**ANNEXE Ib**

**Référenciel de certification**

**Baccalauréat professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie**

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**PÔLES - COMPÉTENCES - SAVOIRS ASSOCIÉS**

**COMPÉTENCE GLOBALE**

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

Il (elle) maîtrise les techniques esthétiques du visage, du corps et des phanères.

Il (elle) est capable d’apporter une information éclairée à la clientèle et au personnel.

Il (elle) vend des prestations de service, des produits cosmétiques, d’hygiène corporelle et des produits de parfumerie.

Il (elle) assure l’animation et la gestion d’espaces de vente de produits ou de prestations de service.

Il (elle) participe à la formation des personnels et peut assurer la gestion technique, administrative et financière d’une entreprise.

Il (elle) est responsable, autonome.

**TABLEAU RÉCAPITULATIF**

**PÔLES – COMPÉTENCES – SAVOIRS ASSOCIÉS**

**Les compétences développées concernent la clientèle féminine et masculine**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PÔLE 1**  **TECHNIQUES ESTHÉTIQUES**  **VISAGE ET CORPS**  **Soins de beauté et de bien-être** | **C11** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques | S1 – Savoirs associés aux techniques esthétiques visage et corps  Soins de beauté et de bien-être |
| **C12** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de maquillage du visage |
| **PÔLE 2**  **TECHNIQUES ESTHÉTIQUES LIÉES AUX PHANÈRES** | **C21** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères | S2 - Savoirs associés aux techniques esthétiques liées aux phanères |
| **C22** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage des ongles |
| **PÔLE 3**  **RELATION AVEC LA CLIENTÈLE** | **C31** | Accueillir et prendre en charge la clientèle | S3 – Savoirs associés à la relation avec la clientèle |
| **C32** | Analyser les attentes de la clientèle |
| **C33** | Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques |
| **C34** | Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques |
| **C35** | Evaluer la satisfaction de la clientèle |
| **PÔLE 4**  **RELATION AVEC LE PERSONNEL** | **C41** | Animer et encadrer le personnel | S4 – Savoirs associés à la relation avec le personnel |
| **C42** | Evaluer le travail du personnel |
| **C43** | Participer au recrutement |
| **PÔLE 5**  **GESTION TECHNIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE** | **C51** | Communiquer avec différents interlocuteurs | S5 - Savoirs associés à la gestion technique, administrative et financière |
| **C52** | Assurer la veille documentaire |
| **C53** | Assurer le pilotage de l’entreprise |
| **C54** | Installer et gérer des espaces de travail |

**PÔLE 1 : TECHNIQUES ESTHETIQUES VISAGE ET CORPS**

**Soins de beauté et de bien-être**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ressources communes Pôle 1** | |
| **Environnement professionnel** | **Dossier technique** |
| - Cabines de techniques esthétiques adaptées et postes de travail équipés  - Cabine équipée pour la prestation UV  - Clientèle | - Matériels/appareils : fiches techniques, supports publicitaires  - Appareil répondant aux normes en vigueur à jour de ses vérifications  - Produits cosmétiques : fiches techniques, supports publicitaires  - Protocoles de techniques esthétiques  - Tarifs des prestations proposées  - Promotions  - Fichier clientèle  - Questionnaires : enquêtes de satisfaction  et résultats  - Matériels, produits d’entretien et d’hygiène  - Protocoles éco-citoyens, éco labels  - Textes réglementaires en vigueur  - Affichage obligatoire : des risques encourus, des phototypes, des précautions d’emploi  - Equipements de protection collective et individuelle  - Logiciels professionnels, applications numériques  - Chartes, normes ISO et NF en vigueur |

|  |  |
| --- | --- |
| **C11 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C11.1 Elaborer un programme de soins esthétiques du visage, du corps | - Un 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 du visage, cou, décolleté en utilisant :   * des techniques manuelles * des produits cosmétiques * des appareils | - Adaptation du protocole au regard du diagnostic posé  - Organisation, installation rationnelle et complète du poste de travail  - Maîtrise des techniques en respectant :   * 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 éco-citoyenne * une durée de réalisation optimisée |
| C11.3 Réaliser des soins esthétiques du corps y compris mains et pieds en utilisant :   * des techniques manuelles * des produits cosmétiques * des appareils | - Adaptation du protocole au regard du diagnostic posé  - Organisation, installation rationnelle et complète du poste de travail  - Maîtrise des techniques en respectant :   * 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 éco-citoyenne * une durée de réalisation optimisée |
| C11.4 Conduire une prestation UV | - Détermination d’un phototype  - Conseil adapté à la clientèle en tenant compte de la réglementation  - Maintenance des appareils selon la règlementation |

|  |  |
| --- | --- |
| **S1 - Savoirs associés aux techniques esthétiques visage et corps - soins de beauté et de bien être** | |
| **S1.1 Savoirs associés liés aux techniques de soins esthétiques du visage** | |
| **S1.1.1 BIOLOGIE**  liée aux techniques de soins esthétiques du visage | **Limites de connaissances** |
| S1.1.1.1 Anatomie  Os et muscles : tête, cou, décolleté | - Annoter un schéma des os et muscles de la tête, cou, décolleté  - Indiquer l’action des muscles peauciers et leur relation dans la création des rides d’expression |
| S1.1.1.2 Constituants de la matière vivante :   * eau * éléments minéraux * vitamines | * Indiquer la teneur en eau et en éléments minéraux * Indiquer la répartition de l’eau dans l’organisme humain * Localiser sur un schéma l’eau intra et extracellulaire * Indiquer les pertes quotidiennes en eau et les besoins recommandés * Indiquer les rôles de l’eau, des éléments minéraux et des vitamines en relation avec l’état de la peau   Se référer au programme de Prévention Santé Environnement |
| S1.1.1.3 La cellule   * organisation de la cellule * structure de la membrane plasmique * cycle cellulaire et mitose | * - Annoter un schéma * Présenter les différents organites * Présenter la nature et le rôle des lipides membranaires * Positionner la mitose dans le cycle cellulaire * Préciser son rôle dans le renouvellement cellulaire |
| S1.1.1.4 Les tissus   * les épithéliums(\*) : revêtement et glandulaires * les tissus conjonctifs | * 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 |
| S1.1.1.5 Le système tégumentaire  La peau   * épiderme * film hydrolipidique * derme | * Présenter les caractéristiques de la peau et les facteurs de variation * Annoter la coupe de la peau * Annoter le schéma de l’épiderme * Préciser le type d’épithélium(\*) de revêtement * Nommer les cellules constitutives de l’épiderme * Indiquer leur localisation, leur importance quantitative et leur morphologie * Présenter la diversité des fonctions de l’épiderme en tant qu’élément de protection, de maintien de l’équilibre de l’organisme et d’échanges * Décrire le processus de kératogénèse * Indiquer les principaux constituants du film hydrolipique * Indiquer la valeur moyenne du pH * Indiquer les différentes flores microbiennes présentes à la surface de la peau et le rôle du pH sur cette flore * Présenter les caractéristiques du derme, de la jonction dermo-épidermique et leur importance dans la qualité de la peau |
| Les annexes cutanées   * la glande sébacée * la glande sudoripare eccrine | * Etablir une relation entre la structure et la fonction de la glande * Repérer leur localisation * Mettre en relation la composition des sécrétions et leurs rôles * Mettre en relation les sécrétions des glandes cutanées et les caractéristiques de la peau |
| S1.1.1.6 La vascularisation cutanée | * Décrire la vascularisation cutanée et son rôle dans la nutrition de la peau * Justifier le choix des techniques en fonction de l’effet vasoconstricteur ou vasodilatateur recherché |
| S1.1.1.7 Les différents types de peaux   * Normale, grasse, alipidique, déshydratée et sensible   (\*) *un épithélium – des épithéliums*  *un epithelium – des epithelia* | * Indiquer les caractéristiques visuelles et palpatoires des différents types de peau et les facteurs aggravants * Justifier le choix des techniques et des produits cosmétiques |
| S1.1.1.8 Le vieillissement cutané | * Indiquer les caractéristiques de la peau sénescente * Expliquer la formation des rides * Indiquer les effets des radicaux libres et les facteurs favorisants leur formation * Expliquer l’incidence des facteurs physiologiques et des facteurs liés au mode de vie sur le vieillissement cutané |
| S1.1.1.9 Les principales dermatoses   * Macules rouges : érythèmes, intertrigos, érythrose, couperose, rosacée, * Dyschromies : vitiligo, albinisme, éphélides, lentigos, mélasma * Papules : verrues planes, urticaire, xanthome * Pustules : folliculites, impétigo * Acné * Vésicules : herpès, zona, eczéma * Squames : psoriasis, dermatite séborrhéique * Tumeurs : chéloïde, angiomes cutanés | * Indiquer pour chaque dermatose : * les manifestations et les localisations habituelles * le mécanisme et les agents causals * les facteurs favorisants ou aggravants * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne) * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S1.1.1.10 Bio contamination et prévention  Etude de quelques micro-organismes pouvant présenter un risque infectieux en esthétique cosmétique | * Mettre en relation le caractère pathogène des micro-organismes et les précautions à prendre lors des soins esthétiques * Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques biologiques |
| **S1.1.2 TECHNOLOGIE**  liée aux techniques de soins esthétiques du visage | **Limites de connaissances** |
| S1.1.2.1 Installation du poste de travail en soin visage | * Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d’hygiène et une démarche éco-citoyenne pour organiser son poste de travail. |
| S1.1.2.2 Techniques de soins esthétiques visage, cou et décolleté :   * diagnostic * phase de nettoyage * phase de traitement | * Adapter un protocole de soin en fonction d’un diagnostic esthétique personnalisé * Présenter l’action conjointe des différents types de produits choisis et des techniques manuelles mises en œuvre |
| S1.1.2.3 Produits cosmétiques   * Formes galéniques : solutions, dispersions (émulsion, suspension, mousse, aérosol), baumes et patchs * Produits de soins visage | - Caractériser les différentes formes galéniques  - Différencier l’excipient, les principes actifs, les adjuvants, les additifs  - pour chaque produit :   * Indiquer leurs propriétés * Préciser leurs caractères organoleptiques * Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements * Différencier leurs composants : origine et rôle * Etablir une étude comparative entre des produits ayant la même action * Analyser une gamme de produits en vue de formuler des conseils |

|  |  |
| --- | --- |
| **S1.2 Savoirs associés liés aux techniques de soins esthétiques du corps** | |
| **S1.2.1 BIOLOGIE**  liée aux techniques de soins esthétiques du corps | **Limites de connaissances** |
| S1.2.1.1 Organisation du corps humain   * os, muscles du corps * articulation et mobilité du squelette | * 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) |
| S1.2.1.2 Physiologie du muscle strié squelettique | * Enoncer et expliquer 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 |
| S1.2.1.3 Système de la vie végétative | * Mettre en relation, sur un schéma, les différents systèmes qui gèrent la vie végétative |
| S1.2.1.4 Le système nerveux | * Légender le système cérébrospinal * Indiquer les voies anatomiques des messages sensitifs tactiles et les mettre en relation avec les techniques professionnelles * Mettre en relation l’activité réflexe et les techniques manuelles esthétiques |
| S1.2.1.5 Anatomie et physiologie du système vasculaire et lymphatique | * Préciser les interdépendances des systèmes cardio- vasculaire et lymphatique * Expliquer la formation de la lymphe (interstitielle et canalisée) et ses rôles * Présenter les effets des techniques de drainage esthétique * Caractériser et reconnaître un œdème et un hématome * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S1.2.1.6 Le système conjonctif   * Hypoderme * Cellulite * Vergetures | * Présenter la structure et les rôles de l’hypoderme * Caractériser le tissu adipeux * Localiser le pannicule adipeux en fonction du sexe * 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 * Indiquer pour les vergetures : * les manifestations et les localisations habituelles * le mécanisme et les agents causals * les facteurs favorisants ou aggravants * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne) * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S1.2.1.7 La glande mammaire | * Présenter les caractéristiques de la glande et ses modifications aux principales étapes de la vie * Enoncer les différentes dysharmonies anatomiques du sein * Justifier le choix des techniques et des produits cosmétiques |
| **S1.2.2 TECHNOLOGIE**  liée aux techniques de soins esthétiques du corps | **Limites de connaissances** |
| S1.2.2.1 Installation du poste de travail en soin corps | * Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e), les règles d’hygiène et une démarche éco-citoyenne pour organiser son poste de travail. |
| S1.2.2.2 Techniques de soins corps | * Elaborer 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 * Décrire les différentes techniques esthétiques de bien être, de confort et de soins par l’eau |
| S1.2.2.3 Produits de soins esthétiques corps | - Pour chaque produit :   * Indiquer leurs propriétés * Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements * Etablir une étude comparative entre des produits ayant la même action * Analyser une gamme de produits en vue de concevoir un programme de soins ou de formuler des conseils |

|  |  |
| --- | --- |
| **S1.3 Savoirs associés liés à l’utilisation des appareils visage et corps** | |
| **S1.3.1 TECHNOLOGIE**  liée à l’utilisation des appareils visage et corps | **Limites de connaissances** |
| S1.3.1.1 Appareils et matériels pour l’observation | - Enoncer les différents appareils et matériels y compris les connectés |
| S1.3.1.2 Appareils de soins esthétiques :   * action mécanique * action thermique * action physico-chimique * action d’électro stimulation * action de rayonnement * action d’ondes acoustiques * action d’ondes électromagnétiques   S1.3.1.3 Appareils de stérilisation | Pour tous les appareils :   * Enoncer la fonction globale et justifier son utilisation dans un soin esthétique * Identifier et préciser le rôle des différents organes et accessoires * Enoncer et justifier le mode d’emploi * Enumérer et justifier les opérations d’entretien * Repérer et signaler les signes de dysfonctionnement * Etablir la relation entre mode d’action et effets recherchés |
| S1.3.1.4 Instruments | - Présenter pour chacun des instruments : la fonction, les règles d’utilisation, l’entretien, les règles d’hygiène et de sécurité |

|  |  |
| --- | --- |
| **S1.4 Savoirs associés liés à la conduite d’une prestation UV** | |
| **S1.4.1 BIOLOGIE TECHNOLOGIE**  liées à la conduite d’une prestation UV | **Limites de connaissances** |
| S1.4.1.1 La mélanogénèse   * Les nævi | * 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  : * les manifestations et les localisations habituelles * le mécanisme et les agents causals * les facteurs favorisants ou aggravants * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne) * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S1.4.1.2 La nature physique des rayonnements ultraviolets   * UVA, UVB, UVC | * Définir les rayons ultraviolets * Identifier les ultraviolets selon leur plage de longueur d’onde * Citer la limite entre UVA et UVB * Etablir 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 |
| S1.4.1.3 Les ultraviolets naturels et les ultraviolets artificiels   * Le rayonnement solaire et le contexte géographique * Les sources artificielles et leurs différentes caractéristiques | * Distinguer les deux sources d’émission de rayonnements ultraviolets * Indiquer leurs différentes caractéristiques |
| S1.4.1.4 Les réactions de la peau aux rayonnements ultraviolets   * L’érythème solaire ou coup de soleil * Le bronzage | * Définir l’érythème solaire * Définir les réactions : immédiate et retardée |
| S1.4.1.5 Les risques liés à l’exposition aux ultraviolets, comprenant notamment :   * Les photodermatoses * Les réactions phototoxiques et photo-allergiques * Le vieillissement photo-induit * Les cancers cutanés et photo-induits * Les risques pour l’œil | * Enumérer les différents risques pour la peau et l’œil * Décrire chaque risque |
| S1.4.1.6 Les règles générales en matière de photoprotection | * Définir la dose minimale érythémateuse (DME) * Enumérer 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 |
| S1.4.1.7 Les recommandations et normes en vigueur en matière d’exposition aux ultraviolets | * Enumérer 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. |
| S1.4.1.8 La réglementation française relative aux appareils utilisant des rayonnements ultraviolets   * Les catégories d’appareils émetteurs de rayonnements ultraviolets * Les obligations relatives à la réglementation actuellement en vigueur | * 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 * Enumérer les conditions d’utilisation et de commercialisation des appareils de bronzage * Enoncer les avertissements, en particulier sanitaires, à destination de la clientèle |
| S1.4.1.9 Les risques professionnels et la prévention de ceux-ci, liés à l’utilisation des appareils utilisant des rayonnements ultraviolets | * Enoncer les règles d’hygiène des appareils de bronzage et des locaux recevant ces appareils * Enumérer les recommandations en matière d’exposition à proximité de ces appareils de bronzage (utilisation, mise à disposition, entretien) |
| S1.4.1.10 Les produits solaires et autobronzants | * Indiquer les propriétés des différents produits * Définir l’indice de protection et formuler des conseils à la clientèle en fonction du phototype * Etablir une étude comparative entre des produits solaires et les autobronzants. |

|  |  |
| --- | --- |
| **C12 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de maquillage du visage** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C.12.1 Elaborer un projet de maquillage | - Un projet de maquillage adapté à la situation, à la cliente, au client  - Justification des choix des techniques et des produits |
| C.12.2 Réaliser des maquillages | - Réalisation :   * dans le respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie * durée optimisée * Mise en valeur du visage * Technicité maîtrisée et résultat net |
| C.12.3 Réaliser des démonstrations d’auto-maquillage | - Argumentaire et gestuelle favorisant la vente et l’utilisation des produits de maquillage  - Conduite d’une séance d’auto-maquillage |

|  |  |
| --- | --- |
| **S1.5 Savoirs associés liés au maquillage du visage** | |
| **S1.5.1  TECHNOLOGIE**  liée au maquillage du visage | **Limites de connaissances** |
| S1.5.1.1 Installation du poste de travail en maquillage | * Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client (e), les règles d’hygiène et une démarche éco-citoyenne pour organiser son poste de travail. |
| S1.5.1.2 Techniques de maquillages   * Jour, flash, soir, évènements (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 * Justifier les techniques d’auto-maquillage en formulant des conseils |
| S1.5.1.3 Maquillage permanent | * Indiquer le principe du maquillage permanent * Enoncer la réglementation en vigueur liée à ces techniques : * relative à l’hygiène * relative aux pigments |
| S1.5.1.4 Produits de maquillage | Pour chaque produit :   * Indiquer leurs propriétés * Préciser leurs caractères organoleptiques * Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements * Différencier leurs principaux composants : origine et rôle |
| S1.5.1.5 Instruments | * Présenter pour chacun des instruments : la fonction, les règles d’utilisation, l’entretien, les règles d’hygiène et de sécurité |

|  |
| --- |
| **PÔLE 2 : TECHNIQUES ESTHETIQUES LIÉES AUX PHANÈRES** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ressources communes Pôle 2** | |
| **Environnement professionnel** | **Dossier technique** |
| - Cabines de techniques esthétiques adaptées et postes de travail équipés  - Clientèle | - Matériels/appareils : fiches techniques, supports publicitaires  - Produits cosmétiques : fiches techniques, supports publicitaires  - Protocoles de techniques esthétiques  - Tarifs des prestations proposées  - Promotions  - Fichier clientèle  - Questionnaires : enquêtes de satisfaction et résultats  - Matériels, produits d’entretien et d’hygiène  - Protocoles éco-citoyens, éco labels  - Textes réglementaires en vigueur  - Logiciels professionnels, applications numériques  - Chartes, normes ISO et NF en vigueur |
|  |  |
| **C21 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C21.1 Adapter un protocole lié aux phanères | * Adaptation du protocole au regard des attentes de la clientèle |
| C21.2. Réaliser des épilations :   * visage * membres supérieurs et inférieurs * tronc * maillot (simple, brésilien, américain, intégral) | * Organisation, installation rationnelle et complète du poste de travail * Maîtrise des techniques en respectant : * La réglementation en vigueur (seules seront mises en œuvre les techniques d’épilation que peuvent pratiquer les esthéticien(nes) * l’anatomie et la physiologie * le confort du ou (de la) client(e) * les règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie * une démarche éco-citoyenne * une durée de réalisation optimisée   - Un résultat net |
| C21.3 Réaliser :   * des colorations et des décolorations des poils * la permanente et le rehaussement des cils | * Principes et effets recherchés : * de la coloration et de la décoloration des poils * de la permanente et du rehaussement des cils * de l’extension des cils : la réalisation de cette technique dépend du contexte de formation * Maîtrise des techniques en respectant : * la réglementation en vigueur * le confort du ou (de la) client(e) * les règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie * une durée de réalisation optimisée   - Un résultat net |
| C21.4 Réaliser :   * un soin esthétique des ongles * des techniques de réparation d’ongles * des techniques de prothésie ongulaire | - Organisation, installation rationnelle et complète du poste de travail  - Maîtrise des techniques en respectant :   * 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 éco-citoyenne * une durée de réalisation optimisée   - Un résultat net |
| **S2 - Savoirs associés aux techniques esthétiques liées aux phanères** | |
| **S2.1 Savoirs associés liés aux phanères** | |
| **S2.1.1 BIOLOGIE**  liée aux phanères | **Limites de connaissances** |
| S2.1.1.1 Le follicule pileux, le poil et le muscle horripilateur | * Annoter un schéma du follicule pileux et du poil * Décrire le cycle pilaire et le mettre en relation avec les techniques d’épilation * Préciser les rôles du système pileux et du muscle horripilateur * Différencier les kératines * Indiquer l’origine de la couleur des poils * Indiquer le rôle des androgènes dans la pousse des poils * Préciser la localisation des poils |
| S2.1.1.2 La glande sudoripare apocrine | * Préciser le groupe auquel appartient la glande * Repérer sa localisation * Indiquer le rôle de la sécrétion apocrine dans l’odeur spécifique de chaque individu |
| S2.1.1.3 Affections du système pileux :   * pelade, calvitie | * Décrire chacune de ces affections * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne) * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S2.1.1.4 Le système endocrinien | - Identifier et localiser les glandes endocrines et leurs principaux rôles  - Présenter les modifications morphologiques et physiologiques qui interviennent au cours de la vie sous l’action des hormones sexuelles |
| S2.1.1.5 Caractéristiques de l’appareil unguéal | * Annoter un schéma de l’appareil unguéal (vue dorsale et coupe longitudinale) * Décrire l’appareil unguéal * Indiquer le taux de croissance mensuel des ongles * Préciser le rôle des ongles * Mettre en relation sa structure avec les techniques de manucurie |
| S2.1.1.6 Dermatoses  - ongle hippocratique  - onychogryphose  - onycholyse  - hyperstriations longitudinales  - paresthésies  - paronychie  - hyperhidrose palmoplantaire | * Indiquer pour chaque dermatose :   + les manifestations et les localisations habituelles   + le mécanisme et les agents causals   + les facteurs favorisants ou aggravants * Préciser les limites d’intervention de l’esthéticien(ne) * Citer les précautions à prendre lors des soins esthétiques |
| S2.1.1.7 Bio contamination et prévention   * Etude de quelques micro-organismes pouvant présenter un risque infectieux en esthétique cosmétique | * Mettre en relation le caractère pathogène des micro-organismes et les précautions à prendre lors des soins esthétiques * Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques biologiques |

|  |  |
| --- | --- |
| **S2.1.2 TECHNOLOGIE**  liée aux phanères | **Limites de connaissances** |
| S2.1.2.1 Installation du poste de travail pour les techniques liées aux phanères | * Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client(e) , les règles d’hygiène et une démarche éco-citoyenne pour organiser son poste de travail. |
| S2.1.2.2 Techniques d’épilation temporaire | * Comparer les techniques d’épilation en vue de choisir la technique la mieux adaptée, en matière de produits, d’instruments et d’appareils |
| S2.1.2.3 Epilation durable | * Présenter le principe des techniques d’épilation durable (semi-progressive, progressive, définitive) * Indiquer les compétences de l’esthéticien(ne) dans les pays de l’Union Européenne en matière d’épilation |
| S2.1.2.4 Techniques de coloration et de décoloration Pas de décoloration pour un NIVEAU V | * Pour chaque technique   + Indiquer le principe et l’effet recherché   + Justifier les étapes d’un protocole   + Présenter les mesures de sécurité afférentes   + Indiquer les limites réglementaires |
| S2.1.2.5 Techniques de permanente, d’extension, de rehaussement des cils |
| S2.1.2.6 Techniques de manucurie et de beauté des pieds | * Adapter un protocole de soin en fonction du diagnostic esthétique personnalisé * Présenter l’action conjointe des différents types de produits choisis et des techniques manuelles mises en œuvre |
| S2.1.2.7 Techniques de réparation et de prothésie ongulaire | * Présenter l’action conjointe des différents types de produits choisis (caractéristiques de composition et modes d’action), des matériels utilisés (principe d’action et effets attendus) et des techniques mises en œuvre dans le cadre d’un diagnostic esthétique personnalisé * Mettre en parallèle les risques des techniques de la prothésie ongulaire pour la clientèle et l’esthéticien(ne) et les solutions de prévention à adopter |
| S2.1.2.8 Les produits utilisés lors des soins esthétiques liés aux phanères :   * produits d’épilation * produits de coloration * produits des techniques liées aux cils * produits de soins des ongles * produits pour la réparation et la prothésie ongulaire | * 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 |
| S2.1.2.9. Les appareils et instruments utilisés lors :   * des épilations * des colorations * des techniques liées aux cils * des soins des ongles * et des prothèses ongulaires | * Présenter pour chacun des instruments : la fonction, les règles d’utilisation, l’entretien, les règles d’hygiène et de sécurité |
|  |  |
|  |  |
| **C22 : Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage des ongles** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C22.1 Adapter un protocole de maquillage des ongles | * Un projet de maquillage adapté à la situation, à la cliente, au client * Justification des choix |
| C22.2 Réaliser un maquillage des ongles classique ou fantaisie | * Réalisation :   + dans le respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie   + durée optimisée * Mise en valeur des ongles * Technicité maîtrisée et résultat net |
| C22.3 Réaliser un maquillage semi-permanent des ongles |

|  |  |
| --- | --- |
| **S2.2 Savoirs associés liés aux maquillages des ongles** | |
| **S2.2.1 TECHNOLOGIE**  liée aux maquillages des ongles | **Limites de connaissances** |
| S2.2.1.1 Installation du poste de travail pour les techniques liées aux phanères | * Prendre en compte la prévention des risques professionnels, le confort du ou (de la) client (e), les règles d’hygiène et une démarche éco-citoyenne pour organiser son poste de travail. |
| S2.2.1.2 Les produits | Pour chaque produit :   * Indiquer leurs propriétés * Préciser leurs caractères organoleptiques * Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements * Différencier leurs principaux composants : origine et rôle * Indiquer leur condition d’utilisation selon la législation en vigueur |
|  | |
| **PÔLE 3 : RELATION AVEC LA CLIENTÈLE** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ressources communes Pôle 3** | |
| **Environnement professionnel** | **Dossier technique** |
| * Point de vente * Tous types de clientèle | - Assortiments de produits cosmétiques, accessoires et matériels  - Aides à la vente  - Produits et matériels de démonstration  - Fiches techniques et notices  - Supports publicitaires  - Tarifs des prestations proposées  - Planning des rendez-vous  - 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  - Logiciels professionnels, applications numériques  - Chartes, éco labels, normes ISO et NF en vigueur |
|  |  |
|  |  |
| **C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C31.1 Adopter une attitude professionnelle | * Une tenue professionnelle adaptée * Une attitude et un langage adaptés au profil du ou (de la) cliente |
| C31.2 Créer les conditions d’accueil | * Des conditions matérielles relatives à l’hygiène, aux ambiances |
| C31.3 Conduire un dialogue | * Ecoute active * Mise en confiance de la clientèle |
| C31.4 Veiller au confort de la clientèle tout au long de la prestation | * Identification des éléments de confort de la clientèle |
| C31.5 Commenter la prestation au cours des différentes phases | * Présentation d’un commentaire argumenté |
| C31.6 Concevoir, renseigner et mettre à jour un fichier client | * Elaboration d’une fiche client * Enregistrement précis d’informations * Mise à jour du fichier client |
|  |  |
|  |  |
| **C32 : Analyser les attentes de la clientèle** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle | * Questionnaire pertinent * Observation méthodique |
| C32.2 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 exact * Présentation argumentée du bilan personnalisé |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **C33 : Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C33.1 Reformuler les besoins de la clientèle | * Reformulation correcte des besoins |
| C33.2 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes | * Proposition de produits ou de prestations de services adaptés |
| C33.3 Argumenter la sélection | * Argumentation développée de la sélection relative aux attentes, aux besoins de la clientèle |
| C33.4 Répondre aux objections | * Repérage des freins à la décision * Réponses pertinentes aux objections |
| C33.5 Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations | * Propositions pertinentes |
| C33.6 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **S3 – Savoirs associés à la relation avec la clientèle** | |
| **S3.1 Savoirs associés liés à l’accueil, à la prise en charge de la clientèle et à l’acte de vente** | |
| **S3.1.1 BIOLOGIE**  liée à l’acte de vente d’un parfum | **Limites de connaissances** |
| S3.1.1.1 Intégration sensorielle, perception olfactive et arômes | * Indiquer les voies anatomiques de la conduction des messages olfactifs |
| **S3.1.2. TECHNOLOGIE**  liée à l’accueil, à la prise en charge de la clientèle et à l’acte de vente | **Limites de connaissances** |
| S3.1.2.1 Les parfums | * Présenter l’histoire du parfum * Présenter l’importance de la communication publicitaire pour la promotion d’un parfum * Commenter les différents circuits de distribution de la parfumerie * Définir les différentes notes d’un parfum qui caractérisent la perception olfactive * Préciser les conditions optimales de perception olfactive d’un parfum * Caractériser les différentes familles olfactives * Repérer une famille ou une sous famille dans la classification des parfums * Indiquer la fonction et l’origine des divers composants * Préciser les différentes étapes de la création, de la fabrication d’un parfum et de la démarche de lancement * Indiquer les notes dominantes d’un parfum féminin, d’un parfum masculin, d’un parfum pour enfant * Présenter la mise en valeur des parfums : flaconnage, emballage, marque, marchandisage * Comparer les caractéristiques des différents produits parfumants et produits parfumés d’une ligne |
| S3.1.2.2 Produits d’hygiène corporelle :   * Pour le bain et la douche * Les déodorants et antiperspirants * Les produits pour le rasage * Les produits capillaires (shampooings, masques) | * Indiquer les propriétés des différents produits * Préciser les caractères organoleptiques des produits * Justifier le choix des formes galéniques et des conditionnements * Différencier les composants : origine et rôle |
| S3.1.2.3 Comportement professionnel  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 |
| S3.1.2.4 Les principes de base de la communication en vente   * Le schéma de communication * Les formes de communication : verbale et non verbale * Les techniques de communication | * Définir les éléments du schéma de communication * Définir l’objectif du message * Définir chacune des formes de communication * Indiquer les intérêts de chacune des techniques de communication en particulier les applications numériques (beauté connectée) * Citer les principaux freins à la communication |
| S3.1.2.5 Les typologies comportementales de la clientèle | * Caractériser les comportements et les motivations de la clientèle * Adapter son attitude et sa stratégie |
| S3.1.2.6 Les étapes de la vente   * 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 * La vente additionnelle | * Indiquer les éléments pour créer un climat d’accueil favorable * Enoncer 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 * Enumérer les éléments à prendre en compte pour l’argumentaire * Indiquer les différents types d’objections et les techniques de réponse aux objections * Différencier la vente additionnelle complémentaire et la vente additionnelle supplémentaire |
| S3.1.2.7 La conclusion de la vente   * Les signaux d’achat * L’encaissement * Les documents consécutifs à la vente * La prise de congé | * Déterminer les opportunités de la vente de ces produits et/ou services * Indiquer les signaux d’achat et les techniques de conclusion de la vente * Différencier les modes de règlement * Mention et rôle des documents * Enumérer les éléments permettant une prise de congé efficace |
| S3.1.2.8La tenue de la caisse   * L’encaissement et ses matériels * Les décaissements * Les défauts de provision : les chèques impayés | * Tenir une caisse * Indiquer les opérations à effectuer et les documents à remettre au client |
| S3.1.2.9 La fidélisation de la clientèle   * Les facteurs de la fidélisation de la clientèle * Les techniques de fidélisation | * 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 |
| S3.1.2.10 Les outils d’aide à la vente | * Créer et utiliser les principaux outils d’aide à la vente * Indiquer les différents types de fichiers clients * Justifier les intérêts d’un fichier clients * Enoncer la réglementation relative au fichier informatisé |
| S3.1.2.11 Publicité des prix et des services   * Affichage des prestations * Affichage des prix, des tarifs des prestations * Notes et factures * Organismes de contrôle : DGCCRF, administration fiscale | * ~~Analyser~~ ou proposer des affichages de prestations en conformité avec les compétences de l’esthéticien(ne) * Présenter niveau IV 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 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **C34 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C34.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire | * Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l’image de la marque, au thème |
| C34.2 Exploiter les éléments de valorisation d’un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation | * Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire |
| C34.3 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 |
| C34.4 Exploiter un fichier clients à des fins commerciales | * Proposition d’exploitation argumentée et conforme à la réglementation |
| C34.5 Mesurer l’impact d’une action de promotion | * Prise en compte et interprétation d’indicateurs |

|  |  |
| --- | --- |
| **S3.2 Savoirs associés liés à l’action promotionnelle** | |
| **S3.2.1 COMMUNICATION**  liée à l’action promotionnelle | **Limites de connaissances** |
| S3.2.1.1 Image de l’espace vente  Les techniques de réalisation des vitrines   * Les techniques de marchandisage * La publicité et l’information sur le lieu de vente | * Comparer les différents types d’étalage * Enoncer les règles de marchandisage * 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 |
| S3.2.1.2 La communication médias | * Repérer les caractéristiques de diffusion des différents médias y compris internet et leur intérêt * Choisir les outils numériques adaptés à la politique   d’ e-communication de l’entreprise |
| S3.2.1.3 La communication hors médias, réseaux sociaux, blogs, sites   * Le prospectus, l’imprimé sans adresse, le publipostage | * Identifier les particularités et l’impact du message de mercatique directe par rapport au message publicitaire classique |
| S3.2.1.4 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 | * Analyser une campagne publicitaire * Identifier les principales étapes de l’élaboration d’une stratégie de communication |
| S3.2.1.5 La promotion des ventes | * Créer des supports simples de mercatique directe à l’aide de l’outil   Informatique |
| S3.2.1.6 L’animation des points de vente | * Identifier les techniques promotionnelles les plus courantes dans la profession et les objectifs d’une action promotionnelle donnée |
| S3.2.1.7 Les écrits professionnels   * Lettre commerciale, * Courriel, * Télécopie, * Prise de message, * Note | * Traiter des écrits professionnels courants * Préciser la qualité attendue de l’écrit |
|  |  |
|  |  |
| **C35 : Evaluer la satisfaction de la clientèle** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C35.1 Analyser le résultat d’un protocole, d’une technique | * Appréciation et analyse des écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu |
| C35.2 Identifier des indicateurs de satisfaction et de non-satisfaction | * Formulation d’un questionnement pertinent * Analyse des réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non-satisfaction |
| C35.3 Proposer des solutions | * Solutions adaptées et argumentées dans un but de fidélisation de la clientèle |

|  |  |
| --- | --- |
| **S3.3 Savoirs associés liés à l’évaluation de la satisfaction de la clientèle** | |
| **S3.3.1 COMMUNICATION**  liée à l’évaluation de la satisfaction de la clientèle | **Limites de connaissances** |
| S3.3.1.1 Les outils de mesure de la satisfaction | * Identifier les outils de mesure de la satisfaction. |

|  |
| --- |
| **PÔLE 4 : RELATION AVEC LE PERSONNEL** |

Une partie des éléments des savoirs associés est étudiée dans le cadre du programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel. (BO spécial n°2 du 19 février 2009).

|  |  |
| --- | --- |
| **Ressources communes Pôle 4** | |
| **Environnement professionnel** | **Dossier technique** |
| * 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 | * 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 * Matériels, instruments, appareils, produits, fiches techniques ou supports publicitaires, protocoles * Compte rendus de réunion d’équipe * Logiciels professionnels, applications numériques * Chartes, éco labels, normes ISO et NF * Certifications |
|  |  |
|  |  |
| **C41 : Animer et encadrer le personnel** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C41.1 Situer sa fonction dans l’entreprise et dans l’équipe de travail | * Identification de la fonction et des compétences spécifiques de chaque membre de l’entreprise |
| C41.2 Recenser les besoins de formation | * Liste ordonnée des besoins de formation |
| C41.3 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 |
| C41.4 Former les personnels dans l’entreprise | * Personnel formé |

|  |  |
| --- | --- |
| **C42 : Evaluer le travail du personnel** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C42.1 Repérer les critères d’efficacité du travail dans l’entreprise | * Proposition d’indicateurs pertinents et adaptés à la situation |
| C42.2 Analyser les résultats du travail | * Analyse des écarts entre le travail prescrit et le travail réalisé |
| C42.3 Proposer des solutions | * Proposition d’action d’évolution pour le personnel |

|  |  |
| --- | --- |
| **S4 - Savoirs associés à la relation avec le personnel** | |
| **S4.1 Savoirs associés à l’encadrement et à l’évaluation du personnel** | |
| **S4.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL**  lié à l’encadrement et à l’évaluation du personnel | **Limites de connaissances** |
| S4.1.1.1 La formation et l’information du personnel   * L’animation de réunion * Les besoins en formation * Les évolutions de carrière | * Se référer au programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel |
| S4.1.1.2 Motivation du personnel   * L’évaluation individuelle et collective du personnel * La fixation d’objectifs * Les incitations financières et non financières |
|  |  |
|  |  |
| **C43 : Participer au recrutement** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C43.1 Rédiger une offre d’emploi | * Présentation d’une offre d’emploi concise, claire et pertinente |
| C43.2 Sélectionner des candidat(e)s potentiels | * Présentation d’une sélection argumentée des candidat(e)s en adéquation avec le poste à pourvoir |

|  |  |
| --- | --- |
| **S4.2 Savoirs associés au recrutement** | |
| **S4.2.1 CONNAISSANCES**  liées au recrutement | **Limites de connaissances** |
| S4.2.1.1 Les préalables au recrutement | * Se référer au programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel |
| S4.2.1.2 L’entretien d’embauche |
| S4.2.1.3 Les obligations de la déclaration d’embauche |
| S4.2.1.4 Les éléments de droit social |
| S4.2.1.5 Les déclarations sociales |
| S4.2.1.6 Les contrats de travail |
| S4.2.1.7 Les conventions de stage |
| S4.2.1.8 La règlementation de la durée du travail |
| S4.2.1.9 Les conventions collectives du secteur |
| S4.2.1.10 Le règlement intérieur |
| S4.2.1.11 Le départ du salarié |
| S4.2.1.12 Le conseil des prud’hommes |
| S4.2.1.13 L’inspection du travail |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **PÔLE 5 : GESTION TECHNIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE** | |

Une partie des éléments des savoirs associés est étudiée dans le cadre du programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel. (BO spécial n°2 du 19 février 2009).

|  |  |
| --- | --- |
| **Ressources communes Pôle 5** | |
| **Environnement professionnel** | **Dossier technique** |
| 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 | Plan de l’institut, de la parfumerie, de l’espace professionnel  Projet d’aménagement, de rénovation, d’extension  Activités de l’entreprise  Données comptables et administratives courantes  Réglementations en vigueur  Documents comptables, administratifs et réglementaires  Documents techniques (équipement, produits et matériels)  Répertoire des composants cosmétiques autorisés ou à concentration réglementée  Protocoles éco-citoyens, 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) |
|  |  |
|  |  |
| **C51 : Communiquer avec différents interlocuteurs** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C51.1 Communiquer avec les fabricants, les fournisseurs, les professionnels | * Messages pertinents et adaptés à l’interlocuteur |
| C51.2 Utiliser les outils d’information et de communication | * Mode de communication judicieux et argumenté |

|  |  |
| --- | --- |
| **C52 : Assurer la veille documentaire** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C52.1 Rechercher, sélectionner et traiter les informations | * Recensement judicieux et classement des ressources documentaires scientifiques, professionnelles et réglementaires * Appropriation des éléments d’un texte juridique |
| C52.2 Réaliser un dossier documentaire | * Dossier pertinent et structuré |

|  |  |
| --- | --- |
| **C53 : Assurer le pilotage de l’entreprise** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C53.1 Gérer les produits et les équipements | * 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) |
| C53.2 Gérer les encaissements | * Enregistrement des ventes * Edition et délivrance de factures dans le respect de la réglementation en vigueur |
| C53.3 Prévoir l’évolution de l’activité de l’entreprise | * Analyse de l’activité * Appréciation de l’écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus * Propositions de solutions |
| C53.4 Déterminer les coûts de revient et le prix de vente des prestations esthétiques | * Prix justifié |
| C53.5 Effectuer le suivi des opérations bancaires | * Préparation des versements à la banque * Suivi des échéances financières * Suivi des relevés bancaires |
| C53.6 Exécuter les travaux administratifs consécutifs à l’activité d’une l’entreprise | * Documents administratifs correctement renseignés |
| C53.7 Enregistrer les éléments du tableau de bord | * Tableau de bord correctement renseigné |
| C53.8 Elaborer un planning de travail du personnel | * Planification efficace des activités du personnel de façon journalière, hebdomadaire, trimestrielle, annuelle |

|  |  |
| --- | --- |
| **C54 : Installer et gérer des espaces de travail** | |
| **Compétences observables** | **Indicateurs d’évaluation** |
| C54.1 Installer et gérer les espaces de travail | * Proposition d’aménagements généraux et spécifiques pour : * Les postes de travail * Les espaces techniques |

|  |  |
| --- | --- |
| **S5 - Savoirs associés à la gestion technique, administrative et financière** | |
| **S5.1 Savoirs associés à la communication** | |
| **S5.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL**  lié à la communication | **Limites de connaissances** |
| S5.1.1 1 Les procédures de choix des fournisseurs | * Se référer au programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel |
| S5.1.1.2 La négociation des achats |
| S5.1.1.3 Les solutions informatiques :   * Matériels et logiciels | * Exploiter une suite logicielle professionnelle * Exploiter la messagerie électronique |

|  |  |
| --- | --- |
| **S5.2  Savoirs associés à la veille documentaire** | |
| **S5.2.1 CADRE ORGANISATIONNEL**  lié à la veille documentaire | **Limites de connaissances** |
| S5.2.1.1 Les sources d’information   * Les sources documentaires officielles * La presse professionnelle | * Exploiter les principales sources documentaires d’information |
| S5.2.1.2 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 |
| S5.2.1.3 Réglementation des produits cosmétiques  le règlement (CE n°1223/2009)  du parlement européen et du conseil du 30.11.2009 relatif aux produits cosmétiques, entrée 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **S5.3 Savoirs associés au pilotage de l’entreprise** | |
| **S5.3.1 CADRE ORGANISATIONNEL**  lié à la communication | **Limites de connaissances** |
| S5.3.1.1 Le choix d’une forme de commerce | * Se référer au programme d’économie-gestion du baccalauréat professionnel   Définir en CAP  Analyser en BCP |
| S5.3.1.2 Le choix d’une forme juridique   * Les différentes formes juridiques d’entreprise * La fiscalité d’une entreprise * Les responsabilités du (de la) chef(fe) d’entreprise * Les formalités liées à l’ouverture d’une entreprise |
| S5.3.1.3 L’environnement économique général   * La place de l’activité esthétique cosmétique et de la parfumerie dans l’économie * Les intervenants sur le marché, la structuration de l’offre : stratégies, circuits, contrats et canaux de distribution * L’organisation professionnelle |
| S5.3.1.4 L’environnement économique local d’une entreprise   * L’implantation et la délimitation de la zone de chalandise * La demande potentielle et son évolution : approche qualitative et quantitative |
| S5.3.1.5 Les éléments constituant le fonds de commerce   * La clientèle * Les produits et les marques * Le local professionnel * Le matériel, les équipements | * Analyser les éléments en vue de l’acquisition et du financement d’une entreprise   Définir en CAP  Analyser en BCP |
| S5.3.1.6 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 |
| S5.3.1.7 La politique d’investissement   * L’acquisition ou le renouvellement des matériels et des aménagements | * Evaluer la pertinence d’un investissement |
| S5.3.1.8 Le financement   * Le montage financier | * Identifier les étapes d’un montage financier |
| S5.3.1.9 L’offre d’une entreprise   * Le positionnement mercatique à partir des : * produits : notions de marque, gamme, ligne, assortiment, conditionnement, label, image de marque et prix de vente * services : les différentes prestations et prix de vente * Les indicateurs quantitatifs : * le tableau de bord * les indicateurs issus des données comptables * le budget de trésorerie * les ratios essentiels * les autres indicateurs quantitatifs * La veille technologique, commerciale et concurrentielle | * Positionner l’entreprise à partir de l’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 * 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 * Etablir un budget de trésorerie simple * Mettre en œuvre une veille commerciale * Analyser : * La stratégie commerciale des concurrents à partir de leur communication, des remarques de la clientèle * Des documents professionnels |
| S5.3.1.10 La passation de la commande | * Recenser les informations nécessaires à la rédaction du bon de commande * Identifier les modes de transmission de la commande |
| S5.3.1.11 La réception et le contrôle   * La réception des marchandises * Les anomalies de livraison | * 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 |
| S5.3.1.12 La tenue des stocks de produits | - Gérer les stocks de façon courante   * 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 |
| S5.3.1.13 L’inventaire | * Préciser le rôle et le caractère obligatoire de l’inventaire * Décrire les différentes étapes de l’inventaire |
| S5.3.1.14 Le coût de revient | * Calculer le coût de revient des produits et des prestations * Calculer un prix de revient par l’application d’un coefficient multiplicateur * Différencier marge brute et marge nette |
| S5.3.1.15 Le seuil de rentabilité   * Notion de charge fixe et de charge variable * Notion de seuil de rentabilité | * Présenter un compte de résultat différentiel * Calculer un seuil de rentabilité |
| S5.3.1.16 Le choix d’une politique de prix   * Les pratiques de la concurrence * Le prix psychologique * La cohérence de la politique de prix | * 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 |
| S5.3.1.17 Les principes de la comptabilité générale   * Le plan comptable général * Les journaux * Le bilan et le compte de résultat * La conservation des pièces justificatives | * 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 |
| S5.3.1.18 Les enregistrements comptables courants | * Utiliser un logiciel professionnel pour enregistrer, dans les journaux comptables appropriés, les opérations usuelles : achats courants, recettes courantes, banque, caisse |
| S5.3.1.19 La paie   * Le bulletin de paie * La tenue informatisée de la paie | * Lire un bulletin de paie * Etablir un bulletin de paie manuellement ou à l’aide d’un logiciel dédié |
| S5.3.1.20 La gestion du temps et la planification des activités | * Etablir des plannings d’activités * Tenir un planning de rendez-vous * Optimiser l’organisation |
| S5.3.1.21 Les outils de gestion administrative | * Proposer et respecter des solutions matérielles de gestion administrative |

|  |  |
| --- | --- |
| **S5.4  Savoirs associés à l’installation et à la gestion des espaces de travail** | |
| **S5.4.1 CADRE ORGANISATIONNEL**  Lié à l’installation, à la gestion des espaces de travail et aux activités | **Limites de connaissances** |
| S5.4.1.1 Santé sécurité au travail  - Activités au travail  - Prévention des risques professionnels  - Secourisme | Se référer au programme de Prévention Santé Environnement du baccalauréat professionnel   * Prendre en compte les préconisations liées aux activités de l’esthéticien(ne) |
| S5.4.1.2 Caractéristiques des lieux de travail | * Mettre en relation les activités et des espaces professionnels dédiés |
| S5.4.1.3 Agencement et aménagements des espaces et des postes de travail   * Les divers espaces et postes de travail * Equipements généraux :   + approvisionnement en eau   + évacuation des déchets   + électricité   + éclairage   + aération, ventilation   + chauffage, climatisation   + 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 réalisée(s)   * Mettre en relation un projet d’aménagement et les éléments du cahier des charges en prenant en compte : * l’implantation de l’équipement * l’ergonomie du professionnel * les coûts de consommation des fluides * une démarche éco-citoyenne   - Présenter une étude comparative des mobiliers, des matériaux, des éléments de décoration |
| S5.4.1.4 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   - 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 |
| S5.4.1.5 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 |
| **S5.4.2 QUALITE**  Liée aux services de l’entreprise | **Limites de connaissances** |
| * Certification : * Normes en vigueur * Labels * Paramètre qualité * Evaluation * par le (la) client(e) * 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  - Enumérer 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 |