

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES

SOINS DU CORPS

PATRON COIFFEUR / PATRONNE COIFFEUSE

PROFIL DE FORMATION (CQP7)

PQ ayant généré le PF : Patron Coiffeur	Accord du Conseil Général	Le 17 mai 2001
	Parution au Moniteur	Le 28 novembre 2002

LE METIER

Le patron coiffeur est un coiffeur qui est responsable de son propre salon de coiffure; soit en travaillant seul, soit en engageant un ou plusieurs coiffeurs salariés. Dans ce dernier cas, il doit évidemment sélectionner intelligemment son personnel et le gérer avec efficacité.

Le patron coiffeur doit évidemment prendre les décisions appropriées en matière de gestion d'entreprise.

LE MÉTIER

Le métier de patron – patronne ou de gérant – gérante de salon de coiffure couvre des compétences liées à la gestion de la comptabilité, à l'investissement, à l'évolution et à la maintenance de l'entreprise, à la politique commerciale, à la gestion du personnel et à l'amélioration de sa formation.

On ne peut évidemment pas concevoir de devenir patron coiffeur – patronne coiffeuse si on n'a pas préalablement acquis la qualification de coiffeur – coiffeuse (telle qu'elle a été définie au niveau du Profil de Formation coiffeur- coiffeuse).

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ7 de l'enseignement secondaire.

Le Président de la Commission Consultative
"Services aux Personnes

Pierre MALAISE

Les Chargées de Mission

Joëlle BONFOND – PIEDBOEUF
Nicole MONTIGNY – MILLING

TABLE DES MATIERES

Le Patron Coiffeur – La Patronne Coiffeuse

page

Fonction 01 Tenir la comptabilité.

Fonction 02 Assurer la politique d'investissement de l'entreprise, son évolution et sa maintenance.

Fonction 03 Assurer la politique commerciale.

Fonction 04 Assurer la gestion du personnel.

Fonction 05 Poursuivre sa formation technique et pratique.

Remarque :

Le Profil de Formation a été approuvé ; toutefois, les membres du groupe signalent qu'ils se posent la question de la pertinence d'une 7^{ème} année patron coiffeur si la problématique de la connaissance de gestion n'est pas réglée.

En effet, il serait illogique d'organiser une 7^{ème} année si on peut continuer à obtenir la gestion en 5^{ème} et 6^{ème} année.

Il faudrait pouvoir annoncer dès la rentrée 2001 aux élèves qui s'inscrivent en 5^{ème} année qu'en deux ans ils seront « Coiffeur » (ouvrier qualifié) et qu'il leur faudra un cycle de trois ans pour être patron coiffeur.

Fonction 01: .Tenir la comptabilité.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises.			
– Etablir les bons de commande.	1.1.1. Appliquer la technique.	CM	L'apprenant(e) connaît la technique.
	1.1.2. Utiliser l'outil informatique.	CM	
– Réceptionner la marchandise.	1.1.3. Vérifier si la marchandise correspond au bon de livraison.	CM	
– Vérifier l'adéquation bon de commande / facture / bon de livraison, par rapport au contrat de prestation de services.	1.1.4. Vérifier si la facture correspond bien à ce qui a été commandé et livré ou effectué.	CM	
	1.1.5. Vérifier la somme à payer en fonction du bon de commande, du bon de livraison, du contrat de prestation de service.	CM	
– Payer la facture.	1.1.6. Répertorier les différents documents de paiement.	CM	L'apprenant(e) connaît les différents documents.
	1.1.7. Sélectionner le mode de paiement.	CM	L'apprenant(e) répertorie les différents services offerts par les organismes financiers en matière de paiement.
	1.1.8. Appliquer les techniques de rédaction des documents.	CM	L'apprenant(e) connaît les techniques de rédaction des documents
1.2. Gérer les opérations relatives aux salaires.			
– Déterminer son salaire.	1.2.1. Collationner les informations nécessaires	CM	L'apprenant(e) : - répertorie les informations légales à collationner. - recherche des structures d'aide et donc : - connaît les services de secrétariat sociaux - consulte les revues pertinentes - ...

– Etablir le salaire de son personnel ou le faire calculer par un secrétariat social.	1.2.2. Vérifier le montant proposé par le service social.	CM	
	1.2.3. Décoder les éléments du calcul effectué.	CM	
– Payer les salaires.	1.2.4. Répertorier les différents documents de paiement.	CM	L'apprenant(e) connaît les différents documents.
	1.2.5. Sélectionner le mode de paiement.	CM	L'apprenant(e) répertorie les différents services offerts par les organismes financiers en matière de paiement.
	1.2.6. Appliquer les techniques de rédaction des documents.	CM	L'apprenant(e) connaît les techniques de rédaction des documents.
	1.2.7. Respecter les procédures légales.	CM	L'apprenant(e) connaît les procédures légales
1.3. Gérer les opérations relatives aux inventaires			
– Enregistrer les mouvements et le niveau du stock des différents produits.	1.3.1. Noter les sorties de produits, d'après les informations reçues.	CM	
	1.3.2. Encoder la sortie des produits, à l'aide d'un système informatisé et manuel de gestions de stocks.	CM	
– Assurer le suivi des opérations liées à l'inventaire.	1.3.3. Effectuer un inventaire physique, en respectant la (les) législation(s) en vigueur.	CM	L'apprenant(e) connaît les textes légaux relatifs à l'établissement des inventaires.
	1.3.4. Comparer l'inventaire physique à l'inventaire théorique enregistré.	CM	
	1.3.5. Rechercher les raisons des éventuelles différences.	CM	
	1.3.6. Apporter les modifications nécessaires sur le document théorique.	CM	
1.4. Gérer les opérations relatives aux recettes.			

– Vérifier les recettes.	1.4.1.	Appliquer les tarifs, en respectant la législation en vigueur.	CM	L'apprenant(e) connaît les textes légaux relatifs aux tarifs et aux pratiques de commerce.
	1.4.2.	Vérifier les notes des clients sur base de leur fiche.	CM	
	1.4.3.	Comparer le montant établi à ce qui a été notifié au client.	CM	
	1.4.4.	Enregistrer les paiements au comptant.	CM	L'apprenant(e) connaît les différents types de paiement au comptant : espèces, chèques, cartes bancaires.
1.5. Choisir le forfait ou la comptabilité normale.	1.5.1.	Connaître les avantages et les inconvénients de chacune des deux formules.	CM	
	1.5.2.	Comparer les deux formules et sélectionner la solution qui convient le mieux.	CM	
1.6. Tenir à jour les documents que la loi impose : – Les tarifs pratiqués, un livre de recettes, un facturier d'entrée, de sortie, un livre d'inventaire et un livre de trésorerie. – Remplir les documents légaux relatifs à la T.V.A.	1.6.1.	Appliquer les législations en matière d'affichage des prix.	CM	L'apprenant(e) connaît les textes légaux relatifs à l'affichage des prix.
	1.6.2.	Appliquer les législations relatives aux livres de comptabilité.	CM	L'apprenant(e) connaît les textes légaux.
	1.6.3.	Connaître les différentes rubriques intervenant dans les livres comptables imposés.	CM	L'apprenant(e) connaît les dispositions légales.
	1.6.4.	Classer les paiements en recettes salon - recettes vente.	CM	
	1.6.5.	Tenir à jour le livre des recettes en tenant compte du classement en plusieurs rubriques.	CM	
	1.6.6.	Ventiler correctement les factures.	CM	
	1.6.7.	Répertorier les différentes factures.	CM	

1.6.8. Classer les factures.	CM	
1.6.9. Tenir à jour les facturiers en tenant compte des classements effectués.	CM	
1.6.10. Utiliser des logiciels adéquats.	CM	L'apprenant(e) connaît des logiciels adéquats.
1.6.11. Personnaliser des logiciels.	CEF/CEP	
1.6.12. Effectuer correctement la facturation.	CM	

Fonction 02: Assurer la politique d'investissement de l'entreprise, son évolution et sa maintenance.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Déterminer les besoins d'investissement	2.1.1. Etablir les possibilités financières.	CM	
	2.1.2. S'informer au sujet des différents types d'exploitations commerciales.	CM	
	2.1.3. Réaliser une étude de marché et d'implantation en fonction de l'objectif que l'on poursuit.	CM	L'apprenant(e) maîtrise les démarches administratives et financières.
	2.1.4. Ajuster son choix, le cas échéant.	CM	
	2.1.5. Connaître les techniques d'amortissement.	CM	
	2.1.6. Interroger les partenaires (comptables, ...) sur les possibilités d'investissement.	CM	L'apprenant(e) sélectionne le type de partenariat adéquat.
2.2. Déterminer une politique d'investissement.	2.2.1. Cerner les besoins en fonction de la politique commerciale : actualiser l'étude de marché et réévaluer les besoins.	CM	
2.3. Installer le salon	2.3.1. Sélectionner l'équipement et le petit matériel en fonction de la politique d'exploitation de l'entreprise et décider de l'achat.	CM	L'apprenant(e) présente un projet sur base d'une situation donnée.
2.4. Gérer la maintenance	2.4.1. Analyser différents types de contrat d'entretien (service après vente, ...)	CM	

Fonction 03: Assurer la politique commerciale.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques).	3.1.1. S'informer sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques.	CM	
	3.1.2. Sélectionner un créneau susceptible d'être rentable dans un contexte concurrentiel.	CM	
3.2. Déterminer ou modifier sa présentation, son image de marque pour attirer le groupe ciblé.	3.2.1. S'informer au sujet des habitudes, des attentes, des motivations du groupe ciblé.	CM	L'apprenant(e) présente un projet sur base d'une situation donnée.
	3.2.2. Construire sa présentation et/ou son implantation sur base de ces éléments d'information.	CM	
3.3. S'intéresser aux tendances du marché de la coiffure.	3.3.1. Collationner les informations relatives au marché de la coiffure.	CM	
	3.3.2. Etablir des contacts avec les firmes.	CM	
	3.3.3. Déterminer les tendances qui sont présentées dans les informations ou par les représentants.	CM	
3.4. Déterminer les services à proposer en fonction des tendances déterminées et de la clientèle .	3.4.1. Identifier le profil de la clientèle (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques, ...) afin d'adapter ses services en conséquence.	CM	
	3.4.2. Analyser dans quelle mesure la clientèle va acheter tel ou tel service.	CM	
3.5. Déterminer les produits à vendre en fonction des tendances déterminées et de la clientèle du salon.	3.5.1. Analyser dans quelle mesure la clientèle va acheter tel ou tel produit.	CM	

3.6. Déterminer la quantité de produits à acheter pour assurer les services proposés et la vente des produits.	3.6.1. S'informer de l'état des stocks.	CM	
	3.6.2. Evaluer les besoins futurs.	CM	
	3.6.3. Calculer la quantité à commander.	CM	L'apprenant(e) lit et interprète les données informatiques.
3.7. Négocier l'achat de ces produits	3.7.1. Susciter des offres.	CM	
	3.7.2. Analyser et comparer les offres.	CM	
	3.7.3. Acheter au meilleur rapport qualité/prix.	CM	
3.8. Etablir les prix de vente des différents produits, des différents services – Des produits. – Des services.	3.8.1. Etablir le prix de revient.	CM	
	3.8.2. Déterminer les marges bénéficiaires (le brut et le net).	CM	
	3.8.3. Calculer les prix de vente.	CM	
	3.8.4. Etablir le temps moyen à accorder aux différents services.	CM	L'apprenant(e) tient compte des différents paramètres : temps, surface, horaires commerciaux, public cible, ...
	3.8.5. Etablir le prix de la main d'œuvre.	CM	L'apprenant(e) connaît les barèmes appliqués aux différentes catégories de personnel et les charges y afférentes.
	3.8.6. Déterminer sa marge bénéficiaire.	CM	
	3.8.7. Calculer les prix des différents services.	CM	
	3.8.8. Analyser d'autres formules de rentabilité.	CEF CEP	
3.9. Organiser la communication, l'animation commerciale, la promotion du salon.	3.9.1. Posséder des notions de techniques de communication.	CM	L'apprenant(e) rédige une annonce. Il/elle utilise les moyens actuels (slogan publicitaire, mailing, carte de publicité, ...)

	3.9.2. Sélectionner une technique publicitaire adaptée.	CM	L'apprenant(e) possède des notions de publicité adaptée au métier.
	3.9.3. Identifier les motivations de la clientèle (réaction ou non aux offres promotionnelles, aux "menus" proposés, ...)	CM	
	3.9.4. <i>Analyser les statistiques relatives à l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure.</i>	CEF/CEP	
	3.9.5. S'informer de l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure.	CM	
	3.9.6. <i>Tirer les conclusions et établir une stratégie adaptée.</i>	CEF/CEP	
	3.9.7. Construire des présentations attractives, mettre en évidence les articles vedettes et les promotions.	CM	
3.10. Organiser le confort de la clientèle .	3.10.1. Organiser une atmosphère accueillante.	CM	L'apprenant(e) analyse les éléments de confort en adéquation avec la clientèle.
	3.10.2. Respecter la législation et les règles appropriées.	CM	L'apprenant(e) connaît la législation et les règles appropriées.
3.11. Analyser l'impact de l'événement ou de la mode sur la vie du salon.	3.11.1. Déterminer les événements susceptibles d'influencer la vie du salon.	CM	
	3.11.2. <i>Evaluer l'impact de l'événement et/ou de la mode sur les attentes des clients</i>	CEF/CEP	

Fonction 04: Assurer la gestion du personnel.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Engager un personnel adéquat (personnel de coiffure et d'entretien).	4.1.1. Appliquer la législation en matière de contrat de travail.	CM	L'apprenant(e) connaît la législation relative aux différents types de contrats .
	4.1.2. Déterminer les besoins objectifs en termes de nombre de personnes et de profil de personnel.	CM	
	4.1.3. Concevoir une équipe de personnes ayant des spécificités complémentaires.	CM	L'apprenant(e) propose des modèles d'équipes de personnes ayant des spécificités complémentaires.
4.2. Établir les horaires du personnel, des vacances ,les activités.	4.2.1. Analyser les périodes de haute et de basse fréquentation, en fonction du type de salon et de son implantation.	CM	
	4.2.2. Concevoir les horaires en fonction de ces informations et appliquer la législation sur le temps de travail.	CM	L'apprenant(e) propose des horaires sur base des informations relatives à la fréquentation et en appliquant la législation sur le temps de travail.
	4.2.3. Appliquer la législation sur l'hygiène et la sécurité dans le travail.	CM	L'apprenant(e) connaît la législation sur l'hygiène et la sécurité dans le travail.
	4.2.4. .Appliquer la législation sociale.	CM	L'apprenant(e) se réfère aux sources d'information telles que le secrétariat social, les services d'inspection, les fédérations professionnelles, documents ressources.
4.3. Organiser des réunions de travail sur la problématique du chiffre d'affaires.	4.3.1. <i>Gérer des réunions de travail et/ou établir des données précises à communiquer en réunion (chiffre d'affaires, indice de performance Individuelle, ...)</i>	CEF/CEP	
	4.3.2. <i>Rechercher une personne ressource</i>	CEF/CEP	
	4.3.3. <i>Augmenter le chiffre d'affaires.</i>		

	4.3.4.	Répertorier les différentes manières d'augmenter le chiffre d'affaires et préciser la manière de les mettre en œuvre.	CEF/CEP CM	L'apprenant(e) propose de nouveaux produits ; il propose aussi d'attirer de nouveaux clients et d'augmenter le nombre de services.
	4.3.5.	Analyser les statistiques relatives à l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure et tirer les conclusions.	CM	
	4.3.6.	<i>Etablir une stratégie adaptée.</i>	CEF/CEP	
4.4. Gérer les ressources humaines.	4.4.1.	Animer une équipe.	CM	
	4.4.2.	<i>Stimuler le personnel.</i>	CEF/CEP	
	4.4.3.	Répertorier les différentes manières de stimuler le personnel.	CM	
	4.4.4.	Repérer les problèmes relationnels et concevoir une procédure pour les résoudre.	CM	L'apprenant(e) connaît des méthodes de gestion de conflits et propose une procédure adaptée.
4.5. Organiser des formations.	4.5.1.	Identifier les besoins de l'entreprise.	CM	L'apprenant(e) analyse les besoins au niveau de la motivation et de la performance.
	4.5.2.	S'informer sur les différents types de formations existant sur le marché et leur rapport qualité prix.	CM	
	4.5.3.	Sélectionner une ou plusieurs formation(s) adéquate(s).	CM	
	4.5.4.	<i>Négocier ces formations.</i>	CEP	
	4.5.5.	Organiser la transmission des informations reçues.	CM	
4.6. Surveiller le travail du personnel.	4.6.1.	Déterminer les critères de qualité des différentes tâches exécutées dans un salon en respectant les règles d'hygiène du personnel, de sécurité et d'environnement.	CM	L'apprenant(e) propose des critères d'évaluation pour les différentes tâches.

	4.6.2. Vérifier l'utilisation optimale des produits et l'utilisation adéquate de l'équipement et du petit matériel.	CM	L'apprenant(e) connaît les dosages exacts à employer pour chaque type de service.
4.7. Assurer la formation d'un apprenti et/ou d'un stagiaire.	4.7.1. Donner des consignes précises quant aux tâches à exécuter et quant à la manière d'exécuter ces tâches.	CM	L'apprenant(e) propose des consignes quant aux tâches à exécuter et quant à la manière de les exécuter. Les consignes sont formulées clairement et en respectant la chronologie des tâches.
	4.7.2. <i>Veiller à la bonne exécution des tâches et intervenir à temps.</i>	CEF/CEP	
	4.7.3. Etablir un rapport d'appréciation.	CM	L'apprenant(e) utilise une procédure d'évaluation.

Fonction 05: .Poursuivre sa formation technique et pratique.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. « Garder la main » en développant sa créativité.	5.1.1. Exploiter de manière créative toutes les compétences techniques de base maîtrisées par le coiffeur.	CM	
5.2. Evaluer ses propres besoins du point de vue technique, artistique et pratique.	5.2.1. Analyser la situation, faire son auto-évaluation et tirer les conclusions.	CM	
5.3. Rechercher des ressources en matière de formation technique, artistique et pratique.	5.3.1. S'informer des offres de formation.	CM	
	5.3.2. Utiliser les moyens de diffusion de la profession. (Internet, clubs, revues, manifestations professionnelles, centres de formation, ...)	CM	
5.4. S'adapter à l'évolution pratique, technique et artistique du métier.	5.4.1. Se tenir informé, analyser et choisir les nouveaux produits.	CM	
	5.4.2. Se tenir informé, analyser et choisir les nouvelles techniques.	CM	
	5.4.3. Prendre en compte l'évolution des comportements.	CM	
5.5. Rechercher des informations en matière de gestion.	5.5.1. Identifier les sources d'information qui permettent d'actualiser ses connaissances.	CM	
5.6. Se conformer aux nouvelles directives.	5.6.1. <i>Prendre en compte les nouvelles directives</i>	CEP	
5.7. Évaluer ses propres besoins du point de vue de la gestion sociale,	5.7.1. <i>. Analyser la situation, faire son auto-évaluation et tirer les conclusions</i>	CEP	

fiscale et commerciale.			
-------------------------	--	--	--