

CTM Toiletteur canin, félin et NAC

Session 2025

Durée de formation :	2 ans
Niveau de sortie des études :	CAP ou équivalent
Lieu de formation :	21 rue Joseph Cugnot 68200 Mulhouse
Établissement :	CFA de l'artisanat (CFAA) Établissement public

CERTIFICATION ASSOCIÉE

Toiletteur canin, félin et NAC (CTM)

Descriptif

Le CTM Toiletteur canin, félin et NAC apporte les bases du toilettage. Le titulaire assure les activités de toilettage des chiens et des chats de races courantes et des NAC dans le respect du bien-être de l'animal. Il met en œuvre des techniques variées de toilettage dans le seul respect de la morphologie canine et féline. Il adapte la prestation et les techniques en fonction de l'animal, du phénotype et des caractéristiques de la race et de la nature du poil. Il coupe et épile afin d'équilibrer les volumes et valoriser la silhouette, il tient compte des caractéristiques de la race ou apprend à atténuer les défauts afin, pour exemple, de cacher un souci d'angulations ou de ligne de dos.

Activités visées :

- Observation de l'animal
- Réalisation d'une prestation de toilettage du chien ou du chat
- Réalisation d'une prestation de toilettage du NAC
- Conclusion de la prestation de toilettage de salon
- Conseil client
- Planification de rendez-vous
- Vente client
- Promotion des prestations et produits du salon
- Organisation de son activité quotidienne et de celle du salon
- Entretien des locaux et des matériels
- Optimisation des commandes de produits et consommables

Objectifs

- 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.

- Evaluer l'état de santé d'un animal en observant minutieusement sa peau, sa morphologie, son état sanitaire et son comportement, en détectant éventuels problèmes cutanés et la présence de parasites afin de fournir des soins de toilettage adaptés et preventifs pour l'animal.
- 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.
- 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.
- 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.
- Manipuler le NAC en veillant à ne pas lésionner ni traumatiser sa peau fragile, en analysant son comportement et en utilisant des techniques de contention si nécessaire afin de limiter son stress pendant les soins.
- Effectuer une gamme complète de soins sur un NAC en sélectionnant avec précision le matériel de toilettage et les techniques adaptées et en tenant compte des besoins spécifiques de l'animal afin de garantir un toilettage professionnel et personnalisé.
- 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.
- 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.
- 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.
- Renseigner le client en le questionnant et en réalisant une écoute active pour recueillir ses besoins et créer sa fiche client le cas échéant.
- 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.
- Argumenter sa proposition auprès du client en détaillant les caractéristiques de la prestation et/ou des produits les plus adaptés pour finaliser la vente.
- 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 efficacement les rendez-vous et éviter les retards.
- Proposer un rendez-vous au client en vérifiant la disponibilité du salon au gré des outils de planification des activités afin de programmer l'exécution du toilettage de l'animal.
- 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.
- Finaliser la vente en recueillant l'accord du client sur la prestation proposée et en enrichissant l'expérience d'achat en lui proposant une vente complémentaire afin de développer l'activité commerciale du salon.
- Réaliser les encaissements en établissant une facture à la demande du client et en tenant compte des éventuelles remises afin de valider la vente.

- 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.
- 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.
- Participer à la gestion de l'activité quotidienne du salon en veillant au respect des obligations légales (legislation du travail, horaires et contrats de travail), afin de garantir une organisation optimale et réglementaire du salon de toilettage.
- 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.
- 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.
- Participer à la gestion des imprévus mécaniques, humains, ou liés à l'animal en analysant la situation et le dysfonctionnement rencontré, et en reorganisant les tâches et le planning afin d'assurer la continuité de l'activité du salon.
- 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.
- Entretenir les outillages, équipements, locaux, et l'ensemble du linge, en appliquant les techniques de nettoyage et de désinfection adaptées (>) et en respectant les étapes et les consignes d'utilisation afin de garantir l'hygiène du personnel et du salon.
- 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.
- 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.
- 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.

Débouchés

Secteurs d'activités :

Le titulaire du CTM Toiletteur canin, félin et NAC peut exercer son activité dans le secteur des services aux animaux de compagnie, principalement dans des entreprises artisanales (code NAFA 96.09Z.P). Il exerce généralement son activité dans un salon de toilettage dont il s'agit de l'activité principale. Il peut aussi travailler au sein d'élevages, de pensions, de refuges ou dans des grandes surfaces spécialisées avec un département animalier.

Type d'emplois accessibles :

- Toiletteur
- Toiletteur canin et félin
- Toiletteur canin
- Toiletteur félin
- Toiletteur NAC
- Toiletteur pour animaux

- Artisan toilettEUR

MÉTIERs PRÉPARÉS

ToilettEUR/se d'animaux

Entre ses mains, les chiens et les chats retrouvent fière allure. Coiffeur et esthéticien, le toilettEUR se fait aussi vendeur pour proposer des produits de soin, des accessoires ou de l'alimentation pour animaux.
