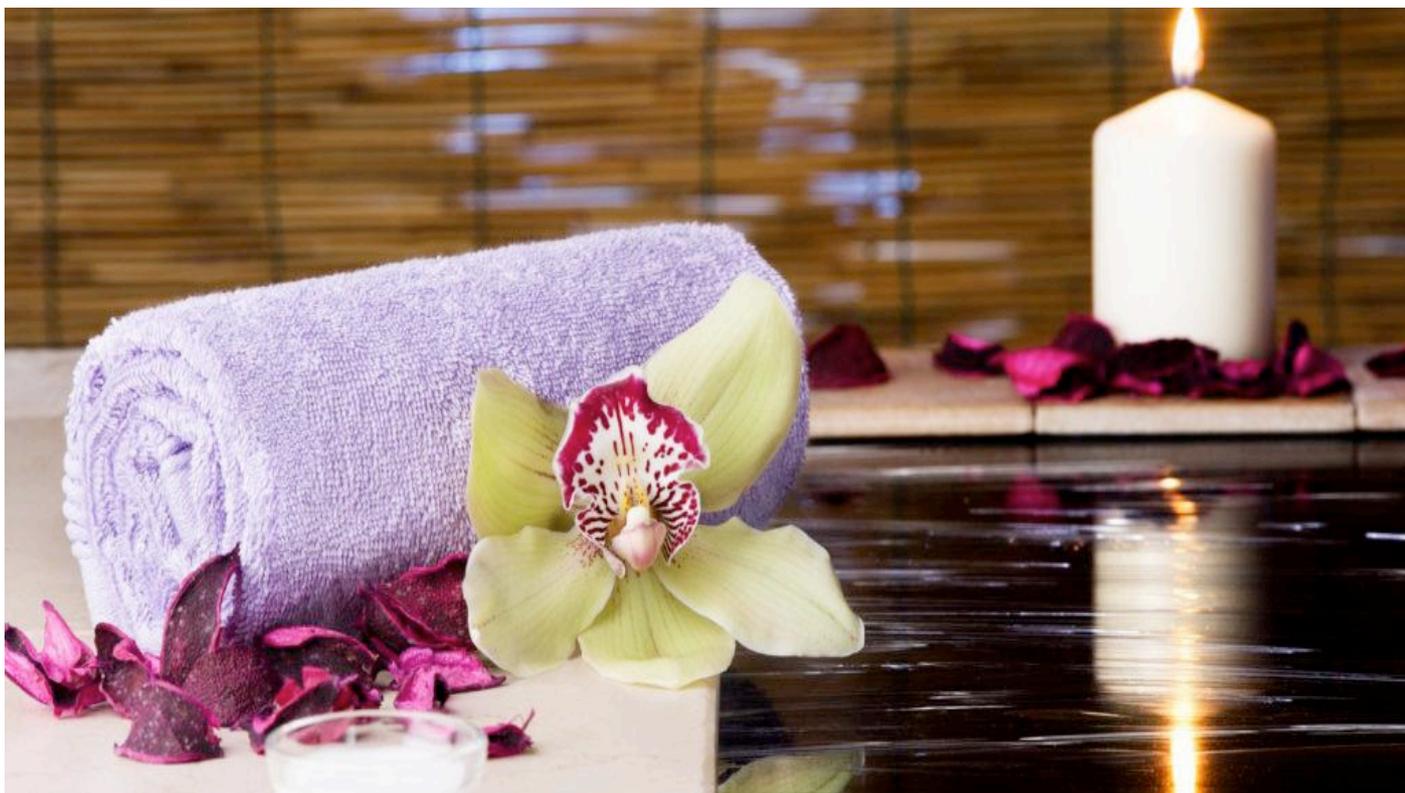


GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE
BREVET PROFESSIONNEL
ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE



Ce guide pédagogique a été élaboré par :

Marie-Paule FOISSY et Magali ROBAGLIA, IEN ET Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées

Cécile PERES Jacqueline SAMAMA, PLP Esthétique Cosmétique et Isabelle DEFOSSE formatrice Esthétique Cosmétique en CFA.

Proposé par Mme Sabine CAROTTI, IGEN STVST.

Ce document est destiné à accompagner les IEN ET SBSSA et les formateurs dans la mise en place du nouveau brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie. Il aide à construire les projets de formation et apporte un éclairage réglementaire.

Sommaire

Introduction	p 3
Finalités de la formation	
1. Cadre général de la formation	p 5
1.1 Schéma de l'organisation de la filière	
1.2 Les horaires d'enseignement	p 6
1.3 L'accueil en formation	
1.4 Le règlement d'examen	p 8
2. Stratégie globale de formation	p 7
2.1 Le projet pédagogique	
2.2 Démarche pédagogique préconisée	
2.3 Exemple d'une séquence pédagogique dans une progression partagée	p 12
2.4 Points de vigilance	
3. La réglementation	p 14
3.1 Actes esthétiques	
3.1.1 Exercice de la profession	
3.1.2 Encadrement des actes	
3.2 Produits cosmétiques	
3.2.1 Produits cosmétiques stricto sensu	
3.2.2 Produits de tatouage	
3.3 Dispositif à visée esthétique	
3.3.1 Textes généraux	
3.3.2 Appareils de bronzage	
3.4 Textes de normalisation	
3.5 Les évolutions et précisions sur le vocabulaire	P 17
3.5.1 Vocabulaire lié aux techniques esthétiques et FAQ	
3.5.2 Vocabulaire lié à la vente et à la gestion	
4. Les épreuves	p 19
4.1 E1 Prestations de beauté – bien être du visage et du corps	
4.2 E2 Relation client, valorisation et animation de l'entreprise	
4.3 E3 Vie et gestion de l'entreprise	
5. Guide d'équipements en mobilier, appareils	p 27
5.1 Proposition d'aménagement d'un plateau technique de la filière esthétique	p 28
5.2 Trousseau élève	
5.3 Produits et consommables fournis par l'établissement	
6. La documentation	p 30
6.1 Les revues professionnelles	
6.2 La sitographie	
Annexes / 1 Le glossaire Mr Ph GARNIER IA IPR.	

INTRODUCTION

Le référentiel brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie (BP ECP) a été rénové à la demande de la Profession.

Textes : Arrêté 5 juin 2019 MENE1916509A JO du 3 juillet 2019 et Réglementation des BP du code de l'éducation.

FINALITES DE LA FORMATION

Compétence globale

Le (la) titulaire du brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie est un(e) technicien(ne) hautement qualifié(e) ;

Il (elle) maîtrise les prestations de beauté et de bien-être visage et corps.

Il (elle) est capable d'établir une relation client en vue d'une valorisation et de l'animation d'une entreprise.

Il (elle) est responsable de la vie et de la gestion de l'entreprise.

Les secteurs d'activité

Le ou la titulaire du brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie exerce son activité en qualité de salarié(e) ou de non salarié(e) dans les secteurs suivants :

- Instituts de beauté (*) (femme, homme, mixte)
- Centres esthétiques spécialisés (*) : beauté des ongles, prothésie onguulaire, spa, bien-être, soins corps, bronzage, épilation
- Parfumeries avec ou sans activités esthétiques intégrées (*)
- Salons de coiffure avec activités esthétiques intégrées (*)
- Etablissements de thalassothérapie, de balnéothérapie (*)
- Parapharmacies avec ou sans activités esthétiques intégrées
- Etablissements de tourisme, centres de vacances, de loisirs, de remise en forme (*)
- Entreprises de distribution de produits cosmétiques et d'hygiène corporelle
- Etablissements de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation, d'hébergement pour personnes âgées
- Organismes culturels et médiatiques
- Entreprises de distribution de matériels professionnels
- Entreprises de fabrication de produits cosmétiques et de matériels professionnels
- Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral

Les emplois et fonctions

Définition de l'emploi	Caractéristiques de l'emploi
Esthéticien(ne) hautement qualifié(e)	<ul style="list-style-type: none"> ● Réalisation de techniques de soins esthétiques du visage et du corps ● Réalisation de techniques d'épilation, de coloration, de décoloration des poils ● Réalisation de techniques d'embellissement des cils ● Réalisation de soins des ongles et de prothèses ongulaires ● Réalisation de maquillages du visage et des ongles ● Conseil en image ● Accueil et suivi de la clientèle ● Conseil, vente de prestations esthétiques et de produits cosmétiques, d'hygiène corporelle, de parfumerie et d'accessoires de soins esthétiques. ● Mise en valeur des produits, des prestations ● Animation d'un pôle de vente ● Gestion des plannings, des cabines, du stock, des encaissements ● Coordination de l'équipe ● Accompagnement d'un stagiaire, d'un nouveau salarié
Chef(fe) d'entreprise ou directeur(trice) ou gérant(e) ou responsable d'institut, de centre de beauté, de parfumerie, de centre d'esthétique spécialisé (*)	<ul style="list-style-type: none"> ● Élaboration ou mise en place des stratégies de l'entreprise ● Gestion du stock ● Management et encadrement du personnel
Animateur(trice) de vente auprès de la clientèle (*)	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestion de l'espace de vente ● Présentation et promotion des nouveaux produits, des prestations et des matériels ● Animation de journées de promotion et de vente
Conseiller(ère) en image (*)	<ul style="list-style-type: none"> ● Conseil pour la mise en valeur de la personne

L'écriture du référentiel se veut ouverte aux évolutions possibles de la technologie et de la réglementation. L'évolution de la typologie de la clientèle des soins esthétiques a été prise en compte. Les titulaires de ce brevet professionnel auront abordé certaines techniques nouvelles innovantes : l'extension de cils par exemple sans pour cela en faire des spécialistes.

La formation à un BP ECP s'adresse aux titulaires du CAP ECP.

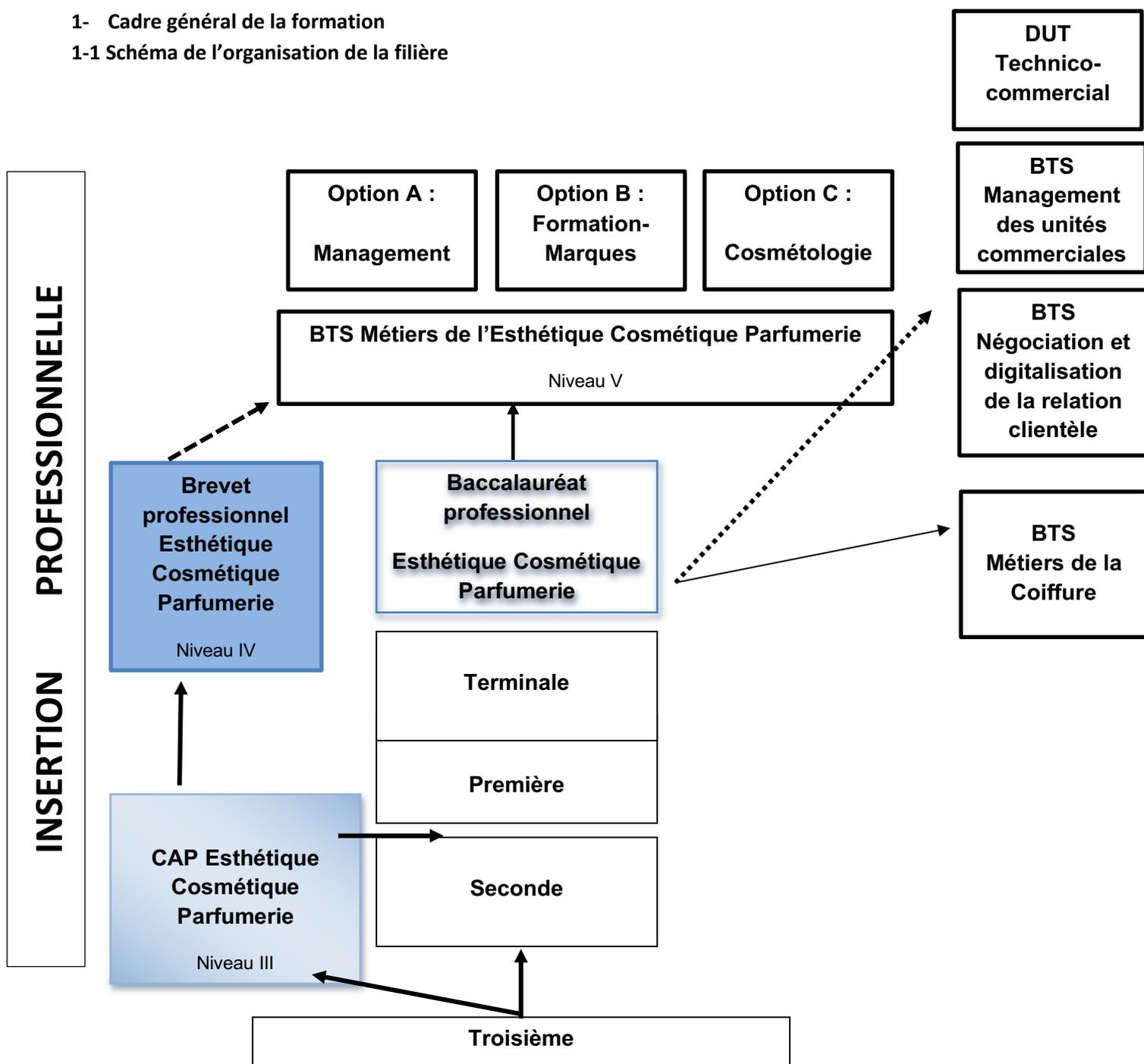
Le référentiel est présenté en pôles d'activité regroupant les compétences cœur de métier :

- ✓ Pôle 1 : **Prestations de beauté et de bien-être visage et corps**

- ✓ Pôle 2 : ***Relation client Valorisation et animation de l'entreprise***
- ✓ Pôle 3 : ***Vie et gestion de l'entreprise***

1- Cadre général de la formation

1-1 Schéma de l'organisation de la filière



1-2 Les horaires d'enseignement :

Le BP est préparé soit par la voie de la formation continue, soit par la voie de l'apprentissage.

Les candidats préparant un BP (code de l'éducation, art-D337-101 modifié par décret n°2017-790 du 05 mai 2017- art 2) :

- par la voie professionnelle continue n'ont pas à justifier de durée minimum de formation
- par la voie de l'apprentissage doivent justifier d'une formation en centre de formation d'apprenti ou en section d'apprentissage d'une durée minimum de 400 heures par an.

(La durée peut être réduite ou allongée selon certaines conditions)

La répartition des enseignements est de la responsabilité de l'établissement de formation.

1-4 L'accueil en formation

L'accueil des apprenants (filles ou garçons) est organisé par les centres de formation en lien avec l'entreprise.

1-5 Le règlement d'examen

SPÉCIALITÉ ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE DE BREVET PROFESSIONNEL			CFA ou section d'apprentissage habilité Formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité		CFA ou section d'apprentissage non habilité Formation professionnelle continue en établissement privé Enseignement à distance	
Épreuve	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
DOMAINE PROFESSIONNEL								
E.1 Prestations de beauté et de bien-être visage et corps	U 10	13	Écrit pratique et oral	7 h 30	CCF	-	Ponctuel écrit pratique et oral	7 h 30
E.2 : Relation client, valorisation et animation de l'entreprise	U 20	7	Écrit et oral	2 h 20	CCF	-	Ponctuel écrit et oral	2 h 20
E.3 : Vie et gestion de l'entreprise	U 30	5	Écrit	3 h 00	CCF	-	Ponctuel écrit	3 h 00
DOMAINE CONNAISSANCES GÉNÉRALES								
E.4 : Expression et connaissance du monde	U 40	3	Ponctuel écrit	3 h 00	CCF	-	Ponctuel écrit	3 h 00
E.5 : Langue vivante	U 50	1	CCF	-	CCF	-	Ponctuel oral	20 min ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Le candidat choisit l'une des 4 langues vivantes suivantes : anglais, allemand, italien, espagnol.

2- Stratégie globale de formation :

2.1 Le projet pédagogique :

Le projet pédagogique de formation pour chaque apprenant est le fruit d'une réflexion collective d'une équipe pédagogique en lien étroit avec les activités professionnelles confiées par l'entreprise.

Un document de liaison entre le centre de formation et l'entreprise facilitera le suivi de l'acquisition des compétences terminales attendues pour un BP ECP.

Exemple :

SUIVI DES COMPETENCES MISES EN OEUVRE

Pour le Brevet Professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie

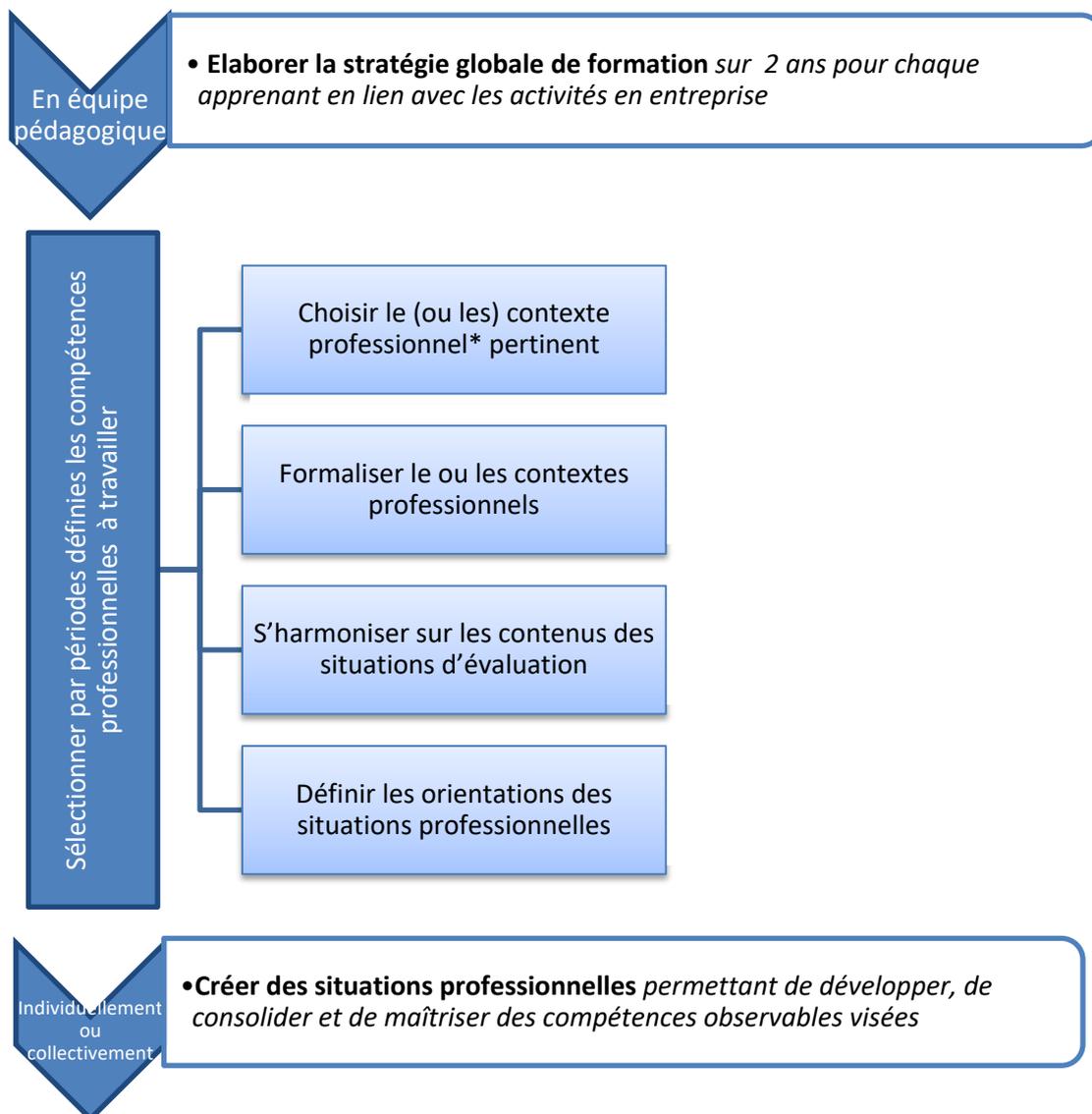
Compétences terminales et observables	En centre de formation	En entreprise		
	Abordées et /ou acquises	Observées	Mises en œuvre	
			Avec Aide	En autonomie
Compétences liées au pôle 1 : PRESTATIONS DE BEAUTE ET DE BIEN-ETRE VISAGE ET CORPS				
C11 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage				
C11.1 Elaborer un programme de soins esthétiques spécifiques du visage				
C11.2 Réaliser des soins esthétiques spécifiques du visage, cou et du décolleté en utilisant des techniques manuelles, des produits cosmétiques, des appareils				
C12 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques du corps				
C12.1 Elaborer un programme de soins esthétiques du corps				
C12.2 Réaliser des soins esthétiques du corps en utilisant des techniques manuelles, des produits cosmétiques, des appareils				
C12.3 Réaliser une épilation du maillot intégral				
C13 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles				
C13.1 Valoriser l'image de la personne				
C13.2 Elaborer un projet de maquillage visage et/ou ongles				
C13.3 Réaliser des maquillages pour un événement				
C13.4 Réaliser des prestations d'auto maquillage				
C13.5 Réaliser des maquillages fantaisies sur les ongles				

C14 Mettre en œuvre des protocoles adaptés d'embellissement des cils				
C14.1 Réaliser : la permanente et/ou le rehaussement des cils et l'extension des cils				
C15 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothèse onguulaire				
C15.1 Réaliser un soin esthétique spécifique ongles et des techniques de prothèse onguulaire				
C16 Conduire une prestation UV				
C16.1 Conduire une prestation UV				
Compétences liées au pôle 2 : RELATION CLIENT, VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE				
C21 Accueillir et prendre en charge la clientèle				
C21.1 Adopter une posture professionnelle adaptée				
C21.2 Créer les conditions d'accueil				
C21.3 Conduire un dialogue				
C21.4 Veiller au confort de la clientèle tout au long de la prestation				
C21.5 Commenter la prestation au cours des différentes phases				
C21.6 Concevoir, renseigner et mettre à jour un fichier client				
C22 Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle				
C22.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle				
C22.2 Présenter un bilan des attentes, des besoins et des motivations de la clientèle en vue de la vente ou de conseils d'utilisation de produits, de prestations esthétiques				
C22.3 Confronter les besoins de la clientèle à ses attentes et au diagnostic esthétique posé				
C22.4 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes				
C22.5 Argumenter la sélection				
C22.6 Répondre aux objections				
C22.7 Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations				
C22.8 Conclure la vente				
C23 Animer un lieu de vente, des journées de promotion				
C23.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire				
C23.2 Exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation				
C23.3 Concevoir, programmer, animer une action de promotion d'un produit, d'une prestation dans l'entreprise				
C23.4 Exploiter un fichier clients à des fins commerciales				

C23.5 Mesurer l'impact d'une action de promotion				
C24 Evaluer la satisfaction de la clientèle				
C24.1 Analyser le résultat d'un protocole, d'une technique				
C24.2 Identifier des indicateurs de satisfaction et de non-satisfaction				
C24.3 Proposer des solutions				
Compétences liées au pôle 3 : VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE				
C31 Organiser et planifier l'activité de l'entreprise				
C31.1 Situer les fonctions du personnel dans l'entreprise et dans l'équipe de travail				
C31.2 Planifier les activités				
C32 Encadrer le personnel : recruter, former, animer et évaluer				
C32.1 Rédiger une offre d'emploi				
C32.2 Sélectionner des candidat(e)s potentiel(le)s				
C32.3 Recenser les besoins de formation				
C32.4 Proposer une formation continue pour le personnel				
C32.5 Former les personnels dans l'entreprise				
C32.6 Repérer les critères d'efficacité du travail dans l'entreprise				
C32.7 Analyser les résultats du travail				
C32.8 Proposer des solutions				
C33 Gérer l'entreprise				
C33.1 Communiquer avec les fabricants, les fournisseurs, les professionnels				
C33.2 Utiliser les outils d'information et de communication				
C33.3 Installer et gérer les espaces de travail				
C33.4 Gérer les produits et les équipements				
C33.5 Gérer les encaissements				
C33.6 Analyser l'évolution de l'activité de l'entreprise				
C33.7 Déterminer le prix de vente des prestations esthétiques				
C33.8 Effectuer le suivi des opérations bancaires				
C33.9 Exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité d'une entreprise				
C33.10 Enregistrer les éléments du tableau de bord				
C33.11 Assurer la veille documentaire				

2.2 Démarche pédagogique préconisée

Le référentiel du BP ECP est construit en mettant en avant l'approche par compétences.



***Compétence** : d'après la CNCP : « une compétence se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable dans un contexte donné (compte tenu de l'autonomie, des ressources mises à disposition) ». Rapport 2015-078 de l'IGEN introduction des blocs de compétences dans les diplômes professionnels de novembre 2015.

Elaboration d'un contexte professionnel :

Il décrit les conditions dans lesquelles l'apprenant est amené à évoluer. Le contexte s'appuie sur une réalité professionnelle et englobe un ensemble d'informations notamment sur :

- L'entreprise : taille, type, situation géographique, coordonnées, horaires d'ouvertures, description des locaux...
- Le personnel : nombre, qualification, contrats
- La typologie de la clientèle, ses habitudes, son pouvoir d'achat
- Les prestations proposées, tarifs, spécificités
- Les projets de l'entreprise
- ...

Le contexte permet d'introduire les connaissances relatives au milieu professionnel et la complexité des interactions. Le contexte doit être enrichi par des documents professionnels (référencés et datés) : plaquettes, articles de presse, notices, protocoles, plan, enquête de satisfaction, fichier clientèle, CV....

Il doit être assez large pour permettre une déclinaison en plusieurs situations professionnelles.

Tout document fourni ou utilisé doit faire l'objet d'une exploitation pédagogique.

Elaboration d'une situation professionnelle :

La situation professionnelle place l'apprenant au cœur de ses apprentissages. Elle complète les éléments du contexte, fixe le ou les activités à réaliser. Elle permet de mener une analyse qui mettra en évidence les liens entre savoirs, savoirs faire et savoir être. La place de l'apprenant dans la situation professionnelle évolue au fil de la formation, les activités demandées se complexifient et lui permet de gagner en autonomie sur tous les pôles de compétences.

2.3 Exemple d'une séquence pédagogique dans une progression partagée

1^{ère} année de BP, première période en centre de formation



Typologie de la clientèle

65 % de femmes (moyenne d'âge 40 ans)

20 % d'hommes

15 % d'adolescents

Catégories Socio Professionnelles

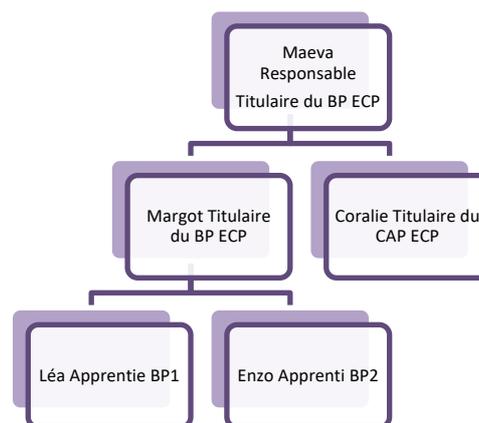
Cadres supérieurs,

Dirigeants,

Ingénieurs,

Habitants du quartier

Organigramme du personnel



Agencement de l'espace

Institut de beauté et du bien-être raffiné, intime et convivial

Superficie 150 m², 2 cabines polyvalentes, 1 cabine soins corps, 1 cabine de bronzage, 1 hammam, 1 cabine balnéo et des espaces : accueil / vente, make up bar, nail bar, détente/tisanerie

Prestations

Soins innovants d'exception

Soins visages (de 50 à 150 €), Soins corps (de 120 à 180€), Forfait détente de 60€ à 180 €, Manucurie (60€), Beauté des pieds (60€), Epilations (de 30 à 80€), Maquillage (de 50 à 100€)

Une analyse de l'activité de l'institut fait apparaître une demande :

- pour la clientèle féminine : soins axés sur l'hydratation, l'anti-âge et une sélection de soins riches et variés de bien-être et soins en duo
- pour la clientèle masculine : soins des mains, relaxant du visage et corps et épilations
- pour les adolescents : soins purifiants visage et dos

CONTEXTE PROFESSIONNEL INSTITUT MARSEILLE : SOINS DOS RELAXANT

COMPETENCES Pôle 1 C12 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques du corps	COMPETENCES Pôle 2 C21 Accueillir et prendre en charge la clientèle C22 Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle C24 Evaluer la satisfaction de la clientèle	COMPETENCES Pôle 3 C33 Gérer l'entreprise
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

SITUATION PROFESSIONNELLE :

Apprentie à l'institut, en première année de BP ECP, Léa sera amenée à réaliser des soins sur la clientèle. Mme Rossignol, cliente fidèle en soin visage, découvre les soins dos sur la carte de soins. Très stressée et tendue, elle demande des précisions sur ce soin.

Margot, Maitre d'apprentissage, vous demande de réaliser un soin dos relaxant.

OBJECTIFS DE LA SEQUENCE :

- Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soin du dos relaxant
- Accueillir et prendre en charge la clientèle
- Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle
- Evaluer la satisfaction de la clientèle

Pré requis : Installation et gestion du poste de travail Hygiène générale Adaptation du protocole de soin visage Organisation générale du corps humain et schéma du squelette et des muscles	Classe : 1ere année de BP
	Durée : à déterminer selon les modalités de l'alternance

POLE 1 : PRESTATIONS DE BEAUTE ET DE BIEN ETRE	POLE 2 : RELATION CLIENT, VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE	POLE 3 : VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE
-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

Compétences observables	Biologie	Technologie liée aux techniques esthétiques	Technologie liée à l'utilisation des appareils	Compétences observables	Savoirs associés	Compétences observables	Savoirs associés
C12.2 Réaliser des soins esthétiques du corps : soin relaxant du dos -Mise en œuvre des techniques manuelles -Mise en œuvre des appareils pour le soin dos relaxant -Mise en œuvre des produits cosmétiques pour le soin dos relaxant	S.1.1.1.1 annoter un schéma des principaux muscles du dos	S1.1.2.1 Installation du poste de travail en soin corps S1.1.2.3 Techniques de soins corps -Elaborer un programme de soins dos relaxant -Adapter un protocole -Présenter l'action conjointe des différents types de produits, des techniques manuelles et appareillées S1.1.2.6 Technologie liée à l'utilisation des produits cosmétiques	S1.1.2.7 Technologie liée à l'utilisation des appareils	C21.1 Adopter une posture professionnelle adaptée C21.2 Créer les conditions d'accueil C21.3 Conduire un dialogue C21.4 Veiller au confort de la clientèle tout au long de la prestation C21.5 Commenter la prestation au cours des différentes phases C22.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle C22.4 Sélectionner des produits et des services adaptés aux attentes C24.1 Analyser le résultat d'un protocole, d'une technique C24.2 Identifier des indicateurs de satisfaction et de non satisfaction C24.3 Proposer des solutions	S2.1.2.2 Posture professionnelle S2.1.2.4 Relation client S2.4.1 Les outils de mesure de la satisfaction	C33.3 Installer et gérer un espace soin corps C33.7 Déterminer le prix de cette prestation	S3.3.2.2 Agencement et aménagement de l'espace et du poste de travail S3.3.2.4 Ambiance de l'espace S3.3.1.14 Le coût de revient

2.4 Points de vigilance

2.4.1 « les soins hommes »

Dans le cadre du nouveau référentiel, les apprentissages des soins hommes en centre de formation ou en entreprise, dans le respect de l'intimité des apprenants et de la protection des mineurs, seront abordés. La prise en charge de ce type de clientèle fera l'objet d'un travail spécifique notamment sur l'accueil et sur les usages en institut-dans la continuité des acquis de l'apprenant titulaire du CAP.

En entreprise : il est nécessaire de préciser les points de vigilance concernant les soins « homme » :

- Pas d'apprenant(e) mineur(e) seul(e) en cabine avec un homme ;
- Pour les apprenant(e)s majeur(e)s, ceux-ci doivent être accompagné(e)s en phase d'acquisition des techniques esthétiques.

2.4.2 Les risques biologiques

Lors de la formation, les risques biologiques encourus au cours des soins esthétiques pour l'esthéticien(ne) et pour la clientèle, seront abordés.

Pôles 1

S1.1.1.18 Bio contamination et prévention Étude de quelques micro-organismes pouvant présenter un risque infectieux en esthétique cosmétique	- Mettre en relation le caractère pathogène des micro-organismes et les précautions à prendre lors des soins esthétiques - Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques biologiques
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Le site 3RB constitue une ressource très complète pour enseigner la prévention des risques biologiques avec notamment l'analyse de situations professionnelles dans le secteur de l'esthétique (gommage du corps, épilation des aisselles).

<http://www.inrs.fr/risques/biologiques/>

2.4.3 Les risques chimiques

Il est nécessaire d'aborder les risques chimiques, traitant de la traçabilité des matières premières utilisées en cosmétiques (le règlement européen « Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals » système d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation des substances chimiques).

Exemples de ressources :

- http://reach-info.ineris.fr/sites/reach-info.gesreg.fr/files/file_upload/File/pdf/Guides/reach%20v3.pdf
- FAQ ANSM (annexe 2)

3- La réglementation

Liste des textes d'encadrement des actes esthétiques de beauté bien-être, des produits cosmétiques et des dispositifs (appareils) à visée esthétique à la date de la rédaction du présent guide.

3.1 Actes esthétiques

3.1.1 Exercice de la profession

- Article 16 I de la Loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat
- Décret n°98-246 du 2 avril 1998 relatif à la qualification professionnelle exigée pour l'exercice des activités prévues à 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

3.1.2 Encadrement des actes

- Article 16 I de la Loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat (**définition du modelage**)
- Articles L. 1151-2 à L. 1152-2 du Code de la santé publique (Titre V du Livre Ier de la Première partie du Code – partie législative : *Prévention des risques liés à certaines activités diagnostiques, thérapeutiques ou esthétiques*)

- Décret n° 2011-382 du 11 avril 2011 relatif à l'interdiction de la pratique d'actes de lyse adipocytaire à visée esthétique (**attention, l'article 2 du décret a été annulé par la Décision du Conseil d'Etat n° 349431 et autres, du 17 février 2012**)

- Articles R. 1311-1 à R. 1311-5 et R. 1311-10 à R. 1311-13 du Code de la santé publique (Chapitre Ier du Titre Ier, du Livre III de la Première partie du Code de la santé publique : *Tatouage par effraction cutanée et perçage*)

- Articles 2 5° de l'Arrêté du 6 janvier 1962 modifié par l'arrêté du 22 février 2000 fixant liste des actes médicaux ne pouvant être pratiqués que par des médecins ou pouvant être pratiqués également par des auxiliaires médicaux ou par des directeurs de laboratoires d'analyses médicales non médecins (**épilation**)

- Article 21 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (**bronzage en cabine**)

- Réglementation liée aux UV :

Au cours de l'exercice de sa profession, la mise à disposition du public de certains appareils utilisant des rayonnements ultraviolets est soumise au **décret n° 2013-1261 du 27 décembre 2013** relatif à la vente et à la mise à disposition du public de certains appareils utilisant des rayonnements ultraviolets **modifié par le décret n° 2016-1848 du 23 décembre 2016** relatif à la formation des professionnels qui mettent un appareil de bronzage à disposition du public ou qui participent à cette mise à disposition. **L'arrêté du 29 juin 2017** relatif à la formation préalable à la mise à disposition ou à la participation à la mise à disposition d'un appareil de bronzage au public ainsi qu'aux modalités de certification des organismes de formation et aux conditions d'accréditation des organismes certificateurs complète ce dernier texte (ou toute nouvelle réglementation en vigueur).

3.2 Produits cosmétiques

3.2.1 Produits cosmétiques stricto sensu

- Règlement (CE) n° 1223/2009 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques, entré en vigueur le 11/07/2013

- REACH juin 2006 règlement de l'Union européenne adopté pour mieux protéger la santé humaine et l'environnement contre les risques liés aux substances chimiques, tout en favorisant la compétitivité de l'industrie chimique de l'UE. <https://echa.europa.eu/fr/regulations/reach>

- Articles L. 5131-1 à L 5131-1 à R. 5131-15 du Code de la santé publique (Chapitre Ier du Titre III du livre Ier de la cinquième partie du Code de la santé publique- parties législative et réglementaire : *Produits cosmétiques*)

- Articles L. 5431-1 à L 5431.9 (investigations et sanctions en cas d'infractions pénales relatives aux cosmétiques).

Indicateurs d'évaluation : Présenter la réglementation européenne

BP ECP : Pôle 3 S3.3.2.8

BCP ECP : Pôle 5 S5.2.1 .3

CAP ECP : Pôle 3 S3.5.1.4



Réglementation des produits cosmétiques

Extraits règlement européen		PISTES DE QUESTIONNEMENT POSSIBLE
Chapitre I : Champ d'application et définition		
Article 1 ^{er}	Champ d'application et objectifs	Indiquer le champ d'application et les objectifs de ce texte
Article 2	a) définition du produit cosmétique	Définir le produit cosmétique
Chapitre II : Sécurité, responsabilité et libre circulation		
Article 3	Sécurité	Indiquer 4 éléments qui permettent l'utilisation d'un produit cosmétique en toute sécurité pour la santé humaine

Article 4	Personne responsable	Caractériser une personne responsable en donnant des exemples
Chapitre III : évaluation de la sécurité, Dossier d'Information sur le Produit (DIP) et notification		
Article 11	DIP	Citer les éléments importants contenus dans un DIP Indiquer la durée de conservation d'un DIP
Chapitre IV : restriction concernant certaines substances		
Article 14	Substances interdites annexe II Substance à restriction annexe III Colorants annexe IV Conservateurs annexe V Filtres UV annexe VI	Citer des exemples de substances pour chaque catégorie
Article 15	Substances classées comme CMR	Définir le sigle CMR Citer quelques exemples de substances CMR en rapport avec les produits cosmétiques (site de l'INRS)
Chapitre V: Expérimentation animale		
Article 18	Expérimentation animale	Indiquer les méthodes (de test) concernées par l'interdiction
Chapitre VI : informations aux consommateurs		
Article 19	Étiquetage annexe VII	Différencier les mentions obligatoires des mentions facultatives sur un étiquetage. Expliquer les différents symboles
Article 20	Allégations concernant le produit	Citer des exemples d'allégations
Chapitre VII : surveillance du Marché		
Article 23	Communication des effets indésirables graves.	Indiquer le circuit de communication de relevé des effets indésirables d'un produit cosmétique (émetteur et récepteur de l'information)

Remarque : la touche d'essai (décision DGESCO décembre 2016)

Il convient de se référer au règlement cosmétique européen applicable depuis juillet 2013, mais aussi au décret n°2003-462 du 21 mai 2003 qui abroge l'article R.5221 du code de la santé publique => **la touche d'essai a perdu son caractère obligatoire.**

Toutefois, elle reste fortement conseillée par certains fabricants ou si le client souhaite une touche d'essai.

Les nouvelles directives imposent entre autres :

- que le/la client(e) soit informé(e) des risques possibles de réactions allergiques,
- que le coiffeur ait vérifié que l'étiquetage soit conforme aux exigences posées par la réglementation,
- que le produit soit utilisé dans les conditions normales d'utilisation prescrites par le fabricant.
 - Le principe et le protocole de la touche d'essai doivent toujours être enseignés conformément aux contenus des référentiels, puisque les jeunes en formation peuvent être amenés à réaliser des touches d'essai.

3.2.2 Produits de tatouage :

- Articles L 513-10-1 à L. 513-10-1 à R. 513-10-15 du Code de la santé publique (Chapitre X du Titre III du livre 1er de la Cinquième partie du Code de la santé publique- parties législative et réglementaire : *Produits de tatouage*)

- Article L. 5437-1 à L. 5437-5 (investigations et sanctions en cas d'infractions pénales relatives aux produits de tatouage).

3.3 Dispositifs à visée esthétique

3.3.1 Textes généraux

Pour l'heure, aucun texte ne vient, de manière générale, encadrer les appareils.

- RÈGLEMENT (UE) 2017/745 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 5 avril 2017 relatif aux dispositifs médicaux modifiant la directive 2001/83/CE, le règlement (CE) n° 178/2002 et le règlement (CE) n° 1223/2009, et abrogeant les directives 90/385/CEE et 93/42/CEE du Conseil

3.3.2 Appareils de bronzage

- Article de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- Arrêté du 20 octobre 2014 relatif à la traçabilité des appareils de bronzage et fixant les modalités du contrôle de ces appareils et les conditions d'accréditation des organismes chargés du contrôle.

3.4 Textes de normalisation

Les normes n'ont pas de valeur législative ou réglementaire. En tant que telles, **elles ne sont pas d'application obligatoire.**

Cependant, ce sont des textes de référence élaborés par un ou plusieurs groupe(s) de travail composé(s) de l'ensemble des parties intéressées (syndicats professionnels du secteur, entreprises, pouvoirs publics, consommateurs, et.)

In fine, elles constituent des guides de bonne pratique à l'usage des professionnels.

Seules les normes françaises publiées sont ici citées (plusieurs sont encore en travaux).

- XP X50-831-1 de mai 2014 : soins de beauté et de bien-être – Partie 1 : exigences générales de qualité de service
- NF X50-843 de février 2014 : Spas de bien-être – Conception et fonctionnement, offre de soins et de bien-être et/ou de beauté et compétences du personnel
- NF EN 16489-1 de mai 2014 : services professionnels de bronzage en cabine – Partie 1 : exigences relatives à la formation du personnel
- NF EN 16489-2 de janvier 2015 : services professionnels de bronzage en cabine – Partie 2 : qualification et compétences requises pour les conseillers en bronzage en cabine
- NF EN 16489-3 de janvier 2015 : services professionnels de bronzage en cabine – Partie 3 : exigences relatives à la prestation de services

3.5 Les évolutions et précisions sur le vocabulaire

3.5.1 Vocabulaire lié aux techniques esthétiques et FAQ

- Epilation durable : progressive et définitive. Ces techniques sont abordées en savoirs associés respectant le cadre des activités de l'esthéticien(ne).
 - Définitive concerne les techniques d'épilation où le poil ne repousse plus suite à la destruction du bulbe (laser, filament, lampe flash médicale).
 - Progressive concerne les techniques qui permettent une repousse très ralentie du poil par son affaiblissement. Le cycle reprend dès l'arrêt des techniques employées (dont lumière pulsée selon puissance, ultrasons).
- Type de peau / état de peau : **L'état de peau** complète **un type de peau** : exemple, un état de peau sensible accompagne un type de peau sèche ou grasse.
- Nouvelles technologies : Tout appareil connecté ou de nouvelle génération dans le cadre de l'exercice autorisé (les appareils de diagnostic, les palper rouler, les vibrants type G5 avec embouts visage...)
- Maquillages visage événements sauf artistique : Grand soir (paillettes, strass, faux-cils, selon circonstances), défilé, podium, photo, vidéo. Le maquillage « mariée » est exclu car déjà certifié en CAP.
- Différentes méthodes d'embellissement de cils : Permanente de cils ou rehaussement de cils ou I Curl sont des méthodes similaires pour recourber les cils. Il existe d'autre part, les extensions de cils, le mascara permanent.

- Maquillage ongles fantaisie : motif dessiné à la main, pose d'artifices (strass, paillettes, décors adhésifs, pochoirs), bicolore dont la french colorée. Le maquillage est réalisé avec la technique choisie par le candidat (vernis classique, vernis gel, vernis semi-permanent, motif en résine).
- La prothèse onguilaire inclut la réparation d'ongle. La réparation peut être réalisée à l'aide d'une capsule, d'une résine, d'un gel ou d'un pansement. La technique est au choix du candidat.
- Soins corps : C'est un soin complet comprenant une phase de nettoyage et une phase de traitement (appareil, produits et techniques manuelles spécifiques et adaptés aux besoins)
- Cure et forfait : Ce sont 2 mots similaires qui désignent un ensemble de soins préconisés en abonnement pour répondre aux besoins
- Techniques spécifiques des mains ou des pieds : Ce sont des enveloppements pour des soins spécifiques (paraffine ou nouvelles techniques)
- Techniques spécifiques des ongles : la manucurie tiède ou nouvelles techniques (patch, gants imbibés...)

3.5.2 Vocabulaire lié à la vente/gestion

- la communication digitale

DIGITAL. = la numérisation des supports d'information, et les changements de stratégie que cette dématérialisation implique. Mise au point sur la communication digitale.

La communication digitale, ou communication numérique, s'est d'abord appliquée au web, aux médias sociaux et aux terminaux mobiles. Elle s'ouvre maintenant à de nouveaux **canaux et tendances technologiques** : réalité virtuelle, chatbot et voicebot, enceintes connectées, big data et blockchain... Les canaux sont les supports. Les terminaux de communication sont principalement devenus des écrans... Smartphone, PC, tablettes. Des écrans individuels et tactiles. La communication digitale amènera la disparition des supports et passe par les canaux d'information :



- Réseaux sociaux
- Site web
- Blog
- Newsletter
- Application mobile
- Objets connectés

- Expérience client

Exemple *Une adaptation visuelle de la définition de l'expérience client proposée ci-dessous dans une infographie AFRC / Wavestone :*



L'expérience client est donc la résultante complexe d'éléments et facteurs hétérogènes intervenant lors du parcours client (ton publicitaire, ambiance point de vente, relation vendeur, expérience d'usage, relation support client, etc.). La nature et les composantes de l'expérience client peuvent fortement varier selon les domaines d'activité et sont liées à la notion de parcours client. Dans certains domaines, l'expérience client va être essentiellement ressentie sur le point de vente / service alors que dans d'autres, elle peut être beaucoup plus éclatée à travers différents points de contacts.

Dans ce cadre, les sigles CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) peuvent être rencontrés.

4- Les épreuves

4.1 E1 – U10 : PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE VISAGE ET CORPS

Épreuve écrite, pratique et orale Coefficient : 13 - Durée : 7 h 30

PÔLE 1 PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE VISAGE ET CORPS	C11	Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage	S1 – Savoirs associés aux prestations de beauté et de bien-être visage et corps
	C12	Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins esthétiques du corps	
	C13	Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles	
	C14	Mettre en œuvre des protocoles adaptés d'embellissement des cils	
	C15	Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothésie onguolaire	
	C16	Conduire une prestation UV	

- Critères d'évaluation

- La 1^{ère} partie : Étude de situations professionnelles, permet d'évaluer :
 - l'aptitude à mobiliser des connaissances et à traiter des éléments d'un dossier technique
 - l'exactitude des connaissances scientifiques, technologiques et réglementaires
 - la pertinence des solutions proposées
 - la rigueur du vocabulaire scientifique et professionnel
 - l'expression écrite et la présentation
- La 2^{ème} partie : Techniques esthétiques visage et corps, permet d'évaluer :
 - l'aptitude à organiser, à gérer son poste de travail
 - la maîtrise des techniques esthétiques
 - la maîtrise du vocabulaire professionnel
 - l'aptitude à contrôler son travail
 - l'aptitude à respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, de confort et à adopter une démarche respectueuse de l'environnement.

- Modalités d'évaluation

1. Évaluation ponctuelle	Épreuve écrite, pratique et orale	Durée : 7 h 30 Coef : 13
--------------------------	-----------------------------------	--------------------------

1^{ère} partie : Étude de situations professionnelles - épreuve écrite - durée 3h – 100 Points

L'épreuve prend appui sur une ou des situations professionnelles inscrite(s) dans un contexte donné. Des documents professionnels, des données précisant le contexte et les caractéristiques d'un(e) ou plusieurs clients(es) sont présents dans le dossier technique fourni au candidat.

Les questions du sujet permettent de mobiliser tout ou partie des savoirs associés des compétences du pôle 1, dont obligatoirement les savoirs associés :

- S1.6 liés à la conduire d'une prestation UV.
- S1.7 de physique et chimie appliquées

Le dossier professionnel d'un maximum de 12 pages comporte :

- des éléments précisant le contexte professionnel
- les caractéristiques d'une ou plusieurs clients(es)
- des documents professionnels

Les commissions d'élaboration des sujets sont composées d'enseignants d'esthétique-cosmétique (possibilité d'enseignants de biologie) et d'enseignants de physique-chimie.

La commission d'évaluation est constituée d'enseignants esthétique-cosmétique (possibilité d'enseignants de biologie) et d'enseignants de physique chimie.

2^{ème} partie : Techniques esthétiques - épreuve pratique et orale - 4h30 – 160 Points

Le candidat, à partir d'une situation professionnelle donnée, doit réaliser, sur un modèle ¹ ².

- un soin esthétique du corps
- la phase de traitement spécifique du soin visage
- La phase de traitement spécifique visage comprend les étapes liées à :

l'utilisation d'un appareil
l'emploi de produits
la réalisation de techniques manuelles

Spécifiques aux différents types et états de peaux

○ un maquillage du visage dont une démonstration commentée d'une technique mise en œuvre, (choisie par le jury) en vue d'un auto-maquillage, (Auto maquillage : démonstration d'une technique imposée, **en s'adressant à sa cliente = en vue d'un auto-maquillage**, le modèle ne va pas jusqu'à la réalisation pratique.)

- un maquillage fantaisie des ongles mains ou pieds
- une technique liée aux phanères parmi les techniques suivantes :
 - une permanente ou un rehaussement des cils
 - une prothèse ongulaire
 - une technique spécifique des mains
 - une technique spécifique des pieds
 - une technique spécifique des ongles

¹ modèle féminin majeur

² les caractéristiques :

- Visage non maquillé
- Sourcils épilés
- Ongles des mains et des pieds non rongés, non maquillés
- Sans prothèse ongulaire (capsules, gels, résines)
- Sans faux-cils ou extension de cils,
- Sans maquillage permanent **sur le visage (sourcils, eye-liner, lèvres)**
- Sans piercing pour des raisons d'hygiène et de sécurité liées à l'utilisation des appareils électriques.

Le non-respect de ces caractéristiques entraînera des pénalités.

La commission d'évaluation est constituée d'enseignants d'esthétique-cosmétique, obligatoirement et de professionnels dans la mesure du possible. La commission compte de préférence 3 membres et au minimum 2 personnes.

2. Évaluation CCF

1^{ère} partie : Étude de situations professionnelles

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur une situation d'évaluation en établissement de formation en fin de deuxième année sous la responsabilité des enseignants chargés des enseignements.

La situation d'évaluation est élaborée par des enseignants d'esthétique-cosmétique et des enseignants de physique-chimie.

La commission d'évaluation est constituée d'enseignants esthétique-cosmétique (possibilité d'enseignants de biologie) et d'enseignants de physique chimie.

Le candidat est informé à l'avance du moment prévu pour le déroulement des situations d'évaluation.

Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'évaluation ponctuelle.

Chaque situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

L'inspecteur de l'éducation nationale Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation organisé sous la responsabilité du chef de centre.

2^{ème} partie : Techniques esthétiques

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur une situation d'évaluation en établissement de formation au cours du dernier semestre de la deuxième année sous la responsabilité des enseignants responsables des enseignements professionnels. La situation d'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle. Les caractéristiques de l'apprenante-modèle doivent être conformes aux consignes de l'épreuve ².

La commission d'évaluation est constituée d'au moins deux membres : des enseignants d'esthétique-cosmétique et des professionnels dans la mesure du possible.

Le candidat est informé à l'avance du moment prévu pour le déroulement des situations d'évaluation.

Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'évaluation ponctuelle.

Chaque situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

L'inspecteur de l'éducation nationale Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation organisé sous la responsabilité du chef de centre.

4.2 E2 – U20 : RELATION CLIENT, VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE

Épreuve écrite et orale – Coefficient : 7 - Durée : 2 h 20

PÔLE 2 RELATION CLIENT VALORISATION et ANIMATION DE L'ENTREPRISE	C21	Accueillir et prendre en charge la clientèle	S2 – Savoirs associés à la relation client, à la valorisation et à l'animation de l'entreprise
	C22	Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle	
	C23	Animer un lieu de vente, des journées de promotion	
	C24	Évaluer la satisfaction de la clientèle	

L'épreuve se déroule en deux parties.

- La 1^{ère} partie : Relation client et valorisation de l'entreprise
- La 2^{ème} partie : Relation client et animation de l'entreprise

- **Modalités d'évaluation**

1. Évaluation ponctuelle	Épreuve écrite et orale	Durée : 2 h 20	Coef : 7
--------------------------	-------------------------	----------------	----------

1^{ère} partie : Relation client et valorisation de l'entreprise - épreuve écrite - durée 1 h 30 / 20 Points

L'épreuve permet d'évaluer l'aptitude du candidat, dans un contexte donné, à réaliser un projet adapté à la profession, en mettant en œuvre tout ou partie des compétences :

C23.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire

C23.2 Exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation

Après avoir effectué l'analyse de tout ou partie des répertoires historiques, graphiques, formels, colorés, texturés et/ou symboliques des visuels fournis et des documents de référence, le candidat réalisera une proposition graphique dans l'un des domaines du design produit ou du design de communication, en cohérence avec le domaine de l'esthétique cosmétique parfumerie.

- Critères d'évaluation

Cette 1^{ère} partie permet d'évaluer :

- La pertinence de l'analyse au regard du contexte, du thème et de la demande ;
- Le respect des contraintes (cahier des charges) ;
- La pertinence esthétique et technique de la proposition (faisabilité) ;
- La justification des choix esthétique et technique (texte d'intentions, annotations) ;
- La justesse du vocabulaire utilisé ;

- La maîtrise des techniques graphiques utilisées.

- Modalités d'évaluation

En réponse à un cahier des charges et à partir d'un corpus documentaire en lien avec le cœur du secteur de l'esthétique cosmétique parfumerie, le candidat proposera des solutions répondant à la demande et dans le respect des contraintes imposées, sous forme de relevés graphiques, de schémas, de croquis d'intentions annotés et de dessins.

Il s'agira, à partir de supports donnés avec le sujet, de vérifier l'aptitude du candidat à :

- Exploiter une documentation ;
- Rechercher et proposer des solutions répondant à une demande liée au domaine de l'esthétique cosmétique parfumerie ;
- Justifier les choix plastique et technique (texte d'intentions ou annotations) ;
- Représenter un projet ;

Les commissions d'élaboration des sujets sont composées d'enseignants d'arts appliqués et d'enseignants d'esthétique-cosmétique

Les commissions d'évaluation sont composées d'enseignants d'arts appliqués.

2ème partie : Relation client et animation de l'entreprise - épreuve orale – 0 h 50 – 120 points

Cette partie est constituée de 2 situations consécutives.

- Critères d'évaluation

Cette 2^{ème} partie permet d'évaluer :

- L'aptitude à accueillir, prendre en charge la clientèle, conseiller et vendre, à promouvoir des prestations esthétiques et des produits cosmétiques
- L'aptitude à organiser un planning de rendez-vous et à participer à la vie d'un institut
- L'aptitude à mobiliser des savoirs associés du pôle 2

- Modalité d'évaluation

Cette 2^{ème} partie se déroule en deux temps :

➤ **Situation 1** – Présentation d'activités conduites au sein de l'entreprise - 60 points

Pour cette épreuve, le candidat ne rédige pas de dossier, par contre sa présentation doit obligatoirement s'appuyer sur un support numérique de son choix. Le jour de l'épreuve pour éviter toute difficulté technique le candidat prévoira une version PDF de son support, le candidat est autorisé à apporter son propre matériel. (Remarque : il n'y a pas d'envoi du support numérique au préalable)

L'élaboration de cette présentation doit s'appuyer sur des documents ou supports professionnels

- Présentation de l'entreprise (identité, statut et description de l'environnement, typologie de la clientèle, zone de chalandise, aménagement des locaux, organigramme, présentation des prestations esthétiques)
 - Présentation d'activités réellement mises en œuvre par le candidat dans l'entreprise
 - Description de la mise en œuvre d'une action promotionnelle (produits et/ou prestations)
 - Présentation d'une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le candidat
- Prestation orale de 25 minutes :
 - 15 minutes de présentation maximum avec un support numérique, élaboré par le candidat
 - 10 minutes d'entretien avec le jury maximum

En l'absence de support numérique de la part du candidat, **les situations 1 et 2** ne peuvent pas avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note de 0/120 lui est attribuée à la partie : Relation client et animation de l'entreprise de l'épreuve E2

➤ **Situation 2** – Simulation d'une vente de 2 produits cosmétiques et d'une prestation esthétique dans un espace de vente contextualisé - 60 points.

- Temps de préparation - 5 minutes
- Temps du sketch - 20 minutes maximum

Sont entendus comme produits cosmétiques les parfums, les produits de soin et les produits de maquillage. Les accessoires sont considérés comme des ventes additionnelles.

Le sujet place le jury en position de client. Pendant le temps de préparation le candidat s'approprie les éléments de l'espace de vente contextualisé. Le jury met le candidat en situation de vente et devra formuler 2 ou 3 objections.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres : un enseignant d'économie gestion-vente et un enseignant d'esthétique ou un enseignant d'économie gestion vente et un professionnel ou un enseignant d'esthétique et un professionnel

2. Evaluation CCF

1^{ère} partie : Relation client et valorisation de l'entreprise

L'évaluation s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion d'une situation d'évaluation organisée dans le cadre habituel des cours d'arts appliqués à la profession.

La situation, élaborée conjointement par l'enseignant d'arts appliqués et d'esthétique-cosmétique, s'appuie sur un corpus documentaire de même type que celui de l'épreuve ponctuelle.

Le candidat est informé du calendrier prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.

L'évaluation est réalisée par l'enseignant d'arts appliqués. Suite à l'évaluation dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, les évaluateurs adressent au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat. Le jury pourra éventuellement demander à avoir connaissance de tous les documents tels que les supports proposés lors de cette situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

L'inspecteur de l'éducation nationale en charge des arts appliqués veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

2^{ème} partie : Relation client et animation de l'entreprise

Le contrôle en cours de formation est constitué de deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation sous la responsabilité des enseignants chargés des enseignements en fin de deuxième année de formation.

Le candidat est informé à l'avance du moment prévu pour le déroulement des situations d'évaluation. Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'évaluation ponctuelle.

Chaque situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

En l'absence de support numérique de la part du candidat, **les situations 1 et 2** ne peuvent pas avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note de 0/120 lui est attribuée à la partie : Relation client et animation de l'entreprise de l'épreuve E2.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés sur un document élaboré à partir du référentiel et validé par les IEN d'économie-gestion et Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées en charge du diplôme.

L'inspecteur de l'éducation nationale Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation organisé sous la responsabilité du chef de centre.

4.3 E3 – U30 : Vie et gestion de l'entreprise
Épreuve écrite Coefficient : 5 - Durée : 3 h

PÔLE 3 VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE	C31	Organiser et planifier l'activité de l'entreprise	S3 – Savoirs associés à la vie et à la gestion de l'entreprise
	C32	Encadrer le personnel : recruter, former, animer et évaluer	
	C33	Gérer l'entreprise	

- Critères d'évaluation

L'épreuve permet d'évaluer :

- L'aptitude à conduire une analyse argumentée de situations professionnelles
- L'aptitude à mobiliser des connaissances et à traiter des éléments d'un dossier technique
- La pertinence des solutions proposées
- La rigueur du vocabulaire professionnel
- L'expression écrite et la présentation

- Modalités d'évaluation

1. Évaluation ponctuelle	Épreuve écrite	Durée : 3 heures	Coefficient 5
--------------------------	----------------	------------------	---------------

L'épreuve prend appui sur une ou des situations professionnelles inscrite(s) dans un contexte précis. Des documents professionnels et des données précisant le contexte sont présents dans le dossier technique fourni au candidat.

Le sujet est composé de 2 parties :

Une première partie : 80% de la note finale ; cette partie est relative aux compétences C31, C32 et aux compétences observables suivantes :

- C33.1 Communiquer avec les fabricants, les fournisseurs, les professionnels
- C33.2 Utiliser les outils d'information et de communication
- C33.5 Gérer les encaissements
- C33.6 Analyser l'évolution de l'activité de l'entreprise
- C33.7 Déterminer le prix de vente des prestations esthétiques
- C33.8 Effectuer le suivi des opérations bancaires
- C33.9 Exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité d'une l'entreprise
- C33.10 Enregistrer les éléments du tableau de bord

Une deuxième partie 20% de la note finale ; cette partie est relative aux compétences observables

- C33.3 Installer et gérer les espaces de travail
- C33.4 Gérer les produits et les équipements
- C33.11 Assurer la veille documentaire

Le dossier technique d'un maximum de 12 pages comporte :

- des éléments précisant le contexte professionnel
- des documents professionnels : techniques, administratifs et financiers.

Les commissions d'élaboration des sujets sont composées d'enseignants d'économie-gestion et d'enseignants d'esthétique-cosmétique.

Les commissions d'évaluation sont composées d'enseignants d'économie-gestion et d'esthétique cosmétique.

2. Évaluation CCF

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur une situation d'évaluation organisée en établissement de formation, en fin de deuxième année, par les professeurs responsables des enseignements économie-gestion et esthétique cosmétique.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés sur un document élaboré à partir du référentiel et validé par les IEN d'économie-gestion et Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées en charge du diplôme.

Les modalités de l'épreuve et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'évaluation ponctuelle. Cette situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note.

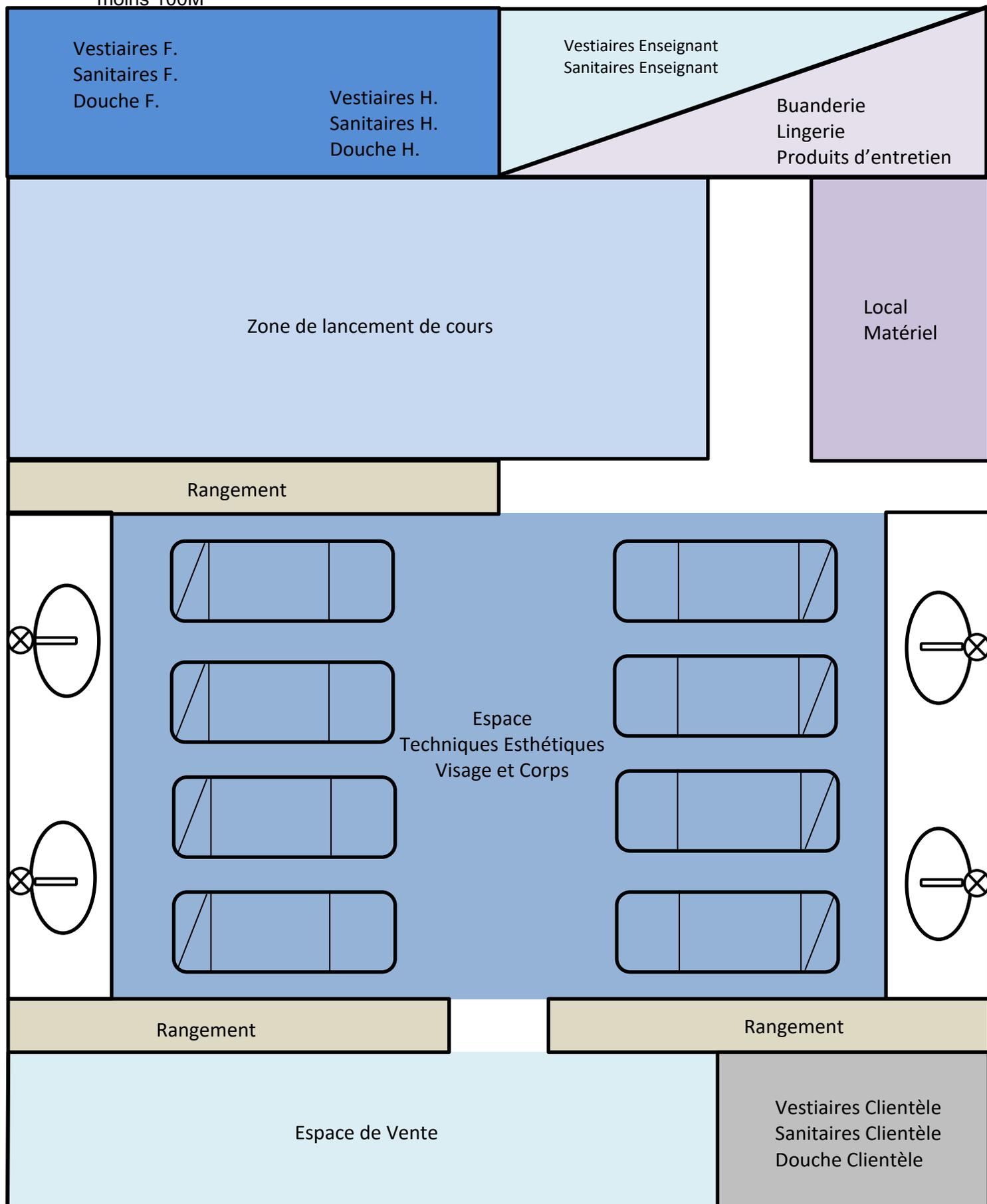
5- Guide d'équipements en mobilier, appareils

**GUIDE D'EQUIPEMENTS
EN MOBILIER, APPAREILS
GROUPE DE 16 ELEVES**

5.1 Proposition d'aménagement d'un plateau technique de la filière esthétique : superficie totale

230m²

- 1 espace vente composé de vitrines et d'un comptoir caisse : cet espace est dans l'idéal dans une salle séparée. Il peut être inclus dans l'atelier mais ce dernier devra avoir 30m² supplémentaire.
- 2 plateaux techniques suivant la description ci-dessous : SUPERFICIE IDEALE D'UN PLATEAU au moins 100M²



DESIGNATION	QUANTITE	REMARQUES
MOBILIER PLATEAU TECHNIQUE		
Bureau enseignant + chaise	1	
Tables élèves + chaises	16	
Tableau blanc 3 volets	1	
TNI	1	
Vidéoprojecteur	1	En plafonnier
Postes informatiques élèves équipés de logiciel professionnel	4	
Plan de travail 1 m x 0,50 x 0,80ht	8	1 m par élève
Miroir	8	1 par élève
Lampes murales autour du miroir	8	Rampes avec variateurs
Prises de terre	2	2 par élève
Meubles de rangement individuel	8	1 par élève
Point d'eau (lavabos)	4	Au moins 1 point d'eau pour 2 élèves
Meubles de rangement avec serrures		
➤ Pour produits	4	Minimum par plateau technique
➤ Pour appareils	2	
Fauteuils de soins à 3 parties	8	Réglables en hauteur
Tabourets	8	
Tables de service sur roulettes	8	
Paravents	3	Délimiter les espaces pour les élèves garçons
MOBILIER VESTIAIRE		
Il doit être attenant à la salle de cours et avoir son ouverture sur la salle, il sera prévu un espace garçon et un espace fille		
Casiers avec serrure	16	1 par élève fille
Casiers avec serrure	4	1 par élève garçon
Douches	3	1 coté garçon, 2 côté fille
Lavabos avec miroirs	3	1 coté garçon, 2 côté fille
APPAREILS		
Appareil d'observation :		
Lampe loupe / Lumière de Wood	2	
appareil de diagnostic connecté	1	
Appareil à action thermique :		
Stérilisateur à UVC	1	
Bac de décontamination à froid	2	
Hotcaby	1	
Appareil à action mécanique :		
Brumisateur ou vaporisateur à adduction d'ozone	8	
Couvertures chauffantes,	8	
Manucurie tiède	8	
Paraffine	2	
Cire à usage unique	8	
Appareil à action physico-chimique :		
Dépresso-aspiration visage et corps	4	Type starvac
vibrant visage et corps	4	Type G5
brosses rotatives	4	
palper rouler visage et corps	2	Type Cellu M6, Lift6
excito-moteur	2	
Pressoesthétique	4	
Appareils à action physico-chimique :		
Haute fréquence	4	
ionophorèse	4	

désincrustation	4	
lampe LED, UV	4	
Appareil à action d'ondes acoustiques :		
Ultrasons visage avec lame vibrante	4	
Ultrasons corps	2	

5.2 Le trousseau élève

Les élèves doivent faire l'acquisition d'un trousseau comportant différents petits matériels, linge et produits.

Trousseau (entre 400 et 500 euros). **A titre indicatif :**

Linge :

- Tenue professionnelle (tailleur pantalon ou jupe ou robe, chaussures)
- Linge de toilette (drap de bain, serviettes taille classique, serviettes essuie-mains, paréo, bandeaux, gants de toilettes)
- Couverture plaid ou polaire

Matériel :

- Poubelle de table
- Boîtes contenant les consommables
- Coupelles pour produits

Matériels spécifiques, instruments :

- Manucurie/beauté des pieds (bol manucure, pince à ongles, pince à envies, limes, bâtonnets de buis, pierre ponce ou râpe, brosse à ongles, pinceau paraffine, puma stone), produits de soin des ongles, des mains, vernis à ongles, produits de prothésie ongulaire
- Soins visage et corps (bol pour masque visage et corps, pinceau masque visage et corps, brosse ronde visage, tire-comédons, pince à épiler, brosse à sourcils, spatules crème, éponges visages et corps)
- Epilation (spatule métallique, spatule buis cuillère PM et visage)
- Maquillage (Kit pinceaux, éponges, houppettes) et produits de maquillage

Consommables à renouveler régulièrement :

- Cotons : grand et petit modèle
- Mouchoirs jetables
- Produits pour l'asepsie des mains et du matériel

5.3 Produits et consommables fournis par l'établissement

Chaque établissement est libre de fournir ou non les produits de son choix, de sélectionner les fournisseurs en fonction de ses besoins et de son budget. Il est recommandé de travailler avec différentes marques.

6 – La documentation

6.1 Les revues professionnelles

- les Nouvelles Esthétiques SPA nouvelles-esthetiques@nouvelles-esthetiques.com
- Beauty forum www.beauty-forum.fr
- Cosmétique Mag
- Code beauté codebeaute.com
-

6.2 La sitographie

Informations institutionnelles :

<http://www.cnaib.fr/>

<http://www.cnep-france.fr/>

<http://www.febea.fr/>

<http://www.cosmetic-valley.com/>

<http://ffps-ffps.fr/ffps/la-federation/>

<http://www.securiteconso.org/>

Informations juridiques :

[http://ansm.sante.fr/Activites/Surveillance-du-marche-des-produits-cosmetiques/Reglementation-des-produits-cosmetiques/\(offset\)/3](http://ansm.sante.fr/Activites/Surveillance-du-marche-des-produits-cosmetiques/Reglementation-des-produits-cosmetiques/(offset)/3)

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/publications/juridiques/panorama-des-textes/Produits-cosmetiques-1105>

Abonnement aux lettres d'information du ministère de l'Économie et des Finances :

<http://www.economie.gouv.fr/vous-orienter/lettres-information>

Informations cosmétiques :

<http://www.premiumbeautynews.com/>

<http://www.cosmetiquemag.fr/>

<http://www.observatoiredescosmetiques.com/>

http://www.beauty-forum.fr/magazine_numerique.aspx (NEWSLETTER + MAGAZINE)

<http://www.industries-cosmetiques.fr/>

<https://www.codebeaute.com/>

Informations spa : thermalisme

<http://www.emotionspa-mag.com/>

<http://www.senseofwellness-mag.com/>

<http://www.aquae-officiel.fr/>

Informations parfums :

<https://www.cinquimesens.com/olfatheque/>

<http://www.parfumeurs-createurs.org/>

<http://www.auparfum.com/>

<http://www.nez-larevue.fr/>

<http://espritdeparfum.com/>

<https://elisadefeydeau.wordpress.com/>

Informations entreprises/Métiers :

<http://www.lsa-conso.fr/>

<http://www.relationclientmag.fr/>

<http://www.ecommercemag.fr/>

<http://www.e-marketing.fr/>

<http://www.manager-go.com/>

<https://www.primaressource.com>

<https://www.franchise-magazine.com/>

Le site de la FIEPPEC (fédération internationale de l'enseignement professionnel en parfumerie et en esthétique cosmétique.

Lien dernier rapport ANSES mars 2017 <https://www.anses.fr/fr/content/l%E2%80%99anes-pr%C3%A9conise-de-revoir-le-cadre-r%C3%A9glementaire-associ%C3%A9-aux-appareils-%C3%A0-vis%C3%A9e-esth%C3%A9tique>

Informations massage non thérapeutique

f <http://www.kine-services.com/kine-services/exercice-illegal.php>

En annexe

