



Apprentissage



Qualifier pour développer,  
innover pour réussir

## Lieu de la formation : Antenne de La Ciotat

270 rue La Pérouse 13600 La Ciotat

[accueil@cfbt-asso.com](mailto:accueil@cfbt-asso.com)

Tél. 04 42 08 48 30 - Fax 04 42 71 84 43

SIRET : 782 812 713 00017

## > Certificat de Toiletteur canin

Arrêté de création du 19.04.2011 – B.O. du 12.05.2011, dernière modification par l'arrêté du 27.12.2018 – B.O. du 04.01.2019 Code RNCP 26742

Accessible par le biais de la **validation des acquis de l'expérience** (justification d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec la certification visée).

### > PREREQUIS

- Savoirs et compétences de base
- Possibilité de parcours aménagé en fonction du parcours antérieur (expériences ou validation de compétences) et de situations particulières
- Lors d'un entretien individuel, un positionnement pédagogique permettra d'identifier les attentes du candidat en termes de contenus et d'évaluer :
  - les acquis antérieurs,
  - la connaissance de la filière professionnelle,
  - la compréhension des objectifs et des modalités de la formation (pédagogiques et administratifs),
  - la motivation au regard de la cohérence entre le projet professionnel et le parcours scolaire, professionnel et personnel.

### > ORGANISATION DES ENSEIGNEMENTS

#### Début et fin de formation

Les dates de formation sont liées à celles du contrat d'apprentissage.

Signature du contrat d'apprentissage : toute l'année.

#### Durée

La durée de formation est déterminée par un positionnement et formalisée dans le contrat d'apprentissage.

La durée moyenne de formation est de 835 h en centre (800 h d'enseignements + 1 semaine de révision avant l'examen) en alternance avec l'entreprise, sur 2 ans.

#### Horaires de la formation

##### En centre :

Du lundi au jeudi, de 8h à 11h55 et de 13h15 à 17h15.

Le vendredi de 8h à 11h55

Les emplois du temps sont conçus sur une base de 35h / semaine

##### En milieu professionnel :

En fonction de l'organisation de travail de l'entreprise d'accueil

VOLUME HORAIRE MOYEN DES ENSEIGNEMENTS MODULABLE SELON LES ACQUIS DE L'APPRENTI			
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	Total
<b>EN CENTRE DE FORMATION</b>	<b>400 h</b>	<b>435 h</b>	<b>835 h</b>
• Accueillir le client, analyser sa demande et proposer une prestation adaptée	100 h	100 h	200 h
• Organiser et préparer l'espace de travail	100 h	100 h	200 h
• Dispenser les soins esthétiques à l'animal	100 h	100 h	200 h
• Participer au fonctionnement et au développement du salon de toilettage	100 h	100 h	200 h
• Révision examen		35 h	35 h
<b>EN ENTREPRISE</b> Le rythme d'alternance est individualisé en fonction des besoins de l'apprenti, des contraintes de l'entreprise et du CFA.	Présence au CFA : 1 semaine sur 3		

## ➤ PROGRAMME DE FORMATION

Lorsque cela est pertinent, le contenu des enseignements intègre les problématiques du développement durable en transversalité.

### BLOCS DE COMPETENCES

#### 1. ACCUEILLIR LE CLIENT, ANALYSER SA DEMANDE ET PROPOSER UNE PRESTATION ADAPTÉE

L'apprenant sera capable de :

- Accueillir au salon un client et son chien en langue française et anglaise, in situ ou téléphoniquement, prendre et/ou gérer les rendez-vous.
- Identifier les souhaits du client et la faisabilité du travail. Le conseiller sur le choix de la toilette en fonction du standard de coupe, des besoins de l'animal, l'informer de la durée de prestation.
- Examiner l'état général du chien, établir un premier diagnostic et en rendre compte au client.
- Déterminer le soin et/ou le cosmétique adéquat en fonction des besoins identifiés du chien et en lien avec les souhaits du client.
- Répondre aux interrogations du client à propos des techniques utilisées dans le domaine du toilettage et plus généralement à celles relatives au domaine canin.

Objectifs d'apprentissage	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécuter des opérations simples d'accueil, du client et de son chien, et de conseil, par téléphone ou physiquement au salon.</li> <li>- Contribuer à une ambiance professionnelle et accueillante.</li> <li>- Identifier le souhait du client.</li> <li>- Installer l'animal dans les règles d'ergonomie et de sécurité.</li> <li>- Examiner l'état général du chien : morphologie, pelage, parasites, santé physique et cutanée, comportement...</li> <li>- Faire part du diagnostic au client et échanger autour des préconisations.</li> <li>- Conseiller le client sur le choix de la toilette en fonction du standard de coupe, des besoins de l'animal, informer de la durée de prestation.</li> <li>- Conseiller le client sur l'achat des cosmétiques adaptés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cynologie : l'environnement canin, la morphologie du chien, la mâchoire et la dentition, le système digestif, la reproduction, le comportement canin, les parasites internes, les maladies infectieuses, les premiers secours, la cynophilie, la relation maître/chien</li> <li>- Techniques professionnelles : les standards, les toilettes, la prise en charge, le diagnostic, l'hygiène corporelle</li> <li>- Vente et conseil : les techniques de vente des produits et services, l'entretien de vente, les techniques du questionnement, la reformulation, l'écoute active, les fiches techniques</li> <li>- Informatique : l'interface graphique, saisie et mise en forme du courrier, renseignement de formulaires, enregistrement et sauvegarde des documents numériques</li> <li>- Moyen d'expression et de communication : la situation de communication, les formes de communication, le langage verbal, le langage non verbal, les freins à la communication, l'accueil physique, le téléphone, le contenu d'une lettre, d'un courriel, la norme, le plan du</li> </ul>

courrier, le schéma de la communication, la documentation, le curriculum vitae

- Communiquer en langue anglaise
- Sciences appliquées : les opérations

## 2. ORGANISER ET PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL

L'apprenant sera capable de :

- Organiser l'espace de travail en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel.
- Entretenir les locaux, maintenir les matériels et outils de travail.
- Réaliser un inventaire du matériel et outils de travail ainsi que des produits de vente et concourir au renouvellement des stocks.
- Estimer les besoins en matériels et fournitures nécessaire aux différentes étapes de la prestation choisie et préparer le poste de travail.

### Objectifs d'apprentissage

- Réaliser en autonomie la désinfection des locaux, du matériel et des outils de travail en respectant les règles de sécurité et en effectuant les dosages préconisés.
- Respecter les postures et les gestes en adéquation avec les principes d'ergonomie et de sécurité.
- Réaliser en autonomie l'inventaire matériel/outils et produits de vente sous format papier ou numérique (lisibilité, exploitation possible,...).
- Identifier les besoins en électricité, eau, aération, ventilation, climatisation, éclairage, ambiance thermique et sonore.
- Evaluer les besoins en produits de vente, matériels et espace de travail.
- Préparer en autonomie les outils, produits et matériels nécessaires en vue de la prestation.
- Préparer les cosmétiques en respectant les pourcentages de dilution et réglementations sanitaires.

### Savoirs associés

- Cynologie : le traitement des contaminations et hygiène du matériel et des locaux, les risques liés à la profession,
- Techniques professionnelles : l'installation rationnelle des postes de travail et des équipements

## 3. PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT ET AU DEVELOPPEMENT DU SALON DE TOILETTAGE

L'apprenant sera capable de :

- Créer et/ou renseigner la fiche client (suivi du chien).
- Renseigner le carnet de prise de rendez-vous du salon.
- Participer à l'aménagement du salon, à la réception, à l'étiquetage des produits et à leur valorisation.
- Vendre des services, des cosmétiques, accessoires ou autres produits.
- Réaliser des encaissements et des factures.
- Rédiger des courriers.
- Renseigner des fiches de stock et contribuer à la gestion du stock, participer à l'inventaire.
- Commander des fournitures.
- Réceptionner et contrôler une livraison.

### Objectifs d'apprentissage

- Réaliser un bon de commande et des factures, contrôler le bon de livraison, analyser le bon de garantie.
- Réaliser l'encaissement juste selon les différents moyens de paiement.
- Emettre une facture sous format papier ou numérique et conformité de ce document.
- Réaliser des courriers administratifs (lisibilité, conformité à l'objet,...).
- Réaliser un inventaire et signaler le stock manquant.
- Réceptionner, exploiter et transmettre des courriels.

### Savoirs associés

- Cynologie : l'alimentation
- Techniques professionnelles : les locaux
- Vente et conseil : la connaissance commerciale des produits et services, la présentation des produits et services
- Environnement économique et juridique : la présentation générale de l'entreprise, la classification des entreprises, l'entreprise et le prix, l'activité de l'entreprise, la notion de rentabilité, les documents commerciaux, la fiche de stock, les autres documents, les

- Réaliser une fiche client lisible et exploitable.
- Tenir un carnet de rendez-vous.

moyens de paiement, le compte bancaire, le crédit bancaire, la réglementation du travail, le contrat de travail, la rupture du contrat, la durée du travail, les congés, la rémunération, la formation professionnelle, les instances représentatives du personnel, les structures de défense, de protection et de contrôle, la protection sociale

Informatique : l'interface graphique, saisie et mise en forme du courrier, renseignement de formulaires, gestion du courrier électronique, utilisation de logiciel de retouche d'image

-Sciences appliquées : les opérations, les proportions, les pourcentages, les intérêts, la géométrie, l'alimentation en énergie, l'alimentation en fluide, l'hygiène et confort des locaux

#### 4. DISPENSER LES SOINS ESTHÉTIQUES À L'ANIMAL

L'apprenant sera capable de :

- Représenter schématiquement une toilette.
- Appréhender le comportement du chien en situation de toilettage et s'adapter. En particulier, appliquer les techniques de contention appropriées afin de prévenir tout risque d'agression.
- Dégrossir le chien (enlever les poils superflus, nettoyer les conduits auditifs, couper les ongles).
- Appliquer les techniques de démêlage.
- Baigner le chien, lui appliquer un éventuel traitement et le rincer.
- Appliquer les techniques de brushing.
- Adapter la toilette choisie à la morphologie du chien.
- Réaliser les finitions à la tondeuse et aux ciseaux (tailler, dégrader, effiler égaliser).
- Contrôler la finition.

Objectifs d'apprentissage	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcrire par des moyens graphiques du rendu des différentes techniques de toilettage en fonction de la morphologie et type de poil du chien, conformité aux standards de coupe.</li> <li>- Réaliser en autonomie des techniques de contention et gestes professionnels adaptés.</li> <li>- Réaliser la toilette choisie en adéquation avec la morphologie du chien, dans le respect de la symétrie, de l'harmonie et en conformité aux standards de coupe.</li> <li>- Identifier les différentes étapes de la toilette, de la pré-coupe à la finition.</li> <li>- Utiliser les matériels et techniques adaptés à chaque phase de la toilette.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cynologie : la morphologie du chien, la peau, le poil, les pathologies de la peau et du poil, mâchoire et dentition</li> <li>- Techniques professionnelles : les règles de sécurité lors de la toilette, la réalisation de la pré-coupe, le démêlage du chien, le bain, les produits cosmétologiques, les finitions, l'hygiène corporelle</li> </ul>

## ➤ MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

### Compétences et qualification de l'équipe pédagogique

Les formateurs ont un niveau de qualification de Bac+3 à Bac+5 et/ou sont des professionnels du métier concerné, avec une expérience significative en formation.

Les coordonnateurs pédagogiques accompagnent les formateurs et peuvent être sollicités à tout moment pour des besoins de régulations, réajustements en lien avec le parcours de formation, problématiques d'évaluation...

Les équipes pédagogiques réactualisent régulièrement leurs compétences (plan formation continue) et assurent une veille technologique et pédagogique.

### Secrétariat et accueil

Les assistantes administratives accompagnent les apprenants dans leurs formalités administratives.

Un accueil physique et téléphonique est assuré pour un premier niveau d'information et une orientation vers les interlocuteurs adéquats.

La constitution de l'équipe pédagogique dédiée à l'action de formation et les personnes ressources figurent dans le Livret de Liaison Pédagogique, remis à chaque apprenant en début de formation.

### Locaux

Tous les lieux de formation disposent de bureaux de formateurs/salle pour entretien individuel, de salles de cours et d'ateliers pédagogiques en lien avec les métiers des diplômes proposés et pourvus des équipements nécessaires et conformes aux référentiels. Un local technique stocke du matériel et consommables dont un inventaire et un approvisionnement sont effectués régulièrement.

Nous mettons à disposition, sur chacun des sites, les matériels nécessaires au bon déroulement de la formation : ordinateurs avec connexion internet, vidéo projecteur, caméra numérique, photocopieurs, documentations et logiciels spécifiques...

Reste à la charge de l'apprenant le petit matériel de base et de prise de notes (feuilles, classeur, stylos, calculatrice...).

### Salles et matériel dédiés Toilettage canin

- Atelier pédagogique Toilettage canin : Tables de toilettage fixes, tabourets assis debout, potence amovible, tables pliantes, tables hydrauliques, séchoirs sur pied, stérilisateur, têtes de coupe, ciseaux, peignes, coupes ongles, cardes, trimers, muselières, tondeuses, dessertes, séchoirs pulseurs, bras muraux, filtres blancs, tuyaux extensibles, vitrine, niche à sécher, baignoire hydraulique, table de toilettage portative, étendoir, coussins, attaches, gamelles, poubelle, balais, pharmacie murale, porte manteau, aspirateur, lave-linge, sèche-linge, blouses, poste informatique équipé, imprimante laser, consommables (shampooing, soins...).
- Magasin d'application Vente : Linéaires, meubles, produits adaptés, balisage, affiches, 2 caisses enregistreuses, balance, 1 banque d'accueil, mannequin, picots, diable, transpalette....
- Salle de cours dédiée : Bureaux, chaises, tableau blanc.

## ➤ METHODE PEDAGOGIQUE, SUIVI, EVALUATION

### Démarche

Notre démarche privilégie une pédagogie et un suivi individualisés. La pédagogie de la réussite incite l'apprenant à être acteur de sa formation. Elle prend en compte le rapport à l'apprentissage et au savoir de tous et s'appuie sur l'expérience, les acquis antérieurs de chacun. Le groupe est utilisé comme un moteur, qui aide chaque apprenant à préciser sa place de membre.

La motivation est un puissant levier de la réussite. Pour soutenir l'effort dans le processus d'apprentissage et favoriser l'investissement de l'apprenant dans la formation, les modalités pédagogiques proposées doivent être variées pour favoriser le plaisir d'apprendre.

En fonction des objets de travail, des objectifs pédagogiques, des besoins des apprenants et de leur profil, nous proposons d'alterner les situations d'apprentissage :

- des activités complexes basées sur des situations problèmes,
- des apports théoriques,
- un enseignement explicite,
- l'observation des pratiques,
- des mises en situation professionnelle,

- l'apprentissage par le jeu,
- l'apprentissage par la réalisation d'un projet,
- l'entraînement et l'automatisation.

## Supports pédagogiques

Les supports de cours sont fournis aux apprenants sous format papier et/ou numérique :

- documents authentiques (articles, extraits de livre, de rapport, d'étude, modes d'emploi, notices techniques...),
- extraits de manuels scolaires (cours, exercices),
- dossiers conçus par les formateurs,
- espaces numériques partagés (serveur de fichiers, logiciels, imprimantes multifonctions...), accès Internet (utilisation pédagogique des stockages cloud, réseaux sociaux, applications éducatives...),
- apport théorique visuel et contenus interactifs via Vidéo projecteur interactif, qui facilitent la co-construction des savoirs en collectif,
- livret de Liaison Pédagogique (LLP) contenant des check-lists d'objectifs et de compétences à travailler, des fiches d'évaluation en centre et en entreprise, des comptes-rendus de rencontres pédagogiques en entreprise.

## Coordination de la formation en entreprise et au centre de formation

La formation que va suivre l'apprenti est une alternance entre deux pôles de formation : l'entreprise et le CFA. Pour coordonner le travail et le suivi de l'apprenti entre et sur ces deux lieux, des outils existent et des temps spécifiques sont organisés, tout au long de l'année.

### Les outils

- Le LLP : l'apprenti, le maître d'apprentissage et le formateur le consultent et l'alimentent en fonction des moments, des besoins et des évolutions du parcours de formation de l'apprenti. C'est l'apprenti qui est porteur du LLP.
- Dans le LLP, des check-lists définissent les compétences et les connaissances que l'apprenti doit acquérir tout au long de sa formation, dans les domaines professionnels comme ceux de l'enseignement général.
- Une charte est proposée à la signature des trois parties lors du premier entretien. Elle permet à chacun de s'engager sur les objectifs, le contenu et les modalités du parcours de formation de l'apprenti. Le formateur rédige un compte-rendu après chacune de ses visites dans l'entreprise. Une copie de ces documents est remise à l'apprenti.
- Chaque apprenti dispose, dès son entrée en formation, de son emploi du temps et de son calendrier d'alternance individualisés.

### Les temps d'échanges

- Les équipes pédagogiques entretiennent des relations régulières avec les tuteurs soit par des appels téléphoniques, soit par des courriers électroniques ou par des rencontres. De plus, au sein du LLP, un espace est prévu pour des échanges entre le maître d'apprentissage et les formateurs de l'équipe.
- Ce sont aussi des visites du maître d'apprentissage au CFA et des visites des formateurs dans l'entreprise à l'occasion des visites obligatoires. Intervenants en Domaine Professionnel ou en Enseignement Général, des formateurs de l'équipe concernée, maître d'apprentissage et l'apprenti croisent leur vision du parcours de formation.

## Modalité d'évaluation

### Evaluation en cours de formation

Tout au long de la formation, des temps d'évaluation sont organisés en continu, pour que chaque apprenant puisse nommer ses objectifs pédagogiques, ses progressions et ses réussites.

Une démarche d'évaluation formative incite à analyser ses pratiques et ses stratégies d'apprentissage.

### Situation d'évaluation

Ces évaluations peuvent prendre différentes formes en fonction des objectifs : fiche d'analyse du travail, test en ligne, QCM sur table, exercice d'entraînement, mise en situation, épreuve d'oral, examen blanc, présentation projet...

### Attestation de compétences

Le dispositif d'évaluation est formalisé dans un Livret de Liaison Pédagogique ou un Livret d'accompagnement : évaluation initiale, bilans intermédiaires et évaluation finale, permettent de visualiser et mettre en valeur les acquis de la formation, de capitaliser ce qui fonctionne et d'impulser des changements de pratiques, pour optimiser l'acquisition de connaissances et compétences.

Ce Livret, utilisé par le formateur et le tuteur en entreprise, atteste la validation des acquis.

## ➤ MODALITÉS DE CERTIFICATION

Le centre de formation facilite l'inscription des apprenants aux épreuves de validation et les informe des dates des examens.

La certification est organisée en 4 blocs de compétences professionnelles.

La certification est délivrée aux candidats qui ont validé les 4 blocs de compétences.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.

Les blocs validés restent acquis à vie, néanmoins les candidats disposent de 5 ans pour valider les blocs qui leur manquent et obtenir le titre de Toiletteur canin.

**Certificateur : Fédération française des artisans du toilettage animalier (FFATA).**

Épreuves	Modalités	Blocs de compétences
Évaluation en milieu professionnel (grille EMP)	En continu. Renseignée par le tuteur ou maître d'apprentissage.	1. Accueillir le client, analyser sa demande et proposer une prestation adaptée  2. Organiser et préparer l'espace de travail  3. Participer au fonctionnement et au développement du salon de toilettage  4. Dispenser les soins esthétiques à l'animal
- Mises en situation au poste de travail en salon pédagogique sous forme de jeu de rôle	En fin de formation	1. Accueillir le client, analyser sa demande et proposer une prestation adaptée
- Mises en situation au poste de travail en salon pédagogique	En continu, durant la première partie du cursus de formation	2. Organiser et préparer l'espace de travail
- Dossier professionnel		2. Organiser et préparer l'espace de travail  4. Dispenser les soins esthétiques à l'animal
- Étude de cas	Epreuve individuelle 1 h	3. Participer au fonctionnement et au développement du salon de toilettage
- Mises en situation en centre : "Techniques de Toilettages"	Examen terminal Epreuve individuelle 2 h 30	4. Dispenser les soins esthétiques à l'animal
- Étude de cas	Epreuve individuelle 2 h	4. Dispenser les soins esthétiques à l'animal
- Évaluation orale et individuelle	30 minutes	3. Participer au fonctionnement et au développement du salon de toilettage

Dans un souci d'amélioration continue de notre offre et des pratiques pédagogiques, la satisfaction des apprenants et des entreprises est évaluée et analysée chaque année.

