

Référentiel de certification
Titre RNCP
CTM ToilettEUR canin, félin et NAC

Niveau 3

Article L6113-1 créé par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 – art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Pour obtenir la certification RNCP, le candidat doit acquérir l'ensemble des blocs de compétences et les modalités d'évaluation qui leur sont inhérentes.

Blocs	Compétences
1. Réaliser une toilette de salon d'un animal	C1.1-C1.9
2. Conseiller la vente de prestations et produits de toilettage	C2.1-C2.11
3. Participer aux activités courantes du salon de toilettage	C3.1-C3.9

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°1 : Réaliser une toilette de salon d'un animal			
A1.1 Observation de l'animal <ul style="list-style-type: none"> - Décryptage des signaux de communication et des postures de l'animal - Adaptation de l'approche face à l'animal - Installation de l'animal - Mise en sécurité de l'animal et de sa propre personne - Analyse de la peau et de l'état sanitaire - Analyse de la morphologie et décryptage du comportement - Détection des problèmes cutanés et de la présence de parasites 	C1.1 Observer l'animal à son arrivée en adaptant son approche dans le respect de son bien-être pour assurer une installation sécurisée de l'animal et prévenir tout risque d'agression tant pour le toiletteur que pour l'animal lui-même.	ME.1.1 Mise en situation professionnelle (C1.1-C1.5-C1.8) A partir d'une race ou appartenance de race d'un chien ou chat ¹ tiré au sort, le candidat doit présenter son animal modèle avec minimum 8 semaines de repousse et réaliser un toilettage complet avec lavage.	C1.1 : <ul style="list-style-type: none"> - Le décryptage des signaux de communication et des postures de l'animal est conforme à la situation - L'installation de l'animal est adaptée à la situation - L'approche du toiletteur est appropriée au comportement de l'animal (si recours à la contention de l'animal, celui-ci est expliqué) - L'animal est isolé des autres en attendant de commencer le travail
	C1.2 Evaluer l'état de santé d'un animal en observant minutieusement sa peau, sa morphologie, son état sanitaire et son comportement, en détectant d'éventuels problèmes cutanés et la présence de parasites afin de fournir des soins de toilettage adaptés et préventifs pour l'animal.	<u>Préalablement à l'épreuve</u> , le candidat rédige une fiche technique sur le travail qu'il va effectuer : <ul style="list-style-type: none"> - En adéquation avec la morphologie pour un chien 	C1.2 : <ul style="list-style-type: none"> - L'examen morphologique et sanitaire de l'animal est pertinent - La présence de plaies, d'ecchymoses, de rougeurs, de parasites ou de problèmes cutanés est vérifiée - Les anomalies ou les signes de maladie sont identifiés chez l'animal - Les décisions prises concernant les soins à fournir et la mise en œuvre d'actions correctives ou préventives appropriées sont

¹ Bichon frisé / Lhasa Apso, Shih-tzu, Terrier du Yorkshire ou autres chiens à poils longs et plats / Cocker, Springer, Cavalier King Charles et Setters (tondeuse ou épilation) / Terrier d'Ecosse : West highland white terrier, Scottish terrier, Cairn (tondeuse ou épilation) / Caniche (mouton ou moderne) / Teckel poils durs (en épilation), Border Terrier, Jack Russel / Terriers divers à poils durs (tondeuse ou épilation) / Chat à poils mi-longs et longs, ou race apparentée. Avant le début de l'épreuve, le jury contrôle la conformité, ou l'apparence, de la race du chien/chat par rapport au sujet attribué au candidat par tirage au sort lors de la commission de choix de sujet.

<p>A1.2 Réalisation d'une prestation de toilettage du chien ou du chat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des opérations préalables (démêlage, dégrossissement, dégagement des larmiers, tonte des soles, épilation des oreilles, coupe des ongles) - Réalisation des soins d'hygiène - Réalisation du bain - Application raisonnée des produits adaptés - Réduction de la consommation d'eau - Mise en valeur du poil - Réalisation du brushing de l'animal - Réalisation des techniques adaptées (coupe ciseaux, tonte, épilation) - Réalisation des finitions 	<p>C1.3 Procéder aux opérations préalables à la toilette du chien ou du chat en tenant compte de la texture et du type de fourrure et en choisissant les techniques appropriées afin d'optimiser le temps de la toilette à réaliser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un descriptif de la remise en état de la fourrure pour un chat <p><u>Avant le début de l'épreuve,</u> le candidat alerte le jury sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'état général de l'animal et de sa fourrure <p><u>Lors de l'épreuve,</u> le candidat procède aux étapes successives de réalisation de la toilette :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'observation et la mise en confiance de l'animal - L'installation de l'animal - Les opérations préalables - Le bain - La toilette en utilisant les matériels et techniques adaptés à l'animal 	<p>adaptés à l'évaluation de l'état de santé de l'animal</p> <p>C1.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les techniques permettant de démêler, dégrossir, dégager les larmiers, tondre les soles, épiler les oreilles, assurer les soins d'hygiène sont correctement réalisées - Les poils de la sole sont correctement et totalement dégagés - Les ongles sont correctement coupés dans le respect de leur matrice - L'épilation du conduit auditif et le nettoyage des oreilles sont correctement réalisés - Le dégagement des poils du ventre et des parties génitales est correctement réalisé - Le démêlage du pelage de l'animal tient compte de la texture et du type de poil
	<p>C1.4 Réaliser le bain de l'animal en tenant compte du comportement de l'animal, en économisant la consommation d'eau, en appliquant la quantité suffisante de produits cosmétiques adaptés, et au besoin insectifuges et vétérinaires (sur ordonnance), et en le massant si nécessaire, afin de faciliter le brushing avant d'effectuer la toilette.</p>	<p><u>A l'issue de l'épreuve,</u> le candidat procède à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La restitution de l'animal au client - L'analyse des observations et des différentes postures de l'animal en décrivant le comportement de 	<p>C1.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La texture du poil est dégraissée, souple, brillante - Le choix du produit de lavage du chien est pertinent - La quantité nécessaire de produit de lavage est appliquée - La posologie lors de l'application des produits à usage dermatologique est respectée et leur application et leur application est de qualité - Le choix des produits insectifuges et cosmétiques adaptés à l'animal et au rendu final sont pertinents - Les produits appliqués sont correctement rincés

		<p>l'animal observé durant la réalisation de la toilette et en alertant sur la présence d'éventuels problèmes ou troubles</p> <p><i>Production écrite individuelle de la note technique suivie de la réalisation individuelle du toilettage complet puis de la présentation orale du bilan de la prestation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le séchage de l'animal est de qualité (les résidus de produits de lavage sur le chien/chat sont inexistant) - Les techniques de brushing sont réalisées au regard du résultat final attendu - Le rendu final est conforme aux attendus de la prestation - Le bac de lavage est restitué propre sans serviette - Les produits sont utilisés de manière raisonnable et la consommation d'eau est maîtrisée
	<p>C1.5 Réaliser la toilette du chien ou du chat en choisissant la ou les techniques (coupe ciseaux, tonte, épilation) en adéquation avec sa morphologie, en tenant compte des standards des races considérées, en appliquant si besoin des produits cosmétiques, puis en effectuant les finitions afin de sublimer le chien ou le chat et satisfaire la demande du client.</p>	<p>ME.1.2 Analyse d'une situation professionnelle réelle (C1.6-C1.7)</p> <p>Après avoir observé une situation de toilettage sur un NAC (Nouvel Animal de Compagnie), simulée par vidéo ou réalisée par le jury, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire la manipulation observée - Préciser la technique de contention utilisée sur le NAC - Analyser les effets de cette manipulation sur le NAC 	<p>C1.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les standards de la race visée et la nomenclature des races de l'animal sont mentionnés - Le cas échéant, les croquis réalisés présentent les régions morphologiques et la coupe à réaliser y est redessinée - Les techniques (épilation, tonte, coupe) utilisées sont pertinentes et adaptées à la situation - Le choix du matériel est adapté pour la finition - Les lignes morphologiques de l'animal sont respectées (qualité du toilettage des lignes de dos, angulations avant et arrière, sortie d'encolure, parallélisme des lignes de tête, harmonie, symétrie) - La coupe est régulière - Les volumes sont harmonieux - L'animal ne présente pas de blessures

<p>A1.3 Réalisation d'une prestation de toilettage du NAC²</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipulation du NAC - Si pertinent, usage des techniques de contention (serviette, plots, etc.) - Choix du matériel (brosses, peignes, etc.) - Réalisation des soins d'hygiène - Réalisation des opérations d'entretien en fonction de chaque animal (bain, démêlage, coupe des griffes, épilation, etc.) - Respect des besoins spécifiques propres à chaque animal 	<p>C1.6 Manipuler le NAC en veillant à ne pas léser ni traumatiser sa peau fragile, en analysant son comportement et en utilisant des techniques de contention si nécessaire afin limiter son stress pendant les soins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propose des actions ou des gestes adaptés, si besoin <p><i>Présentation orale individuelle</i></p> <p>ME.1.3 Théorie professionnelle (C1.1-C1.3-C1.5-1.9)</p> <p>A partir d'une situation réelle contextualisée, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre à une série de questions portant sur différentes thématiques : nomenclature des races de chiens, de chats et de NAC, hygiène-sécurité, biologie, anatomie et morphologie, présentation en confirmation... - Réaliser des croquis et/ou dessins de l'animal de profil, de face ou de dos, mettant en évidence le toilettage standard des races 	<p>C1.6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La description de la situation observée (comportement, ...) est complète - Les risques d'incidents sur le NAC sont exposés (lésions de la peau, ...) - Les précautions à prendre lors de la manipulation sont expliquées selon la catégorie de NAC concernée - La technique de contention utilisée pour sécuriser l'animal et le toiletteur est expliquée - Des conseils d'amélioration de la posture et de la manipulation sont indiqués <p>C1.7 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de toilettage sont décrites et adaptées à la catégorie de NAC et aux standards de qualité - Les matériels et produits utilisés sont mentionnés et adaptés en fonction de la peau, du pelage et des besoins spécifiques du NAC
<p>A1.4 Conclusion de la prestation de toilettage de salon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information client sur la prestation réalisée - Présentation des comportements de l'animal durant la prestation - Evaluation de la satisfaction du client - Réalisation de ventes additionnelles 	<p>C1.8 Faire un bilan oral de la prestation au client en détaillant les comportements observés de l'animal lors de la toilette afin d'évaluer sa satisfaction sur la prestation réalisée.</p>		<p>C1.8 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les attitudes, réactions et postures de l'animal repérées lors du toilettage sont exposées au client - Les observations et les préoccupations concernant l'état de santé de l'animal sont communiquées au client - La satisfaction du client est évaluée par l'interprétation des réponses et réactions du client

² NAC = nouvel animal de compagnie : espèces animales, autres que les chiens et les chats, détenues par une personne pour son agrément. Ici il s'agit des furets, lapins, cochons d'Inde, etc.

- Proposition de recommandations personnalisées pour l'entretien à domicile de l'animal entre les séances de toilettage (produits, conseils, etc.)		- Proposer des soins et/ou des produits adaptés par rapport à la situation présentée <i>Production écrite individuelle</i>	- Le langage utilisé est compréhensible pour le client et adapté à la situation
	C1.9 Initier et conclure des ventes additionnelles en présentant au client des recommandations personnalisées sur l'entretien de son animal entre les séances de toilettage et en lui conseillant des produits adaptés aux besoins spécifiques de son animal afin d'encourager le client à planifier régulièrement les séances de toilettage pour son animal.		C1.9 : - Les recommandations et conseils en cosmétologie sont indiqués au client et adaptés aux besoins spécifiques de l'animal - Les informations relatives aux produits et services proposés par le salon sont présentées avec des détails précis - Les avantages de chaque option sont indiqués
Pour obtenir la certification CTM (niveau 3), le candidat doit acquérir les trois blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chaque bloc ainsi que l'évaluation transverse suivante : production d'un mémoire et soutenance de ce mémoire.			

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°2 : Conseiller la vente de prestations et produits de toilettage			
A2.1 Conseil client - Accueil du client et de son animal - Adaptation de sa posture professionnelle - Prise en compte des éventuelles singularités du client (situation de handicap...) - Renseignement du client - Recueil des besoins du client - Reformulation de la demande client	C2.1 Accueillir le client et son animal en véhiculant une image positive et professionnelle du salon pour comprendre ses besoins spécifiques et les motivations de sa visite.	ME.2.1 Mise en situation professionnelle (C2.1-C2.4, C2.6) A partir d'un sujet tiré au sort, le candidat réalise une simulation d'accueil du client et de son animal en langue	C2.1 : - L'accueil du client est réalisé de façon professionnelle - Un rapport cordial et individualisé est établi avec le client et dans le respect de ses singularités (situation de handicap...) - Les besoins spécifiques du client et la raison de sa visite sont identifiés - Les services et prestations du salon sont présentés

<ul style="list-style-type: none"> - Conseil client au regard des besoins exprimés - Argumentation des choix de solution - Présentation des caractéristiques des produits et prestations à la vente 	<p>C2.2 Renseigner le client en le questionnant et en réalisant une écoute active pour recueillir ses besoins et créer sa fiche client le cas échéant.</p>	<p>étrangère (anglais, espagnol ou allemand) et il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client avec son animal - Présenter les prestations et/ou produits du salon - Renseigner le client - Proposer et fixer un rendez-vous <p>Le candidat dispose d'un temps de préparation puis de présentation et d'échange dans une langue étrangère avec le jury.</p> <p><i>Présentation orale individuelle</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si le client vient pour un rendez-vous, le planning et le fichier client sont contrôlés <p>C2.2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réactions du client sont observées, présentées et analysées - Les renseignements et réponses apportés au client sont pertinents - Les questions posées au client sont ouvertes, précises et centrées sur lui et son animal - Les informations recueillies sont enregistrées de manière concise et précise dans la fiche client
	<p>C2.3 Reformuler la demande du client en synthétisant ses besoins afin de le conseiller sur les prestations et les produits envisageables dans le respect de la législation.</p>	<p>ME.2.2 Mise en situation professionnelle (C2.1-C2-4, C2.6-C2.10)</p>	<p>C2.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de la demande du client est réalisée et cohérente - Les conseils en termes de respect de la législation (vente, détention, chien mordeur ou catégorisé) sont apportés au client - La préconisation de prestations/produits est pertinente - Les limites de la prestation sont énoncées et correctement argumentées
<p>A2.2 Planification de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimation du temps de travail 	<p>C2.4 Argumenter sa proposition auprès du client en détaillant les caractéristiques de la prestation et/ou des produits les plus adaptés pour finaliser la vente.</p>	<p>A partir d'un sujet tiré au sort, le candidat identifie les souhaits de prestation du client pour son animal, pour cela il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecouter et reformuler sa demande 	<p>C2.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réponse à chaque objection du client est clairement formulée et adaptée au contexte - Les échanges avec le client sont de qualité - Les produits et prestations proposés sont pertinents <p>C2.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les temps de travail sont pertinents au regard de la complexité de la prestation et de l'historique du toilettage
	<p>C2.5 Estimer le temps de travail en tenant compte du bien-être de l'animal, de ses spécificités et des attentes formulées par le client afin d'organiser</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la disponibilité du salon et des personnels dédiés à la prestation - Proposition de rendez-vous client - Utilisation des outils de planification d'activité 	<p>efficacement les rendez-vous et éviter les retards.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lui proposer les produits et/ou prestations envisageables <p>Ensuite, le candidat doit gérer deux situations :</p> <p><u>Le client amène son animal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la faisabilité de la demande client (en fonction des caractéristiques de l'animal) - Répondre aux objections du client 	<ul style="list-style-type: none"> - L'estimation du temps de travail prend en compte le bien-être de l'animal et permet d'éviter de le stresser ou de le fatiguer excessivement (temps de pause si nécessaire) - L'agenda est organisé de manière efficace (temps alloué pour chaque prestation, prise en compte des imprévus potentiels et temps nécessaire pour le bien-être de l'animal) - La gestion du temps alloué pour chaque service est efficace et permet d'assurer que les soins soient réalisés de manière complète et sans précipitation
	<p>C2.6 Proposer un rendez-vous au client en vérifiant la disponibilité du salon au gré d'outils de planification des activités afin de programmer l'exécution du toilettage de l'animal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informer le client de l'analyse des observations du comportement de l'animal - Préconiser une prestation de toilettage à réaliser - Eventuellement, amorcer une vente complémentaire ou additionnelle (prestation/produit) - Présenter le prix de vente final <p><u>Le client vient récupérer son animal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux objections du client 	<p>C2.6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prise de rendez-vous au regard de la prestation et du planning du salon est pertinente - Les outils de planification et de gestion du calendrier sont utilisés de manière efficace pour vérifier la disponibilité et organiser les rendez-vous - Les préférences du client et les exigences spécifiques liées à l'animal sont prises en compte - Le calendrier du salon est optimisé en planifiant les rendez-vous pour maximiser l'utilisation du temps disponible et éviter les sursréservations ou les conflits d'horaire
<p>A2.3 Vente client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimation du coût de la prestation - Présentation du prix de vente au client - Commercialisation d'une prestation/produit 	<p>C2.7 Estimer le coût de la prestation en tenant compte de l'animal et des attentes formulées par le client afin de déterminer et présenter le prix de vente final au client, ou un devis le cas échéant.</p>	<p><u>Le client vient récupérer son animal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux objections du client 	<p>C2.7 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les services offerts par le salon, leur coût et la manière dont ils sont structurés sont correctement calculés et maîtrisés - Les différents éléments qui composent le tarif de chaque prestation sont présentés au client

<ul style="list-style-type: none"> - Recueil de l'accord client sur la prestation à engager - Développement du chiffre d'affaires du salon - Réalisation des encaissements - Présentation facture 		<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations - Procéder à l'encaissement - Présenter les outils de fidélisation <p><i>Présentation orale individuelle</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'estimation du coût de la prestation est adaptée en fonction des spécificités de l'animal (race, taille, état du pelage, etc.) et des attentes ou demandes particulières du client pour garantir une tarification précise et personnalisée - Le coût estimé est présenté au client de manière claire, transparente et professionnelle - Le devis préparé est détaillé et précise les différents services et leur coût, ainsi que les conditions associées
	<p>C2.8 Finaliser la vente en recueillant l'accord du client sur la prestation proposée et en enrichissant l'expérience achat en lui proposant une vente complémentaire afin de développer l'activité commerciale du salon.</p>	<p>ME.2.3 Etude de cas (C2.2, C2.5-C2.11)</p> <p>A partir d'une situation réelle contextualisée et sur demande d'un supérieur hiérarchique, le candidat doit :</p>	<p>C2.8 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une vente complémentaire (pour compléter la vente principale) est réalisée - Les produits ou services complémentaires proposés sont pertinents et précisent comment ces ajouts peuvent apporter de la valeur supplémentaire au client et à son animal - La grille tarifaire est respectée l'information et indiquée au client préalablement à la vente - Le prix énoncé est exact
	<p>C2.9 Réaliser les encaissements en établissant une facture à la demande du client et en tenant compte des éventuelles remises afin de valider la vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir toutes les informations pour remplir une fiche client - Estimer le temps d'exécution d'une prestation - Prévoir une prestation en fonction du planning établi - Proposer un devis client - Préparer une facture avec remise client ou une 	<p>C2.9 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le calcul des coûts des services ou produits, est exact, y compris l'application correcte des taxes, des remises, et des promotions - La facture est exacte, personnalisée et inclut tous les détails nécessaires (services rendus, produits vendus, remises appliquées, etc.) de manière claire et professionnelle - Les différents moyens de paiement acceptés par le salon (espèces, cartes de crédit, paiements électroniques, etc.) sont précisés

<p>A2.4 Promotion des prestations et produits du salon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposition des outils de fidélisation au client - Promotion des actions commerciales à destination des clients - Promotion des produits et prestations du salon 	<p>C2.10 Proposer les outils de fidélisation au client en analysant au préalable la concurrence afin de présenter l'ensemble des actions commerciales et pérenniser la clientèle du salon.</p>	<p>demande de remise auprès d'un fournisseur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des outils de fidélisation après avoir étudié la concurrence - Proposer l'organisation/ l'agencement d'une vitrine ou de l'espace de vente <p><i>Production écrite individuelle</i></p>	<p>C2.10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La veille sur les outils de promotion commerciale, de fidélisation est assurée et les sources explorées sont pertinentes - Les possibles relations professionnelles entretenues avec le secteur sont évoquées et pertinentes - Les informations relatives aux offres, promotions, et stratégies de fidélisation utilisées par la concurrence sont collectées et analysées - Les différents outils et programmes de fidélisation (cartes de fidélité, programmes de parrainage, offres exclusives, etc.) sont présentés ainsi que leur efficacité pour engager et retenir les clients
	<p>C2.11 Participer à la mise en valeur des produits, en vitrine et en rayon, en les disposant et en les étiquetant dans le respect de la réglementation pour promouvoir les prestations du salon.</p>		<p>C2.11 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont mis en valeur - La réglementation lors de l'étiquetage des produits est respectée - Les produits sont organisés de manière esthétique et fonctionnelle pour attirer l'attention et susciter l'intérêt des clients - Les étiquettes sont bien visibles et lisibles - L'espace disponible est mobilisé de manière efficace et ordonnée
<p>Pour obtenir la certification CTM (niveau 3), le candidat doit acquérir les trois blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chaque bloc ainsi que l'évaluation transverse suivante : production d'un mémoire et soutenance de ce mémoire.</p>			

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°3 : Participer aux activités courantes du salon de toilettage			
A3.1 Organisation de son activité quotidienne et de celle du salon <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de son planning d'activité - Préparation de son poste de travail - Préparation quotidienne des équipements et consommables nécessaires à la réalisation de l'activité de toilettage - Installation des équipements de travail - Respect de l'ergonomie - Gestion de l'imprévu dans son activité quotidienne 	C3.1 Participer à la gestion de l'activité quotidienne du salon en veillant au respect des obligations légales (législation du travail, horaires et contrats de travail), afin de garantir une organisation optimale et réglementaire du salon de toilettage.	ME.3.1 Etude de cas (C3.1-C3.9) A partir d'une situation réelle contextualisée, le candidat propose une réponse adaptée concernant : <ul style="list-style-type: none"> - Le respect des obligations légales et réglementaires au sein du salon - La gestion d'un planning - Les calculs de dilution des consommables - Les risques de troubles musculosquelettiques et les principes d'ergonomie - Les améliorations de poste - La gestion d'un imprévu (mécanique, humain, ou lié à l'animal) - L'entretien des équipements 	C3.1 : <ul style="list-style-type: none"> - Les obligations légales liées à l'activité générale du salon de toilettage sont appliquées (législation du travail, droits et devoirs liés aux contrats de travail) - Les horaires de travail sont organisés dans le respect des termes des contrats de travail - Les employés sont informés de leurs droits et devoirs
	C3.2 Organiser son poste de travail en vérifiant son planning et en préparant les équipements et les consommables (shampoings et solutions diluées) nécessaires aux différentes prestations programmées, afin de garantir une activité efficace et adaptée à chaque animal.		C3.2 : <ul style="list-style-type: none"> - Les choix des matériels et fournitures nécessaires aux différentes étapes de la prestation sont expliqués - Les consommables nécessaires à la prestation sont évalués correctement et respectent les dosages et les spécificités liées à chaque type d'animal - Les besoins de la journée sont anticipés en fonction du planning et des différents types de prestations et les exigences spécifiques associées - La préparation du poste de travail permet de respecter le planning et de fournir des prestations de qualité

	<p>C3.3 Optimiser son poste de travail en adaptant la taille des équipements et en appliquant les principes d'ergonomie, afin de limiter les troubles musculosquelettiques et d'améliorer le confort et l'efficacité au travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le fonctionnement du DUERP - L'hygiène du personnel et du salon en respectant Les techniques de nettoyage et de désinfection (« marche en avant ») 	<p>C3.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de travail est correctement organisé au regard de la prestation - Le réglage de la table respecte les principes d'ergonomie - La qualité de l'installation répond à un souci de prévention des troubles musculosquelettiques pour soi et dans un souci de sécurisation optimale de l'animal
	<p>C3.4 Participer à la gestion des imprévus mécaniques, humains, ou liés à l'animal en analysant la situation et le dysfonctionnement rencontré, et en réorganisant les tâches et le planning afin d'assurer la continuité de l'activité du salon.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La surveillance des stocks - La réception d'une livraison - La réclamation auprès d'un fournisseur - La gestion écoresponsable du salon <p><i>Production écrite individuelle</i></p>	<p>C3.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dysfonctionnements concernant l'installation, les locaux, les équipements et produits, l'activité du salon, sont repérés - La nature et l'origine de l'imprévu sont identifiés rapidement et efficacement (évaluation de la gravité et des impacts potentiels de l'incident sur l'activité) - Les solutions proposées et mises en œuvre sont adéquates pour résoudre ou pallier l'imprévu (utilisation optimale des ressources disponibles et application des procédures d'urgence si nécessaire) - Les tâches et le planning sont réorganisés si nécessaire (redéfinition des priorités et redistribution des ressources)
<p>A3.2 Entretien des locaux et des matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité - Entretien des outillages, équipements, locaux - Respect du DUERP³ 	<p>C3.5 Veiller au bon fonctionnement des équipements et matériels en contrôlant leur état et l'application des règles de sécurité en conformité avec le DUERP pour permettre le déroulement de l'activité du salon en toute sécurité.</p>		<p>C3.5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles de sécurité en milieu professionnel sont respectées dans la préparation et l'utilisation des équipements et des consommables - Le DUERP et les règles de sécurité spécifiques à l'environnement de travail sont appliqués

³ DUEPR = Document Unique d'Évaluation des Risques

<ul style="list-style-type: none"> - Entretien du linge des personnels et du salon - Respect du protocole d'hygiène du salon - Application des techniques de nettoyage et de désinfection 	<p>C3.6 Entretien des outillages, équipements, locaux, et l'ensemble du linge, en appliquant les techniques de nettoyage et de désinfection adaptées (« marche en avant ») et en respectant les étapes et les consignes d'utilisation afin de garantir l'hygiène du personnel et du salon.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Des inspections régulières des équipements et du matériel sont réalisées (identification de tout signe d'usure, de défaillance ou de non-conformité avec les normes de sécurité) - Des routines de maintenance préventive sont mises en œuvre (fonctionnement optimal et sécurisé des équipements) - Les règles de sécurité à suivre lors de l'utilisation des équipements et les procédures à adopter en cas d'urgence sont accessibles par toute l'équipe du salon <p>C3.6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène en milieu professionnel sont respectées - Les étapes de nettoyage et de désinfection sont respectées (« marche en avant ») - La distinction entre « désinfecter » et « dégraisser » est présentée - Le nettoyage et la désinfection des matériels et des locaux sont assurés et efficaces - L'usage des insecticides, virucides, bactéricides, fongicides, levuricides est expliqué et ils sont utilisés à bon escient
<p>A3.3 Optimisation des commandes de produits et consommables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance des stocks - Anticipation du risque de rupture de stock - Vérification des bons de livraison - Contrôle de la marchandise - Réalisation de réclamations fournisseurs - Gestion des déchets 	<p>C3.7 Alerter le chef d'entreprise du risque de rupture de stocks en les surveillant afin de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité du salon.</p>		<p>C3.7 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un suivi régulier et systématique des niveaux de stock pour tous les produits et consommables nécessaires à l'activité du salon est effectué (risques de rupture) - Les quantités minimales requises pour maintenir l'activité sans interruption sont identifiées - La communication avec le chef d'entreprise est claire et proactive concernant les risques de rupture de stock

<ul style="list-style-type: none"> - Rotation des produits - Prise en compte de la notion de limitation d'impact environnemental 	<p>C3.8 Contrôler les marchandises à réception en vérifiant la qualité et la quantité de la livraison au regard de la commande passée afin d'anticiper une réclamation potentielle.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les passations de commande (cause de produits manquants, ...) sont pertinentes <p>C3.8 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bordereaux de livraison sont contrôlés - Les articles livrés sont vérifiés avec précision et attention (correspondance des quantités et références des produits avec la commande passée) - La qualité, l'état, la fonctionnalité et la conformité des produits reçus est vérifiée - Tout écart ou anomalie entre la commande et la livraison est identifié pour préparer une réclamation éventuelle auprès du fournisseur - Les procédures à suivre en cas de non-conformité ou de défaut des marchandises, sont précisées
	<p>C3.9 Améliorer la gestion écoresponsable du salon en respectant le tri des déchets, en assurant une rotation des produits et en optimisant l'utilisation des consommables pour diminuer l'impact environnemental du salon.</p>		<p>C3.9 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le risque d'impact environnemental des activités du salon est démontré - Les principes de durabilité et les pratiques écoresponsables spécifiques à l'activité du salon du toilettage sont appliqués (recyclage, la réduction des déchets et l'utilisation efficace des ressources) - Les règles de tri des déchets sont maîtrisées (séparation des matières recyclables, organiques, et non-recyclables) - Une rotation appropriée des produits est réalisée pour éviter le gaspillage et les surplus - Les consommables sont utilisés de manière efficiente - Une culture de durabilité est encouragée au sein du salon
<p>Pour obtenir la certification CTM (niveau 3), le candidat doit acquérir les trois blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chaque bloc ainsi que l'évaluation transverse suivante : production d'un mémoire et soutenance de ce mémoire.</p>			

Chaque bloc peut être validé de manière autonome.

La certification totale est obtenue par tout candidat ayant validé l'ensemble des blocs de compétences (3 blocs) ainsi que l'évaluation transverse (production d'un mémoire et soutenance de ce mémoire).

Le candidat rédige un mémoire dans lequel il présente :

- L'entreprise (historique, main d'œuvre...)
- Les équipements du salon et la description des locaux (photos à l'appui)
- L'étude de la clientèle et des animaux toilettés
- L'état des lieux de la concurrence
- L'étude des éléments financiers (chiffre d'affaires, UTH, répartition des ventes...)
- La mise en application des normes d'hygiène
- La gestion des risques dans l'entreprise, les zoonoses, les parasitoses, le DUERP, la gestion des déchets
- La gestion du bien-être animal des animaux confiés