

INTITULÉ DELA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Toiletteur animal

Description du métier

Le toiletteur d'animaux effectue les soins nécessaires à l'hygiène, à l'entretien ou à la remise en forme d'animaux domestiques et de compagnie en s'appuyant sur les particularités de chaque race.

Le toiletteur d'animaux accueille ses clients, identifie ses attentes, repère les caractéristiques de l'animal et apporte des conseils. Il baigne, peigne, coupe, tond et épile des animaux de compagnie (chiens et chats) de toutes races suivant les standards en vigueur ou le désir des clients.

Il utilise les shampoings et produits antiparasitaires adaptés à chaque cas. Il veille à la propreté et à l'hygiène du matériel et du salon de toilettage. Il assure également l'accueil des clients, prépare les dossiers et répond au téléphone. Le toiletteur vend également des produits de soins et alimentaires ainsi que des accessoires. La plupart du temps, le toiletteur exerce dans un salon de toilettage.

Référentiels

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A1.1 Accueil du client, de son animal et identification de ses besoins	A1.1C1 Accueillir sa clientèle (sur site ou par téléphone) en la questionnant sur les caractéristiques de son animal (race, taille, poids, âge, caractère, comportement...) afin de compléter une fiche client numérique et de déterminer la charge de travail et les soins à apporter afin d'instaurer une relation de confiance et d'identifier les besoins A1.1C2 Ecouter et analyser la demande du client en repérant les potentielles pathologies de l'animal en informant sur les différentes contre-indications ou allergies possibles afin de conseiller sur les solutions envisageables ou la visite d'un vétérinaire	Evaluation des compétences A1.1C1 à A1.3C1 Examen écrit : Questions ouvertes relatives à l'accueil et à l'identification des besoins du besoin du client selon le type et la race de son animal Définition des éléments à prendre en compte lors d'une prise de rendez-vous	Les différents standards liés aux races sont utilisés dans le questionnement Les informations recueillies sont consignées dans une fiche client Les réponses aux questions du clients sont précises et clairement formulées Les pathologies courantes du type maladies cutanées, otites, conjonctivites, allergies ou présence de puces ou de tiques sont identifiées et les limites dans l'intervention du toiletteur sont posées

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A1.2 Gestion du planning du salon de toilettage animalier	A1.2C1 Présenter ses prestations au client en détaillant leurs différentes caractéristiques, les techniques utilisées, les durées, le matériel et les produits utilisés, les tarifs pratiqués afin diffuser les informations nécessaires à la prise de décision A1.2C2 Organiser son planning en utilisant un agenda numérique et en tenant compte du délai à prévoir entre chaque prestation (nettoyage de la zone, conseil client, remplissage fiche client, vente de produits ou matériels) afin d'éviter les temps d'attente entre 2 clients	Caractéristiques des prestations et des matériels Evaluation de la durée et du tarif de la prestation Planification Les différents types de conseils selon les races Mise en situation professionnelle réelle avec un client et son animal : Le candidat accueille, identifie les besoins, informe, conseille	Les différents types de toilettage sont présentés et tiennent compte de la race, de la taille. Les tarifs sont déterminés en tenant compte de la durée, de la complexité de la prestation et des produits utilisés Le planning présenté tient compte des actions de nettoyage à effectuer entre chaque client et la durée des prestations selon le type d'animal et sa race est correctement estimée
A1.3 Conseils et vente additionnelle	A1.3C1 Proposer des produits de soins et accessoires complémentaires en cohérence avec les besoins de l'animal (nettoyage, tonte, entretien courant, concours, ...) et de ses caractéristiques (race, longueur des poils morphologie, anatomie), en respectant les principes de conseil responsable et les règles de sécurité des produits, afin de contribuer au bien-être animal et au développement de l'activité.		Les informations relatives à l'animal, aux soins, aux différents types de produits, à leur composition et à leur utilisation sont justes Les conseils apportés sont en adéquation avec les standards de la race de l'animal et les attentes du client

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A2.1 Accueil et installation de l'animal	A2.1C1 Prendre en charge l'animal en évaluant son comportement et ses réactions (peur, agitation, agressivité, stress, douleurs), en identifiant les situations à risque pour l'animal et le professionnel, afin d'adapter les modalités de manipulation et d'installation et de garantir la sécurité, le bien-être de l'animal et la prévention des risques professionnels. A2.1C2 Installer l'animal sur la table de travail en adaptant les dispositifs de maintien (sangles, muselière) à sa taille, son poids, son comportement et à la nature du soin à réaliser, en appliquant les principes d'ergonomie et de prévention des risques professionnels, afin d'assurer le confort et la sécurité de l'animal et du professionnel, et de prévenir les risques d'agression et de troubles musculosquelettiques.	Evaluation des compétences A2.1C1 à A2.5C2 Mises en situation professionnelle Durée : 2 x 3h Le candidat réalise 2 toilettes sur 2 animaux de races différentes nécessitant des soins particuliers devant un jury composés de professionnels	Les différentes caractéristiques de comportements dangereux pour l'animal ou pour le professionnel sont présentées et l'animal est installé en toute sécurité Le plan de travail est organisé La position de la table est ajustée (hauteur) en tenant compte de la taille de l'animal et de celle du professionnel Les sangles et la muselière sont fixées en tenant compte de la taille, du poids de l'animal et de son comportement (calme, agité, agressif, ...)

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A2.2 Réalisation des soins d'hygiène préalable à la toilette de l'animal	A2.2C1 Procéder aux soins d'hygiène adaptés au type d'animal (épilation et nettoyage des oreilles, taille des ongles, dégagement de zones spécifiques à l'aide d'une tondeuse, ...) en prenant en compte la race, la qualité, la densité et le type de poils, la longueur des griffes afin de le préparer à la toilette A2.2C2 Identifier les signes visibles d'une pathologie ou d'une allergie cutanée de l'animal en mobilisant ses connaissances vétérinaires afin d'adapter les soins à apporter ou d'orienter son propriétaire vers un professionnel	Pour chaque mise en situation, le candidat : - accueille le client - identifie le besoin et les caractéristiques de l'animal - prépare son plan de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité - positionne l'animal de manière sécurisé en appliquant les principes d'ergonomie - vérifie l'absence de pathologie - sélectionne son matériel	Les soins préalables aux bains sont réalisés selon les standards de la race Le conduit auditif est épilé (selon la race) et les oreilles sont nettoyées La tondeuse est manipulée avec précision Les ongles/griffes sont coupés en respectant la matrice Les signes d'une pathologie ou d'un problème lié à une allergie sont décrits

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
	A2.2C3 Brosse et démêler le pelage en utilisant un outil adapté (brosse à picots métalliques, peigne) à la caractéristique du poil (court, long, présence de sous poils, ...) et en utilisant des produits démêlant naturels afin d'éliminer tout nœud, de préserver l'intégrité du poil et de préparer l'animal au bain dans le respect de son confort et de son bien-être	(suite) - réalise le toilettage adapté à l'animal en fonction de son type de poil, de race et des attentes du client - applique les produits cosmétiques adaptés à l'animal - effectue un bilan du déroulé du toilettage et du comportement de l'animal à son propriétaire et le conseille sur les soins à donner	Les techniques de brossage, de démêlage sont réalisées avec des outils adaptés au type, à la texture et à la longueur des poils (Brosse, carte, peigne, étrille, ...) Les produits sélectionnés sont appliqués correctement

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A2.3 Bain et séchage du pelage de l'animal	A2.3C1 Réaliser le bain de l'animal en ajustant la consommation d'eau à sa taille et à son gabarit, en sélectionnant et dosant des produits de lavage adaptés à la nature du pelage et à l'état de la peau, en procédant à 2 shampoings (antiparasitaire puis spécifique au type de poils, en appliquant les techniques de shampoing et de massage afin d'assurer un nettoyage en profondeur du pelage et de la peau dans le respect du bien-être animal et d'une gestion responsable des ressources		La quantité d'eau nécessaire au bain est évaluée dans le respect de l'environnement - Les techniques de shampooinage et de massage sont réalisées avec soin le choix des produits est conforme au type d'animal, sa race, la longueur et la qualité de sa peau et de ses poils et respecte la législation cosmétique (certifié ECOCERT, végétal et cruelty free) – Le rinçage ne laisse aucune trace de produit
	A2.3C2 Procéder au séchage du pelage de l'animal en choisissant le matériel adapté à l'animal et à son type de poils (cabine, séchoir, pulseur) afin de le préparer à la coupe		Le séchage et le coiffage sont réalisés avec le matériel adapté à l'animal, sa taille, ses poils

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A2.4 Réaliser une coupe sur un chien ou un chat	A2.4C1 Réaliser la coupe du pelage en sélectionnant la technique adaptée à l'animal en tenant compte de sa race, de sa morphologie, en sélectionnant le matériel adapté (ciseaux, tondeuse, ...) et en effectuant les démarcations nécessaires afin de le mettre en valeur et répondre aux attentes du propriétaire A2.4C2 Le cas échéant, ajuster la coupe en donnant une forme asymétrique à la coupe afin pallier aux défauts physiques de l'animal		La coupe réalisée répond aux attentes du client et aux standards de la race. Le choix du matériel est adapté aux caractéristiques de la coupe et des poils – Les lignes morphologiques de l'animal sont respectées et la coupe ne présente aucune irrégularité Les ajustements à réaliser sont présentés sur un croquis dans le cas d'une anomalie morphologique d'un animal et permettent d'obtenir un résultat et des volumes harmonieux
A2.5 Finalisation du toilettage	A2.5C1 Appliquer des produits cosmétiques adaptés au type de poils et à la race en tenant compte des allergies et contre-indications possibles liées à l'animal afin d'obtenir un effet soyeux, brillant et parfumé A2.5C2 Réaliser un bilan professionnel de la prestation de toilettage en restituant au propriétaire les soins effectués, le comportement de l'animal et les produits utilisés, en utilisant un vocabulaire accessible et en s'adaptant à une éventuelle situation de handicap, en formulant des conseils personnalisés d'entretien et de suivi, afin d'apprécier la satisfaction du client et de contribuer au bien-être durable de l'animal.		Les produits cosmétiques sont sélectionnés selon le type et la qualité des poils et les éventuelles problématiques liées à des allergies ou contre-indications sont prises en compte Lors de la restitution, le candidat réalise un bilan complet du déroulé du toilettage (soins réalisés, comportement de l'animal, produits utilisés, ...) et préconise des produits de soin au quotidien – L'attitude globale est professionnelle

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A3.1 Gestion de l'entretien des locaux, du matériel de toilettage animal, gestion des déchets et gestion d'un imprévu	A3.1C1 Procéder au maintien de l'hygiène dans les locaux en nettoyant et désinfectant le matériel, et les outils entre chaque animal, en garantissant la propreté des sols et du linge et en appliquant régulièrement un traitement anti parasitaire afin de respecter les règles d'hygiène et de sécurité pour le personnel, les clients et les animaux A3.1C2 Assurer l'entretien régulier du matériel et des outils de toilettage en mettant en œuvre les opérations de nettoyage, de graissage, d'huilage et de remplacement des éléments d'usure conformément aux préconisations professionnelles, afin de garantir leur bon fonctionnement, leur durabilité et la sécurité des utilisateurs.	Examen écrit Durée : 1h30 Questionnaire et cas pratique sur les procédures d'hygiène à mettre en œuvre, la connaissance des composants des différents produits utilisés, le contrôle du bon fonctionnement des matériels, l'analyse et la gestion d'un dysfonctionnement et la gestion et le tri des déchets	Les procédures de nettoyage et du maintien de l'hygiène dans les locaux sont clairement énoncées (nettoyage et désinfection des tables de toilettage, balayage et désinfection du sol, nettoyage et désinfection du matériel et outils utilisés lors de la prestation...) et respectent à la réglementation sur l'hygiène et la sécurité Les produits à utiliser sont décrits (désinfectant du sol, lingettes désinfectantes pour le matériel, stérilisateur, fumigène et spray pour le traitement des puces...) Les travaux d'entretien du matériel et des outils sont présentés et le planning d'entretien est réalisé

	A3.1C3 Mettre en œuvre une gestion raisonnée et écoresponsable du salon de toilettage en appliquant les procédures de tri sélectif des déchets, en valorisant et recyclant les poils lorsque cela est possible, et en respectant les règles environnementales en vigueur, afin de limiter l'impact environnemental de l'activité A3.1C4 Analyser une situation imprévue ou un dysfonctionnement survenu dans l'activité du salon en identifiant les causes et les impacts sur l'organisation, la sécurité ou la qualité des prestations, afin d'adapter et réorganiser le travail de manière sécurisée.		Les pratiques écoresponsables et le tri des déchets spécifiques à l'activité du salon de toilettage sont appliqués Exemple : collecter les poils des animaux pour les proposer aux entreprises de revalorisation des poils d'animaux de compagnie (filage, feutrage, extraction de kératine...) La nature et l'origine d'un dysfonctionnement sont identifiés analysés et les solutions adéquates sont mises en œuvre Exemple : - tête de coupe qui ne fonctionne pas - analyse du problème (mauvais réglage, pièce défectueuse, besoin d'affûtage.) - dépannage (changement de pièce, réglage...) ou changement de tête de coupe pour envoi à l'affûtage
--	---	--	--

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A3.2 Gestion du stock des produits et matériels, achalandage des marchandises	A3.2C1 Assurer la disponibilité des produits en surveillant l'état des stocks à l'aide d'un outil de gestion dédié et en anticipant sur des retards de livraison afin de procéder aux commandes auprès des fournisseurs A3.2C2 Contrôler la conformité des marchandises réceptionnées au regard de la commande passée en vérifiant les quantités, l'état des produits et les dates de péremption, afin d'assurer leur mise à disposition sécurisée pour les professionnels et les clients dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité A3.2C3 Achalander son espace de vente en étiquetant et en mettant en rayon les marchandises, en utilisant des techniques de marketing afin favoriser l'achat de produits animaliers	Exercice écrit Durée : 1h30 Le candidat présente la procédure qu'il a mis en place afin d'éviter des ruptures de stock de produits ou de matériels. Il complète un bon de commande. Il souligne les éléments de vérification d'un bordereau de livraison et contrôle les mentions des étiquettes. Il organise sa mise en rayon. Mise en situation Durée : 3h Le candidat doit réaliser la vitrine du salon de toilettage	Les commandes de produits et matériels sont réalisées dans un délai estimé selon l'activité du salon de toilettage et en prévention d'un éventuel retard de livraison Le bordereau de livraison est vérifié au regard de la commande passée – Les dates de péremptions sont contrôlées avant leur mise à disposition et/ou stockage Les produits sont correctement étiquetés et la mise en rayon tient compte des objectifs de vente visés

Référentiels			
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
		Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
A3.3 Tenue de la comptabilité et interprétation des résultats	A3.3C1 Réaliser les opérations administratives courantes de l'activité en établissant des devis et des factures conformes aux mentions légales obligatoires à l'aide d'un outil de gestion comptable, et en tenant à jour les documents comptables requis, afin d'assurer une gestion administrative conforme à la réglementation en vigueur A3.3C2 Compléter les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée en identifiant et en reportant les informations comptables nécessaires, afin de respecter les obligations fiscales et la réglementation applicable à l'activité de toilettage animal A3.3C3 Analyser les résultats financiers de l'activité en interprétant les principaux indicateurs issus du compte de résultat et du bilan, afin d'identifier les leviers de performance et de définir des objectifs de gestion cohérents avec l'activité du salon	Questionnaire Durée : 1h30 QCM et questions ouvertes sur la partie réglementaire et sur les indicateurs de performance (le candidat doit argumenter ses choix)	Les devis et factures présentés comportent toutes les mentions obligatoires Les livres comptables obligatoires sont correctement identifiés (livre des recettes, registre des achats) ; leur finalité est expliquée de manière exacte Le formulaire de déclaration de TVA est correctement complété Les indicateurs de performance de l'activité sont clairement identifiés et les objectifs fixés sont réalistes