

ANNEXES

Annexe introductive



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

Brevet professionnel

Spécialité

ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE

SOMMAIRE

ANNEXE I Référentiels des activités professionnelles et de compétences

I a – Référentiel des Activités Professionnelles

I b – Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

**ANNEXE II : Liste des diplômes permettant l'inscription au brevet professionnel spécialité Esthétique
Cosmétique Parfumerie**

ANNEXE III Référentiel d'évaluation

III a – Unités constitutives du diplôme

III b – Règlement d'examen

III c – Définition des épreuves

**ANNEXE IV Tableau de correspondance entre épreuves ou unités
de l'ancien et du nouveau diplôme**

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS
Brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie

| Activités | Blocs de compétences | Unités |
|--|--|--|
| <p>Pôle 1 – Prestations de beauté et de bien-être visage et corps</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage - Réalisation de techniques de soins esthétiques du corps - Réalisation de maquillage du visage et des ongles - Valorisation de l'image de la personne - Réalisation de techniques d'embellissement des cils - Réalisation de techniques de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds, de prothésie onguolaire - conduite d'une prestation UV | <p>Bloc n° 1 – Prestations de beauté et de bien-être visage et corps</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage - Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques du corps - Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles - Mettre en œuvre des protocoles adaptés d'embellissement des cils - Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothésie onguolaire - Conduire une prestation UV | <p style="text-align: center;">UNITÉ U1</p> <p style="text-align: center;">Prestations de beauté et de bien-être visage et corps</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Pôle 2 – Relation client Valorisation et animation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et prise en charge de la clientèle - Conseil, vente de prestations esthétiques, de produits cosmétiques et fidélisation de la clientèle - Animation du lieu de vente, de journées de promotion | <p>Bloc n° 2 – Relation client Valorisation et animation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir et prendre en charge la clientèle - Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle - Animer un lieu de vente, des journées de promotion - Évaluer la satisfaction de la clientèle | <p>UNITÉ U2</p> <p>Relation client, valorisation et animation de l'entreprise</p> |
| <p>Pôle 3 – Vie et gestion de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation et planification de l'activité de l'entreprise - Encadrement du personnel : recruter, former, animer et évaluer - Gestion de l'entreprise | <p>Bloc n° 3 – Vie et gestion de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser et planifier l'activité de l'entreprise - Encadrer le personnel : recruter, former, animer et évaluer - Gérer l'entreprise | <p>UNITÉ U3</p> <p>Vie et gestion de l'entreprise</p> |
| <p>Bloc n° 4 - Expression et connaissance du monde</p> <p>Français et histoire-géographie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produire et analyser des discours de nature variée - Produire et analyser des supports utilisant des langages différents - Mobiliser la culture acquise en cours de formation pour produire et analyser des discours et des supports - Construire une réflexion personnelle fondée sur des documents proposés, sur des travaux conduits en cours, sur des lectures et une expérience personnelle et professionnelle | <p>Bloc n° 4 - Expression et connaissance du monde</p> <p>Français et histoire-géographie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produire et analyser des discours de nature variée - Produire et analyser des supports utilisant des langages différents - Mobiliser la culture acquise en cours de formation pour produire et analyser des discours et des supports - Construire une réflexion personnelle fondée sur des documents proposés, sur des travaux conduits en cours, sur des lectures et une expérience personnelle et professionnelle | <p>Unité U4</p> <p>Expression et connaissance du monde</p> |
| | <p>Bloc n° 5 – Langue vivante</p> <p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère | <p>Unité U5</p> <p>Langue vivante</p> |

ANNEXE I – Référentiels des activités professionnelles et de compétences
I a – Référentiel des Activités Professionnelles
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie

1. CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1 - Définition

Le ou la titulaire du brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie est un(e) technicien(ne) hautement qualifié(e) spécialisé(e) dans :

- Les prestations de beauté et de bien-être visage et corps
- Le conseil à la clientèle et la vente des produits cosmétiques, d'hygiène corporelle, de parfumerie et d'accessoires de soins esthétiques
- Le conseil à la clientèle et la vente de prestations esthétiques
- L'animation de pôles de vente auprès de la clientèle
- La formation et l'encadrement du personnel au sein de l'entreprise
- La gestion technique, administrative et financière d'une entreprise

1.2 - 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 ongulaire, 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

(*) - (indépendant, franchisé, ou affilié)

1.3 - 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 |

(*) Ces emplois intègrent les caractéristiques d'emploi de l'esthéticien(ne) hautement qualifié(e)

1.4 - Les conditions générales d'exercice

- L'activité de l'esthéticien(ne) est conditionnée par le respect de l'article 16 de la loi du 5 juillet 1996 et du décret 98-246 du 2 avril 1998, modifiés.
« Toute personne exerçant des soins esthétiques autres que médicaux et paramédicaux, des modelages esthétiques de confort sans finalité médicale, doit justifier d'une qualification professionnelle ou être sous le contrôle effectif et permanent d'une personne qualifiée ».
- 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).
- Le ou la titulaire du diplôme doit s'attacher à :
 - respecter la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité au travail et adopter les comportements et attitudes conformes, en vue de garantir l'hygiène et la sécurité des personnes et des biens

- utiliser des produits cosmétiques et d'hygiène corporelle conformes à la réglementation européenne en vigueur
- adopter une démarche respectueuse de l'environnement
- L'esthéticien(ne) hautement qualifié(e) agit pour le bien-être et le confort de sa clientèle. L'utilisation de produits cosmétiques a pour but d'entretenir et d'embellir la peau et les phanères. L'activité nécessite une présentation soignée et des attitudes professionnelles dont discrétion, écoute, courtoisie, empathie.

1.5 - Les différents pôles d'activités professionnelles – descriptions

Les pôles d'activités concernent la clientèle féminine et masculine

| PÔLES D'ACTIVITÉS | | ACTIVITÉS | |
|-------------------|--|-----------|--|
| Pôle 1 | PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE VISAGE ET CORPS | 1. A | Réalisation de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage |
| | | 1. B | Réalisation de techniques de soins esthétiques du corps |
| | | 1. C | Réalisation de maquillage du visage et des ongles |
| | | 1. D | Valorisation de l'image de la personne |
| | | 1. E | Réalisation de techniques d'embellissement des cils |
| | | 1. F | Réalisation de techniques de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds, de prothèse ongulaire |
| | | 1. G | Information, conseil et conduite d'une prestation UV |
| Pôle 2 | RELATION CLIENT VALORISATION et ANIMATION DE L'ENTREPRISE | 2. A | Accueil et prise en charge de la clientèle |
| | | 2. B | Conseil, vente de prestations esthétiques, de produits cosmétiques et fidélisation de la clientèle. |
| | | 2. C | Animation du lieu de vente, de journées de promotion. |
| Pôle 3 | VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE | 3. A | Organisation et planification de l'activité de l'entreprise |
| | | 3. B | Encadrement du personnel : recruter, former, animer et évaluer |
| | | 3. C | Gestion de l'entreprise |

1.6 – Le niveau d'implication

L'autonomie et la responsabilité s'exercent dans le cadre défini par le chef d'entreprise.

2. Tableau détaillé des activités

**PÔLE 1
PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE
VISAGE ET CORPS**

**TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS
COMMUNS POUR LES ACTIVITÉS 1A, 1B, 1C, 1D, 1E, 1F**

| TÂCHES COMMUNES : | |
|---|---|
| T1 | Préparer et remettre en état le poste de travail |
| T2 | Accueillir et installer le ou la client(e) |
| T3 | Rédiger une fiche-conseils personnalisée, conseiller et vendre des produits ou des prestations lors de l'activité |
| T4 | Évaluer le résultat et la satisfaction du ou de la client(e) |
| CONDITIONS D'EXERCICE : | |
| Environnement professionnel | |
| Cabine de techniques esthétiques adaptée et postes de travail équipés Clientèle | |
| Documents professionnels | |
| Équipement général et spécifique : fiches techniques, supports publicitaires Produits cosmétiques : fiches techniques, supports publicitaires Protocoles de techniques esthétiques Tarifs des prestations proposées Promotions Fichier clientèle Questionnaire : enquêtes de satisfaction et résultats Matériels, produits d'entretien et d'hygiène Protocoles de démarche respectueuse de l'environnement, éco labels Textes réglementaires en vigueur Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée Logiciels professionnels, applications numériques Chartes, normes ISO et NF en vigueur Sites et documentations relatives à la santé sécurité au travail et aux activités de l'esthéticien(ne) | |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R1 | Poste de travail : disposition ordonnée, rationnelle dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie |
| R2 | Accueil et installation dans le respect des règles de confort du ou de la client(e) |
| R3 | Rédaction d'une fiche-conseils personnalisée favorisant le suivi de la clientèle et la vente en adoptant une attitude professionnelle |
| R4 | Satisfaction du ou de la client(e) |

Activité 1.A – Réalisation de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|--|--|
| T5 | Élaborer un diagnostic esthétique |
| T6 | Élaborer un programme de soins esthétiques |
| T7 | Réaliser des techniques spécifiques de soins esthétiques |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R5 | Exactitude du diagnostic esthétique |
| R6 | Programme de soins esthétiques adaptés et justifiés : produits, matériels et techniques |
| R7 | Techniques spécifiques réalisées avec habileté dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles - de la réglementation en vigueur - du temps conseillé - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 1.B – Réalisation de techniques de soins esthétiques du corps

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|--|---|
| T5 | Élaborer un diagnostic esthétique |
| T6 | Élaborer un programme de soins esthétiques |
| T7 | Réaliser des techniques de soins esthétiques |
| T8 | Réaliser une épilation du maillot intégral |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R5 | Exactitude du diagnostic esthétique |
| R6 | Programme de soins esthétiques adaptés et justifiés : produits, matériels et techniques |
| R7 | Techniques réalisées avec habileté dans le respect : |
| R8 | <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles - de la réglementation en vigueur - du temps conseillé - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 1.C – Réalisation de maquillage du visage et des ongles

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | | |
|--|--|-----------------------------------|
| T5 | Observer le ou la client(e) : type de peau, morphologie, style | |
| T6 | Élaborer un projet de maquillage adapté aux circonstances prenant en compte les attentes du ou de la client(e) | |
| T7 | Réaliser un maquillage du visage pour un événement | |
| T8 | Réaliser un maquillage fantaisie des ongles | |
| T9 | Réaliser une prestation d'auto-maquillage | |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | | |
| R5 | Exactitude des observations : cutanée et morphologique de la personne | |
| R6 | Projet de maquillage adapté et justifié : produits, matériels et techniques | |
| R7 | Techniques réalisées avec habileté dans le respect : | |
| R8 | | - des protocoles |
| | | - de la réglementation en vigueur |
| | - du temps conseillé | |
| R9 | - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie | |
| | Le ou la client(e) a réalisé son maquillage | |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | | |

Activité 1.D – Valorisation de l'image de la personne

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|----------------------|---|
| T1 | Identifier les caractéristiques et les attentes de la personne : visage, mains, pieds, silhouette |
| T2 | Proposer des solutions adaptées |
| T3 | Expliquer et argumenter les techniques et l'utilisation de produits |
| T4 | Rédiger la fiche-conseils personnalisée et vendre des produits ou une prestation lors de l'activité |
| T5 | Évaluer la satisfaction du ou de la client(e) |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |

| | |
|--|--|
| R1 R2 | Prise en charge de la personne et attentes identifiées |
| R3 | Conseils pertinents et adaptés |
| R4 | Rédaction d'une fiche-conseils personnalisée, indispensable à la vente, en adoptant une attitude professionnelle |
| R5 | Clientèle satisfaite et fidélisée |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 1.E – Réalisation de techniques d'embellissement des cils

| | |
|--|---|
| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
| T5 | Observer les zones à traiter et proposer une technique d'embellissement des cils dans le respect de la réglementation en vigueur |
| T6 | Réaliser des techniques de permanente, de rehaussement de cils |
| T7 | Réaliser des techniques d'extension des cils selon le contexte de formation |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R5 | Proposition justifiée de la technique d'embellissement des cils, tenant compte des caractéristiques des cils à traiter et des attentes de la clientèle |
| R6 | Technique de permanente, de rehaussement de cils réalisée avec habileté dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles - de la réglementation en vigueur - du temps conseillé - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie |
| R7 | Technique d'extension des cils réalisée avec habileté dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles - de la réglementation en vigueur - du temps conseillé - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 1.F – Réalisation de techniques de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds, de prothésie onguilaire

| | |
|-----------------------------|---|
| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
| T5 | Observer les mains, les pieds, les ongles et proposer une technique adaptée, prenant en compte les attentes de la clientèle |
| T6 | Réaliser des techniques de soins spécifiques des ongles |
| T7 | Réaliser des techniques de soins spécifiques des mains et des pieds |
| T8 | Réaliser des techniques de prothésie onguilaire |

| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
|--|---|
| R5 | Proposition de technique justifiée : produits, matériels, en tenant compte des caractéristiques et des attentes de la clientèle |
| R6 | Techniques réalisées avec habileté dans le respect : - des protocoles - de la réglementation en vigueur - du temps conseillé - des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie |
| R7 | |
| R8 | |
| | |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 1.G – Information, conseil et conduite d'une prestation UV

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|--|--|
| T1 | Élaborer et utiliser un questionnaire client à partir de la réglementation en vigueur |
| T2 | Déterminer le phototype du ou de la client(e) et rédiger la fiche-suivi clientèle |
| T3 | Informar, prévenir et conseiller sur les risques liés à la prestation |
| T4 | Conduire la prestation en conformité avec la réglementation en vigueur |
| T5 | Nettoyer et désinfecter le matériel et l'appareil |
| T6 | Signaler le ou les dysfonctionnement(s) ou la non-conformité de l'appareil |
| T7 | Évaluer le résultat en fonction du phototype du ou de la client(e) |
| CONDITIONS D'EXERCICE : | |
| Environnement professionnel | |
| Cabine équipée pour la prestation Clientèle | |
| Documents professionnels | |
| Matériel répondant aux normes en vigueur à jour de ses vérifications Questionnaire client Textes réglementaires en vigueur Affichage obligatoire : des risques encourus, des phototypes, des précautions d'emploi Lunettes de protection en conformité avec la réglementation en vigueur | |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R1 | Renseignement correct du questionnaire client |
| R2 | Sensibilisation aux risques liés à l'exposition aux rayonnements ultraviolets et adaptation de la prestation proposée au ou à la client(e) avec prise en compte des contre-indications et de la réglementation |
| R3 | |
| R4 | |
| R4 | Conduite de la prestation en conformité avec la réglementation en vigueur en respectant les règles : - d'hygiène - de sécurité - du confort du ou de la client(e) |
| R5 | Maintien en état du matériel en respectant la réglementation en vigueur Évaluation et renseignement professionnel de la fiche-suivi clientèle |
| R6 | |
| R7 | |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

PÔLE 2
RELATION CLIENT
Valorisation et animation de l'entreprise

CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS DU PÔLE 2 :**Environnement professionnel**

Entreprise : Tous types d'entreprises de beauté et de bien-être
La clientèle

Documents professionnels

Équipement général et spécifique : fiches techniques et supports publicitaires
Produits cosmétiques : fiches techniques et supports publicitaires
Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée
Réglementations en vigueur (liée à l'activité de l'esthéticienne, à l'affichage et l'étiquetage des prix, à l'activité de la cabine de bronzage et aux établissements recevant du public)
Tarifs des prestations proposées
Devis ou forfait
Promotions
Planning des rendez-vous
Procédures d'encaissement et de fidélisation
Questionnaire : enquêtes de satisfaction et résultats
Fichier clientèle
Logiciels professionnels, applications numériques et de fidélisations informatisées
Chartes, éco labels, normes ISO et NF en vigueur

Activité 2.A - Accueil et prise en charge de la clientèle**TÂCHES SPÉCIFIQUES :**

| | |
|----|---|
| T1 | Créer une relation client |
| T2 | Rechercher les besoins du ou de la client(e) par la mise en œuvre des moyens et des outils d'identification : questionnement et écoute active. Reformuler les besoins du ou de la client(e) |
| T3 | Élaborer un diagnostic esthétique à partir de l'analyse des attentes pour le conseil, la vente : de produits cosmétiques et de prestations esthétiques |

RÉSULTATS ATTENDUS :

| | |
|----|---|
| R1 | Mise en place des conditions d'accueil en adoptant une attitude professionnelle |
| R2 | Identification et reformulation des besoins et des attentes de la clientèle |
| R3 | Proposition adaptée de produits, de prestations |

AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

Activité 2.B
Conseil, vente de prestations esthétiques, de produits cosmétiques
et fidélisation de la clientèle

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|--|---|
| T1 | Présenter et argumenter les prestations esthétiques, les produits cosmétiques, adaptés aux attentes et aux besoins identifiés de la clientèle |
| T2 | Conseiller pour la périodicité des prestations esthétiques, pour l'utilisation des produits cosmétiques |
| T3 | Répondre aux objections du ou de la client(e) |
| T4 | Proposer une vente additionnelle de prestations esthétiques, de produits cosmétiques |
| T5 | Conclure la vente |
| T6 | Mettre en œuvre une action de fidélisation |
| T7 | Incrémenter un fichier clientèle numérique |
| T8 | Suivre et exploiter le fichier clientèle |
| T9 | Évaluer la satisfaction du ou de la client(e) |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R1 à R5 | Acte de vente efficient : - relation clientèle de qualité - vente conclue |
| R6 à R8 | Clientèle fidélisée : fichier clientèle à jour, enrichi et optimisé |
| R9 | Clientèle satisfaite |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

Activité 2.C - Animation du lieu de vente, de journées de promotion

| TÂCHES SPÉCIFIQUES : | |
|--|--|
| T1 | Mettre en valeur des produits, des prestations esthétiques |
| T2 | Promouvoir des produits, prestations ou matériels esthétiques |
| T3 | Animer des lieux de vente et des journées de promotion |
| RÉSULTATS ATTENDUS : | |
| R1 | Accroche de la clientèle |
| R2 R3 | Objectif chiffré et résultat atteint de la promotion ou de l'animation |
| AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. | |

PÔLE 3 VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE

CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS DU PÔLE 3 :

Environnement professionnel

Entreprise : Tous types d'entreprises ou d'organisations de beauté et de bien-être
 Personnel : Chef(fe) d'entreprise, gérant(e), responsable, esthéticien(ne), conseiller(ère) de vente, apprenti(e), stagiaire

Documents professionnels

Réglementations en vigueur (liée à l'activité de l'esthéticienne, à l'affichage et l'étiquetage des prix, à l'activité de la cabine de bronzage et aux établissements recevant du public)
 Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée
 Droit du travail et conventions collectives
 Organisations professionnelles
 Règles de fonctionnement de l'entreprise
 Contexte économique
 Planning des activités de l'entreprise
 Objectifs et besoins de l'entreprise
 Organigramme de l'entreprise, fiches de poste et curriculum vitae des candidat(e)s
 Horaires du personnel
 Compte rendu de réunion d'équipe
 Certifications
 Plan de l'entreprise
 Documents techniques (équipements, produits et matériels)
 Projet d'aménagement, de rénovation, d'extension
 Données comptables et administratives courantes
 Documents comptables, administratifs et réglementaires
 Protocoles de démarche respectueuse de l'environnement, éco labels
 Logiciels professionnels, applications numériques
 Chartes, normes ISO et NF en vigueur
 Sites et documentations relatives à la santé sécurité au travail et aux activités de l'esthéticien(ne)

Activité 3.A – Organisation et planification de l'activité de l'entreprise

TÂCHES SPÉCIFIQUES :

| | |
|----|--|
| T1 | Sélectionner les activités de l'entreprise |
| T2 | Élaborer des fiches de travail |
| T3 | Attribuer les activités en fonction des compétences, des motivations et des objectifs du personnel |
| T4 | Planifier les activités du personnel |
| T5 | Fixer, respecter les objectifs de l'entreprise |
| T6 | Optimiser un planning de rendez-vous au regard du potentiel de l'entreprise |

RESULTATS ATTENDUS :

| | |
|---------------|---|
| R1 | Choix pertinent des activités |
| R2 | Respect des règles du droit du travail, des conventions collectives |
| R3 | Prise en compte des contraintes endogènes et exogènes |
| R4 à R6 | Optimisation de l'activité de l'entreprise |

AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

Activité 3.B – Encadrement du personnel : recruter, former, animer et évaluer**TÂCHES SPÉCIFIQUES :**

| | |
|----|--|
| T1 | Participer au recrutement du personnel en fonction des besoins de l'entreprise |
| T2 | Effectuer les procédures relatives : à l'embauche et au départ d'un(e) salarié(e) |
| T3 | Informier et former le personnel sur : <ul style="list-style-type: none">- les produits, matériels et prestations esthétiques- les procédures et logiciels de l'entreprise- l'évolution de la réglementation et des normes |
| T4 | Animer une équipe, fixer des objectifs et mettre en place des actions de motivation |
| T5 | Suivre et contrôler les activités du personnel |
| T6 | Évaluer le travail du personnel et proposer des perspectives d'évolution |
| T7 | Transmettre les éléments variables pour établir une fiche de paie |

RÉSULTATS ATTENDUS :

| | |
|----|--|
| R1 | Respect des critères de sélection et choix argumenté des candidat(e)s pour le poste à pourvoir |
| R2 | Respect des procédures réglementaires |
| R3 | Personnel capable de mettre en œuvre les informations et les formations reçues |
| R4 | Personnel proactif, responsabilisé, impliqué et performant |
| R5 | Analyse des résultats et proposition de solutions |
| R6 | Efficacité de l'équipe |
| R7 | Transmission correcte aux organismes de gestion de paie |

AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

Activité 3.C – Gestion de l'entreprise**TÂCHES SPÉCIFIQUES :**

| | |
|----|---|
| T1 | Sélectionner les fournisseurs et mettre à jour leur fichier |
| T2 | Aménager et organiser des espaces techniques, des espaces d'accueil, de vente et de stockage |
| T3 | Formaliser des procédures (utilisation, maintenance, entretien des matériels et équipements) et vérifier leur application |
| T4 | Assurer la gestion des stocks |
| T5 | Établir un état de caisse et assurer la fermeture de la caisse journalièrement |
| T6 | Analyser, exploiter les documents comptables de l'entreprise |
| T7 | Suivre, analyser les activités et leurs résultats et mettre en place des stratégies de développement |
| T8 | Identifier les besoins et choisir la source de financement adaptée à l'entreprise |
| T9 | Assurer la veille réglementaire |

RÉSULTATS ATTENDUS :

| | |
|---------------|--|
| R1 | Sélection judicieuse des fournisseurs et mise à jour des fichiers |
| R2 | Proposition d'aménagement fonctionnel, ergonomique et esthétique |
| R3 | Conformité des procédures mises en place ; Matériels, équipements et dispositifs de sécurité en état de fonctionnement |
| R4 | Approvisionnement efficient : pas de rupture et pas de surstock |
| R5 | Opérations de caisse justes et enregistrées |
| R6 à R8 | Vision globale du résultat de l'entreprise et de son développement |
| R9 | Veille efficace |

AUTONOMIE : Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

ANNEXE I – Référentiels des activités professionnelles et de compétences
I b – Référentiel de compétences
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie

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 compétences développées concernent la clientèle féminine et masculine

| | | | |
|---|------------|---|--|
| 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 techniques 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 ongulaire | |
| | C16 | Conduire une prestation UV | |
| 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 | |
| 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 | |

PÔLE 1 : PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE VISAGE ET CORPS

| Ressources communes Pôle 1 | |
|--|---|
| Environnement professionnel | Documents professionnels |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cabines de techniques esthétiques adaptées et postes de travail équipés - Cabine équipée pour la prestation UV - Clientèle | <ul style="list-style-type: none"> Équipement général et spécifique : fiches techniques, supports publicitaires Produits cosmétiques : fiches techniques, supports publicitaires Protocoles de techniques esthétiques Tarifs des prestations proposées Promotions Fichier clientèle Questionnaire : enquêtes de satisfaction et résultats Matériels, produits d'entretien et d'hygiène Protocoles de démarche respectueuse de l'environnement, éco labels Textes réglementaires en vigueur Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée Logiciels professionnels, applications numériques Chartes, normes ISO et NF en vigueur Sites et documentations relatives à la santé sécurité au travail et aux activités de l'esthéticien(ne) |

| C11 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques spécifiques du visage | |
|---|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C11.1 Élaborer un programme de soins esthétiques spécifiques du visage | - Choix pertinent et justifié de soins esthétiques tenant compte du diagnostic, des attentes du ou (de la) client(e) et du contexte professionnel |
| C11.2 Réaliser des soins esthétiques spécifiques du visage, du cou et du décolleté en utilisant : <ul style="list-style-type: none"> - des techniques manuelles - des produits cosmétiques - des appareils | - Adaptation du protocole au regard du diagnostic posé - Organisation, installation fonctionnelle du poste de travail - Maîtrise des techniques en respectant : <ul style="list-style-type: none"> o la réglementation en vigueur o l'anatomie et la physiologie o le confort du ou de la client(e) o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o une démarche respectueuse de l'environnement o une durée de réalisation optimisée |

| C12 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques du corps | |
|--|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C12.1 Élaborer un programme de soins esthétiques du corps | - Choix pertinent et justifié de soins esthétiques tenant compte du diagnostic, des attentes du ou (de la) client(e) et du contexte professionnel |
| C12.2 Réaliser des soins esthétiques du corps en utilisant : <ul style="list-style-type: none"> - des techniques manuelles - des produits cosmétiques - des appareils | - Adaptation du protocole au regard du diagnostic posé - Organisation, installation fonctionnelle du poste de travail - Maîtrise des techniques en respectant : <ul style="list-style-type: none"> o la réglementation en vigueur o l'anatomie et la physiologie o le confort du ou de la client(e) o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o une démarche respectueuse de l'environnement o une durée de réalisation optimisée |

| | |
|--|---|
| C12.3 Réaliser une épilation du maillot intégral | <ul style="list-style-type: none"> - Organisation, installation fonctionnelle du poste de travail - Maîtrise des techniques en respectant : <ul style="list-style-type: none"> o La réglementation en vigueur (seules seront mises en œuvre les techniques d'épilation que peuvent pratiquer les esthéticiens(nes)) o l'anatomie et la physiologie o le confort du ou (de la) client(e) o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o une démarche respectueuse de l'environnement o une durée de réalisation optimisée - Un résultat net <p>La réalisation de cette technique dépend du contexte de formation</p> |
|--|---|

| S1 - Savoirs associés aux prestations de beauté et de bien-être visage et corps | |
|--|---|
| S1.1 Savoirs associés liés aux techniques de soins esthétiques du visage et du corps | |
| S1.1.1 BIOLOGIE | Limites de connaissances |
| S1.1.1.1 Organisation du corps humain <ul style="list-style-type: none"> - os, muscles du corps - articulation et mobilité du squelette | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'organisation générale du corps humain - Annoter un schéma du squelette axial et appendiculaire - Annoter un schéma des principaux muscles du corps - Identifier les éléments anatomiques d'une articulation mobile - Mettre en relation les différentes courbures de la colonne vertébrale avec les positions ergonomiques - Analyser les positions et les mouvements lors des activités professionnelles et en évaluer les risques à court et long terme (Troubles Musculo-squelettiques) |
| S1.1.1.2 Physiologie du muscle strié squelettique | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les propriétés du muscle - Mettre en relation l'excitabilité et la contractilité du muscle avec les effets des techniques esthétiques utilisant le courant électrique - Identifier les constituants structuraux et énergétiques du muscle - Indiquer leurs rôles |
| S1.1.1.3 Constituants de la matière vivante : <ul style="list-style-type: none"> - eau - éléments minéraux - vitamines | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer la teneur en éléments minéraux - Localiser sur un schéma l'eau intra et extracellulaire - Indiquer les rôles de l'eau, des éléments minéraux et des vitamines en relation avec l'état de la peau |
| S1.1.1.4 La cellule <ul style="list-style-type: none"> - organisation de la cellule - structure de la membrane plasmique - cycle cellulaire et mitose | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les différents organites - Présenter la nature et le rôle des lipides membranaires - Positionner la mitose dans le cycle cellulaire - Mettre en relation le cycle cellulaire et le renouvellement cellulaire |
| S1.1.1.5 Les tissus <ul style="list-style-type: none"> - les épithéliums(*) : revêtement et glandulaires - les tissus conjonctifs | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les différents types de tissus avec leurs caractéristiques - Définir une glande, en préciser le mode d'excrétion - Différencier sur un schéma les glandes acineuses des tubuleuses - Indiquer sur un schéma les éléments constitutifs d'un tissu conjonctif dont le derme - Caractériser le tissu adipeux |
| S1.1.1.6 La cellulite | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les caractéristiques des différents types de cellulite, leurs localisations, les facteurs favorisants et leur évolution - Justifier le choix des techniques et des produits cosmétiques |

(*) *un épithélium – des épithéliums*
an epithelium – des epithelia

| | |
|---|--|
| <p>S1.1.1.16 Les principales dermatoses du corps</p> <ul style="list-style-type: none"> - Macules rouges : érythèmes, intertrigos, - Dyschromies : vitiligo, albinisme, éphélides, lentigos - Papules : verrues planes, urticaire - Pustules : folliculites, impétigo - Acné - Vésicules : herpès, zona, eczéma - Squames : psoriasis, dermatite séborrhéique - Tumeurs : chéloïde, angiomes cutanés - Atrophies cutanées : les vergetures | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer pour chaque dermatose : <ul style="list-style-type: none"> o Les manifestations et les localisations habituelles o Le mécanisme et les agents causals o Les facteurs favorisants ou aggravants - Préciser les limites d'intervention de l'esthéticien(ne) - Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| <p>S1.1.1.17 Dermatoses des ongles</p> <ul style="list-style-type: none"> - ongle hippocratique - onychogryphose - onycholyse - hyperstriations longitudinales - paresthésies - paronychie <p>Hyperhidrose palmoplantaire</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer pour chaque dermatose : <ul style="list-style-type: none"> o le mécanisme d'apparition o les facteurs favorisants ou aggravants - Préciser les limites d'intervention de l'esthéticien(ne) - Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| <p>S1.1.1.18 Bio contamination et prévention Étude de quelques micro-organismes pouvant présenter un risque infectieux en esthétique cosmétique</p> | <ul style="list-style-type: none"> - 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 |
| S1.1.2 TECHNOLOGIE | Limites de connaissances |
| <p>S1.1.2.1 Installation du poste de travail en soin visage et en soin corps</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d'hygiène et une démarche respectueuse de l'environnement pour organiser son poste de travail |
| <p>S1.1.2.2 Techniques de soins esthétiques spécifiques visage, cou et décolleté</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un programme de soins esthétiques spécifiques visage en fonction d'un diagnostic établi - Adapter un protocole de soin spécifique en fonction d'un diagnostic esthétique personnalisé - Présenter l'action conjointe des différents types de produits choisis et des techniques manuelles et appareillées mises en œuvre |
| <p>S1.1.2.3 Techniques de soins corps</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un programme de soins esthétiques corps en fonction d'un diagnostic établi - Adapter les différents protocoles de soins esthétiques - Présenter l'action conjointe des différents types de produits choisis et des techniques manuelles et appareillées mises en œuvre - Décrire les différentes techniques esthétiques de bien-être, de confort et de soins par l'eau |
| <p>S1.1.2.4 Techniques d'épilation du maillot intégral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les protocoles de techniques d'épilation du maillot intégral - Justifier le choix de la technique |
| <p>S1.1.2.5 Épilation durable</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter le principe des techniques d'épilation durable (progressive et définitive) - Indiquer les compétences de l'esthéticien(ne) en France en matière d'épilation durable |

| | |
|--|--|
| <p>S1.1.2.6 Produits cosmétiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produits de soins spécifiques visage - Produits de soins corps | <ul style="list-style-type: none"> - pour chaque produit : <ul style="list-style-type: none"> o Indiquer leurs propriétés o Préciser leurs caractères organoleptiques o Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements o Différencier leurs composants : origine et rôle - Établir une étude comparative entre des produits ayant la même action - Analyser une gamme de produits en vue de formuler des conseils |
| <p>S1.1.2.7 Les appareils</p> <p>Appareils de soins esthétiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - action mécanique - action thermique - action physico-chimique - action d'électro stimulation - action de rayonnement - action d'ondes acoustiques - action d'ondes électromagnétiques <p>Appareils de stérilisation</p> <p>Appareils et matériels pour l'observation</p> | <p>Pour les appareils soin visage mis en œuvre lors d'un soin spécifique :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Établir la relation entre mode d'action et effets recherchés <p>Pour tous les appareils soin du corps :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Énoncer la fonction globale et justifier son utilisation dans un soin esthétique o Identifier et préciser le rôle des différents organes et accessoires o Énoncer et justifier le mode d'emploi o Énumérer et justifier les opérations d'entretien o Repérer et signaler les signes de dysfonctionnement o Établir la relation entre mode d'action et effets recherchés <p>Pour l'ensemble des appareils :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Présenter l'impact des nouvelles technologies |

| C13 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles | |
|--|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C13.1 Valoriser l'image de la personne | <ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques et attentes de la personne, identifiées correctement - Proposition de solutions adaptées - Rédaction d'une fiche conseil personnalisée utile à la vente |
| C.13.2 Élaborer un projet de maquillage visage et/ou ongles | <ul style="list-style-type: none"> - Un projet de maquillage adapté à la situation, à la cliente, au client - Justification des choix des techniques et des produits |
| C.13.3 Réaliser des maquillages pour un évènement | <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation : <ul style="list-style-type: none"> o dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o durée optimisée - Mise en valeur du visage - Technicité maîtrisée et résultat net |
| C.13.4 Réaliser des prestations d'auto-maquillage | <ul style="list-style-type: none"> - Argumentaire et gestuelle favorisant la vente et l'utilisation des produits de maquillage - Conduite d'une séance d'auto-maquillage |
| C13.5 Réaliser des maquillages fantaisies sur les ongles | <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation : <ul style="list-style-type: none"> o dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o durée optimisée - Mise en valeur des ongles - Technicité maîtrisée et résultat net |

| S1.3.1 Savoirs associés Arts Appliqués liés au maquillage du visage et des ongles | |
|--|---|
| L'interdisciplinarité Arts Appliqués et enseignements professionnels doit être privilégiée | |
| S1.3.1.1 Moyens d'expression graphique et chromatique - Principes chromatiques | - Connaître les principes généraux de couleur : (<i>Ne seront pas abordés les principes soustractifs et additifs</i>) - cercle chromatique (couleurs primaires, secondaires, complémentaires, couleurs rabattues et rompues) ; - valeur de gris et tonalité de couleur ; - harmonie colorée ; - contrastes (froid-chaud, clair-obscur, de complémentaires) - dégradés ; - camaïeu. - Connaître et utiliser les valeurs symboliques et expressives des couleurs. |
| S1.3.1.2 Moyens de représentation Principe de construction et de proportion et représentation du visage | - Réaliser des croquis, des esquisses en couleur et mises en ombres et lumières. |

| S1.3.2 Savoirs associés liés au maquillage du visage et des ongles | |
|--|--|
| S1.3.2.1 - TECHNOLOGIE | Limites de connaissances |
| S1.3.2.1.1 Installation du poste de travail en maquillage visage et/ou ongles | - Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d'hygiène et une démarche respectueuse de l'environnement pour organiser son poste de travail |
| S1.3.2.1.2 Techniques de maquillages - Événements (sauf maquillage artistique) - Auto-maquillage | - Présenter l'histoire du maquillage - Différencier les maquillages en précisant et en justifiant les produits utilisés - Analyser les caractéristiques d'une cliente ou d'un client - Proposer un projet de maquillage adapté à la demande et à la morphologie - Justifier les techniques d'auto-maquillage en formulant des conseils |
| S1.3.2.1.3 Maquillage permanent | - Indiquer le principe du maquillage permanent - Énoncer la réglementation en vigueur liée à ces techniques : o relative à l'hygiène o relative aux pigments |
| S1.3.2.1.4 Techniques de maquillages fantaisies sur les ongles : décors d'ongles et motifs | - Différencier les maquillages fantaisies - Proposer un projet de maquillage adapté à la demande, à la morphologie et à l'état de l'ongle |
| S1.3.2.2 Savoirs associés Arts Appliqués liés au maquillage des ongles | |
| Motifs sur les ongles | - Concevoir et représenter des motifs figuratifs et abstraits |

| C14 : Mettre en œuvre des protocoles adaptés d'embellissement des cils | |
|--|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C14.1 Réaliser : - la permanente et/ou le rehaussement des cils - l'extension des cils | - Principes et effets recherchés : o de la permanente et/ou du rehaussement des cils o de l'extension des cils : la réalisation de cette technique dépend du contexte de formation - Maîtrise des techniques en respectant : o la réglementation en vigueur o le confort du ou (de la) client(e) o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie o une durée de réalisation optimisée - Un résultat esthétique |

| S1.4 Savoirs associés liés à l'embellissement des cils | |
|---|---|
| S1.4.1 - TECHNOLOGIE | Limites de connaissances |
| S1.4.1.1 Installation du poste de travail pour les techniques d'embellissement des cils | - Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d'hygiène et une démarche respectueuse de l'environnement pour organiser son poste de travail |
| S1.4.1.2 Techniques de permanente, de rehaussement et d'extension des cils | - Pour chaque technique <ul style="list-style-type: none"> ○ Indiquer le principe et l'effet recherché ○ Justifier les étapes d'un protocole ○ Présenter les mesures de sécurité afférentes ○ Indiquer les limites réglementaires |
| S1.4.1.3 Les produits utilisés pour l'embellissement des cils | - Indiquer les propriétés des différents produits - Différencier les principaux composants : origine et rôle - Indiquer leur condition d'utilisation selon la législation en vigueur |
| S1.4.1.4 Les instruments et accessoires pour l'embellissement des cils | - Présenter pour chacun des instruments : la fonction, les règles d'utilisation, l'entretien, les règles d'hygiène et de sécurité |

| C15 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothésie onguilaire | |
|---|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C15.1 Réaliser : <ul style="list-style-type: none"> - un soin esthétique spécifique ongles - des soins spécifiques des mains - des soins spécifiques des pieds - des techniques de prothésie onguilaire | - Organisation, installation fonctionnelle du poste de travail - Maîtrise des techniques en respectant : <ul style="list-style-type: none"> ○ la réglementation en vigueur ○ l'anatomie et la physiologie ○ le confort du ou (de la) client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une durée de réalisation optimisée - Un résultat net |

| 1.5 Savoirs associés liés aux soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothésie onguilaire | |
|--|--|
| S1.5.1 - TECHNOLOGIE | Limites de connaissances |
| S1.5.1.1 Installation du poste de travail pour les techniques liées aux ongles, mains et pieds | - Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d'hygiène et une démarche respectueuse de l'environnement pour organiser son poste de travail |
| S1.5.1.2 Techniques de soins spécifiques des ongles, des mains et des pieds | - Adapter un protocole de soin spécifique en fonction du diagnostic esthétique personnalisé - Présenter l'action conjointe des différents types de produits choisis, des techniques manuelles et appareillées mises en œuvre |
| S1.5.1.3 Techniques de prothésie onguilaire | Pour chaque technique : <ul style="list-style-type: none"> ○ Indiquer le principe et l'effet recherché ○ Justifier les étapes d'un protocole ○ Présenter les mesures de sécurité afférentes - Mettre en parallèle les risques des techniques de la prothésie onguilaire pour la clientèle et l'esthéticien(ne) et les solutions de prévention à adopter |
| S1.5.1.4 Les produits utilisés : <ul style="list-style-type: none"> - produits de soins spécifiques des ongles, des mains et des pieds - produits pour la prothésie onguilaire | - Indiquer les propriétés des différents produits - Préciser les caractères organoleptiques des produits - Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements - Différencier les principaux composants : origine et rôle - Indiquer leur condition d'utilisation selon la législation en vigueur |
| S1.5.1.5 Les appareils et instruments utilisés lors : <ul style="list-style-type: none"> - des soins spécifiques des ongles, des mains et des pieds - de prothésie onguilaire | - Présenter pour chacun des appareils et instruments : la fonction, les règles d'utilisation, l'entretien, les règles d'hygiène et de sécurité |

| C16 : Conduire une prestation UV | |
|---|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C16.1 Conduire une prestation UV | <ul style="list-style-type: none"> - Détermination d'un phototype - Conseil adapté à la clientèle en tenant compte de la réglementation - Maintenance des appareils selon la réglementation |
| S1.6 Savoirs associés liés à la conduite d'une prestation UV | |
| S1.6.1 BIOLOGIE TECHNOLOGIE liées à la conduite d'une prestation UV | Limites de connaissances |
| S1.6.1.1 La mélanogénèse <ul style="list-style-type: none"> - Les nævi | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter succinctement le processus de la mélanogénèse - Présenter les différentes mélanines et leurs rôles - Commenter le schéma de l'unité épidermique de mélanisation - Caractériser une peau caucasienne, asiatique, négroïde - Indiquer pour les nævi : <ul style="list-style-type: none"> o les manifestations et les localisations habituelles o le mécanisme et les agents causals o les facteurs favorisants ou aggravants - Préciser les limites d'intervention de l'esthéticien(ne) - Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S1.6.1.2 La nature physique des rayonnements ultraviolets <ul style="list-style-type: none"> - UVA, UVB, UVC | <ul style="list-style-type: none"> - Définir les rayons ultraviolets - Identifier les ultraviolets selon leur plage de longueur d'onde - Citer la limite entre UVA et UVB - Établir la relation entre la longueur d'onde et l'énergie émise - Décrire la transmission du rayonnement dans le tégument - Indiquer les matériaux utilisés comme filtres aux différents rayonnements |
| S1.6.1.3 Les ultraviolets naturels et les ultraviolets artificiels <ul style="list-style-type: none"> - Le rayonnement solaire et le contexte géographique - Les sources artificielles et leurs différentes caractéristiques | <ul style="list-style-type: none"> - Distinguer les deux sources d'émission de rayonnements ultraviolets - Indiquer leurs différentes caractéristiques |
| S1.6.1.4 Les réactions de la peau aux rayonnements ultraviolets <ul style="list-style-type: none"> - L'érythème solaire ou coup de soleil - Le bronzage | <ul style="list-style-type: none"> - Définir l'érythème solaire - Définir les réactions : immédiate et retardée |
| S1.6.1.5 Les risques liés à l'exposition aux ultraviolets, comprenant notamment : <ul style="list-style-type: none"> - Les photodermatoses - Les réactions phototoxiques et photo-allergiques - Le vieillissement photo-induit - Les cancers cutanés et photo-induits - Les risques pour l'œil | <ul style="list-style-type: none"> - Énumérer les différents risques pour la peau et l'œil - Décrire chaque risque |
| S1.6.1.6 Les règles générales en matière de photoprotection | <ul style="list-style-type: none"> - Définir la dose minimale érythémateuse (DME) - Énumérer les phototypes - Présenter les caractéristiques de chaque phototype - Formuler les conseils à la clientèle en fonction de son phototype - Définir l'index UV - Conseiller la clientèle à partir de la grille des valeurs de l'index UV |
| S1.6.1.7 Les recommandations et normes en vigueur en matière d'exposition aux ultraviolets | <ul style="list-style-type: none"> - Énumérer les recommandations en matière d'exposition aux ultraviolets naturels - Indiquer à partir des normes en vigueur, pour la clientèle et les professionnels, les recommandations en matière d'exposition aux ultraviolets artificiels |

| | |
|---|--|
| <p>S1.6.1.8 La réglementation française relative aux appareils utilisant des rayonnements ultraviolets</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les catégories d'appareils émetteurs de rayonnements ultraviolets - Les obligations relatives à la réglementation actuellement en vigueur | <ul style="list-style-type: none"> - Citer les quatre catégories d'appareils émetteurs de rayonnements ultraviolets artificiels - Nommer les catégories d'appareils de bronzage pouvant être mis à disposition du public - Citer les obligations administratives - Énumérer les conditions d'utilisation et de commercialisation des appareils de bronzage - Énoncer les avertissements, en particulier sanitaires, à destination de la clientèle |
| <p>S1.6.1.9 Les risques professionnels et la prévention de ceux-ci, liés à l'utilisation des appareils utilisant des rayonnements ultraviolets</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Énoncer les règles d'hygiène des appareils de bronzage et des locaux recevant ces appareils - Énumérer les recommandations en matière d'exposition à proximité de ces appareils de bronzage (utilisation, mise à disposition, entretien) |

| S1.7 Savoirs associés de physique et chimie appliquées liés au pôle 1 | |
|--|---|
| S1.7.1 PHYSIQUE APPLIQUEE | Limites de connaissances |
| <p>S1.7.1.1 Electricité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notions d'intensité et de tension ; unités associées - Conducteurs et isolants ; notion de résistance ; unité - Loi d'Ohm ; effet Joule - Puissance ; énergie ; unités associées | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes informations d'une plaque signalétique d'appareils électriques utilisés en esthétique-cosmétique - Calculer la consommation en énergie d'appareils électriques d'après les notices ou plaques signalétiques, pour une activité professionnelle donnée - Effectuer des mesures d'intensité, de tension, de résistance à l'aide du multimètre pour vérifier les lois relatives aux dipôles associés en série ou en dérivation - Présenter les notions relatives à la résistivité du corps humain en relation avec les règles de sécurité |
| <p>S1.7.1.1.1 Régime continu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cas des solutions ioniques : électrolyse, conductivité <p>Applications en esthétique : ionisation et électrocoagulation, désincrustation, épilation par électrolyse ; précautions d'utilisation</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Illustrer à partir d'expériences d'électrolyses simples, la notion de conductivité d'un électrolyte - Illustrer par des exemples, l'utilisation du courant continu (ionisation et électrocoagulation, désincrustation, épilation par électrolyse) et les précautions à mettre en œuvre <p>Dans une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préciser les précautions à prendre à la clientèle - Mettre en relation les surfaces des électrodes et l'intensité du courant. - Justifier les choix des produits |
| <p>S1.7.1.1.2 Régime variable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production - Distribution - Grandeurs caractéristiques - Puissance et énergie ; unités associées - Protection des installations - Effets différenciés selon la fréquence : courants de basse, moyenne et haute fréquence. Courants excito-moteurs | <ul style="list-style-type: none"> - Caractériser la production, la distribution, les grandeurs d'un courant sinusoïdal, sans omettre l'existence d'autres courants variables - Citer les unités associées aux grandeurs énergie et puissance dans le système international d'unités ; les relier au kWh - Exploiter une facture d'électricité - Indiquer les rôles respectifs des fusibles, des disjoncteurs, de la prise de terre en relation avec les règles de la sécurité électrique - Distinguer à partir d'expériences, les effets des divers courants variables selon leur fréquence en insistant sur les aspects physiologiques, sur les dangers éventuels et sur leurs utilisations raisonnées en esthétique |
| <p>S1.7.1.2 Les ondes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition ; célérité - Grandeurs caractéristiques des ondes périodiques : fréquence, période, longueur d'onde | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les grandeurs caractéristiques des ondes à partir d'observations expérimentales |
| <p>S1.7.1.2.1 Rayonnements électromagnétiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - La lumière ; énergie associée au photon - Les différents domaines de fréquences : | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer que la valeur de l'énergie associée au photon $W = h\nu$ augmente avec celle de la fréquence - Mettre en relation la lumière, visible ou invisible, et les rayonnements électromagnétiques |

| | |
|--|--|
| <p>X, UV, Visible, IR...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les sources et les rayonnements laser - Notions sur la propagation de la lumière ; phénomènes de réflexion, réfraction, absorption, diffusion, transmission | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les sources de lumière, naturelles et artificielles, et préciser les caractéristiques des sources utilisées en esthétique-cosmétique (UV, IR, laser...), leurs actions et les précautions d'emploi à mettre en œuvre pour le personnel et pour le (la) client(e) - Mettre en évidence, à partir d'observations simples, l'importance de la réflexion (miroirs dans les appareils UV...), de l'absorption (crème solaire)... en relation avec les utilisations en esthétique-cosmétique |
| <p>S1.7.1.2.2 Les ultrasons</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définitions d'une onde mécanique et d'une onde ultrasonore | <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence, à partir d'observations expérimentales, le caractère mécanique des ondes associées aux ultrasons - Indiquer les applications dans le domaine de l'esthétique cosmétique |
| <p>S1.7.1.3 Les fluides</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappels des notions de force et de pression - Tension superficielle ; définition, mise en évidence expérimentale. Applications : rôle des émulsionnants | <ul style="list-style-type: none"> - Définir la tension superficielle à partir d'observations expérimentales - Préciser le rôle des émulsionnants et leurs utilisations en esthétique cosmétique |
| S1.7.2 CHIMIE APPLIQUEE | |
| Limites de connaissances | |
| <p>S1.7.2.1 L'eau solvant et milieu réactionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propriétés physico-chimiques <ul style="list-style-type: none"> o Solvant polaire - Propriétés physiques <ul style="list-style-type: none"> o Changements d'état o Masse volumique o Viscosité | <ul style="list-style-type: none"> - Interpréter qualitativement les observations expérimentales des dissolutions de composés solides ioniques dans l'eau et de certains composés organiques. (alcools, polyols). - Montrer l'existence d'ions solvatés et de liaisons hydrogène et les mettre en relation avec les utilisations en techniques esthétiques (ionophorèse) - Observer expérimentalement la fusion, la solidification et l'ébullition (températures constantes pendant les changements d'état pour les corps purs) - Citer les valeurs des masses volumiques de l'eau liquide et de la glace ainsi que les conséquences pratiques associées (bris d'un flacon contenant de l'eau qui gèle...) - Expliquer qualitativement la notion de viscosité en comparant l'eau à quelques produits usuels de la profession (lait, lotion, crème, gel) |
| <p>S1.7.2.2 Propriétés chimiques : solvant dissociant et ionisant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dissolution de composés ioniques dans l'eau - Composition d'un système chimique : notion de concentration d'un soluté dans une solution | <ul style="list-style-type: none"> - Distinguer concentration en quantité de matière et concentration en masse |
| <p>S1.7.2.3 Traitements de l'eau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adoucissement d'une eau naturelle - Procédés de purification | <ul style="list-style-type: none"> - Citer les principes de fonctionnement des agents complexants et des résines échangeuses d'ions, ainsi que les principes des procédés de purification, en relation avec l'utilisation rationnelle des appareils pour la pratique des soins esthétiques et le traitement de l'eau |
| <p>S1.7.2.4 Réactions acido-basiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoprotolyse de l'eau - Echelle de pH ; mesure du pH - Solutions aqueuses d'acide fort et d'acide faible - Solutions aqueuses de base forte et de base faible - Réaction d'une solution aqueuse d'acide fort ou d'acide faible avec une solution de base forte | <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des mesures de pH en lien avec les cosmétiques et apporter un commentaire critique à propos des termes existants sur des étiquettes de produits - Comparer les valeurs des pH de solutions aqueuses de mêmes concentrations en acides fort et faible, en bases forte et faible. - Mettre en évidence les interrelations entre la valeur du pH de la peau et les produits cosmétiques - Observer expérimentalement l'évolution de la valeur du pH lors de réactions entre solutions aqueuses acides et basiques |
| <p>S1.7.2.5 Réactions d'oxydo-réduction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exemples d'oxydants et de réducteurs | <ul style="list-style-type: none"> - Illustrer, à partir d'exemples, le fait que les réactions d'oxydo-réduction modélisent des transformations chimiques impliquant |

| | |
|---|---|
| utilisés en cosmétologie - Réaction d'oxydo-réduction - Étude particulière de quelques couples oxydant-réducteur utilisés en cosmétologie dans l'application de certaines techniques (permanente de cils) | un transfert d'électron(s) entre espèces chimiques |
| S1.7.2.6 Quelques constituants minéraux (On se limitera à ceux utilisés dans la profession) - Corps simples - Oxydes - « Sels » | - Indiquer l'origine des constituants, les propriétés et les utilisations (charges, produits de maquillages, masques et écrans solaires) |
| S1.7.2.7 Composés organiques : structures et principales réactions - Les alcanes <ul style="list-style-type: none"> o Propriétés du squelette carboné o Nomenclature o Réaction radicalaire - Les alcènes <ul style="list-style-type: none"> o Nomenclature et propriétés o Hydrogénation des acides gras insaturés o Action des oxydants sur les insaturations - Les composés organiques oxygenés <ul style="list-style-type: none"> o Les alcools <ul style="list-style-type: none"> - Nomenclature - Propriétés des polyols et glycols o Les aldéhydes, cétones, éthers <ul style="list-style-type: none"> - Nomenclature et propriétés - Glucides en qualité de composants de produits cosmétiques (protéoglycanes) o Les acides carboxyliques et les dérivés <ul style="list-style-type: none"> - Nomenclature et propriétés - Estérification et saponification - Lipides en qualité de composants : huiles, graisses, cires d'origine minérale, d'origine végétale, d'origine animale et de synthèse - Les composés organiques azotés <ul style="list-style-type: none"> o Amines, o amides (urée) des acides α-aminés aux polypeptides et aux protéines - Les silicones <ul style="list-style-type: none"> o Origine o Propriétés o Utilisations en esthétique cosmétique | D'une façon générale l'étude de l'ensemble de ces composés s'effectue autour de la lecture d'une étiquette ou d'une documentation professionnelle pour : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les composants et énoncer leurs propriétés - Présenter les caractéristiques physico-chimiques des produits cosmétiques, des produits de parfumerie en liaison avec leur composition chimique - Utiliser la nomenclature comme un outil servant à désigner sans ambiguïté les composés organiques présents dans les produits cosmétiques - Utiliser la nomenclature comme un outil qui sert à désigner sans ambiguïté les composés organiques - Repérer, à partir d'observations expérimentales, les propriétés chimiques essentielles des composés organiques en s'appuyant sur des exemples de produits utilisés par la profession - Indiquer les transformations d'un composé en un autre en vue de l'utilisation raisonnée des produits cosmétiques et de parfumerie, en institut ou à domicile - Reconnaître des esters (triglycérides) et des acides gras dans des formulations de parfums et de savons choisis en fonction de leur intérêt professionnel - Identifier le passage de triglycérides aux acides gras et inversement - Décrire les réactions successives des différents composés organiques en relation avec l'étude des produits cosmétiques (les formules sont données) - Indiquer les propriétés physico-chimiques essentielles des produits utilisant les silicones ainsi que les précautions d'utilisation |

PÔLE 2 : RELATION CLIENT VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE

| Ressources communes Pôle 2 | |
|--|---|
| Environnement professionnel | Documents professionnels |
| <ul style="list-style-type: none"> - Point de vente dans les entreprises de beauté et de bien-être - Tous types de clientèle | <ul style="list-style-type: none"> - Assortiments de produits cosmétiques, accessoires et matériels - Aides à la vente - Produits et matériels de démonstration - Appareils de lecture de peaux numériques - Fiches techniques et notices - Supports publicitaires - Tarifs des prestations proposées - Planning des rendez-vous - Textes réglementaires en vigueur - Répertoires des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée - Réglementation en vigueur sur affichage et étiquetage des produits - Procédures d'encaissement et de fidélisation informatisées - Devis ou forfait - Promotions - Questionnaires : enquêtes de satisfaction et résultats - Fichier clientèle en respectant la réglementation générale de protection des données (RGPD) - Fiches conseils personnalisées - Logiciels professionnels, logiciels Arts Appliqués (traitement de texte, mise en page, retouche d'image, diaporama) - Chartes, éco labels, normes ISO et NF en vigueur |

| C21 : Accueillir et prendre en charge la clientèle | |
|--|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C21.1 Adopter une posture professionnelle adaptée | <ul style="list-style-type: none"> - Tenue professionnelle adaptée - Attitude et langage adaptés au profil du ou (de la) client(e) et à l'image de l'entreprise |
| C21.2 Créer les conditions d'accueil | <ul style="list-style-type: none"> - Conditions matérielles relatives à l'hygiène, aux ambiances |
| C21.3 Conduire un dialogue | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en confiance de la clientèle en instaurant un dialogue et une écoute active |
| C21.4 Veiller au confort de la clientèle tout au long de la prestation | <ul style="list-style-type: none"> - Identification des éléments de confort de la clientèle |
| C21.5 Commenter la prestation au cours des différentes phases | <ul style="list-style-type: none"> - Commentaire argumenté de la prestation |
| C21.6 Concevoir, renseigner et mettre à jour un fichier client | <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration d'une fiche client - Enregistrement précis d'informations - Mise à jour du fichier client |

| C22 : Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétique et fidéliser la clientèle | |
|---|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C22.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle | - Questionnaire pertinent - Observation méthodique - Veille sur les réseaux sociaux, forums, sur le site de l'entreprise |
| 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 | - Diagnostic esthétique précis et correct - Présentation argumentée du bilan personnalisé |
| C22.3 Confronter les besoins de la clientèle à ses attentes et au diagnostic esthétique posé | - Reformulation correcte des besoins exprimés par le (ou la) client(e) |
| C22.4 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes | - Proposition de produits ou de prestations de services adaptés |
| C22.5 Argumenter la sélection | - Argumentation développée de la sélection relative aux attentes, aux besoins de la clientèle |
| C22.6 Répondre aux objections | - Repérage des freins à la décision - Réponses pertinentes aux objections |
| C22.7 Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations | - Propositions pertinentes |
| C22.8 Conclure la vente | - Conclusion de l'acte d'achat par l'encaissement - Proposition argumentée de doses d'essai - Prise de rendez-vous - Utilisation d'un outil de fidélisation |

| S2 – Savoirs associés à la relation client, à la valorisation et à l'animation de l'entreprise | |
|---|--|
| S2.1 Savoirs associés liés à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle et à l'acte de vente | |
| S2.1.1 BIOLOGIE liée à l'acte de vente d'un parfum | Limites de connaissances |
| Intégration sensorielle, perception olfactive et arômes | - Indiquer les voies anatomiques de la conduction des messages olfactifs |
| S2.1.2. TECHNOLOGIE liée à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle et à l'acte de vente | Limites de connaissances |
| S2.1.2.1 Les parfums | - Commenter les différents circuits de distribution des parfums - Caractériser les différentes notes d'un parfum - Préciser les conditions optimales de perception olfactive d'un parfum - Repérer une famille et une sous famille dans la classification des parfums - Préciser les différentes étapes de la démarche de lancement d'un parfum - Comparer les caractéristiques des différents produits parfumants et produits parfumés d'une ligne - Présenter la mise en valeur des parfums : flaconnage, emballage, marque, merchandising |
| S2.1.2.2 Posture professionnelle Présentation, attitude et hygiène | - Indiquer et justifier les caractéristiques d'une tenue professionnelle adaptée - Présenter et justifier le langage et la posture professionnelle à adopter - Indiquer et justifier les conditions d'hygiène à respecter avant, pendant et après tout acte professionnel - S'inscrire dans une démarche « expérience client » |
| S2.1.2.3 Les typologies comportementales de la clientèle | - Caractériser les comportements et les motivations de la clientèle - Adapter son attitude et sa stratégie |

| | |
|---|--|
| <p>S2.1.2.4 La relation client</p> <p>Les étapes de la vente en présentiel</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'accueil de la clientèle - la recherche des besoins - la reformulation des besoins - la présentation et la démonstration du produit ou de la prestation - l'argumentation - la réponse aux objections <p>Les étapes de la vente à distance</p> <p>La vente additionnelle</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable - Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts - Justifier l'intérêt de la reformulation - Indiquer les stratégies de présentation et de démonstration du produit ou de la prestation - Énumérer les éléments à prendre en compte pour l'argumentaire - Argumenter de façon pertinente - Indiquer les différents types d'objections et les techniques de réponse aux objections - Valoriser l'image de la marque, de l'entreprise - Personnaliser les échanges à distance - Différencier la vente additionnelle complémentaire et la vente additionnelle supplémentaire |
| <p>S2.1.2.5 La conclusion de la vente</p> <p>En présentiel</p> <p>A distance</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les signaux d'achat et les techniques de conclusion de la vente - Personnaliser les conclusions de vente à distance - Assurer le suivi du fichier client |
| <p>S2.1.2.6 La tenue de la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'encaissement et ses matériels - Les décaissements - Les défauts de provision : les chèques impayés | <ul style="list-style-type: none"> - Tenir une caisse - Indiquer les opérations à effectuer et les documents à remettre au client |
| <p>S2.1.2.7 La fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les facteurs de la fidélisation de la clientèle - Les techniques de fidélisation | <ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion de fidélisation de la clientèle et de ses composantes - Lister les différents outils de fidélisation et préciser leurs intérêts - Identifier les enjeux pour l'entreprise |
| <p>S2.1.2.8 Les outils d'aide à la vente</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Créer et utiliser les principaux outils d'aide à la vente y compris connectés - Indiquer les différents types de fichiers clients - Justifier les intérêts d'un fichier clients - Énoncer la réglementation relative au fichier informatisé (RGPD) à destination de la clientèle |
| <p>S2.1.2.9 Publicité des prix et des services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affichage des prestations - Affichage des prix, des tarifs des prestations - Notes et factures - Organismes de contrôle : DDPP, administration fiscale | <ul style="list-style-type: none"> - Analyser ou proposer des affichages de prestations en conformité avec les compétences de l'esthéticien(ne) - Présenter les règles de l'affichage obligatoire des prix et des tarifs - Préciser les conditions de délivrance d'une note et d'une facture et les éléments portés sur ces documents - Indiquer les missions des organismes de contrôle |

| C23 : Animer un lieu de vente, des journées de promotion | |
|--|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C23.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire | - Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de la marque, au thème |
| C23.2 Exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une | - Élaboration d'un argumentaire de vente prenant appui sur le support publicitaire |

| | |
|--|--|
| prestation | |
| C23.3 Concevoir, programmer, animer une action de promotion d'un produit, d'une prestation dans l'entreprise | - Démarche argumentée de conception et de programmation - Animation répondant aux objectifs fixés |
| C23.4 Exploiter un fichier clients à des fins commerciales | Proposition d'exploitation argumentée et conforme à la réglementation |
| C23.5 Mesurer l'impact d'une action de promotion | Prise en compte et interprétation d'indicateurs |

| S2.3 Savoirs associés liés à l'animation d'un lieu de vente, des journées de promotion | |
|--|--|
| S2.3.1 COMMUNICATION | Limites de connaissances |
| S2.3.1.1 Image de l'espace vente Les techniques de réalisation des vitrines Les techniques de merchandising La publicité et l'information sur le lieu de vente | Comparer les différents types d'étalage Différencier et évaluer les différentes techniques de présentation des produits Analyser et choisir les différents types de publicité et d'information sur les lieux de vente Appliquer la réglementation relative à la publicité et à la vente des produits et des prestations |
| S2.3.1.2 La communication - Internet - le prospectus, l'imprimé sans adresse, le publipostage | - Repérer les caractéristiques d'e-communication d'une entreprise - Choisir les outils numériques adaptés à la politique d'e-communication de l'entreprise - Identifier les particularités et l'impact du message de mercatique directe par rapport au message publicitaire classique |
| S2.3.1.3 La mise en œuvre d'un plan de communication - La création de supports de communication de base à l'aide de l'outil informatique - L'agence de communication et les autres professionnels partenaires | - Identifier l'intérêt d'une campagne publicitaire et/ou la pertinence du recours à l'agence de communication (coût et évaluation des retombées) |
| S2.3.1.4 La promotion des ventes | - Créer des supports simples de mercatique directe à l'aide de l'outil informatique |
| S2.3.1.5 L'animation des points de vente | - Mettre en lien les objectifs d'une action promotionnelle avec les techniques retenues |
| S2.3.1.6 Les écrits professionnels - Lettre commerciale - Courriel - Réseaux sociaux - Prise de message | - Traiter des écrits professionnels courants sur la forme et sur le fond |
| S2.3.2 Savoirs associés Arts Appliqués : Design de produit et de communication liés à C23.1 et C23.2 L'interdisciplinarité entre Arts Appliqués et Enseignements Professionnels doit être privilégiée | |
| S2.3.2.1 RECHERCHES DOCUMENTAIRES ET ANALYSES Principes de base - Domaines abordés : design de produit (exemples : mobilier, luminaire, flaconnage, packaging...) – design de communication (supports de communication et de promotion types annonce presse, affiche, site internet, PLV, ILV, logotype, enseigne, vitrine, stand...) - Les Arts Appliqués favoriseront l'acquisition d'une méthodologie en termes de recherches documentaire et d'analyse. | |
| S2.3.2.1.1 Recherche documentaire Effectuer une recherche documentaire dans les domaines du design, de la création artistique et dans le domaine professionnel de l'esthétique cosmétique parfumerie : - Informations historique et contemporaine, esthétique, | - Sélectionner, classer, hiérarchiser et organiser des documents ressource suivant des critères précis et donnés ; - Constituer un corpus de références et une base de données exploitables pour : - définir une notion, un axe de recherche, un parti pris, des idées, des intentions ; |

| | |
|--|--|
| <p>technique et économique liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux domaines du design de produit et de communication ; - au domaine professionnel (produit, réalisation, service, lieu d'exercice, équipement et outillage...) ; informations liées ; - aux autres champs de la création artistique (arts plastiques, arts visuels, métiers d'art...). | <ul style="list-style-type: none"> - élaborer ou enrichir un cahier des charges. |
| <p>S2.3.2.1.2 Analyse</p> <p>Analyse esthétique, technique, et économique de réalisations ou de productions dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les domaines du design de produit et de communication ; - le domaine professionnel de l'esthétique cosmétique parfumerie. | <p>Procéder à l'analyse écrite et/ou graphique des productions ou réalisations ou services sous forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'analyses de l'existant ; - de relevés graphiques ; - d'études comparatives ; - d'études de cas, de principes ; - d'études partielles ; - ... <p>pour identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les constituants plastiques (esthétique, stylistique) ; - les constituants fonctionnel, structurel, technique et économique ; - les intentions ayant présidées à la réalisation. <p>Lire un visuel en utilisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principes d'analyse d'image (signifiants, signifiés de dénotation et de connotation), - les principes de composition et de mise en page, - les règles typographiques. |
| <p>S2.3.2.2 MOYENS D'EXPRESSION, DE REPRÉSENTATION ET DE COMMUNICATION</p> <p>Principes de base :</p> <p>On développera l'apprentissage des moyens d'expression, de représentation et de communication pour traduire graphiquement des intentions, des hypothèses, des solutions et communiquer le projet.</p> | |
| <p>S2.3.2.2.1 Moyens d'expression graphique et volumique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constituants plastiques : <ul style="list-style-type: none"> - lignes, graphismes et formes ; - couleurs, valeurs ; - matières et textures ; - volumes. - Principe d'organisation et de composition ; - Motifs | <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les constituants plastiques et les principes d'organisation et de composition pour : <ul style="list-style-type: none"> - exprimer une notion, une idée, une intention ; - représenter une réalité ; - traduire un effet, une ambiance, une harmonie... - Concevoir et représenter des motifs figuratif et abstrait (simplification, stylisation, géométrisation) |
| <p>S2.3.2.2.2 Moyens de représentation</p> <p>Principe de construction, de proportion et représentation en deux dimensions</p> <ul style="list-style-type: none"> - principes de représentation en trois dimensions <p>Outil numérique : logiciel de retouche d'image.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des croquis, des esquisses, des dessins couleur, des 'roughs', des perspectives isométriques. - Réaliser des travaux en volume (épannelage d'intentions, maquette de principe, maquette finalisées blanche ou couleur) ; - Utiliser les fonctionnalités de détourage, d'insertion et d'enregistrement d'un logiciel de retouche d'image. |
| <p>S2.3.2.2.3 Moyens de communication</p> <p>Présentation-communication du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur dossier ; - sur planches grand format ; - sur diaporama. | <ul style="list-style-type: none"> - Hiérarchiser les informations, - Choisir : <ul style="list-style-type: none"> - la mise en page pour le dossier ; - l'organisation des informations (textes/images) pour la |

| | |
|--|--|
| <p>- Outil numérique : logiciels de traitement de texte, de mise en page et diaporama.</p> | <p>planche ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - le séquençage et le déroulé pour le diaporama ; <p>pour une bonne lisibilité des documents et une bonne compréhension de la démarche et du propos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les fonctionnalités principales des logiciels : <ul style="list-style-type: none"> - de mise en page (format, insertion et organisation de textes et de visuels) ; - de présentation type diaporama. |
| <p>S2.3.2.3 DÉMARCHE DE PROJET</p> <p>Les Arts Appliqués favoriseront l'acquisition d'une méthodologie en termes de résolution de problèmes esthétique et technique au travers de la démarche de projet (prise en charge des contraintes, définition des intentions, recherches multiples, choix argumenté de l'une d'elles, mise en forme définitive et communication du projet) dans les domaines du design de produit et de communication appliqués au domaine professionnel de l'esthétique cosmétique parfumerie.</p> | |
| <p>Phase d'investigation et d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des ressources documentaires ; - Prise en charge des contraintes ; - Définition d'une notion, d'un parti pris, d'un axe de recherche, d'idées et d'intentions. <p>Phase de recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration d'hypothèses dans le respect du parti pris, des contraintes ; - Utilisation des techniques de représentation adaptées (supports et moyens graphique et/ou volumique), - Argumentation. <p>Phase de développement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement de la solution retenue en conformité avec le cahier des charges. - Utilisation des techniques de représentation adaptées (supports et moyens graphique et/ou volumique). | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le contexte et la demande ; - Élaborer, enrichir ou prendre en compte le cahier des charges ; - Sélectionner les informations utiles à la réalisation du projet ; - Définir et énoncer une notion, un parti pris, un axe de recherches ; - Définir des idées, des intentions dans le respect de la demande et du cahier des charges. <ul style="list-style-type: none"> - Développer une attitude exploratoire et élaborer des pistes d'étude diverses ; - Imaginer des hypothèses inventives et réalistes ; - Choisir les moyens de représentation pour traduire les idées et les intentions (deux et/ou trois dimensions) ; - Argumenter et justifier les choix. <ul style="list-style-type: none"> - Développer une solution esthétique et technique dans le respect du cahier des charges. - Choisir les moyens de représentation pour finaliser l'hypothèse retenue (deux ou trois dimensions) ; |

| C24 : Évaluer la satisfaction de la clientèle | |
|---|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C24.1 Analyser le résultat d'un protocole, d'une technique | - Appréciation et analyse des écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu |
| C24.2 Identifier des indicateurs de satisfaction et de non-satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> - Formulation d'un questionnement pertinent - Analyse des réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non-satisfaction - Veille Internet (réseaux sociaux, forums, blog) |
| C24.3 Proposer des solutions | - Solutions adaptées et argumentées dans un but de fidélisation de la clientèle |

| S2.4 Savoirs associés liés à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle | |
|---|---|
| S2.4.1 COMMUNICATION | Limites de connaissances |
| Les outils de mesure de la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les outils de mesure de la satisfaction - Élaborer et dépouiller un questionnaire de satisfaction |

PÔLE 3 : VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE

| Ressources communes Pôle 3 | |
|---|---|
| Environnement professionnel | Documents professionnels |
| <ul style="list-style-type: none"> - Lieu : institut, centre de beauté, parfumerie, centre d'esthétique spécialisé - Personnel : chef(fe) d'entreprise, gérant(e), responsable, esthéticien(ne), conseiller(ère) de vente, apprenti(e), stagiaire | <ul style="list-style-type: none"> - Droit du travail et conventions collectives - Organisations professionnelles - Règles de fonctionnement de l'entreprise - Contexte économique - Objectifs et besoins de l'entreprise - Organigramme de l'entreprise, fiches de poste et curriculum vitae des candidat(e)s - Horaires du personnel - Planning des activités - Compte-rendu de réunion d'équipe - Certifications - Plan de l'espace professionnel - Projet d'aménagement, de rénovation, d'extension - Supports publicitaires - Répertoire ou plaquette des activités de l'entreprise - Fichier du personnel respectant la réglementation générale de protection des données (RGPD) - Documents comptables, administratifs et réglementaires - Documents techniques (protocoles, équipement, produits et matériels) - Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée - Protocoles de démarche respectueuse de l'environnement, éco labels - Chartes, normes ISO et NF - Logiciels professionnels, applications numériques - Sites et documentations relatives à la santé sécurité au travail et aux activités de l'esthéticien(ne) |

| C31 : Organiser et planifier l'activité de l'entreprise | |
|---|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C31.1 Situer les fonctions du personnel dans l'entreprise et dans l'équipe de travail | <ul style="list-style-type: none"> - Identification de la fonction et des compétences spécifiques de chaque membre de l'entreprise |
| C31.2 Planifier les activités | <ul style="list-style-type: none"> - Organisation des activités en adéquation avec les contraintes et les souhaits de la clientèle, de l'entreprise, du personnel dans le respect du code du travail et des conventions collectives - Optimisation du planning de rendez-vous - Maîtrise des fonctionnalités des agendas et plannings numériques |

| S3.1 Savoirs associés à l'organisation et à la planification de l'activité de l'entreprise | |
|--|---|
| Limites de connaissances | |
| S3.1.1 Élaboration d'un organigramme du personnel | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier la fonction de chacun des membres de l'entreprise - Situer le personnel dans une ligne hiérarchique |
| S3.1.2 La planification des activités | <ul style="list-style-type: none"> - Optimiser l'occupation des espaces de travail en tenant compte du planning de rendez-vous - Établir des plannings d'activités du personnel |

| C32 : Encadrer le personnel : recruter, former, animer et évaluer | |
|---|---|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C32.1 Rédiger une offre d'emploi | <ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une offre d'emploi concise, claire et pertinente |

| | |
|--|---|
| C32.2 Sélectionner des candidat(e)s potentiel(le)s | - Présentation d'une sélection argumentée des candidat(e)s en adéquation avec le poste à pourvoir |
| C32.3 Recenser les besoins de formation | - Liste ordonnée des besoins de formation |
| C32.4 Proposer une formation continue pour le personnel | - Analyse des besoins de formation - Proposition d'une action de formation adaptée aux besoins des personnels et aux objectifs de l'entreprise |
| C32.5 Former les personnels dans l'entreprise | - Personnel formé |
| C32.6 Repérer les critères d'efficacité du travail dans l'entreprise | - Proposition d'indicateurs pertinents et adaptés à la situation |
| C32.7 Analyser les résultats du travail | - Analyse des écarts entre le travail prescrit et le travail réalisé |
| C32.8 Proposer des solutions | - Proposition d'action d'évolution pour le personnel |

| S3.2 Savoirs associés à l'encadrement du personnel | |
|---|---|
| S3.2.1 GESTION ET ANIMATION DU PERSONNEL | Limites de connaissances |
| S3.2.1.1 La formation et l'information du personnel - Expérience client - L'animation de réunion - Les besoins en formation tout au long de la vie - Les évolutions de carrière | - Former à la démarche expérience client - Mettre en œuvre les différentes techniques d'animation de réunion - Exploiter des informations en lien avec le tableau de bord, les remarques de la clientèle, les entretiens conduits avec le personnel - Repérer les enjeux de la formation - Identifier les différentes formations spécifiques en lien avec les besoins repérés - Identifier les différents dispositifs de formation existant en interne, en externe - Identifier les modes de financement des formations |
| S3.2.1.2 Motivation du personnel - L'évaluation individuelle et collective du personnel - La fixation d'objectifs - Les incitations financières et non financières | - Identifier la nécessité et l'intérêt de l'entretien annuel - Déterminer les éléments favorisant la communication avec l'équipe ou le collaborateur (démarche, posture, environnement) - Identifier les différents moyens existants de motivation - Expliquer la notion d'intéressement - Distinguer les notions de travail prescrit (objectifs qualitatifs et quantitatifs) et de travail réalisé - Identifier les écarts et proposer des solutions |
| S3.2.1.3 Les préalables au recrutement - La fiche de poste - L'annonce - Le curriculum vitae | - Définir et élaborer une fiche de poste - Identifier la qualification et les compétences attendues pour un poste donné - Rédiger une annonce de recrutement claire et précise - Rédiger et analyser un curriculum vitae |
| S3.2.1.4 Le recrutement | - Repérer : <ul style="list-style-type: none"> ○ les différentes phases de l'entretien d'embauche ○ les points relatifs aux entretiens d'embauche dans la législation ○ l'adéquation entre les compétences et qualités d'un candidat et le poste à pourvoir |
| S3.2.1.5 La rémunération | - Repérer les éléments constitutifs de la rémunération négociée au moment de l'embauche - Dégager les spécificités de la rémunération du secteur professionnel |

| | |
|--|---|
| S3.2.1.6 Aspects législatifs liés au contrat de travail | <ul style="list-style-type: none"> - Qualifier les différents types de contrats de travail, de conventions de stage - Repérer les droits et les obligations de l'employeur, du salarié concernant : <ul style="list-style-type: none"> o les obligations de la déclaration d'embauche o les éléments de droit social o les déclarations sociales o la réglementation de la durée du travail o les conventions collectives du secteur o le règlement intérieur o le départ du salarié o le conseil des prud'hommes o l'inspection du travail o la formation professionnelle continue o l'affichage obligatoire |
| S.3.2.1.7 Santé sécurité au travail - Prévention des risques professionnels - Secourisme | <ul style="list-style-type: none"> - Voir certification SST ou attestation de formation aux PSC1 - Prendre en compte les préconisations liées aux activités de l'esthéticien(ne) - Former au SST ou au PSC1 Voir certification SST ou attestation de formation aux PSC1 |

| C33 : Gérer l'entreprise | |
|---|--|
| Compétences observables | Indicateurs d'évaluation |
| C33.1 Communiquer avec les fabricants, les fournisseurs, les professionnels | - Messages pertinents et adaptés à l'interlocuteur |
| C33.2 Utiliser les outils d'information et de communication | - Mode de communication et d'information pertinent |
| C33.3 Installer et gérer les espaces de travail | - Proposition d'aménagements généraux et spécifiques pour : <ul style="list-style-type: none"> o Les postes de travail o Les espaces techniques |
| C33.4 Gérer les produits et les équipements | <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de la réception, de l'étiquetage, du rangement des produits, des consommables, de l'outillage, du linge et des matériels - Gestion des stocks - Matériel disponible et fiable (hygiène et sécurité) |
| C33.5 Gérer les encaissements | <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des ventes - Édition et délivrance de factures dans le respect de la réglementation en vigueur |
| C33.6 Analyser l'évolution de l'activité de l'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> - Appréciation de l'écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus - Propositions de solutions |
| C33.7 Déterminer le prix de vente des prestations esthétiques | - Prix justifié par rapport au coût et au positionnement de l'entreprise |
| C33.8 Effectuer le suivi des opérations bancaires | <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des remises en banque - Suivi des échéances financières - Suivi des relevés bancaires |
| C33.9 Exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité d'une l'entreprise | - Documents administratifs correctement renseignés |
| C33.10 Enregistrer les éléments du tableau de bord | - Tableau de bord correctement renseigné |
| C33.11 Assurer la veille documentaire | <ul style="list-style-type: none"> - Actualisation des réglementations techniques, administratives et financières - Recensement judicieux et classement des ressources documentaires scientifiques, professionnelles et réglementaires |

| S3.3 Savoirs associés liés à la vie et à la gestion de l'entreprise | |
|---|--|
| S3.3.1 Savoirs associés liés à la gestion administrative et financière de l'entreprise | |
| | Limites de connaissances |
| S3.3.1.1 Les procédures de choix des fournisseurs - La négociation des achats | - Choix en fonction des coûts, du positionnement de l'entreprise et de la marge de manœuvre du chef d'entreprise |
| S3.3.1.2 Les solutions informatiques : - Matériels et logiciels | - Exploiter une suite logicielle professionnelle - Exploiter la messagerie électronique |
| S3.3.1.3 Le choix : - d'une forme de commerce - d'une forme juridique | - Dissocier les différentes formes de commerce - Identifier les différentes formes juridiques |
| S3.3.1.4 L'environnement économique - La place de l'activité esthétique cosmétique et de la parfumerie dans l'économie - Les intervenants sur le marché, la structuration de l'offre : canaux de distribution - L'organisation professionnelle - L'implantation et la délimitation sur une zone de chalandise | - Repérer les tendances de consommation de prestations esthétiques et de produits cosmétiques - Repérer les acteurs sur le marché - Définir et identifier les organisations professionnelles représentatives - Identifier la demande sur la zone de chalandise d'un point de vue quantitatif, qualitatif et concurrentiel - Mettre en lien les produits cosmétiques et les prestations esthétiques proposés avec la demande identifiée et le positionnement de l'entreprise |
| S3.3.1.5 Les éléments constituant le fonds de commerce - La clientèle - Les produits et les marques - Le local professionnel - Le matériel, les équipements | - Analyser les éléments d'un fonds de commerce en vue de l'acquisition et du financement d'une entreprise |
| S3.3.1.6 Les différentes modalités d'acquisition du fonds de commerce - La location-gérance - L'achat | - Repérer les différents éléments sur lesquels porte un contrat de vente et de location-gérance du fonds de commerce - Apprécier les avantages et inconvénients d'un contrat de vente ou de location-gérance du fonds de commerce |
| S3.3.1.7 La politique d'investissement - L'acquisition ou le renouvellement des matériels et des équipements | - Évaluer la pertinence d'un investissement en fonction de différents paramètres : le coût, la législation, l'obsolescence |
| S3.3.1.8 Le financement d'un fonds de commerce ou d'une société - Le montage financier | - Appréhender la pertinence d'un montage financier (le coût, le partenaire financier, la durée) |
| S3.3.1.9 L'offre d'une entreprise - Le positionnement mercatique à partir des : o produits : notions de marque, gamme, ligne, assortiment, conditionnement, label, image de marque et prix de vente o services : les différentes prestations et prix de vente - Les indicateurs quantitatifs : o tableau de bord o indicateurs issus des données comptables o budget de trésorerie | - Positionner l'entreprise dans son environnement socio-économique et culturel local - Définir les éléments à prendre en compte pour fixer le prix de vente de l'offre : produits et prestations, politique commerciale, positionnement - Analyser les indicateurs du tableau de bord - Identifier les services de gestion rendus par un expert-comptable ou par un centre de gestion agréé - Analyser la situation technique, économique et financière d'une entreprise et la comparer à des données types - Appréhender un budget de trésorerie |

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ marge nette ○ ratios vente <p>- La veille technologique, commerciale et concurrentielle</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Apprécier l'évolution des ratios dans le temps au regard des chiffres de la profession - Mettre en œuvre une veille commerciale - Analyser : <ul style="list-style-type: none"> ○ La stratégie commerciale des concurrents à partir de leur communication, des remarques de la clientèle ○ Des documents professionnels : plaquette commerciale, étude de marché, chiffres de la branche | |
| S3.3.1.10 La passation de la commande | <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les informations nécessaires à la rédaction du bon de commande - Identifier les modes de transmission de la commande | |
| S3.3.1.11 La réception et le contrôle | <ul style="list-style-type: none"> - Suivre la commande et relancer - Identifier les différentes rubriques d'un bon de livraison et ses mentions obligatoires - Rapprocher un bon de commande d'un bon de livraison - Repérer les opérations à réaliser en cas de livraison non conforme | |
| S3.3.1.12 La tenue des stocks de produits | <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les stocks de façon courante <ul style="list-style-type: none"> ○ Tenue manuelle des stocks ○ Suivi informatisé à l'aide d'un logiciel spécifique à la profession - Adapter les approvisionnements en fonction de la saison ou d'une animation commerciale ou des nouveautés - Repérer les produits « leader » et les produits « dormants » en vue de l'optimisation des stocks - Distinguer la gestion des stocks des produits pour la vente de celle des stocks des produits destinés aux prestations - Contrôler de façon continue les stocks physiques | |
| S3.3.1.13 L'inventaire | <ul style="list-style-type: none"> - Préciser le rôle et le caractère obligatoire de l'inventaire - Décrire les différentes étapes de l'inventaire | |
| S3.3.1.14 Le coût de revient | <ul style="list-style-type: none"> - Calculer le coût de revient des produits et des prestations - Calculer un prix de vente en appliquant un coefficient multiplicateur - Différencier marge brute et marge nette | |
| S3.3.1.15 Le seuil de rentabilité | <ul style="list-style-type: none"> - Notion de charge fixe et de charge variable - Notion de seuil de rentabilité | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter un compte de résultat différentiel - Calculer un seuil de rentabilité |
| S3.3.1.16 Le choix d'une politique de prix | <ul style="list-style-type: none"> - Les pratiques de la concurrence - La cohérence de la politique de prix | <ul style="list-style-type: none"> - Proposer une politique de prix adaptée à partir de données sur les coûts, la concurrence et le positionnement du point de vente - Identifier les conséquences du non-respect de la réglementation en termes de prix |
| S3.3.1.17 Les principes de la comptabilité générale | <ul style="list-style-type: none"> - Le plan comptable général - Les journaux - Le bilan et le compte de résultat - La conservation des pièces justificatives | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les rôles et l'importance de la comptabilité dans le système d'information de l'entreprise - Définir les différentes formes d'organisation comptable - Analyser et commenter un bilan et un compte de résultat donnés - Repérer les délais légaux de conservation des pièces comptables |
| S3.3.1.18 Les enregistrements comptables courants | <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un logiciel professionnel pour enregistrer, dans les journaux comptables appropriés, les opérations usuelles : achats courants, recettes courantes, banque, caisse | |
| S3.3.1.19 Le bulletin de paie | <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les éléments d'un bulletin de paie - Transmettre les éléments dans le respect des obligations législatives | |
| S3.3.1.20 Les outils de gestion administrative | <ul style="list-style-type: none"> - Proposer et respecter des solutions matérielles de gestion administrative | |

| S3.3 Savoirs associés liés à la vie et à la gestion de l'entreprise | |
|---|--|
| S3.3.2 Savoirs associés liés à la gestion technique | |
| | Limites de connaissances |
| S3.3.2.1 Caractéristiques des lieux de travail | - Mettre en relation les activités et des espaces professionnels dédiés |
| S3.3.2.2 Agencement et aménagements des espaces et des postes de travail - Les divers espaces et postes de travail - Equipements généraux : <ul style="list-style-type: none"> o approvisionnement en eau o évacuation des déchets o électricité o éclairage o aération, ventilation o chauffage, climatisation o sonorisation, insonorisation - Revêtements des surfaces - Équipements spécifiques et mobiliers | - Optimiser l'organisation des espaces en fonction de l'étude de marché, du cahier des charges, du type d'activité prévu - Conduire une étude fonctionnelle d'un local professionnel à partir d'un plan et d'éléments relatifs à une ou des activités réalisées(s) - Mettre en relation un projet d'aménagement et les éléments du cahier des charges en prenant en compte : <ul style="list-style-type: none"> o l'implantation de l'équipement o l'ergonomie du professionnel o les coûts de consommation des fluides o une démarche respectueuse de l'environnement o des nouvelles technologies - Présenter une étude comparative des mobiliers, des matériaux, des éléments de décoration |
| S3.3.2.3 Sécurité, maintenance et entretien des locaux et des équipements en tenant compte : - des activités conduites - de l'accueil d'une clientèle - de la sécurité électrique - des risques incendies - des exigences d'hygiène | - Se conformer aux exigences réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène des locaux professionnels et de prévention des risques professionnels - Proposer et justifier les protocoles de nettoyage et leur fréquence d'application - Organiser la maintenance - Analyser les clauses d'un contrat de maintenance - Surveiller les points de dégradation identifiés - Présenter les organismes et leurs missions - Participer à la rédaction du document unique |
| S3.3.2.4 Ambiances des lieux de travail : - ambiance thermique - ambiance sonore - ambiance lumineuse - ambiance olfactive | - Définir les conditions optimales de confort et d'efficacité pour diverses activités et proposer les solutions adaptées - Analyser l'impact des ambiances sur le confort de la clientèle et du professionnel |
| S3.3.2.5 Qualité de services - Certification : <ul style="list-style-type: none"> o Normes en vigueur o Labels o Paramètre qualité - Évaluation <ul style="list-style-type: none"> o par le (la) client(e) o par le dépositaire de la marque - Amélioration de la qualité des services | - Identifier les normes et labels concernant : la qualité, le service, la prestation de service, les fournisseurs de services - Énumérer les paramètres qui participent à la qualité des services - Présenter, en la justifiant, une démarche qualité de service dans les secteurs professionnels - Exploiter des outils, des méthodes d'évaluation de la qualité d'un service sous l'angle du (de la) client(e) et sous l'angle du dépositaire de la marque - Proposer des solutions de remédiation ou d'amélioration de la qualité applicables aux secteurs professionnels |
| S3.3.2.6 Les sources d'information - Les sources documentaires officielles - La presse professionnelle | - Exploiter les principales sources documentaires |
| S3.3.2.7 Réglementation de la profession d'esthéticien(ne) : - Tout texte réglementaire en vigueur. | - Préciser les conditions requises pour exercer l'activité d'esthéticien(ne) - Préciser les champs d'intervention professionnelle des |

| | |
|--|---|
| | esthéticiens(nes) en les différenciant de ceux des professions médicales ou paramédicales |
| S3.3.2.8 Réglementation des produits cosmétiques - le règlement du parlement européen (CE n°1223/2009) et du conseil européen du 30.11.2009, relatif aux produits cosmétiques, entré en vigueur du 11.07.2013. - définition du produit cosmétique, du médicament | - Présenter la réglementation européenne - Identifier les obligations qui relèvent de la responsabilité de l'esthéticien(ne) dans son exercice professionnel - Mettre en relation l'objectif de santé publique et l'existence d'une réglementation sur les produits cosmétiques - Mettre en œuvre la démarche de cosmétovigilance - Comparer la définition du produit cosmétique et celle du médicament |

**ANNEXE II – Liste des diplômes permettant l'inscription au
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie**

**LISTE DES DIPLÔMES PERMETTANT L'INSCRIPTION
AU BREVET PROFESSIONNEL SPECIALITÉ
ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE**

Diplôme de niveau 3 des spécialités suivantes :

- CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie

ANNEXE III – Référentiels d'évaluation
III a – Unités constitutives du diplôme
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie

INTITULÉ DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

| UNITÉS | INTITULÉS |
|--------|---|
| U 10 | PRESTATIONS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE VISAGE ET CORPS |
| U 20 | RELATION CLIENT, VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE |
| U 30 | VIE ET GESTION DE L'ENTREPRISE |
| U 40 | Expression et connaissance du monde |
| U 50 | Langue vivante |

UNITÉS PROFESSIONNELLES
U 10 – U 20 – U 30

La définition du contenu des unités professionnelles du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les pôles, les activités et les compétences professionnelles concernées. Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de « validation des acquis de l'expérience » (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités correspondant aux épreuves et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

Tableau Croisé
Unités Constitutives/Compétences
Spécialité « Esthétique Cosmétique Parfumerie »
Certificat d'aptitude professionnelle

| PÔLES | COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES | | | Prestations de beauté et bien-être visage et corps | Relation client, valorisation et animation de l'entreprise | Vie et gestion de l'entreprise |
|--|------------------------------|--|------|--|--|--------------------------------|
| | U 10 | U 20 | U 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 | X | | | |
| | C12 | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins esthétiques du corps | X | | | |
| | C13 | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles | X | | | |
| | C14 | Mettre en œuvre des protocoles adaptés d'embellissement des cils | X | | | |
| | C15 | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de soins spécifiques des ongles, des mains, des pieds et de prothèse ongulaire | X | | | |
| | C16 | Conduire une prestation UV | X | | | |
| Pôle 2 Relation client Valorisation et animation de l'entreprise | C21 | Accueillir et prendre en charge la clientèle | | X | | |
| | C22 | Conseiller, vendre des prestations esthétiques, des produits cosmétiques et fidéliser la clientèle | | X | | |
| | C23 | Animer un lieu de vente, des journées de promotion | | X | | |
| | C24 | Évaluer la satisfaction de la clientèle | | X | | |
| Pôle 3 Vie et gestion de l'entreprise | C31 | Organiser et planifier l'activité de l'entreprise | | | | X |
| | C32 | Encadrer le personnel : recruter, former, animer et évaluer | | | | X |
| | C33 | Gérer l'entreprise | | | | X |

UNITÉ U 40
Expression et connaissance du monde

Annexe à l'arrêté du 8 février 2016 : programme d'enseignement d'expression et connaissance du monde (français et histoire-géographie) pour les classes préparatoires au brevet professionnel (BO n° 11 du 17 mars 2016).

UNITÉ U 50
Langue vivante

Annexe à l'arrêté du 8 février 2016 : programme d'enseignement de langues vivantes étrangères (BO n° 11 du 17 mars 2016).

Annexe III b
Règlement d'examen
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie

| 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 |
| 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.

ANNEXE III c
Définition des épreuves
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie

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

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

- **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve a pour but de vérifier la maîtrise des compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans les situations de mise en œuvre de techniques esthétiques de soins du visage et du corps.

- **Compétences évaluées**

L'épreuve doit évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du pôle 1 et les savoirs associés qui leurs sont rattachés.

| | | | |
|--|------------|---|---|
| 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 prothèse onguilaire | |
| | C16 | Conduire une prestation UV | |

L'épreuve se déroule en deux parties indépendantes.

- **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 conduite 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
- un maquillage du visage :
 - dont une démonstration commentée d'une technique mise en œuvre, (choisie par le jury) en vue d'un auto-maquillage,
- 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 onguulaire
 - une technique spécifique des mains
 - une technique spécifique des ongles
 - une technique spécifique des pieds

¹ modèle féminin majeur

² les caractéristiques :

- Visage non maquillé
- Sourcils épilés
- Ongles des mains et des pieds non rongés, non maquillés
- Sans prothèse onguulaire (capsules, gels, résines)
- Sans faux-cils ou extension de cils,
- Sans maquillage permanent
- 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'épreuve².

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.

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

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

- **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve a pour but de vérifier la maîtrise des compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans les situations de mise en œuvre des activités du pôle 2.

- **Compétences évaluées**

L'épreuve permet d'évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du pôle 2 et les savoirs associés qui leurs sont rattachés.

| | | | |
|---|------------|--|--|
| 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

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.

E3 – U30 : Vie et gestion de l'entreprise

Épreuve écrite
Coefficient : 5 - Durée : 3 h

- **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve a pour but de vérifier la maîtrise des compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans les situations de mise en œuvre des activités du pôle 3.

- **Compétences évaluées**

L'épreuve permet d'évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du pôle 3 dans un contexte professionnel donné.

| | | | |
|--|------------|---|--|
| 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.

**ANNEXE IV – Tableau de correspondance entre épreuves ou unités
de l'ancien et du nouveau diplôme
Brevet professionnel spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie**

| Brevet professionnel Spécialité « Esthétique Cosmétique Parfumerie » Défini par l'Arrêté du 23 juillet 2003 (dernière session d'examen 2020) | | Brevet professionnel Spécialité « Esthétique Cosmétique Parfumerie » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2021) | |
|---|------|---|------|
| Domaine professionnel | | | |
| Épreuve E1 – Soins esthétiques | U 10 | Épreuve E1 – Prestations de beauté et de bien-être visage et corps | U 10 |
| Épreuve E2 – Maquillages | U 20 | | |
| Épreuve E3 – Conseil – vente – actions promotionnelles | | Épreuve E2 – Relation client, valorisation et animation de l'entreprise | U 20 |
| Sous-épreuve E3A – Suivi de clientèle et animation | U 31 | | |
| Sous-épreuve E3B – Arts appliqués à la profession | U 32 | | |
| Épreuve E4 – Sciences et technologies | U 40 | | |
| Épreuve E5 – Gestion de l'entreprise | U 50 | Épreuve E3 – Vie et gestion de l'entreprise | U 30 |
| Domaine général | | | |
| Épreuve E6 – Expression et connaissance du monde | U 60 | Épreuve E4 – Expression et connaissance du monde | U 40 |
| | | Épreuve E5 – Langue vivante | U 50 |
| Épreuve facultative de langue vivante étrangère | UF | | |