



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

Liberté
Égalité
Fraternité

EFE COI 1

SESSION 2021

CONCOURS EXTERNE CAPLP ET CAFEP

Section : COIFFURE

EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN DOSSIER TECHNIQUE

Durée : 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

A

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	7420J	101	7399

► **Concours externe du CAFEP- CAPLP de l'enseignement privé :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	7420J	101	7399

C'est long, c'est court !

(...) *Les cheveux très longs ont la cote, les coupes très courtes... aussi.*

Paradoxe des tendances, les coiffeurs le constatent : les femmes cultivent la sensualité ou le tempérament (l'un n'excluant d'ailleurs pas l'autre) au détriment des propositions intermédiaires.

Enquête sur un phénomène récent. (...).

Extrait de « L'éclairer » Juin-Juillet 2019 - page 60

L'épreuve consiste en une exploitation pédagogique visant à développer des compétences figurant dans le référentiel de Certificat d'aptitude professionnelle « Métiers de la Coiffure ».

Pour cela et à partir du dossier technique ci-joint relatif à la **coupe courte féminine**,

- **proposer l'organisation pédagogique d'une séance :**
 - . sa place et les objectifs dans une séquence de formation ;
 - . ses contenus ;
 - . les moyens pédagogiques et les activités à mettre en œuvre ;
 - . l'évaluation envisagée ;
 -
- **élaborer les documents techniques et pédagogiques nécessaires :**
 - . document(s) professeurs ;
 - . document(s) fourni(s) aux élèves ;
 - . éléments d'évaluation.

Dossier technique « La coupe courte féminine » (20 pages)

		Page(s)
Document 1 :	Que faut-il savoir sur la coupe courte ?	2
Document 2 :	Les formes de visage	2
Document 3 :	Nouvelle tête	3
Document 4 :	Visuels	4
Document 5 :	La coupe à sec : pour qui et pourquoi ?	5
Document 6 :	Le secret d'une bonne coupe ? Volumes et texturisation	6
Document 7 :	Gabarits	6
Document 8 :	Rock Angel	7
Document 9 :	Le rasoir ergonomique	7
Document 10 :	Les ciseaux	8
Document 11 :	Coiffure et santé	9
Document 12 :	Chute de cheveux	10
Document 13 :	Les cellules souches du follicule pileux	10
Document 14 :	Propriétés du cheveu	11
Document 15 :	La seconde vie des cheveux	12
Document 16 :	Extraits du référentiel CAP « Métiers de la coiffure »	13 à 20

IMPORTANT

Le candidat compose uniquement sur la copie.

En aucun cas, des pages ou éléments du dossier ne doivent être détachés dans le but de les intégrer, les coller ou les agraffer sur la copie.

En conséquence les références des extraits du dossier utilisés pour l'exploitation pédagogique sont à mentionner dans la copie.

Que faut-il savoir sur *la coupe courte ?*

Très tendance actuellement auprès des femmes de 40 à 60 ans qui se détournent de la coloration, la coupe courte connaît un nouvel engouement. Florent Ricordelle, gérant du salon Square F, à Nantes (44), champion du monde et triple champion d'Europe, nous donne des conseils clés pour couper court avec succès !

Pour sélectionner le type de coupe courte, on peut recourir au choix à deux courants en matière de conseil en image :

la « compensation », qui suggère une proposition d'équilibre, et l'« accentuation », qui consiste à ne pas faire attention aux défauts anatomiques du visage, mais à apporter beaucoup de style.

Selon moi, la réussite d'une coupe courte est liée au juste équilibre entre la notion de « compensation » et la notion d'« accentuation ». Lors du diagnostic, il faut décrypter si la cliente souhaite une coupe classique, facile à vivre, élégante et passe-partout, qui compense ses lignes de visage (comme créer une frange pour casser un profil allongé), ou bien si elle est prête à avoir quelque chose de plus punchy : si ses défauts ne sont pas un complexe, on va pouvoir aller vers des coupes plus accentuées avec des lignes anglo-saxonnes, très graphiques qui ne sont pas dans une logique d'harmonie.

Par ailleurs, il est indispensable de



© Adrien Bock

prendre le temps de bien analyser l'implantation des cheveux, notamment au niveau de la nuque et des épis frontaux. Je conseille de peigner les cheveux dans tous les sens pour prendre conscience de la forme du crâne, et ne pas hésiter à poser ses mains dessus pour évaluer le périmètre crânien.

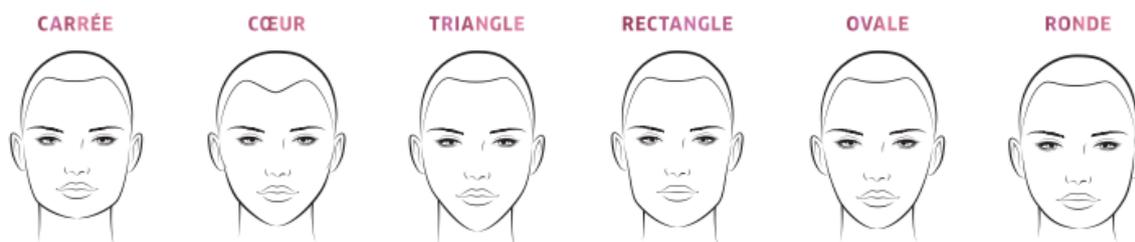
Je pratique encore beaucoup de coupes courtes dérivées de la « pixie », relativement dégagées sur toutes les bordures, car cette tendance, très présente il y a quelques années, est encore d'actualité. Chez les jeunes, la coupe courte reste assez marginale, mais celles qui optent pour le court souhaitent le plus souvent des couleurs flashy. Ce que l'on voit beaucoup aujourd'hui, ce sont les femmes de 40 à 60 ans qui se détournent désormais de la coloration et qui assument leurs cheveux blancs. Celles-ci souhaitent porter des cheveux courts, voire très courts, pour dynamiser leur style. Ces clientes sont d'ailleurs plus exigeantes sur la coupe, depuis qu'elles ont arrêté la couleur, et veulent des choses modernes, pointues, qui réclameront plus d'entretien.

Si l'on a perdu des parts de marché en termes de coloration, le coiffeur doit accompagner la démarche de naturalité de ces clientes en se concentrant sur la qualité des coupes et en allant plus loin dans le conseil en produit de coiffage!

Propos recueillis par Florence Bernardin

Document 2 : Les formes de visage

Extrait du document professionnel « Le diagnostic - La parfaite lecture du cheveu » WELLA



NOUVELLE TÊTE : comment coacher son client

PAS TOUJOURS ÉVIDENT DE PASSER D'UN LONG WAVY À UN MINI-BOB. POURTANT, CHANGER DE TÊTE PEUT ÊTRE SALUTAIRE POUR VOS CLIENTS. POUR RASSURER L'ÉTERNEL INDÉCIS OU GUIDER L'ABONNÉ AUX MAUVAIS CHOIX, IL VOUS FAUDRA UNE BONNE DOSE DE PSYCHOLOGIE POSITIVE. ZEVA BELLEL, COACH SPÉCIALISÉE DANS LE CHANGEMENT, DONNE QUELQUES CLÉS POUR QUE LES MÉTAMORPHOSES CAPILLAIRES S'ACCOMPLISSENT SÈREINEMENT.

par Juliette Vergraud

#01 - ACTIVEZ LE MODE COACH

Si vous endossez le rôle de coach, il est important de suivre le rythme de votre client. Et passez à l'action :

ÉCOUTEZ

N'anticipez pas les besoins de votre client, laissez-le s'exprimer avec ses propres mots. Même si votre timing est précis, pas de pression !

OBSERVEZ

Les expressions corporelles d'une personne en disent long sur elle, la communication non verbale donne des indices sur son état d'esprit. Optez pour un mimétisme qui la mettra en confiance. Chacun son style, tenez-en compte pour faire vos propositions de coiffures.

RÉPÉTEZ

Vérifiez que vous comprenez les attentes de votre client en reformulant ce qu'il vient d'exprimer. Vous vous assurez ainsi que vous êtes sur la même longueur d'onde.

EXPLIQUEZ

Échangez avec patience et bienveillance pour que votre client se sente en sécurité. Proposez au moins deux idées bien distinctes pour ouvrir le champ des possibles.

#02 - POSEZ LES BONNES QUESTIONS

Les questions doivent toujours être ouvertes pour que le client se sente à l'aise. Tentez de comprendre l'enjeu de la situation (coupe estivale ? post-rupture ?). Entrez davantage dans les détails au fur et à mesure des questions pour être sûr de bien répondre aux besoins de votre client.

AVANT LA COUPE

Il faut définir avec son client le futur rêvé. « *Qu'attendez-vous ?* », « *De quoi avez-vous besoin ?* », « *Pourquoi est-ce important pour vous de changer ?* »

APRÈS LA COUPE

L'ancrage du changement est le suivant : tête-cœur-corps. « *Quel changement identifiez-vous déjà ?* », « *Que ressentez-vous ?* », « *Qu'avez-vous envie de faire maintenant ?* »



© SHUTTERSTOCK

03 - CONSTRUISEZ LE CHANGEMENT ENSEMBLE

Montrez que le choix que vous faites est personnalisé en incluant les éléments partagés lors de votre échange. Votre capacité d'écoute tranquilliserà à coup sûr. Invitez votre client à participer à la décision finale, vous vous assurez ainsi de sa future satisfaction. ●

Photo A



Photo B



Photo C



Photo D



Magazine professionnel Coiffure de Paris N° 1253 - Janvier 2019 - pages 31 à 37

Photo E



Photo F



Disponible sur <http://coiffure-simple.com/wp-content/uploads/2017/11/coupes-courtes-3-1.jpg> - Consulté le 14/10/2020

Magazine Coiffure de Paris
N° 1263 - Décembre 2019 - page 41

La coupe à sec: et pourquoi?

La coupe sur cheveux secs est une technique qui diffère sur bien des points de la traditionnelle coupe sur cheveux mouillés. Elle permet de mieux appréhender les spécificités capillaires de vos clientes quand cela est possible.

UN EFFET NATUREL

1 Certains coiffeurs et clientes ne jurent que par la coupe à sec. Cette technique consiste à couper sur cheveux non mouillés, ce qui présenterait quelques atouts. « Cela permet de voir comment les cheveux se placent naturellement, de détecter les zones de volume, et de repérer plus facilement les pointes abîmées et les épis », indique Dhouha Khediri, coiffeuse pour le service Web de coiffure à domicile The Reporthair et experte de la technique de coupe à sec. « Cette approche est plus naturelle et aide à obtenir un résultat facile à coiffer pour la cliente, car la coupe sera adaptée au mouvement de ses cheveux et aux volumes », souligne de son côté Lydiane Roger, coiffeuse et gérante du salon parisien Poppy Pantone, spécialisé dans la coupe à sec. A contrario, il est plus compliqué de repérer les spécificités propres à chaque cliente sur cheveux mouillés.

RASSURER LES CLIENTES

2 Autre avantage de cette technique : les clientes ont la possibilité de suivre l'évolution de la coupe en temps réel. « Avec la coupe à sec, la cliente n'a pas de mauvaise surprise, car elle voit tout de suite le rendu final de la coupe », confirme Dhouha Khediri. Des propos corroborés par Lydiane Roger : « Couper sur cheveux secs fait moins peur aux clientes, elles sont plus rassurées. » Alors que quand on coupe sur cheveux mouillés, le résultat final est uniquement visible au moment du séchage, qui est souvent suivi d'un brushing. Résultat : après quelques jours, certaines clientes ont du mal à reproduire le même rendu qu'en salon et ne sont plus satisfaites de leur coupe. « La coupe sur cheveux secs demandera beaucoup moins d'entretien à la maison pour la cliente. En outre, ce type de coupe vieillit beaucoup mieux dans le temps », précise Dhouha Khediri.

ADAPTÉE À CERTAINS TYPES DE CHEVEUX

3 Si cette technique convient à tous les types de chevelures, elle semble particulièrement adaptée aux cheveux bouclés. « Lorsque l'on mouille ce type de cheveux, le risque est que la



cliente ressorte avec une coupe plus courte que prévu, car il est plus difficile d'évaluer comment vont remonter les boucles une fois qu'elles seront sèches. Avec la coupe à sec, il n'y a pas de gerre de souci », note Lydiane Roger. De son côté, Dhouha Khediri estime que cette technique est aussi intéressante pour travailler les cheveux fins. « Lorsqu'on coupe sur cheveux secs, on voit directement les zones où il faut recréer du volume, ce qui n'est pas possible lorsque les cheveux sont mouillés. » Il est également possible de réaliser la plupart des techniques de coupe sur cheveux secs (effilage, piquelage, etc.). En revanche, les coupes très graphiques seront un peu plus complexes à réaliser sur cheveux non mouillés. « Par exemple, pour réaliser un carré très structuré, il sera nécessaire de couper dans un premier temps sur cheveux mouillés, puis de reprendre sur cheveux secs », illustre Dhouha Khediri.

LA COUPE AVANT, LE SHAMPOING APRÈS

4 En général, lors d'une coupe à sec, le coiffeur réalise d'abord un diagnostic des cheveux, puis passe à la coupe. L'étape du shampoing n'intervient qu'après cette dernière et est suivie du brushing. Ce qui peut être déroutant pour les clientes non habituées de cette technique. Il est donc nécessaire de les prévenir avant de démarrer la coupe. « Quand je ne connais pas la cliente, je lui explique ma technique et, en général, cela ne pose aucun problème », informe Dhouha Khediri. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de passer par la case shampoing avec la coupe à sec. « Certaines ne souhaitent pas réaliser de shampoings, soit parce qu'elles n'apprécient pas, soit parce qu'elles n'ont pas le temps. Dans ce cas, nous passons directement au coiffage », confirme Lydiane Roger. Enfin, la coupe à sec doit être réalisée sur cheveux propres. « L'idéal est de faire un shampoing la veille ou le jour même. Si les cheveux sont trop gras, on pourra moins percevoir le mouvement naturel aux racines, et il sera parfois nécessaire de les laver et les sécher avant de couper », indique Dhouha Khediri.

LE SECRET D'UNE BONNE COUPE ? VOLUMES ET TEXTURISATION

Une dizaine de techniques de texturisation

Aujourd'hui tout le monde ou presque a entendu en formation les termes flat cutting, slide cutting, deep point cutting, brick cutting, etc. Tandis que le piquetage sous toutes ses formes est devenu courant depuis plus de 30 ans. En fines ou larges sections, profondes ou superficielles, l'objectif est le même : construire et texturiser, sauf que les techniques les plus avancées s'appliquent au moment de la pré-texturisation, à mettre en place avant de construire, et non en finition ! Le geste doit être sûr, de façon à retirer de la masse sans appauvrir la matière, ou à réaliser sa coupe sans marquer le cheveu...



... Les tuteurs, mode d'emploi

Le placement des volumes est une obligation aujourd'hui car la cliente ne se coiffe presque plus, les cheveux doivent tomber naturellement. De la même façon que le piquetage des lignes extérieures permet de les soutenir et de donner un résultat plus naturel, la réalisation de tuteurs dans la masse permettra d'accentuer, d'atténuer un volume ou, plus subtilement, de diriger les mèches ...

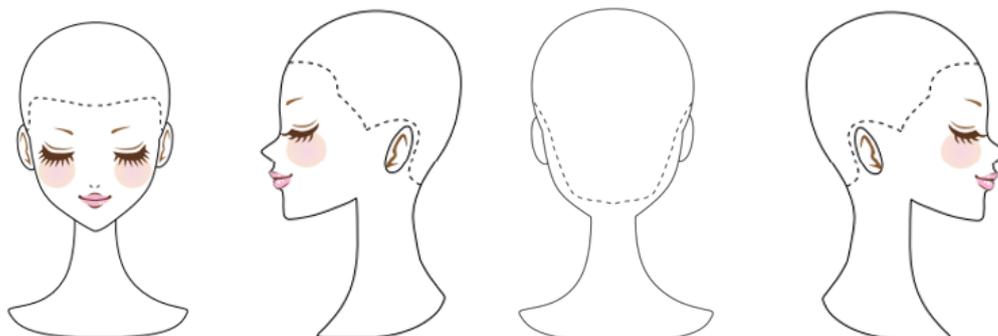
... Réduire la masse sans appauvrir et créer les bons tuteurs avec le bon angle

... La bonne technique, en revanche, se voit lorsque l'on va vers les coupes courtes, surtout graphiques, et évidemment les carrés. Mais là encore, le plus gros risque est ailleurs : en ne s'adaptant pas au style de la cliente. On peut faire un travail nickel mais complètement hors sujet ! » Pour autant, quelles que soient les longueurs, le travail de placement des volumes et de texture sont essentiels. « On nous demande de plus en plus de ne pas toucher à la longueur, constate Stéphane Amaru. C'est donc autre chose que l'on doit vendre : du plat, du lisse, du volume ou de la souplesse notamment. Nous traitons le cheveu comme un tissu dont on modifie le rendu par la coupe ». D'où une coupe par le haut, pour jouer les placements et les effets, et non plus par le bas, pour jouer sur les longueurs. Le but : s'adapter à la pratique générale, plus proche du coiffage aux doigts que du brushing. Les deux zones clés où la gestion de volumes sont les plus visibles : la frange, ainsi que le vertex. Une texturisation préalable, plutôt que des finitions, permettront à la coupe de garde une tenue et des volumes naturels plus longtemps.

Brice Thiron

Document 7 : Gabarits

Extrait du document professionnel « Gabarits femme » - HAIR EDUCATION



ROCK ANGEL PAR PAR DAVID CORNELOUP AMBASSADEUR FEJIC ET FEATHER



Document 9 : le rasoir ergonomique

Disponible sur <https://exthand.ch/rasoir/> - Consulté le 14/10/2020 - (Extrait)

LE RASOIR ERGONOMIQUE EXTHAND

Le rasoir à effiler Exthand est conçu pour les professionnels. Il est idéal pour désépaissir les cheveux, effiler les mèches, ou sculpter une coupe. Il est rotatif à 360° ce qui le rend ultra maniable.

Votre créativité est sans limite.



Prise en main naturelle et rapide, disponible en version droitier et gaucher.



Le rasoir Exthand est livré avec un grip Exthand noir, et sa boîte de 10 lames.

Les ciseaux

LES DIFFERENTS TYPES DE CISEAUX

Les ciseaux courbes aident à obtenir des lignes arrondies sur une frange par exemple. Les petites tailles permettent de soigner les détails.



© Mizutani modèle Slider 2

PROLONGEMENT DE LA MAIN D'UN BON PROFESSIONNEL, LES CISEAUX SONT INTRINSÈQUES AU MÉTIER DE COIFFEUR. DAVID TOUCHARD, FORMATEUR VOG ACADEMY, VOUS AIDE À CHOISIR LE MODÈLE QUI VOUS CONVIENT.

Par Julie de los Rios

Les ciseaux droits. Leurs lames pleines permettent de travailler tout en effilage et de réaliser toutes sortes de structures de coupe. Les références ? Les japonais, mais aussi des marques comme Tondeo ou Jaguar.



© Mizutani modèle VI



© Mizutani Yuragi

Les sculpteurs crantés avec des dents plus larges. Moins utilisés que dans les années 1980 ou 1990, ils ont un effet de tuteur à l'intérieur de la coupe.

Les sculpteurs. Dentelés, ils permettent de travailler l'épaisseur et d'alléger. Attention : ils ne corrigent pas et ne dispensent pas d'une belle structure de coupe.



© Mizutani modèle VI



© Mizutani modèle Acro & Dual

Les ciseaux effileurs. Les deux lames sont crantées pour effiler la chevelure.



© Mizutani modèle VI

Les ciseaux pour gaucher. Un gaucher doit avoir des ciseaux qui lui soient propres, avec des lames opposées.

La question de l'ergonomie

La paire de ciseaux doit intégrer la main et ne pas faire casser le poignet.

Des ciseaux confortables permettront d'aller plus loin dans les réalisations car ils offrent plus de dextérité. Enfin, ils ne doivent pas être trop lourds !

L'importance des anneaux

Les anneaux sont primordiaux pour une stabilité optimale pendant la coupe. Pour être ergonomiques, ils sont souvent positionnés sur le bas par rapport à la lame, mais ils peuvent être à des endroits moins habituels. Pour réduire la taille de l'anneau si on a des petits doigts, il existe des compléments en plastique pour ne pas perdre les ciseaux, ce qui nuirait à la gestuelle.

Matériau

Les ciseaux sont en acier inoxydable. Ce métal est connu pour sa durée. Plus il est dur, plus la lame sera tranchante. Il peut être associé à du titane ou du cobalt pour gagner en qualité.

LA TAILLE DES LAMES

- La taille des ciseaux de coiffeur est exprimée en pouces. Pour rappel, 1 pouce = 2,54 cm
- Plus les lames sont petites, plus le coiffeur devra faire de raccords sur sa structure de coupe.
- Il ne faut pas penser : « Petites mains donc petite paire de ciseaux ! »
 - Il faut se sentir à l'aise avec la lame.
- Certains coiffeurs peuvent avoir l'impression de perdre en dextérité avec des lames plus grandes (6,5 ou 7). Ce n'est pas la réalité quand on maîtrise le matériel.
- Quand on augmente en taille, il reste très difficile ensuite de revenir à des dimensions inférieures car une grande lame offre un confort optimal et des réalisations efficaces.
 - Attention : un changement de taille implique une appréhension différente des distances donc un risque de coupure.
- Un débutant aura un meilleur contrôle d'une petite lame, soit 4 ou 4,5.

Entretien

- Faites affûter vos lames régulièrement car des lames usées perdent en qualité de coupe, mais plus vous affûtez plus vous perdrez en durée de vie. Il faut donc changer régulièrement de paire de ciseaux.
- Une lame qui a subi un choc peut accrocher. En termes d'effilage, cela peut tirer un peu sur le cheveu.
- Désinfecter la lame avant chaque coupe.
- Une fois par semaine, huilez les lames et la vis. Comme le cuir, le métal doit être nourri.



LES TMS EN PROGRESSION

LA 1^{ère} CAUSE DE MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUES CHEZ LES COIFFEURS

Un coiffeur sur deux est concerné.

LES PARTIES DU CORPS LES PLUS TOUCHÉES

47% poignet, main, doigt
 28,6% épaule
 14,2% coude
 8,3% atteintes multiples
 1,7% genoux
 0,3% cheville

LES FACTEURS DU MÉTIER DE COIFFEUR, CAUSES DES TMS

- La station debout (9/10^{ème} du temps de travail et les piétinements)
- Les positions penchées en avant
- L'appui sur un pied
- Les bras levés au-dessus du plan des épaules
- Les torsions des poignets (coupe) et les rotations (brushing)

CONNAÎTRE ET IDENTIFIER

Les coiffeurs sont particulièrement exposés à ces TMS dans la mesure où ils sont amenés dans l'exercice de leur métier à effectuer des gestes nécessitant technique, concentration et précision. Ces gestes de coupe et autres soins répétitifs, asymétriques et effectués à bout de bras, sont à l'origine de problèmes articulaires des épaules et/ou des coudes (tendinites).

PRINCIPAUX FACTEURS À L'ORIGINE DES TMS DES ÉPAULES ET DES COUDES CHEZ LES COIFFEURS

Facteurs biomécaniques :

- Positions angulaires articulaires extrêmes
- Manipulation d'objets ou d'outils d'un poids excessif
- Répétitivité des gestes
- Travail en position statique maintenue

La combinaison de plusieurs facteurs majore le risque de ces TMS.

Ne laissez pas la douleur s'installer car elle peut être fortement invalidante.

CHOISIR LES BONS OUTILS POUR EVITER DE SE COUPER

- Utiliser des outils sécurisés (ciseaux, rasoir sécurisé pour l'effilage, cutter à lame rétractable, etc.)
- Privilégier les équipements sans nickel, ou sinon, présentant une protection du nickel (manche plastique)
- Adapter les outils aux utilisateurs (droitier/gaucher, diminuer le poids, etc.)
- Mettre à disposition une desserte de rangement
- Utiliser des rasoirs jetables individuels de préférence

QUELLE COUPE FEMININE AUX CHEVEUX CLAIRSEMES ?

Il est primordial de tenir compte de l'implantation des cheveux. **Évitez les cheveux longs et les coupes effilées** qui vont s'aplatir. Optez pour le court ou le faux court avec des pointes aérées et un dégradé partant du bas pour aller vers le haut.

Autre idée : **coupez les cheveux par en dessous pour obtenir du volume au séchage**, (effectué tête en bas, au sèche-cheveux et aux doigts) ...

UNE ALIMENTATION ANTICHUTE

Les nutritionnistes dont Gilles Demarque sont unanimes ! Une alimentation saine et équilibrée permet d'éviter la chute des cheveux grâce :

- **Aux vitamines B2, B5, B6 et B8**, essentielles à la production de la kératine. « Présentes dans les céréales, le cacao et les oléagineux, les vitamines B apportent de l'énergie et assurent une bonne synthèse protéique au moment de la pousse du cheveu », explique Gilles Demarque. La cure doit durer trois mois et la prise régulière pour être efficace.
- **Aux fer, zinc et magnésium**. Le fer assure une oxygénation. On le trouve dans la viande, le cacao, les moules et les céréales.
- **Aux deux acides aminés soufrés** : la méthionine et la cystéine. Une multitude d'aliments en contiennent, tels que le thon, la sole, le poulet, les lentilles, les amandes et les pistaches.

Document 13 : Les cellules souches du follicule pileux

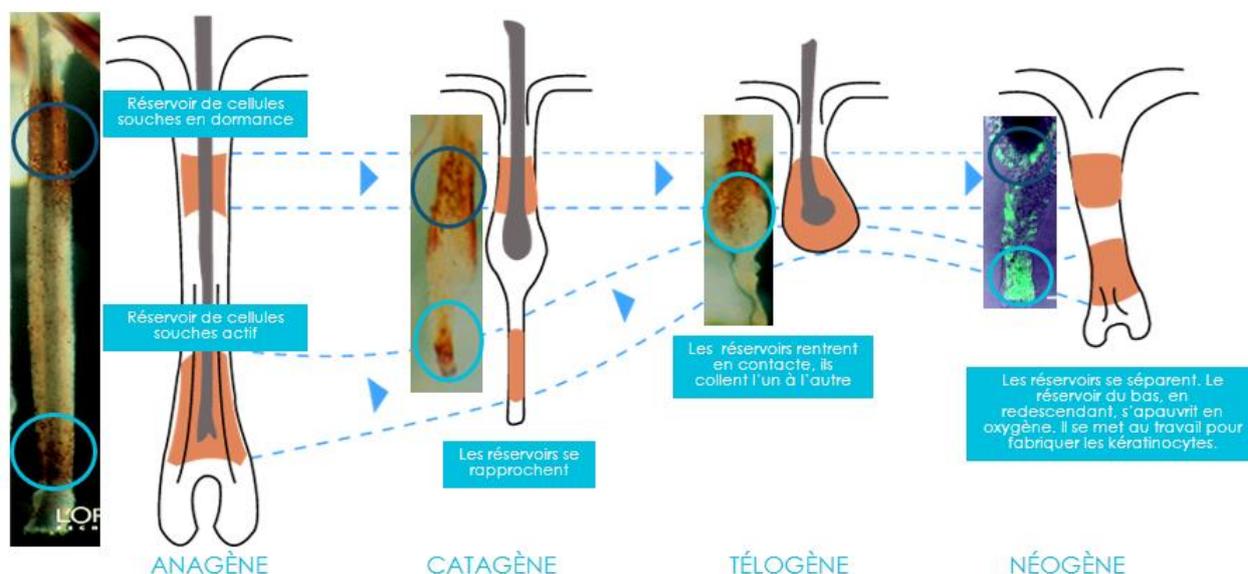
Extrait du document professionnel « Le cheveu, la peau & le cuir chevelu » L'OREAL



③ LES CELLULES SOUCHES DU FOLLICULE PILEUX

Le follicule pileux, succession d'états stables et de transition

La dynamique des cellules souches du follicule pileux



Dans l'eau le cheveu gonfle



- Il s'allonge de 10%
- Son diamètre augmente de 20%

Le cheveu est **une éponge**
et peut absorber jusqu'à 30%
de son poids

Sa surface est aussi résistante
que l'acier

Une similitude invisible en terme de structure et de composition

La cuticule
Une surface protectrice

Le cortex
Le cœur de la fibre



Les cheveux droits et bouclés ont
la même structure

Mais les cheveux
bouclés ont des **torsions**

- ▶ Le cortex du cheveu est comme une **poupée russe**
- ▶ Ses structures sont emboîtées les unes dans les autres
- ▶ Ce qui donne au cheveu sa **résistance unique, sa rigidité et son élasticité**



Le cheveu est :

- ▶ Rigide quand il est sec
- ▶ Souple quand il est mouillé



Recyclage

La seconde vie des cheveux

Depuis leur réouverture, le 11 mai dernier, les salons sont à pied d'œuvre. Et, la collecte des cheveux coupés aussi. L'association Coiffeurs Justes récupère le tout pour en faire des boudins dépolluants ou isolants. Explications.

Anne-Claire Hervet - Illustrations : D.R.

Saviez-vous que le cheveu est une matière extraordinaire ? Élastique, solide, imputrescible, abrasive, incompressible, hydrophile et lipophile, les qualités de cette matière organique sont multiples. La fibre a la capacité de retenir certains polluants, comme les hydrocarbures ou les huiles solaires, deux importantes

causes de pollution marine. Et pourtant, tous les ans, en France, près de quatre mille tonnes de cheveux sont jetées. Ils représentent à eux seuls, 50 % des déchets des salons de coiffure de l'Hexagone. Fort de ce constat, le coiffeur varois, Thierry Gras a lancé depuis cinq ans, l'association Coiffeurs Justes (coiffeurs-justes.com). L'objectif ? Recycler, en mode solidaire, les cheveux en produits isolants et dépolluants. "L'idée, c'est de transformer ce déchet en matière première. Car le cheveu peut être utilisé comme tel, il n'a pas besoin d'être transformé", note le fondateur de Coiffeurs Justes.

Contre la pollution... mais pas que !

"Le cheveu est formé de petites écailles sous lesquelles se glisse le gras. Cela lui permet d'absorber les



huiles et surtout les hydrocarbures déversés dans l'eau", explique Vanessa Dourlen, propriétaire du salon Lian Laï, à Conflans-Sainte-Honorine (78) et qui a rejoint le mouvement associatif en 2019. Un kilo de cheveux peut ainsi absorber jusqu'à huit litres d'hydrocarbures. Le cheveu est une matière gratuite, trois fois plus absorbante qu'une matière synthétique et lavable indéfiniment. En plus d'être utilisé pour la dépollution, le cheveu peut servir à réaliser un isolant pour les bâtiments, à faire un paillage de protection pour les cultures, à créer un engrais organique, mélangé à du compost.

1. CHAMP D'ACTIVITE

1.1 – Définition de l'emploi

Le (la) titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure est un(e) professionnel(le) qualifié(e) dans :

- les techniques de base d'hygiène et de soins capillaires, de coupe, de mise en forme, de coloration, de coiffage sur une clientèle féminine et masculine ;
 - l'accueil de la clientèle ;
 - le conseil et la vente de service et de produits.
- Il (elle) gère son espace de travail et participe aux différentes activités de l'entreprise.

...1.1.6 - Les différents pôles d'activités professionnelles – descriptions

Les activités concernant une clientèle féminine et masculine				
Pôles	Activités	Tâches	Pôles	
Pôle 1 Réalisation de prestations de coiffure	Tâches communes aux activités du pôle 1 T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail T1-2 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail T1-3 - Mise en oeuvre de la démarche respectueuse de l'environnement retenue dans l'entreprise T1-4 - Auto évaluation de la qualité de la réalisation		Tâches communes aux activités du pôle 2 T2-1 - Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels	
	1.A	Élaboration d'un diagnostic	Accueil de la clientèle et gestion de la prise de rendez-vous	
	1.B	Mise en oeuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire	Conseil et vente de services, de matériels, de produits capillaires	
	1.C	1.C1 Coupe	Réalisation d'une coupe femme Réalisation d'une coupe homme	Création de la relation client Recueil des attentes du (de la) client(e) Prise de rendez-vous Actualisation du fichier clientèle
		1.C2 Couleur	Réalisation* d'une coloration Réalisation* d'un effet de couleur *exécution sans conception	Conseil au (à la) client(e) Réalisation de la vente et de l'encaissement
		1.C3 Forme	Réalisation d'une mise en forme temporaire Réalisation* d'une mise en forme durable par enroutage Réalisation d'un coiffage *exécution sans conception	Exercice de son activité au sein de l'entreprise Valorisation des produits, des matériels dans différents espaces Participation à la gestion des stocks
				2.A
				2.B
				2.C

2. TABLEAU DETAILLÉ DES ACTIVITÉS

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE COIFFURE PÔLE 1	
TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS COMMUNS AUX ACTIVITÉS DU PÔLE 1	Activité 1.A - Élaboration d'un diagnostic
TÂCHES COMMUNES <i>Toutes les tâches s'exécutent dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, des gestes respectueux de l'environnement et dans le respect du cheveu.</i> T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail T1-2 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail T1-3 - Mise en œuvre de la démarche respectueuse de l'environnement retenue dans l'entreprise T1-4 - Auto-évaluation de la qualité de la réalisation	TÂCHES SPÉCIFIQUES T1-5 - Réalisation d'un diagnostic T1-6 - Formalisation du diagnostic RÉSULTATS ATTENDUS R1-5 et R1-6 - Exactitude du diagnostic et de sa formalisation AUTONOMIE : Autonomie partielle
CONDITIONS D'EXERCICE Clientèle Plateau technique Entreprise de coiffure	Activité 1.B - Mise en œuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire
Environnement professionnel Documents et matériels professionnels - Matériels (outils, appareils), linge, équipements - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients - Fichier clientèle - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle	TÂCHES SPÉCIFIQUES T1-7 - Réalisation d'un shampooing T1-8 - Réalisation d'un soin capillaire RÉSULTATS ATTENDUS R1-7 - Produit adapté au cheveu, à la prestation Chevelure propre et préparée pour la prestation suivante R1-8 - Résultat obtenu conforme aux attentes AUTONOMIE : Autonomie totale
RÉSULTATS ATTENDUS R1-1 - Postes de travail organisés, maintenus et remis en état dans le respect des règles et des bonnes pratiques R1-2 - Espaces de travail, matériels (outils, appareils), linge, équipements maintenus en état de propreté et de fonctionnement R1-3 - Comportement respectueux de l'environnement R1-4 - Contrôle et appréciation pertinente de son travail	Activité 1.C - Réalisation de techniques de base de coiffure 1.C1 - COUPE
RÉSULTATS ATTENDUS R1-9 et R1-10 - Techniques de base maîtrisées - Résultat conforme aux attentes AUTONOMIE : Autonomie totale.	TÂCHES SPÉCIFIQUES T1-9 - Réalisation d'une coupe femme T1-10 - Réalisation d'une coupe homme RÉSULTATS ATTENDUS R1-9 et R1-10 - Techniques de base maîtrisées - Résultat conforme aux attentes AUTONOMIE : Autonomie totale.

PÔLE 2	
RELATION CLIENTELE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	
TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS COMMUNS AUX ACTIVITES DU PÔLE 2	
TÂCHES COMMUNES	
T2-1 - Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels	
CONDITIONS D'EXERCICE	
Environnement professionnel	
Clientèle Plateau technique Entreprise de coiffure	Documents et matériels professionnels
- Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrine ...) - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients - Fichier clientèle - Planning de rendez-vous - Tarifs des prestations proposées - Supports de fidélisation - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle - Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail	
RÉSULTATS ATTENDUS	
R2-1 - Utilisation correcte des outils numériques et des logiciels professionnels	
Activité 2.A - Accueil de la clientèle et gestion de la prise de rendez-vous	
TÂCHES SPÉCIFIQUES	
T2-2 - Création de la relation client T2-3 - Recueil des attentes du (de la) client(e) T2-4 - Prise de rendez-vous T2-5 - Actualisation du fichier clientèle	
RÉSULTATS ATTENDUS	
R2-2 - Relation client propice au dialogue et à la mise en confiance R2-3 - Attentes du (de la) client(e) reformulées avec exactitude R2-4 - Planning de rendez-vous complété avec pertinence R2-5 - Fichier clientèle actualisé correctement	
AUTONOMIE : Autonomie totale	
Activité 2.B - Conseil et vente de services, de matériels, de produits capillaires	
TÂCHES SPÉCIFIQUES	
T2-6 - Conseil au (à la) client(e) T2-7 - Réalisation de la vente et de l'encaissement	
RÉSULTATS ATTENDUS	
T2-6 - Conseils adaptés T2-7 - Vente conclue et encaissement juste	
AUTONOMIE : Autonomie partielle	
Activité 2.C - Contribution à l'activité de l'entreprise	
TÂCHES SPÉCIFIQUES	
T2-8 - Exercice de son activité au sein de l'entreprise T2-9 - Valorisation des produits et des matériels dans différents espaces T2-10 - Participation à la gestion des stocks	
RÉSULTATS ATTENDUS	
R2-8 - Participation efficace aux activités de l'entreprise R2-9 - Produits et matériels valorisés R2-10 - Suivi effectif des stocks	
AUTONOMIE : Autonomie totale ou partielle selon les tâches	

Pôle 1 RÉALISATION DE PRESTATIONS DE COIFFURE

Tableau synoptique des compétences du pôle 1

Compétence globale		Compétences terminales	Compétences détaillées	
C1 Réaliser des prestations de coiffure	C1.1	Élaborer un diagnostic	C1.1.1 : Réaliser un diagnostic C1.1.2 : Formaliser le diagnostic	
	C1.2	Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire	C1.2.1 : Réaliser un shampoing C1.2.2 : Réaliser un soin capillaire	
	C1.3	Réaliser des techniques de base de coiffure	C1.3.1 Réaliser des techniques de coupe	C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme
			C1.3.2 Réaliser des techniques de couleur	C1.3.2.1 Réaliser* une coloration *exécuter sans concevoir C1.3.2.2 Réaliser* un effet de couleur *exécuter sans concevoir
			C1.3.3 Réaliser des techniques de forme et de coiffage	C1.3.3.1 Réaliser une mise en forme temporaire C1.3.3.2 Réaliser* une mise en forme durable par enroutage *exécuter sans concevoir C1.3.3.3 Réaliser un coiffage

PÔLE 1 Réalisation de prestations de coiffure

Environnement professionnel

Tout type d'entreprises de coiffure

Ressources

- Plateau technique : matériels (outils, appareils), linge, équipements
- Produits capillaires
- Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité
- Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle
- Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés
- Fiches clients : informations personnelles concernant le client, fiche diagnostic, fiche conseil client
- Fichier clientèle
- Tarifs des prestations proposées
- Textes réglementaires en vigueur
- Chartes, normes en vigueur
- Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement
- Équipements de protection collective et individuelle
- Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail

C1 : Réaliser des prestations de coiffure

Compétence C1.1 : Élaborer un diagnostic		Indicateurs d'évaluation	
Compétences détaillées		Indicateurs d'évaluation	
C1.1.1 Réaliser un diagnostic	Identification des caractéristiques du cheveu et du cuir chevelu		
C1.1.2 Formaliser le diagnostic	Formulation précise, orale ou écrite, du diagnostic		
S1.1 : Savoirs associés à la compétence C1.1	Limites de connaissances		
S1.1.1 Biologie appliquée			
Peau et cuir chevelu	<p>Identifier les différentes couches de la peau à partir de schémas</p> <p>Caractériser l'épiderme, le derme et l'hypoderme</p> <p>Décrire le processus de kératinisation en référence à la structure de la cellule et à son renouvellement</p> <p>Indiquer les fonctions de la peau</p> <p>Comparer la peau et le cuir chevelu</p> <p>Présenter le rôle de la vascularisation de la peau</p> <p>Citer et repérer sur un schéma : cheveu, glande sébacée et sudoripare, muscle horripilateur</p> <p>Indiquer le rôle de la glande sébacée et des glandes sudoripares</p> <p>Indiquer les facteurs de variation de la sécrétion du sébum et de la sueur</p>		
Film cutané de surface et flore	<p>Indiquer le rôle du film hydrolipidique et de la flore cutanée</p> <p>Nommer les caractéristiques du film hydrolipidique (composition, pH)</p>		
Anomalies du cuir chevelu	<p>Indiquer les signes caractéristiques des principales anomalies du cuir chevelu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - hyper et hyposéborrhées - hyperhidrose et hypohidrose - états pelliculaires - dermatites séborrhéiques, eczémateuses - psoriasis - pédiculose, teigne, gale <p>Indiquer la conduite à tenir en cas d'anomalie constatée</p> <p>Préciser les caractéristiques d'implantation, de densité, de forme (section), de couleur</p>		
Caractéristiques du cheveu	<p>Caractériser les différents états du cheveu</p> <p>Citer des causes possibles de sensibilisation du cheveu (thermiques, chimiques, environnementales, mécaniques)</p>		
S1.1.2 Technologie			
Fiche diagnostic	Sélectionner les informations nécessaires au renseignement d'une fiche diagnostic (nature, longueur, état, anomalies, passé technique, habitudes quotidiennes...).		
... Compétence C1.3 : Réaliser des techniques de base de coiffure			
C1.3.1 Réaliser des techniques de coupe			
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation		
C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme :	<p>Indicateurs pour C1.3.1.1 et C1.3.1.2</p> <p>Techniques de coupe maîtrisées sur cheveux humides ou secs prenant en compte la nature, les implantations, la forme du crâne et la longueur des cheveux</p> <p>Utilisation maîtrisée des différents outils de coupe</p> <p>Justification du choix des outils et des techniques en fonction du résultat attendu</p> <p>Coupe conforme à la demande : forme, longueurs, fondu de nuque et tour d'oreille, effets de matière</p> <p>Progression logique pour la technique de coupe retenue</p>		
C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme :	<p>Remédiation aux éventuels écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu</p> <p>Organisation et installation rationnelles du poste de travail</p> <p>Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail</p> <p>Techniques maîtrisées en respectant :</p> <ul style="list-style-type: none"> o le confort du ou de la client(e) o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o une chronologie et une durée des opérations adaptées 		

S1.3.1 : Savoirs associés à la compétence C1.3.1	Limites de connaissances	S1.3.1 : Savoirs associés à la compétence C1.3.1	Limites de connaissances
S1.3.1.2 Technologie (suite)			
S1.3.1.1 Biologie appliquée			
Anatomie, morphologie de la tête	Situer les os et les différentes zones de la tête Identifier sur des visuels les variations relatives à la morphologie du crâne		Présenter pour chacun des outils : fonction, utilisations possibles, principaux éléments de l'outil, règles de sécurité
Cheveu : - Structure	Identifier les différentes parties du follicule pileux et la tige pileaire Caractériser la structure et l'ultrastructure des cellules qui composent le cheveu Décrire succinctement le processus de différenciation lors de la kératinisation du cheveu Légender et commenter des coupes longitudinales et transversales d'un cheveu	Outils de coupe (ciseaux, rasoirs, tondeuses)	Proposer, en fonction du résultat souhaité, les outils nécessaires à la réalisation sur cheveux secs ou humides Identifier et justifier les opérations de maintenance à réaliser sur les outils de coupe Justifier la nécessité de l'entretien (nettoyage et désinfection) des outils au regard du risque infectieux en référence au règlement sanitaire. Citer différents moyens utilisés (sprays désinfectants, lingettes, appareil à UV, ...)
- Cycles pileaires	Indiquer la composition chimique du cheveu Décrire le cycle pileaire Indiquer les facteurs influençant les cycles pileaires (vascularisation, innervation, âge, alimentation, pathologie, hérédité, facteurs environnementaux, ...)		
- Anomalies de la forme et de la croissance	Identifier et décrire les principales anomalies du cheveu : Pour la forme : trichoptilose, trichoclasie, Pour la croissance : alopecies, pelade, calvitie		
S1.3.1.3 Santé et sécurité au travail* *En lien avec le programme de prévention santé environnement			
S1.3.1.2 Technologie Principes généraux de la coupe féminine ou masculine - types de coupes - procédures	Caractériser les différents types de coupes (coupes pleines, coupes dégradées) Identifier les combinaisons de coupes possibles à partir de visuels Proposer, pour une coupe déterminée, un protocole de réalisation (positionnement de la tête, zones, séparations, orientations, élévations, positions des doigts, mèches-repères et points de contrôle) Schématiser sur gabarits les principales étapes d'une coupe Citer les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Citer les propriétés des cheveux sollicitées lors de la réalisation d'une coupe et les mettre en relation avec l'incidence sur le résultat	Risques liés à l'activité physique	En se référant à l'observation des positions et des mouvements mis en jeu au poste de lavage ainsi qu'aux autres postes : - Identifier les principaux troubles musculo-squelettiques et circulatoires possibles ; en préciser les causes - Proposer les moyens de prévention des troubles musculo-squelettiques et circulatoires Définir la notion de posture ergonomique lors des activités et son impact sur la santé du professionnel
Techniques de coupe	Caractériser les termes : couper, texturiser, réaliser des finitions	Risques de coupe	A partir de situations professionnelles données : - Repérer le risque professionnel lié à l'activité - Proposer des remédiations en matière de prévention

Pôle 2		PÔLE 2	
RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE		Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise	
Tableau synoptique des compétences du pôle 2			
Ressources communes Pôle 2		Ressources	
Environnement professionnel		<ul style="list-style-type: none"> - Plateau technique : matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrine ...) - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients : informations personnelles concernant le client, fiche diagnostic, fiche conseil client - Fichier clientèle - Planning de rendez-vous - Tarifs des prestations proposées - Supports de fidélisation - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle - Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail 	
Tout type d'entreprises de coiffure			
Compétence globale	Compétences terminales	Compétences détaillées	
C2 Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise	C.2.1 Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous	C.2.1.1 Créer la relation client C.2.1.2 Recueillir les attentes du (de la) client(e) C.2.1.3 Prendre un rendez-vous C.2.1.4 Actualiser le fichier clientèle	
	C2.2 Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires	C.2.2.1 Formuler un conseil C.2.2.2 Réaliser la vente C.2.2.3 Réaliser l'encaissement	
	C2.3 Contribuer à l'activité de l'entreprise	C.2.3.1 Exercer son activité au sein de l'entreprise C.2.3.2 Valoriser des produits et matériels dans différents espaces C.2.3.3 Participer à la gestion des stocks	

C2 : Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise

C2.1 : Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous		C2.1 et C2.2 Limites de connaissances	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation	S2.1/S2.2 : Savoirs associés aux compétences	
C2.1.1 Créer la relation client	Accueil et prise de contact effective Attitude professionnelle adaptée, de l'accueil jusqu'à la prise de congé : - Langage - Posture et savoir-être - Tenue vestimentaire Communication adaptée et efficace	Comportement professionnel	Caractériser la posture professionnelle au regard de : - la présentation physique - la tenue professionnelle - le langage verbal et non verbal - le confort de la clientèle Indiquer la conséquence sur l'activité, du non-respect des codes sociaux
C2.1.2 Recueillir les attentes du (de la) client(e)	Questionnement pertinent Écoute active Reformulation exacte et précise	Techniques de communication : - formes de communication - éléments favorisant la communication	Définir l'objectif du message Identifier les formes de communication verbale et non verbale Différencier les différents registres de langage Présenter les moyens favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...) Repérer les principaux freins à la communication Identifier les moyens de communication et indiquer le plus adapté à une situation professionnelle donnée
C2.1.3 Prendre un rendez-vous	Prise en compte correcte de la demande Planning renseigné en tenant compte des différents paramètres Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée	Prise de rendez-vous	Identifier : - les données à renseigner sur le planning - les temps alloués à chaque prestation Identifier et comparer les différentes méthodes de prises de rendez-vous (physique, téléphonique, en ligne)
C2.1.4 Actualiser le fichier clientèle	Fiche client renseigné avec exactitude et précision Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée	Fichiers clientèle	Différencier le fichier clientèle de la fiche client (papier ou numérique) Indiquer les différentes rubriques d'une fiche client Préciser l'intérêt de renseigner une fiche client
C2.2 : Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits			
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation	Matériels au service de la communication et de la vente	Indiquer l'intérêt de l'utilisation de différents matériels de communication (ordinateurs et logiciels professionnels, caisse, tablettes, écrans, ...) dans des situations données
C2.2.1 Formuler un conseil	Sélection de services, de matériels, de produits en réponse à la demande Présentation et argumentaire adaptés	Différentes étapes de l'acte de vente	Indiquer les éléments nécessaires pour créer un climat d'accueil favorable Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts
C2.2.2 Réaliser la vente	Repérage des freins à l'achat Réponse argumentée aux objections Annonce argumentée du prix Acte de vente conclu Acte de fidélisation effectué Prise de congé	Fidélisation de la clientèle	Indiquer l'intérêt de la reformulation Lister les éléments à prendre en compte pour un conseil argumenté Indiquer des techniques de réponse aux objections Déterminer les signaux d'achat Caractériser les étapes de la prise de congé Définir la notion de fidélisation de la clientèle Caractériser les différents outils de fidélisation (formes et contenus)
C2.2.3 Réaliser l'encaissement	Facture complète et exacte Encaissement exact Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée	Vente additionnelle Encaissement	Définir la vente additionnelle Préciser les points de vigilance relatifs aux différents modes de règlement Préciser les conditions de délivrance d'une note et d'une facture selon la réglementation en vigueur Indiquer les éléments obligatoires portés sur ces documents