduisent les techniques d'effilage appropriées sur la base d'une image. (C4)	
d3.7 Elles/ils adoptent une posture ergonomique en fonction des techniques d'effilage et des outils utilisés. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles e : Soin et taille de la barbe		
<p>Compétence opérationnelle e1 : Établir un diagnostic de la peau et de la barbe et choisir les outils et les produits de soin appropriés</p> <p>Avant de tailler/raser la barbe, les coiffeuses/coiffeurs CFC établissent un diagnostic de la peau et de la barbe du client, en fonction duquel elles/ils choisissent les appareils et produits de soin adaptés.</p> <p>Elles/ils accompagnent le client à la place de travail, préparée au préalable. Les outils de travail, les moyens auxiliaires et les produits de soin sont à disposition. Les coiffeurs clarifient les attentes du client, procèdent au diagnostic de la peau, analysent le sens de pousse de la barbe et les épis. Elles/ils proposent ensuite au client une taille / un rasage adapté(s) à la forme de son visage et en tenant compte également du soin apporté par le client à sa barbe.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.1 Elles/ils établissent un diagnostic en examinant le sens de pousse de la barbe, la texture du poil et l'état de la peau. (C4)	e1.1 Elles/ils décrivent les différents états et types de peau, ainsi que leurs caractéristiques. (C2)	e1.1 Elles/ils analysent le sens de pousse de la barbe, la texture du poil et l'état de la peau. (C4)
e1.2 Elles/ils tiennent compte de la forme du visage du/de la client-e, du soin apporté à sa barbe, ainsi que de ses souhaits et le conseillent sur les formes de barbe les mieux adaptées à son style. (C4)	e1.2 Elles/ils nomment et décrivent les différentes formes de barbe existantes. (C2)	e1.2 Elles/ils proposent des formes de barbe adaptées au client en tenant compte de différents critères (style du client, forme du visage, soin apporté à la barbe, etc.). (C3)
	e1.3 Elles/ils analysent, sur la base d'illustrations les effets de différentes formes de barbe sur le visage. (C4)	
	e1.4 Elles/ils utilisent les différentes formes de questionnement pour le conseil et l'entretien de la barbe. (C3)	
e1.5 Elles/ils choisissent les outils de travail, moyens auxiliaires et produits de soin appropriés pour les prochaines étapes de la taille/du rasage de la barbe. (C4)	e1.5 Elles/ils citent les outils nécessaires pour la taille, le rasage et le soin de la barbe et en expliquent l'utilisation et leur entretien. (C2)	e1.5 Elles/ils utilisent les produits et outils correctement et selon les normes d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement en vigueur. (C3)

Compétence opérationnelle e2 : Tailler la barbe

Les coiffeuses/coiffeurs CFC réalisent différentes formes de barbe à l'aide des outils et des moyens auxiliaires adéquats.

Une fois que les souhaits du/de la client-e ont été clarifiés et que le diagnostic de la peau et de la barbe est établi, les coiffeuses/coiffeurs CFC expliquent le déroulement du traitement au client. Elles/ils préparent la barbe et la taillent afin de lui donner la forme convenue, en mettant en œuvre différentes techniques de coupe et en utilisant les outils, appareils et moyens auxiliaires adéquats. Elles/ils nettoient et désinfectent les appareils et les outils et respectent les mesures d'hygiène et de protection nécessaires.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.1 Elles/ils informent le client sur le déroulement de la taille de la barbe. (C3)		e2.1 Elles/ils expliquent les étapes de la taille de la barbe. (C2)
e2.2 Elles/ils installent le client de façon ergonomique avec un appuie-tête. (C3)		e2.2 Elles/ils organisent leur poste de travail en fonction de la prestation et règlent la hauteur et l'inclinaison du siège. (C3)
e2.3 Elles/ils préparent la barbe au traitement, au besoin avec un produit adéquat ou en utilisant le sèche-cheveux. (C3)		e2.3 Elles/ils préparent la barbe en vue de la taille à l'aide d'un produit adapté et la mettent en forme au moyen du sèche-cheveux. (C3)
e2.4 Elles/ils taillent la barbe à la forme convenue. (C4)		e2.4 Elles/ils taillent la barbe d'un modèle selon une forme déterminée, en choisissant les techniques, outils, appareils et moyens auxiliaires adéquats. (C3)

Compétence opérationnelle e3 : Raser la barbe avec un rasoir droit

Les coiffeuses/coiffeurs CFC rasent les contours de la barbe après une taille ou effectuent des rasages partiels ou entiers de la barbe à l'aide d'un rasoir droit.

Une fois que les souhaits du client ont été clarifiés et que le diagnostic de la peau et de la barbe est établi, elles/ils lui expliquent le déroulement du rasage. Elles/ils préparent la peau du visage ainsi que les poils de la barbe, procèdent au rasage de manière systématique et minutieuse, avant de rincer le visage et d'appliquer une compresse pour apaiser la peau.

Les lames de rasoir utilisées sont éliminées avec précaution, afin de ne présenter aucun risque de blessure pour les clients et les collaborateurs/trices.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.1 Elles/ils informent le client sur le déroulement du rasage et le protègent en conséquence. (C3)		e3.1 Elles/ils décrivent toutes les étapes du rasage. (C2)
		e3.2 Elles/ils appliquent scrupuleusement les mesures de protection du client. (C3)
e3.3 Elles/ils préparent la peau et la barbe au rasage avec les produits et moyens auxiliaires adéquats. (C3)	e3.3 Elles/ils expliquent différents produits de préparation de la barbe et leurs effets. (C2)	e3.3 Elles/ils effectuent un savonnage au blaireau avec des mouvements circulaires. (C3)
		e3.4 Elles/ils utilisent des compresses chaudes en vue de préparer le client au rasage. (C3)
e3.5 Elles/ils rasent les contours de la barbe ou la barbe, d'abord dans le sens de pousse des poils, puis dans le sens inverse, en respectant les mesures d'hygiène et de protection. (C3)	e3.5 Elles/ils expliquent les mouvements corrects du rasage. (C2)	e3.5 Elles/ils exercent la technique de rasage dans les deux sens. (C3)
e3.6 Elles/ils tendent la peau durant tout le processus de rasage et réagissent de manière adaptée en cas de coupure. (C3)		e3.6 Elles/ils tendent la peau correctement durant tout le processus de rasage. (C3)

		e3.7 Elles/ils réalisent une hémostase avec les moyens adéquats. (C3)
e3.8 Elles/ils rincent le visage du/de la client-e à l'eau pour ôter les restes de mousse à raser. (C3)		
e3.9 Elles/ils apaisent la peau du visage au moyen de compresses. (C3)	e3.9 Elles/ils expliquent les effets physiologiques des compresses chaudes et froides. (C2)	e3.9 Elles/ils utilisent des compresses chaudes et froides en vue d'apaiser la peau du visage après le rasage. (C3)
e3.10 Elles/ils éliminent les lames de rasoir usagées conformément aux règles en vigueur dans le salon et aux prescriptions en matière de sécurité. (C3)		e3.10 Elles/ils appliquent les mesures de sécurité lors de l'élimination des lames de rasoir usagées. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : Appliquer un soin à la peau et à la barbe

Les coiffeuses/coiffeurs CFC réalisent un soin de la barbe et de la peau du visage du client après la taille/le rasage, afin d'éviter les éruptions et irritations cutanées.

Elles/ils donnent la forme souhaitée à la barbe à l'aide d'un sèche-cheveux et d'une brosse, ainsi qu'en utilisant un produit adapté (huile/cire à barbe). Elles/ils apaisent la peau avec un produit adéquat, en tenant compte de la tolérance cutanée du client. Sur demande du client, elles/ils complètent le soin de la peau par un massage facial.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC demandent régulièrement au client si tout se passe bien durant le traitement. Conscients de leur proximité avec le client, elles/ils adoptent à chaque instant une attitude professionnelle et une communication appropriée.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.1 Elles/ils donnent la forme souhaitée à la barbe. (C3)	e4.1 Elles/ils citent les différents types de produits de mise en forme de la barbe et décrivent leurs caractéristiques. (C2)	e4.1 Elles/ils réalisent différentes mises en forme de barbe sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
e4.2 Elles/ils appliquent un soin adapté à la peau et aux besoins du/de la client-e. (C3)	e4.2 Elles/ils citent les différents types de produits décongestionnants et apaisants, et décrivent leurs caractéristiques. (C2)	e4.2 Elles/ils appliquent un soin de la peau et de la barbe sur un modèle. (C3)
e4.3 Elles/ils effectuent un massage facial (zone de la barbe) avec le soin de la peau. (C3)	e4.3 Elles/ils décrivent les bienfaits d'un massage après le rasage sur la peau (hydratation, circulation, effet relaxant et tonifiant). (C2)	e4.3 Elles/ils effectuent différentes techniques de massage après le rasage sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
e4.4 Elles/ils s'assurent du bien-être et de la satisfaction du/de la client-e et adoptent une attitude professionnelle tout au long du traitement. (C3)		e4.4 Elles/ils adoptent une posture corporelle adaptée et respectent la distance sociale. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles f : Modification de la couleur des cheveux**Compétence opérationnelle f1 : Établir un diagnostic et planifier la modification de la couleur des cheveux**

Avant un service de coloration, les coiffeuses/coiffeurs CFC effectuent un diagnostic du cuir chevelu et des cheveux du/de la client-e, afin de s'assurer du résultat souhaité.

Elles/ils accompagnent le/la client-e à la place de travail préalablement préparée. Elles/ils identifient ses souhaits lors d'un entretien conseil, dans la langue nationale locale et en anglais, et établissent un diagnostic de l'état du cuir chevelu et des cheveux en vue de la coloration. Elles/ils l'informent en particulier des différentes options pour modifier la couleur et des divers types de produits existants. Lors du choix de la couleur, les coiffeuses/coiffeurs CFC prêtent une attention particulière au type et au style du/de la client-e et à ses habitudes, avant de déterminer la procédure à suivre. Elles/ils reformulent les points essentiels avec le/la client-e et notent minutieusement les informations dans un protocole de modification de la couleur.

Les coiffeuses/coiffeurs CFC se rendent ensuite au laboratoire pour préparer le matériel et les produits nécessaires à la modification de la couleur. Pour cela, elles/ils respectent à la lettre les informations du protocole de modification de la couleur, les instructions des fabricants et les prescriptions du salon, notamment en matière de sécurité et de protection de la santé et de l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
f1.1 Elles/ils déterminent le choix du type de couleur selon les attentes du/de la client-e, à l'aide d'un support visuel et d'un nuancier. (C4)	f1.1 Elles/ils décrivent les bases de la colorimétrie et les appliquent à l'aide d'exemples de cas. (C3)	
	f1.2 Elles/ils analysent les aspects d'une coloration sur la base d'un support visuel. (C4)	
	f1.3 Elles/ils expliquent les différentes techniques d'application de produits de coloration. (C2)	
f1.4 Elles/ils établissent un diagnostic de l'état du cuir chevelu et des cheveux en vue de la modification de la couleur. (C4)	f1.4 Elles/ils décrivent les différences entre cheveux naturels et cheveux colorés. (C2)	
	f1.5 Elles/ils identifient les différentes nuances et reflets. (C4)	

	f1.6 Elles/ils interprètent des nuances de couleurs au moyen de mèches test. (C3)	
	f1.7 Elles/ils déterminent la couleur de base et le pourcentage de cheveux blancs. (C3)	
f1.8 Elles/ils présentent la couleur de départ et la couleur d'arrivée à l'aide du nuancier. (C4)	f1.8 Elles/ils expliquent la composition et l'utilisation du système de coordonnées des couleurs. (C2)	
	f1.9 Elles/ils expliquent différents systèmes de coordonnées des couleurs en fonction des marques. (C2)	
f1.10 Elles/ils consignent les résultats du diagnostic sur le protocole de modification de la couleur, selon les prescriptions en vigueur dans le salon. (C3)	f1.10 Elles/ils expliquent les éléments essentiels d'un protocole de modification de la couleur et leur influence sur le choix des produits et des techniques d'application. (C2)	f1.10 Elles/ils établissent un diagnostic et remplissent un protocole de modification de la couleur complet selon le modèle de Coiffure Suisse. (C4)
f1.11 Elles/ils s'informent sur les produits actuellement disponibles sur le marché pour la modification de couleur. (C3)	f1.11 Elles/ils déterminent la composition des produits de modification de la couleur (processus chimique, substances actives, mode d'action). (C4)	
f1.12 Elles/ils conseillent au/à la client-e une modification de la couleur, dans la langue nationale locale et en anglais, en tenant compte du diagnostic préalable et du type du/de la client-e. (C4)	f1.12 Elles/ils décrivent les différents groupes de couleurs, leurs effets, leur durée et leur action, dans la langue nationale locale et en anglais. (C2)	f1.12 Elles/ils mènent un entretien conseil pour une coloration sur la base du diagnostic préétabli. (C4)
f1.13 Elles/ils déterminent les souhaits du/de la client-e en tenant compte du diagnostic et clarifient les éventuelles allergies conformément aux directives de l'entreprise. (C4)	f1.13 Elles/ils expliquent comment vérifier si le/la client-e souffre d'éventuelles allergies et comment l'orienter de manière adéquate le cas échéant. (C2)	

f1.14 Elles/ils informent le/la client-e des étapes de travail, des avantages et inconvénients du traitement proposé, ainsi que de ses possibilités et limites, et elles/ils s'assurent finalement de son consentement. (C4)	f1.14 Elles/ils analysent en détail les étapes de travail de la coloration d'après un cas concret. (C4)	
	f1.15 Elles/ils expliquent comment et pourquoi obtenir un consentement pour les client-e-s mineurs pour changer la couleur de leurs cheveux. (C2)	
f1.16 Elles/ils préparent le mélange de couleur, les outils et les moyens auxiliaires nécessaires à la modification de la couleur conformément au protocole correspondant et à la fiche technique. Ce faisant, elles/ils respectent les indications du fabricant et les prescriptions du salon en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et de l'environnement. (C3)	f1.16 Sur la base d'un diagnostic préétabli ou d'un cas pratique, elles/ils déterminent la quantité de produit nécessaire à l'aide d'un calcul de mélange. Ce faisant, elles/ils respectent la concentration H202. (C4)	f1.16 Elles/ils préparent le mélange de couleur, les outils et les moyens auxiliaires nécessaires à la modification de la couleur conformément au protocole correspondant et à la fiche technique. Ce faisant, elles/ils respectent les indications du fabricant et les prescriptions de la branche en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement. (C3)
	f1.17 Elles/ils expliquent les risques pour la santé et l'environnement liés à la manipulation des produits chimiques et reconnaissent les symboles de danger y relatifs. (K2)	

Compétence opérationnelle f2 : Procéder à la modification de la couleur des cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC modifient la couleur des cheveux à l'aide de différents moyens auxiliaires et de différentes techniques.

Elles/ils protègent le/la client-e pour le service de coloration afin d'éviter d'éventuelles éclaboussures de produit sur la peau ou les habits. Elles/ils effectuent des colorations des émergences et des premières colorations, des décolorations ainsi que des mèches au papier ou au peigne, ou encore un balayage. Lors de l'application de la couleur, elles/ils suivent les instructions du fabricant et les dispositions du salon de coiffure et se munissent des moyens de protection adéquats. Elles/ils prêtent une attention particulière aux éventuels restes de couleur sur le cuir chevelu et les cheveux du/de la client-e et nettoient ceux-ci si nécessaire.

Pendant le temps de pose de la coloration, les coiffeuses/coiffeurs CFC s'assurent du bien-être du/de la client-e et contrôlent régulièrement le résultat de la coloration.

Elles/ils veillent à une utilisation écologique et économique des produits de modification de la couleur et se protègent durant toute la procédure.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
f2.1 Elles/ils s'équipent et équipent le/la client-e avec les moyens de protection appropriés en fonction des tâches de coloration planifiées. (C3)	f2.1 Elles/ils expliquent comment elles/ils peuvent se protéger eux-mêmes/elles-mêmes ainsi que les client-e-s lors de l'utilisation de produits de coloration. (C2)	
f2.2 Elles/ils réalisent différentes techniques d'application d'effets de couleurs et de mèches avec soin et rapidité. (C4)	f2.2 Elles/ils expliquent les caractéristiques des différentes techniques d'application, d'effets de couleurs et de mèches. (C2)	f2.2 Elles/ils réalisent différentes techniques d'application, d'effets de couleurs et de mèches sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
	f2.3 Elles/ils attribuent les outils et moyens auxiliaires correspondants aux différentes techniques de coloration et de mèches. (C4)	
f2.4 Elles/ils apportent des optimisations ou corrections à la couleur avec soin et rapidité. (C4)	f2.4 Elles/ils distinguent les mesures spéciales (mordantage, pré-pigmentation, mélange pour les cheveux vitreux, coloration éclaircissante). (C4)	
	f2.5 Elles/ils distinguent les principes de base de la correction des couleurs (décapage par réduction ou oxydation, neutralisation par les couleurs complémentaires). (C4)	

f2.6 Elles/ils contrôlent régulièrement le résultat de la couleur durant le temps de pose. (C4)		
f2.7 Elles/ils s'assurent régulièrement du bien-être du/de la client-e. (C3)		
f2.8 Elles/ils trient les déchets et éliminent les restes de coloration de façon conforme et écologique. (C3)	f2.8 Elles/ils citent les principaux pictogrammes en matière d'élimination des déchets et leur signification. (C1)	f2.8 Elles/ils trient les déchets et éliminent les restes de coloration de façon conforme et écologique. (C3)
	f2.9 Elles/ils décrivent l'élimination conforme des restes de coloration. (C2)	
	f2.10 Elles/ils décrivent l'utilité d'une attitude écologique dans leur pratique professionnelle. (C2)	

Compétence opérationnelle f3 : Rincer la couleur et appliquer un traitement approprié aux cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC rincent la coloration des cheveux et appliquent un soin approprié.

À la fin du temps de pose de la coloration, elles/ils accompagnent le/la client-e au bac à shampoing et l'installent confortablement. Elles/ils émulsionnent et rincent abondamment la masse colorante et procèdent à un shampoing du cuir chevelu et des cheveux. Elles/ils terminent la procédure de coloration avec un soin adapté et recommandent des produits de soins à domicile à la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
f3.1 Elles/ils émulsionnent le produit de coloration en utilisant des gants. (C3)	f3.1 Elles/ils décrivent l'objectif et les différentes étapes d'une émulsion correcte après coloration. (C2)	f3.1 Elles/ils émulsionnent de manière correcte et systématique la masse colorante sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
f3.2 Elles/ils éliminent la masse colorante et nettoient le cuir chevelu et les cheveux au moyen d'un shampoing adapté et appliquent un traitement adéquat. (C3)	f3.2 Elles/ils expliquent l'utilisation et les avantages d'un traitement adéquat lors de services de coloration. (C2)	f3.2 Elles/ils utilisent un shampoing afin d'éliminer la masse colorante et nettoyer le cuir chevelu et les cheveux. (C3)
f3.3 Elles/ils vérifient minutieusement les résidus de coloration au niveau des contours, des oreilles, ainsi que du cuir chevelu et des cheveux. (C3)	f3.3 Elles/ils citent les effets des résidus de coloration sur les contours, le cuir chevelu et les cheveux. (C1)	f3.3 Elles/ils vérifient minutieusement les résidus de coloration au niveau des contours, des oreilles, ainsi que du cuir chevelu et des cheveux sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
f3.4 Elles/ils recommandent au/à la client-e des produits adaptés aux soins à domicile. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles g : Transformation durable de la forme des cheveux		
<p>Compétence opérationnelle g1 : Établir un diagnostic et planifier la transformation durable de la forme des cheveux</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC planifient les différentes étapes pour transformer durablement la forme des cheveux sur la base du diagnostic et sélectionnent les produits.</p> <p>Elles/ils discutent avec le/la client-e de ses attentes et effectuent un diagnostic complet du cuir chevelu et des cheveux. Elles/ils consignent les résultats par écrit dans le protocole de permanente, afin de planifier les étapes de travail ultérieures. Elles/ils discutent des points principaux avec le/la client-e. Elles/ils l'informent en particulier sur les différentes options disponibles pour une permanente, ainsi que sur les divers groupes de produits. Lors du choix de la transformation, les coiffeuses/coiffeurs CFC tiennent explicitement compte du style et des habitudes du/de la client-e. Elles/ils définissent ensuite la procédure et déterminent la méthode de travail, ainsi que les produits adaptés à la permanente.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
g1.1 Elles/ils conseillent le/la client-e en fonction de ses souhaits. Elles/ils utilisent pour cela des photos. (C4)	g1.1 Elles/ils expliquent les avantages et les inconvénients, ainsi que les possibilités et les limites des différentes transformations. (C2)	
g1.2 Elles/ils réalisent un diagnostic pour la transformation durable de la forme des cheveux. (C4)	g1.2 Elles/ils expliquent les différents points du protocole de permanente. (C2)	g1.2 Elles/ils établissent un diagnostic et remplissent le protocole de permanente, selon le modèle de Coiffure Suisse. (C4)
g1.3 Sur la base du diagnostic et de l'entretien conseil, elles/ils choisissent les produits adaptés et planifient la transformation durable de la forme des cheveux. (C5)	g1.3 Elles/ils décrivent les produits de pré-traitement et leurs effets. (C2)	g1.3 Elles/ils choisissent les produits de permanente adaptés sur la base du protocole de permanente. (C4)
	g1.4 Elles/ils distinguent les produits de permanente et leur utilisation en fonction du type de cheveux à traiter. (C4)	g1.4 Elles/ils organisent les étapes de travail de la transformation durable de la forme des cheveux. (C5)
g1.5 Elles/ils préparent les moyens auxiliaires nécessaires en fonction de la technique de transformation retenue. (C3)	g1.5 Elles/ils décrivent les différents types de bigoudis, leur taille et leur effet. (C2)	g1.5 Elles/ils choisissent les moyens auxiliaires adaptés sur la base du protocole de permanente. (C4)

	g1.6 Elles/ils distinguent différentes techniques d'enroulage. (C4)	
--	---	--

Compétence opérationnelle g2 : Transformer durablement la forme des cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC protègent le/la client-e pour la transformation durable de la forme des cheveux, afin que la peau n'entre pas en contact avec les substances chimiques utilisées. Elles/ils lavent les cheveux et préparent le cuir chevelu pour le traitement chimique. Elles/ils mettent des gants et préparent les produits et les moyens auxiliaires dans le laboratoire en tenant compte de la solution de branche CFST. Si nécessaire, elles/ils protègent la peau du/de la client-e, puis elles/ils procèdent à la transformation de la forme des cheveux en utilisant diverses techniques et moyens auxiliaires. Elles/ils tiennent compte du mode d'emploi, des instructions du fabricant et des prescriptions légales en vigueur dans le salon concernant la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement.

Pendant le temps de pose, les coiffeuses/coiffeurs CFC s'assurent du bien-être du/de la client-e et contrôlent régulièrement le résultat de la transformation. Elles/ils veillent à une utilisation écologique et économique des produits de modification de la forme des cheveux, se protègent durant toute la procédure et éliminent les résidus de produits chimiques de manière correcte et écologique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
g2.1 Elles/ils exécutent la transformation durable de la forme des cheveux conformément aux instructions du fabricant et aux prescriptions en vigueur dans le salon. (C3)	g2.1 Elles/ils déterminent la composition des produits de permanente (processus chimique, principes actifs, mode d'action, valeur pH) et leurs techniques d'application. (C4)	g2.1 Elles/ils procèdent à l'enroulage des bigoudis en utilisant la technique appropriée au résultat souhaité. (C3)
		g2.2 Elles/ils mettent en œuvre les différentes techniques d'application du produit de permanente en respectant les instructions du fabricant et les prescriptions de la branche en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et de l'environnement. (C3)
g2.3 Elles/ils vérifient l'évolution de la transformation durant le temps de pose. (C4)	g2.3 Elles/ils analysent les effets potentiels du processus de transformation ainsi que les mesures à prendre le cas échéant. (C4)	
g2.4 Elles/ils éliminent les produits chimiques restants de façon conforme et écologique. (C3)		

Compétence opérationnelle g3 : Fixer la transformation et appliquer un traitement approprié aux cheveux

Les coiffeuses/coiffeurs CFC fixent la transformation au moyen d'un produit de fixation.

À la fin du temps de pose de la transformation, elles/ils contrôlent le résultat et accompagnent le/la client-e au bac à shampoing où elles/ils l'installent confortablement. Elles/ils se protègent les mains avec des gants et rincent le produit de permanente à l'eau. Elles/ils éliminent le surplus d'humidité des cheveux et appliquent le produit de fixation en respectant la procédure prescrite par le fabricant et le temps de pose. Elles/ils achèvent le processus de fixation et appliquent un traitement final adapté. Elles/ils recommandent au/à la client-e un produit adapté au soin à domicile et l'informent sur les précautions à prendre durant les premiers jours, conformément aux instructions du fabricant.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
g3.1 Elles/ils rincent soigneusement le produit de permanente et éliminent l'humidité excédentaire des cheveux. Ce faisant, elles/ils se protègent les mains avec des gants. (C3)	g3.1 Elles/ils expliquent les raisons d'un rinçage minutieux avant l'application d'un produit de fixation. (C2)	
g3.2 Elles/ils appliquent le produit de fixation uniformément sur les cheveux en respectant les instructions du fabricant. (C3)	g3.2 Elles/ils décrivent le processus d'application d'un produit de fixation. (C2)	g3.2 Elles/ils distinguent entre les effets d'un produit de permanente et d'un produit de fixation. (C4)
g3.3 Elles/ils retirent les bigoudis et rincent abondamment le produit de fixation. (C3)	g3.3 Elles/ils décrivent la méthode adéquate pour retirer les bigoudis. (C2)	
	g3.4 Elles/ils expliquent pourquoi un traitement ultérieur est important après le processus de la transformation durable (C2).	
g3.5 Elles/ils traitent les cheveux transformés avec un produit de soin adéquat. (C3)	g3.5 Elles/ils déterminent dans quelles circonstances et dans quel but l'application d'un produit de soin est adaptée. (C4)	
g3.6 Elles/ils informent le/la client-e sur les précautions à respecter pour le soin à domicile et lui conseillent des produits de soin adaptés. (C2)		

	g3.7 Elles/ils décrivent les différents produits de soin en fonction du type de transformation effectué. (C2)	
--	---	--

Domaine de compétences opérationnelles h : Mise en forme et coiffage (styling) des cheveux		
<p>Compétence opérationnelle h1 : Réaliser une mise en plis et coiffer les cheveux</p> <p>Les coiffeuses/coiffeurs CFC donnent aux cheveux la forme souhaitée par le/la client-e grâce à différentes techniques et divers moyens auxiliaires.</p> <p>Elles/ils demandent au/à la client-e ce qu'il souhaite, au besoin en anglais, et évaluent la structure capillaire ainsi que le style du/de la client-e. À partir de ces informations, elles/ils déterminent la technique, les outils et les moyens auxiliaires. Elles/ils forment, séchent et coiffent les cheveux de la façon convenue. Elles/ils effectuent par exemple une mise en plis ou un brushing. Le finish de la coiffure est réalisé avec les produits appropriés.</p> <p>Pour ces activités, les coiffeuses/coiffeurs CFC se renseignent sur les tendances actuelles et les appareils correspondants. Elles/ils approfondissent constamment leur technique et leurs connaissances.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
h1.1 Elles/ils prennent en compte le souhait du/de la client-e et lui conseillent une mise en forme des cheveux adaptée à son style dans la langue locale et en anglais. Elles/ils tiennent alors compte des tendances et des techniques actuelles. (C3)		
h1.2 Elles/ils analysent la longueur et la structure des cheveux afin de voir comment leur donner forme. (C4)	h1.2 Elles/ils expliquent les différentes coiffures possibles dans la langue locale et en anglais en tenant compte de la forme de la coupe, de la longueur et de la structure des cheveux. (C2)	
h1.3 Elles/ils choisissent les outils, appareils, moyens auxiliaires et la technique adaptés en fonction de la coiffure souhaitée et de la morphologie du visage et de la tête. (C4)	h1.3 Elles/ils établissent une liste des éventuels outils, moyens auxiliaires et produits de coiffage pour la mise en plis des cheveux dans la langue locale et en anglais. (C1)	
	h1.4 Elles/ils choisissent les outils, moyens auxiliaires et produits de coiffage adaptés à l'aide d'exemples de coiffures. (C3)	h1.4 Elles/ils préparent les outils et moyens auxiliaires pour effectuer la mise en plis. (C3)

	h1.5 Elles/ils esquissent sur la fiche technique les divisions conformément à la technique de mise en plis choisie. (C3)	
	h1.6 Elles/ils expliquent la façon dont les différentes transformations influencent les liaisons capillaires. (C2)	
h1.7 Elles/ils appliquent le produit de coiffage avec précision et en suivant les instructions du fabricant. (C3)	h1.7 Elles/ils décrivent l'application et les avantages des différents produits de coiffage. (C2)	
h1.8 Elles/ils appliquent différentes techniques de mise en plis en fonction de la coiffure désirée. Elles/ils veillent ce faisant à une mise en plis précise et à une technique d'enroulage appropriée (C3).	h1.8 Elles/ils distinguent les différents angles de traction sur les cheveux. (C4)	h1.8 Elles/ils procèdent à des mises en plis au moyen de différentes techniques d'enroulage (C4)
h1.9 Elles/ils coiffent les cheveux en fonction des souhaits du/de la client-e. Elles/ils utilisent pour cela différents moyens auxiliaires et techniques de coiffage (p. ex. brosse de finition, peigne à crêper, etc.). (C3)	h1.9 Elles/ils expliquent différentes techniques de coiffage. (C2)	h1.9 Elles/ils coiffent les cheveux sur la base d'un exemple de cas sur une tête d'exercice. Elles/ils utilisent pour cela différents moyens auxiliaires et différentes techniques de coiffage (p. ex. brosse de finition, peigne à crêper, etc.). (C3)
	h1.10 Elles/ils choisissent la technique de coiffage adaptée à l'aide de photos de coiffure. (C3)	
	h1.11 Elles/ils expliquent comment influencer positivement la morphologie du visage et de la tête grâce à différents éléments de coiffure à l'effet équilibrant. (C2)	
h1.12 Elles/ils appliquent un produit de finish adapté avec parcimonie. (C3)	h1.12 Elles/ils différencient plusieurs produits de coiffage et de finish, ainsi que leurs effets, avantages et inconvénients (C4)	

Compétence opérationnelle h2 : Sécher les cheveux à l'aide d'une brosse (effectuer un brushing) Les coiffeuses/coiffeurs CFC réalisent un brushing des cheveux du/de la client-e en tenant compte de son style, de ses souhaits et des services réalisés au préalable. Elles/ils proposent au/à la client-e un type de brushing adapté et préparent les outils et moyens auxiliaires nécessaires. Ensuite, elles/ils effectuent le brushing convenu et coiffent les cheveux.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
h2.1 Elles/ils proposent au/à la client-e un brushing adapté à son style et à ses souhaits, en tenant compte des services réalisés précédemment. (C4)	h2.1 Elles/ils expliquent l'application et les avantages des produits de séchage. (C2)	
h2.2 Elles/ils réalisent un brushing dans le sens de la coiffure désirée, en utilisant les techniques et les moyens auxiliaires adéquats. (C3)	h2.2 Elles/ils choisissent la technique de séchage adaptée à l'aide de photos de coiffures et esquissent leur procédure sur la fiche technique. (C3)	h2.2 Elles/ils effectuent un brushing technique sur la tête d'exercice/sur un modèle. (C3)
		h2.3 Elles/ils effectuent un brushing technique sur la tête d'exercice/sur un modèle à l'aide d'une photo de coiffure. (C3)
h2.4 Elles/ils effectuent un brushing avec un traitement adapté des émergences, des longueurs et des pointes. (C3).	h2.4 Elles/ils décrivent comment réaliser un brushing en traitant correctement les émergences, les longueurs et les pointes et en utilisant un produit texturant. (C2)	h2.4 Elles/ils effectuent différents types de brushing sur la tête d'exercice/sur un modèle en utilisant les moyens auxiliaires adaptés. (C3)
h2.5 Elles/ils coiffent les cheveux en fonction des souhaits du/de la client-e et au moyen de différents moyens auxiliaires et techniques. (C3)	h2.5 Elles/ils citent les différentes techniques de coiffage, leurs effets et les moyens auxiliaires adéquats. (C2)	

Compétence opérationnelle h3 : Réaliser des coiffures

Les coiffeuses/coiffeurs CFC conçoivent différentes coiffures pour des occasions spécifiques.

Elles/ils s'enquière des souhaits du/de la client-e, évaluent l'état de ses cheveux et son style (p. ex. morphologie du visage et de la tête, proportions corporelles, etc.). Elles/ils décident ensemble de la coiffure adaptée pour l'événement à venir. Les coiffeuses/coiffeurs CFC planifient les différentes étapes de travail et préparent le matériel. Elles/ils travaillent ensuite les cheveux avec des appareils chauffants correspondants ou avec les techniques de coiffure adaptées. Au besoin, elles/ils emploient des accessoires, des pinces et des extensions pour réaliser la coiffure.

Dans cette activité, les coiffeuses/coiffeurs CFC déploient toute leur ingéniosité et leur créativité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
h3.1 Elles/ils identifient les attentes du/de la client-e et lui conseillent une coiffure adaptée à ses besoins et au contexte. (C4)	h3.1 Elles/ils analysent les différents éléments de la réalisation d'une coiffure. (C4)	
h3.2 Elles/ils sélectionnent les éventuels moyens auxiliaires en fonction de la coiffure convenue ainsi que de la longueur et la qualité des cheveux (extensions de cheveux, postiches, bijoux, etc.) (C4)	h3.2 Elles/ils distinguent les différents domaines d'utilisation, les matériaux et le nettoyage des moyens auxiliaires pour la réalisation de coiffures (extensions de cheveux, bandes sandwich, bandes à coller, accessoires, bijoux, complément capillaires, qualité des cheveux (naturelle et synthétique), technique de fixation avec des compléments capillaires, nettoyage de compléments capillaires etc.). (C4)	h3.2 Elles/ils conçoivent différentes formes de coiffures en fonction d'un thème donné et en faisant preuve de créativité. (C5)
h3.3 Elles/ils réalisent la coiffure convenue, en combinant différentes techniques et moyens auxiliaires et en veillant particulièrement à sa tenue. (C3)	h3.3 Elles/ils décrivent les différentes techniques de coiffage, leurs effets et les moyens auxiliaires adéquats. (C2)	h3.3 Elles/ils appliquent différentes techniques de coiffage (p.ex. tressage, torsades, crêpage, etc.) et de fixation (épingles, laque, etc.). (C3)
h3.4 Elles/ils manipulent les appareils chauffant avec prudence et veillent à une protection adaptée contre la chaleur. (C4)	h3.4 Elles/ils expliquent les caractéristiques des produits de protection thermique des cheveux. (C2)	h3.4 Elles/ils manipulent les appareils chauffants de manière professionnelle. (C3)

h3.5 Elles/ils appliquent un produit de coiffage et de finition adapté. (C3)	h3.5 Elles/ils différencient plusieurs produits de coiffage et de finish, ainsi que leurs effets, avantages et inconvénients. (C4)	
--	--	--

5. Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale de coiffeuse/coiffeur avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

[Lieu, date]

Coiffure Suisse

Le président

La vice-présidente

Damien Ojetti

Susanna Burger

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Directeur suppléant, Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 :

Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z)</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité	Coiffure Suisse
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Coiffure Suisse
Dossier de formation	Coiffure Suisse
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Coiffure Suisse
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Coiffure Suisse
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Coiffure Suisse
Équipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Coiffure Suisse
Programme de formation pour les cours interentreprises y compris grille d'évaluation	Coiffure Suisse
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Coiffure Suisse
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Coiffure Suisse
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Coiffure Suisse

Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, par leur nature ou les conditions dans lesquelles elles/ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation pour Coiffeuse/Coiffeur avec certificat fédéral de capacité dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : Liste de contrôle du SECO)	
Chiffre	Travail dangereux (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
2a2	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan psychique a) Travaux qui dépassent les capacités psychiques des jeunes : 2) sur le plan émotionnel : situations traumatisantes
3c	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique c) Travaux s'effectuant régulièrement pendant plus de deux heures par jour <ul style="list-style-type: none"> • dans une position courbée, inclinée sur le côté ou en rotation, • à hauteur d'épaule ou au-dessus
6a 2/4/5/6 b3	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs a) Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes : 2. corrosion cutanée (H314 – anciennement R34, R35), 5. sensibilisation respiratoire (H334 – anciennement R42), 6. sensibilisation cutanée (H317 – anciennement R43) b) Travaux exposant à un risque notable d'intoxication ou d'empoisonnement 3. agents chimiques n'entrant pas dans le champ d'application de la législation sur les produits chimiques, comme les produits pharmaceutiques et cosmétiques
7a	Travaux exposant à des agents biologiques nocifs a) Travaux impliquant des éléments pouvant être contaminés par des microorganismes nocifs (virus, bactéries, champignons ou parasites), notamment du sang, des déchets organiques, des matériaux à recycler ou usagés, du linge sale, des crins, des soies de porc et des peaux.

Travail (travaux) dangereux (Conformément aux domaines de compétences opérationnelles et aux compétences opérationnelles)	Danger(s)		Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ² de l'entreprise								
		Chiffre(s) ³		Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP	Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation	En permanent	Fréquent	Occasionnel	
DCO a Service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail	- Charge émotionnelle liée à la discussion avec le/la client-e (maladies, opérations, cancer, etc.) - Problèmes psychologiques personnels	2a2	Maîtrise des charges émotionnelles	1.-3. AA	1.-3. AA	1.-3. AA	Connaître et apprendre à appliquer la stratégie de maîtrise des émotions. Apprendre les stratégies de « coping »					1.-3. AA
DCO c Soins et traitement du cuir chevelu et des cheveux DCO f Modification de la couleur des cheveux DCO g Transformation durable de la forme des cheveux	- Contact avec des produits dangereux (shampooings, colorants, etc.) en mélangeant les produits chimiques ou en lavant les ustensiles - Sensibilisation de la peau	6a	Manipulation des produits chimiques : <ul style="list-style-type: none"> Apprendre les symboles et pictogrammes SGH, Expositionswege am Arbeitsplatz (oral, dermal und inhalativ). Apprendre les phrases H et P Apprendre à lire des fiches de sécurité Utiliser la formation pour PSA/PSE Apprendre à protéger la peau <p>Sicherheitsdatenblätter lesen: siehe cheminfo.ch Allgemein siehe EKAS Checkliste 6808 Siehe Suva Homepage: «Coiffeusen und Coiffeure. Schützen Sie Ihre Hände, wenn Sie Haare waschen!» Instruktionshilfe 88804</p> <p>SECO - Arbeitsbedingungen 710.245 «Sicherer Umgang mit chemischen Produkten im Betrieb»</p>	1.-3. AA	1.-3. AA	1.-3. AA	Démonstration et application pratique, y compris équipement de protection individuelle (EPI) Verpflichtung und Verantwortung in Bezug auf Sicherheit und Schutz (Mittel zur technischen Prävention, PSA, Sicherheit Dritter).	1. AA	2. AA			3. AA
Produits cosmétiques dont les fabricants interdisent l'utilisation aux moins de 16 ans	- Sensibilisation	6b	Formation spécifique pour l'utilisation du produit et le respect systématique des mesures de protection qui s'imposent	1.-3. AA			Démonstration et application pratique	1. AA		3. AA		
DCO a Service à la clientèle et organisation de l'environnement de travail DCO b Conseil et vente de services et de produits	Travailler dans des positions peu ergonomiques, comme p. ex. travail prolongé ou répété en position penchée ou au-dessus du niveau des épaules	3c	Enseigner les principes de base de l'ergonomie au travail, encouragement à pratiquer du sport ou à bouger au quotidien Enseigner l'utilisation des moyens techniques auxiliaires, telles que des outils à lame Transmettre des techniques de travail qui ménagent le corps	1.-3. AA	1.-3. AA		Démonstration et application pratique	1. AA				2.-3. AA

² Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

³ Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

DCO c Soins et traitement du cuir chevelu et des cheveux									
DCO d Coupe de cheveux									
DCO e Soins et taille de la barbe									
DCO f Modification de la couleur des cheveux									
DCO g Transformation durable de la forme des cheveux									
DCO h Mise en forme et coiffage des cheveux									
DCO d Coupe des cheveux	Danger d'infection par des microorganismes.	7a	Vaccin contre l'hépatite A et B	1.-3. AA			Recommandation de certains vaccins		1. AA

Légende : CI : cours interentreprises ; EP : école professionnelle ; CO : compétence opérationnelle ; AA : année d'apprentissage.

Glossaire (*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences « savoirs », « aptitudes » et « compétences ». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr⁴.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Elles/ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : Le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail

⁴ RS 412.10

pratique prescrit (TPP).

- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles »** : L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification « culture générale »** : Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁵ Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, elles/ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérence dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

⁵ RS 412.101.241

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée comme personne en formation toute personne ayant achevé la scolarité obligatoire et conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il

s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification « travail pratique ». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).