

## Fiche guide de la préparation du dossier de l'épreuve E3

### Présentation d'une situation professionnelle

**Coefficient : 4**

**Durée de l'épreuve orale : 20 minutes maximum**

#### 1. Rappel de la définition de l'épreuve pour la rédaction du dossier :

##### 1.1. Les objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour but d'évaluer les compétences relatives à la pratique en milieu professionnel. Elle permet de vérifier l'acquisition par le candidat de tout ou partie des compétences suivantes :

<b>Compétences évaluées</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
<b>C 11 Rechercher, s'approprier l'information à des fins professionnelles en vue de la transmettre</b> Recueillir, traiter des informations Sélectionner et classer les ressources professionnelles Transmettre les informations aux clients, aux partenaires professionnels	- Se documenter sur les techniques, appareils, produits, tarifs... - Utiliser vos cours, les lieux de PFMP, l'entreprise qui vous emploie, Internet, revues professionnelles, CDI, fournisseurs... - Bannir le « copier-coller ». - Indiquer les sources des documents.
<b>C 12 Communiquer en vue de la réalisation d'une prestation</b> Analyser les besoins, les attentes du client Proposer une prestation adaptée	- Montrer que vous êtes à l'écoute de la cliente. - Présenter le diagnostic réalisé. - Reformuler les besoins de la cliente et expliquer votre démarche.
<b>C 21 Organiser les activités</b> Organiser les tâches en fonction des potentialités du salon Adapter l'organisation en fonction des contraintes	- Repérer s'il est possible de faire cette prestation (temps, matériel, stock). - Si NON : justifier et proposer des adaptations.
<b>C 42 Apprécier l'efficacité de la prestation</b> Prendre en compte le coût global de la prestation Prendre en compte le temps effectif de travail Proposer des améliorations	- Indiquer le chiffrage de la prestation (devis). - Evaluer et annoncer à la cliente, le temps effectif de la prestation en fonction de la situation. - Proposer des conseils. - Prendre en compte la vente additionnelle proposée à la cliente.

Cette épreuve permet d'évaluer les savoirs associés :

<b>Savoirs associés évalués</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
<b>S2 Environnement professionnel</b> Le développement durable : concept et enjeux La politique de développement durable des institutions de la coiffure  <b>Les enjeux sociaux</b> Santé et sécurité au travail Prévention des risques professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allergies et réactions aux produits utilisés</li> <li>- Troubles musculo-squelettiques associés aux activités</li> <li>- Bio contaminations et moyens de prévention</li> </ul>	- Repérer si le salon en général ou la situation professionnelle décrite, répond au développement durable.  - Repérer les risques professionnels de la situation décrite. - Repérer la prévention mise en place au salon pour les risques décrits. - Proposer des mesures de prévention adaptées.

<b>Savoirs associés évalués</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
<p><b>Enjeux environnementaux et économiques</b> Impact du fonctionnement du salon et de l'activité professionnelle sur l'environnement Développement durable et aménagement des salons</p> <p><b>Cadre réglementaire</b> Réglementation relative à l'étiquetage et à l'utilisation des produits de coloration et de décoloration Réglementation relative à l'exercice de la profession : limites de compétences</p> <p><b>Gestion de l'activité</b> Coût d'une prestation ou d'un service Gestion du temps et organisation de son travail</p>	<p>- Évaluer les actions du salon pour participer à la protection de l'environnement (énergie, eau, air, déchets, isolation).</p> <p>- Faire référence à la loi sur l'utilisation des produits, composition des produits et étiquetage.</p> <p>- Calculer le coût de la prestation ou du service à partir du tarif.</p> <p>- Indiquer l'adaptation du coût de la prestation ou service, l'adaptation de la quantité de produit utilisé.</p> <p>- Indiquer la prise en compte de la gestion du temps, du planning RDV, du poste de travail.</p>
<p><b>S3 Relations professionnelles</b> Les relations professionnelles avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le client</li> <li>- l'équipe</li> <li>- l'employeur</li> </ul>	<p>- Estimer le niveau de communication échangée avec la cliente, l'équipe et l'employeur au sujet de la prestation.</p>

Cette épreuve prend appui sur un **dossier personnel relatif à l'expérience professionnelle de l'élève ou de l'apprenti(e) en entreprise**. Il s'agit de réinvestir ce qui a été acquis en PFMP ou chez l'employeur, sous la responsabilité du maître d'apprentissage.

## 1.2. Le contenu du dossier

<b>Contenus du dossier</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
<p><b>Ce dossier de huit à dix pages, élaboré par le candidat à l'aide d'outils informatiques (police Arial 12 imposée), comprend les points suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>la description d'une situation en clientèle comportant au moins une technique de coloration ou de coupe ou de coiffage, (pas de chignon !)</b></li> <li>- la présentation des techniques, la justification des choix, des protocoles mis en œuvre,</li> <li>- les contraintes rencontrées et les solutions apportées,</li> <li>- les aspects techniques, technologiques et scientifiques,</li> <li>- la prise en compte, pour cette situation professionnelle, de la santé sécurité au travail et du développement durable.</li> </ul>	<p>- <b>Décrire la situation professionnelle choisie, conforme à la demande de la définition de l'épreuve, pertinente, par un texte mais aussi en illustrant avec des photos.</b></p> <p>- <b>Inclure les fiches techniques de la prestation et justifier votre choix de réalisation.</b></p> <p>- <b>Identifier les contraintes rencontrées et proposer des solutions.</b></p> <p>- <b>Justifier votre démarche à l'aide de vos connaissances techniques, scientifiques et technologiques (penser à utiliser vos cours et à faire des recherches documentaires).</b></p> <p>- <b>Repérer dans la situation professionnelle, les éléments qui illustrent (montrent) le respect de la santé, de la sécurité et du développement durable.</b></p>

<b>Contenus du dossier</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
	<p>En page de couverture du dossier, indiquer :</p> <p>NOM Prénom du candidat,            Numéro de candidat,            Diplôme présenté « Mention Complémentaire Coiffure Coupe Couleur » en toutes lettres,            Session d'examen,            Titre : Epreuve U3 : Evaluation de l'activité professionnelle.</p> <p><b>Attention !</b>  <b>Le nom de l'établissement de formation du candidat ne doit pas être mentionné.</b></p>

### 1.3. Les critères d'évaluation du dossier

<b>Critères d'évaluation du dossier</b>	<b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- la lisibilité et la structure du dossier</li> <li>- le réalisme et la pertinence de la situation professionnelle décrite</li> <li>- la qualité et la pertinence des protocoles présentés</li> <li>- la justification des choix techniques, technologiques, organisationnels, économiques et environnementaux en termes de santé sécurité au travail et de développement durable</li> <li>- la maîtrise des connaissances techniques et des savoirs associés</li> <li>- l'utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté</li> <li>- l'aptitude à la communication écrite : syntaxe, orthographe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborer un plan ;</li> <li>-Réaliser un sommaire.</li> <li>-Rédiger une introduction, conclusion</li> <li>-Veiller à une présentation aérée.</li> <li>-Respecter la police demandée et la taille des caractères.</li> <li>-Respecter le nombre de pages,</li> <li>-Aligner le texte en mode « justifié » (ne me semble pas obligatoire).</li> <li>-Choisir une situation professionnelle, concrète, vécue.</li> <li>-Faire valider le choix par le professeur ou le formateur.</li> <li>- Préciser la chronologie des étapes réalisées (insister sur les éléments importants).</li> <li>-Développer et justifier les techniques utilisées (utiliser des schémas, ressources documentaires, expliquer les protocoles réalisés).</li> <li>- Mettre en relation vos connaissances techniques, technologiques et de biologie, d'environnement professionnel pour justifier votre démarche.</li> <li>- Utiliser un vocabulaire professionnel et scientifique.</li> <li>- Relire et faire relire son dossier pour la syntaxe, l'orthographe.</li> </ul>

**Important !**

- **Le dossier est noté sur 5 points.**
- Le service des examens et concours communique au candidat la date et le lieu de dépôt du dossier qui sera transmis en deux exemplaires.
- En l'absence de dossier du candidat, la note zéro est attribuée à l'épreuve ; dans ce cas l'interrogation ne peut avoir lieu.
- Si le dossier est incomplet, le candidat peut néanmoins être interrogé et une note lui est attribuée.

**2. Rappel de la définition de l'épreuve pour l'évaluation (épreuve orale) :****Épreuve orale d'une durée de 20 minutes maximum**

A partir du dossier élaboré par le candidat, l'évaluation se déroule en deux temps :

- un exposé oral par le candidat d'une durée de 5 à 10 minutes maximum,
- un entretien avec le jury constitué d'un enseignant de coiffure et d'un professionnel d'une durée de 10 à 15 minutes.

**2.1. Le déroulement de l'épreuve orale**

<i><b>Etapas</b></i>	<i><b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b></i>
Exposé oral par le candidat, pendant 5 à 10 minutes	Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude ; Appuyer sa présentation orale sur les éléments du dossier qu'il a fourni. S'entraîner, se chronométrer, s'enregistrer. <b>Préparer un diaporama ?</b> → cela n'est pas prévu dans la définition de l'épreuve. Ne pas lire le dossier, mais présenter les éléments importants. « Ne pas jouer la montre ».
Entretien avec le jury pendant 10 à 15 minutes	Bien <b>écouter les questions</b> , ne pas se laisser déstabiliser, Etre sûr(e) de soi (mais éviter les propos erronés annoncés avec aplomb).

**2.2. Les critères d'évaluation de l'épreuve orale**

<i><b>Critères d'évaluation de l'épreuve orale</b></i>	<i><b>Conseils aux élèves et aux apprentis</b></i>
<u>Pendant l'exposé :</u> l'aptitude à la communication orale : aisance de l'expression,	Parler lentement, bien articuler, regarder le jury sans le fixer,
<b>L'exposé est noté sur 3 points.</b>	
<u>Pendant l'entretien :</u> l'aptitude à la communication orale : aisance de l'expression, écoute, réactivité.	<b>Faire le lien entre les différentes matières du diplôme (connaissances techniques, scientifiques)</b> <b>Montrer la cohérence entre le dossier et l'oral.</b>
<b>L'entretien est noté sur 12 points.</b>	

Rappel du choix de la situation professionnelle : choisir la situation professionnelle conforme à la définition de l'épreuve (**la description d'une situation en clientèle comportant au moins une technique de coloration ou de coupe ou de coiffage**), même si dans le salon de coiffure, lieu de l'expérience professionnelle du candidat, d'autres techniques sont réalisées.