

Toiletteur canin, félin et NAC (CTM)

RNCP39113 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	212t
Formacode(s)	42003
Code(s) ROME	A1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	31/05/2024
Date d'échéance	31/05/2027

Certificateur(s)

CMA FRANCE · SIRET : 18750004600011

Partenaires habilités

27 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 8 à former et organiser l'évaluation, 12 à former et 7 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AGRIPHARM SANTE ANIMALE	38099555500014	Former
ASS GESTION ECOLE AGRICULTURE ETABLIER	78644691400131	Former et organiser l'évaluation
AU BONHEUR CANIN/C.FAVET TOILETTAGE	82387613100033	Former
CHAMBRE DE METIERS D'ALSACE	18670223900093	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT	18974011100019	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT DE LA REGION OCCITANIE, PYRENEES-MEDITERRANEE	13002793100018	Organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION BRETAGNE	13002794900010	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION BRETAGNE	13002794900267	Organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION DES PAYS DE LA LOIRE	13002068800011	Organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION HAUTS-DE-FRANCE	13002374000439	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 27 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39113-toiletteur-canin-felin-et-nac-ctm/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CTM Toilettéur 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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 toilettéur 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 d'éventuels problèmes cutanés et la présence de parasites afin de fournir des soins de toilettage adaptés et préventifs 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 léser ni traumatiser sa peau fragile, en analysant son comportement et en utilisant des techniques de contention si nécessaire afin 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 adaptés 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 d'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 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 (législation 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 réorganisant 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 (« marche en avant ») 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.

Blocs de compétences

RNCP39113BC01 — Réaliser une toilette de salon d'un animal

LISTE DE COMPÉTENCES

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 d'éventuels problèmes cutanés et la présence de parasites afin de fournir des soins de toilettage adaptés et préventifs 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 léser ni traumatiser sa peau fragile, en analysant son comportement et en utilisant des techniques de contention si nécessaire afin 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 adaptés 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Analyse d'une situation professionnelle réelle

Théorie professionnelle

RNCP39113BC02 — Conseiller la vente de prestations et produits de toilettage

LISTE DE COMPÉTENCES

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 d'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 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle

Etude de cas

RNCP39113BC03 — Participer aux activités courantes du salon de toilettage

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la gestion de l'activité quotidienne du salon en veillant au respect des obligations légales (législation 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 réorganisant 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 (« marche en avant ») 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CTM Toiletté 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

- Toiletté
- Toiletté canin et félin
- Toiletté canin
- Toiletté félin
- Toiletté NAC
- Toiletté pour animaux
- Artisan toiletté

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Les établissements où s'exerce le toilettage des chiens et des chats sont soumis aux dispositions suivantes :

Code rural et de la pêche maritime :

- Article L214-6-1 : l'activité de toilettage des chiens et des chats doit être exercée dans des installations conformes aux règles sanitaires et de protection animale applicables à ces animaux.
- Annexe II, section 2 de l'arrêté du 03 avril 2014 : l'exercice des activités d'éducation, de dressage ou de présentation au public dans des conditions et avec méthodes ou accessoires pouvant occasionner des blessures, des souffrances, du stress ou de la peur est interdit. Il doit être tenu compte de l'âge, de la volonté à agir, du sexe, et du niveau et des capacités d'apprentissage des animaux.
- Article 211-11 : relatif aux chiens catégorisés.
- Article R214-17 : il est interdit à toute personne qui, à quelque fin que ce soit, élève, garde ou détient des animaux domestiques ou des animaux sauvages apprivoisés ou tenus en captivité quelques maltraitements que ce soit incluant les privations de nourriture, d'eau ou de soins, les blessures, et des dispositifs de contention inadaptés à l'espèce considérée ou de nature à provoquer des blessures ou des souffrances animales.
- Annexe I de l'arrêté du 03 avril 2014, chapitre IV - soins aux animaux : précise que les animaux disposent en permanence d'une eau propre et potable, renouvelée autant que de besoin, et reçoivent, quotidiennement et à un rythme adéquat, une nourriture saine et équilibrée correspondant à leurs besoins physiologiques.

Code de la Consommation :

- Article L113-3 : obligation de l'affichage des prix.

- Article L1253-2 : les salons, proposant à leur clientèle d'assurer le transport des animaux vertébrés, y compris pour le transport de ses propres animaux, seulement si ce transport se fait sur plus de 65 km et qu'il a une vocation commerciale (ex : transport vers un marché, un élevage, des courses, une animalerie ...) entre le domicile du propriétaire et le salon de toilettage, sont soumis à la réglementation en vigueur.
- Articles L611 à L616 relatifs aux dispositifs de médiation de la consommation.
- Depuis la loi n°2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante, article 9, le I de l'article 16 de la loi n°96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat est complété par un alinéa ainsi rédigé : « l'activité de toilettage des chiens, chats et autres animaux de compagnie ».

Enfin, le salon de toilettage où exerce le toiletteur canin, félin et NAC est soumis aux obligations suivantes :

- Affichage des prix
- Factures
- Contrôle des extincteurs
- Contrôle des installations électriques
- Contrôle de la climatisation
- Obligation d'affichage dans les entreprises
- Document unique : DUERP
- RGPD
- CGV

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 650 €
Familles professionnelles (FAP)	T6X61 — Employés des services divers · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 611
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	60 %
Familles professionnelles (FAP)	T6X61 — Employés des services divers

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir un niveau d'enseignement général de fin de troisième

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- Un membre désigné par l'organisation professionnelle représentative du secteur des métiers,
- Un ou plusieurs formateurs, n'ayant pas pris part à la formation des candidats, désigné(s) par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou par l'organisation professionnelle si elle organise seule la formation,
- Le ou les président(s) de(s) jury(s) d'évaluation,
- Le directeur départemental du travail ou son représentant, si possible,
- L'inspecteur d'académie ou un professeur de l'enseignement technologique, si possible.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 663 €
Selon la branche	5 506 € – 5 976 €
Prise en charge	Branches concernées
5 663 €	Valeur par défaut · 210 branches
5 976 €	CPNE des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
5 507 €	CPNEFP des jardineries et graineteries
5 506 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	31/05/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	31/05/2027
Date de dernière délivrance possible	31/05/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	161	0	88 %	82 %
2021	146	0	81 %	81 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35883

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35883, RNCP37835

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39113/>

Où se former

Formations référencées	12
Organismes	12
Régions couvertes	10
Prix indicatif	4 900 € – 13 104 €
Durée	791 – 1190 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	13
Organismes gestionnaires (CFA)	11
Organismes formateurs	13
Régions couvertes	9
Départements couverts	11
Organismes certifiés Qualiopi	13
Sessions	de 08/2025 à 08/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	85
Parcours menés à terme	41
Taux d'achèvement	48 %
Période	10/2024 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	128
Montant total engagé	708 091 €
Coût moyen par dossier	5 532 €
Durée moyenne	999 h
Période	09/2024 – 09/2026
France compétences	54 %
France Travail	22 %
Reste à charge titulaire	22 %
Entreprise	1 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.