

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

SOIN CLASSIQUE DE BEAUTE DES MAINS, POSE DU VERNIS

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

CODE : 83 28 07 U11 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 805
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du
sur avis conforme du Conseil général**

SOIN CLASSIQUE DE BEAUTE DES MAINS, POSE DU VERNIS

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de préparer et ranger le poste de travail ;
- ◆ d'accueillir le client et détecter ses attentes ;
- ◆ de déterminer les techniques spécifiques à mettre en place ;
- ◆ d'effectuer un soin classique de beauté des mains et poser du vernis ;
- ◆ d'écouter et communiquer avec le client ;
- ◆ de conseiller le client ;
- ◆ d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de respect de l'environnement ;
- ◆ de répondre au téléphone ;
- ◆ de fixer un rendez-vous ;
- ◆ d'organiser son travail.

CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En français,

- ◆ lire et comprendre un message simple, lié à la vie quotidienne, plus précisément :
 - ◆ répondre à des questions de compréhension pour, par exemple, retrouver des informations explicites ;
- ◆ s'exprimer oralement et par écrit :
 - ◆ produire des énoncés variés (informatifs, narratifs, injonctifs, expressifs), au message simple mais clair ;

A l'oral, le débit sera fluide et la prononciation correcte.

L'écrit respectera les règles fondamentales d'orthographe, la ponctuation, les majuscules et l'écriture sera lisible.

En mathématiques,

- ◆ savoir calculer :
 - ◆ maîtriser le système de numération en base 10 ;
 - ◆ opérer sur les nombres naturels et les décimaux positifs limités (addition, soustraction, multiplication, division) ;
 - ◆ connaître les produits de deux nombres naturels inférieurs à 10 ;
 - ◆ prendre une fraction d'un nombre ;
 - ◆ calculer un pourcentage d'un nombre ;
- ◆ savoir structurer l'espace et ses composants :
 - ◆ reconnaître et différencier les solides et les figures planes classiques ;
 - ◆ calculer le périmètre et l'aire de ces figures planes ;
 - ◆ calculer l'aire et le volume de ces solides ;
 - ◆ dans un plan donné, construire une droite parallèle (perpendiculaire) à une droite donnée ;
- ◆ savoir mesurer :
 - ◆ pratiquer les conversions de mesures de longueur, d'aire, de volume, de capacité, de masse, de durée et de monnaie (cas simples).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'études de base (C.E.B.)

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

dans une situation réelle « pratique » (c-à-d sur modèle Dame ou Homme inconnu), pour l'accueil et les services techniques, et dans une situation simulée pour la réception d'appel et la fixation de rendez-vous,

en autonomie de décision (sélection des techniques, matériels et produits nécessaires) et d'exécution des services techniques,

dans un temps de réalisation de maximum quarante minutes (hors diagnostic),

- ◆ d'accueillir le client ;
- ◆ d'installer le client ;
- ◆ d'établir le diagnostic ;
- ◆ de compléter la fiche client ;
- ◆ d'effectuer un soin classique des mains correspondant aux attentes ou besoins du client ;
- ◆ de poser un vernis foncé ;
- ◆ de conseiller à la vente des produits et services en relation avec les soins ;
- ◆ de réceptionner un appel téléphonique et fixer un rendez-vous ;

En respectant les critères suivants :

- ◆ en ce qui concerne la pertinence du diagnostic:
 - d'identifier les éléments utiles à la prise en charge (caractéristiques de la peau et des ongles, attentes et besoins du client, contre-indications,...) ;
 - de sélectionner les soins (techniques, appareils et produits) appropriés ;
- ◆ en ce qui concerne l'adéquation du processus:

- de respecter l'organisation (gestion rationnelle du temps, du matériel, des produits,...) et la chronologie des étapes du service dans le délai d'exécution prescrit ;
- d'appliquer les soins classiques de beauté des mains et de pose de vernis dans le respect du mode opératoire ;
- d'utiliser le matériel et les produits de manière appropriée ;
- ◆ en ce qui concerne la conformité du résultat :
 - de réaliser un soin de beauté des mains et une pose de vernis conformes aux effets attendus ;
 - d'adapter les conseils aux besoins et attentes du client ;
 - de communiquer de manière complète et pertinente les informations par téléphone ;
 - de fixer un rendez-vous de manière adéquate et de l'inscrire à l'agenda ;
- ◆ en ce qui concerne le respect des règles professionnelles :
 - d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie personnelles du candidat ;
 - d'assurer la protection et le confort du client tout au long de la prestation ;
 - d'appliquer les règles d'hygiène et de sécurité à l'égard du matériel et des produits ;
- ◆ en ce qui concerne la qualité de la relation et de la communication :
 - d'adapter les techniques d'accueil et de dialogue au type de client dans le respect des règles déontologiques ;
 - d'utiliser une terminologie adaptée à l'interlocuteur (clients et professionnels).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la justification du choix du mode opératoire et du matériel utilisé,
- ◆ le degré de pertinence du diagnostic,
- ◆ la précision du vocabulaire utilisé,
- ◆ le niveau d'organisation et des méthodes de travail,
- ◆ le niveau de qualité des gestes professionnels et du résultat obtenu.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable:

au départ de situations concrètes représentatives amenées par le chargé de cours,

en vue d'acquérir de l'autonomie de décision quant à la sélection des techniques, matériels et produits, et d'exécution des services techniques,

en utilisant un vocabulaire spécifique,

4.1. Beauté des mains : technologie

Préparer et ranger le poste de travail,

- ◆ d'identifier le matériel de base utile au service à prester ;
- ◆ de décrire l'aménagement rationnel du matériel ;
- ◆ de nommer les produits de nettoyage du matériel et de la cabine ;
- ◆ d'expliquer l'entretien courant du matériel et la conservation des produits ;
- ◆ de décrire l'organisation spécifique de l'institut/du lieu de travail.

Accueillir le client et détecter ses attentes,

- ◆ d'identifier les différents profils des clients ;
- ◆ de citer les règles déontologiques et les limites de la profession ;
- ◆ d'énoncer le règlement et l'organisation spécifique de l'institut ;
- ◆ de citer les différentes étapes de l'accueil ;
- ◆ de décrire les différents types de soins proposés dans l'institut ;
- ◆ d'identifier le matériel d'installation et de protection du client (tenue spécifique, protection, position,...) adapté au soin ;
- ◆ d'expliquer le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche client (fiche administrative) sous format papier ou informatique.

Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place,

- ◆ d'identifier les caractéristiques du client : âge, sexe, activités,... ;
- ◆ d'intégrer la vision du corps humain sur base du concept de santé, des besoins fondamentaux et des différents systèmes (composition, physiologie) du corps humain ;
- ◆ de citer les composants (physiologie et histologie) et caractéristiques de la peau et des ongles ;
- ◆ de décrire la morphologie de la main et des ongles ;
- ◆ d'énumérer les techniques d'examen de la main, de la peau et des ongles ;
- ◆ de différencier les types de pathologies, anomalies ou affections de la main, des ongles ou de la peau dues aux troubles des systèmes du corps humain pouvant être détectées dans le cadre du métier ;
- ◆ de formuler l'impact des troubles éventuels sur le choix des soins esthétiques à réaliser ;
- ◆ de citer les règles déontologiques et les limites de la profession ;
- ◆ de définir les principaux soins esthétiques classiques de beauté des mains pouvant être effectués : gommage, bain de manucurie, pose d'un masque, massage, ponçage des rugosités, élimination des adhérences et des peaux mortes et repoussage des cuticules, coupe, limage et polissage des ongles, pose de vernis à ongles ;
- ◆ d'identifier le dessin des ongles idéaux en fonction du résultat attendu ;
- ◆ de traduire le langage des couleurs et le langage des formes ;
- ◆ de préciser les dernières innovations ;
- ◆ d'énoncer la chronologie et le contenu des différentes étapes des soins ;
- ◆ de préciser les contre-indications (produits et techniques) ;
- ◆ de décrire le règlement et l'organisation spécifiques de l'institut ;
- ◆ d'expliquer le contenu et le mode d'utilisation d'une fiche de client (fiche administrative, fiche technique) sous format papier ou informatique.

Effectuer un soin classique de beauté des mains et poser du vernis,

- ◆ d'identifier et décrire les techniques, le matériel et les produits de démaquillage et de nettoyage des ongles et de la main ;
- ◆ de distinguer les différents types de soins de beauté des mains pouvant être exécutés sur base de l'examen initial ;

- ◆ d'identifier et décrire le matériel (indications, mode d'emploi) et les produits (propriétés, indications, mode d'emploi) appropriés à la réalisation des soins de beauté classique des mains ;
- ◆ de citer et d'expliquer les différentes manœuvres pouvant être effectuées sur base de l'examen initial ;
- ◆ de choisir les tons de vernis sur base de l'examen initial ;
- ◆ de citer et caractériser les produits (propriétés, indications, mode d'emploi) pour vernir les ongles et fixer la couleur ;
- ◆ d'expliquer le mode opératoire des différentes techniques à mettre en œuvre en tenant compte des contre-indications.

Ecouter et communiquer avec le client,

- ◆ d'adapter les règles de communication et les comportements verbaux et non verbaux (présentation, écoute, dialogue, questionnement, reformulation, négociation, conseil,...) aux situations d'accueil ;
- ◆ de sélectionner les techniques de communication et les comportements adaptés aux situations de dialogue durant le soin ;
- ◆ d'énoncer les règles de politesse et de courtoisie ;
- ◆ d'identifier les règles de déontologie et les limites de la profession.

Conseiller le client,

- ◆ d'identifier les besoins et souhaits du client ;
- ◆ de décrire les règles de politesse et de courtoisie ;
- ◆ d'adapter les règles de communication et les comportements verbaux et non verbaux (présentation, écoute, dialogue, questionnement, reformulation, négociation, conseil, ...) aux situations professionnelles ;
- ◆ d'énoncer les règles de déontologie, les limites de la profession ;
- ◆ de décrire les produits, les services et les dernières innovations ;
- ◆ d'identifier les techniques de vente ;
- ◆ d'expliquer la politique commerciale de l'institut.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de respect de l'environnement,

- ◆ d'identifier les risques de contamination ;
- ◆ d'énoncer les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité :
 - liés à l'entretien et à la manipulation du matériel (asepsie, désinfection, stérilisation) et au stockage des produits,
 - relatifs à la protection des personnes, en fonction du soin effectué ;
- ◆ d'énoncer les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle de l'esthéticien ;
- ◆ d'identifier les règles d'ergonomie et de manutention ;
- ◆ de formuler la réglementation relative au traitement des déchets.

Répondre au téléphone,

- ◆ de décrire les produits et les services fournis par l'institut ;
- ◆ d'identifier les besoins du client ;
- ◆ d'évoquer les dernières innovations ;
- ◆ de décrire l'utilisation des appareils téléphoniques (téléphone, répondeur,...).

Fixer un rendez-vous,

- ◆ de décrire les règles de planification en vigueur dans l'institut ;
- ◆ d'estimer la durée des soins demandés ;
- ◆ d'évaluer le nombre de cabines et d'employés disponibles ;
- ◆ d'utiliser l'agenda suivant les règles de l'institut.

Organiser son travail,

- ◆ de prévoir la durée prescrite pour les soins, selon les règles de l'institut ;
- ◆ de décrire la gestion et l'organisation individuelle du travail (chronologie des différents soins, organisation du poste de travail).

4.2. Beauté des mains : pratique professionnelle

face à des modèles dames ou hommes,

Préparer et ranger le poste de travail,

- ◆ d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité à l'égard du matériel, des produits, de la cabine et du linge (avant, pendant et après le soin) ;
- ◆ d'agencer judicieusement tout le matériel ;
- ◆ de veiller, si nécessaire, au réapprovisionnement des produits ;
- ◆ de préparer une ambiance adaptée au soin ;
- ◆ de ranger, nettoyer la cabine, le poste de travail et le matériel après les soins.

Accueillir le client et détecter ses attentes,

- ◆ d'adopter une tenue professionnelle et des postures de travail appropriées ;
- ◆ de saluer, accueillir le client dans le respect des règles de politesse et de courtoisie ;
- ◆ de s'informer des attentes générales et souhaits du client ;
- ◆ de poser des questions pertinentes ;
- ◆ d'utiliser un vocabulaire adapté ;
- ◆ de ranger le vestiaire du client ;
- ◆ d'accompagner le client en lui donnant toutes les consignes nécessaires ;
- ◆ d'installer le client selon le soin ;
- ◆ d'établir la fiche à l'aide des rubriques et de la terminologie en vigueur dans l'institut.

Déterminer les techniques spécifiques à mettre en place,

- ◆ d'appliquer les techniques d'examen (par la vue, le toucher) ;
- ◆ sur base d'une fiche-diagnostic à créer, de poser toutes les questions utiles et déterminer les attentes précises du client, les traitements esthétiques déjà suivis et les contre-indications ;
- ◆ de respecter les limites de la profession ;
- ◆ d'envoyer si nécessaire vers le corps médical ;
- ◆ de s'informer des tendances, de l'évolution des techniques, du matériel et produits de soins de beauté des mains ;
- ◆ de sélectionner les techniques, les produits et tons de vernis répondant aux attentes et besoins du client ;
- ◆ de faire preuve de créativité ;
- ◆ de proposer, négocier les choix sélectionnés ;
- ◆ d'expliquer et/ou justifier ses choix à l'aide du vocabulaire adapté ;
- ◆ d'obtenir l'accord du client ;
- ◆ de compléter la fiche du client en indiquant toutes les informations utiles (observations, choix réalisés... conseils de suivi à domicile).

Effectuer un soin classique de beauté des mains et poser du vernis,

- ◆ de disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles au soin ;
- ◆ d'appliquer les techniques sélectionnées avec soin et dextérité dans le respect du mode opératoire :
 - de se laver soigneusement les mains avant et après le soin,
 - de démaquiller les ongles,
 - de désinfecter les ongles et les mains,
 - de limer, de couper les ongles suivant la forme sélectionnée et l'état des ongles,
 - d'appliquer l'émollient et/ou l'huile,
 - d'effectuer un bain de manucurie ;
 - d'éliminer les adhérences, repousser les cuticules et couper les peaux résistantes,
 - de poncer les rugosités,
 - d'effectuer un gommage,
 - d'appliquer un masque ou poser de la paraffine,
 - de polir les ongles,
 - de masser les mains,
 - de dégraisser les ongles,
 - de poser le vernis de base,
 - d'appliquer les différentes couches de vernis,
 - d'appliquer le fixateur,
 - d'appliquer une crème protectrice.

Ecouter et communiquer avec le client,

- ◆ de répondre aux questions posées par le client (expliquer, rassurer si nécessaire) ;
- ◆ d'utiliser un vocabulaire adapté ;
- ◆ durant les échanges, de respecter la vie privée des clients, éviter les jugements ;
- ◆ de respecter le souhait du client de communiquer ou non durant les prestations ;
- ◆ de faire preuve de tact et de discrétion ;
- ◆ d'adopter un comportement ouvert, avenant, souriant.

Conseiller le client,

- ◆ de s'informer des attentes et souhaits du client ;
- ◆ de répondre aux questions posées par le client (expliquer, rassurer si nécessaire) ;
- ◆ de respecter le souhait du client de communiquer ou non durant les prestations ;
- ◆ d'utiliser un vocabulaire adapté ;
- ◆ durant les échanges, de respecter la vie privée des clients, éviter les jugements ;
- ◆ de faire preuve de tact et de discrétion ;
- ◆ d'adopter un comportement ouvert, avenant, souriant ;
- ◆ de s'informer des tendances, de l'évolution des techniques, du matériel et produits de soins spécifiques ;
- ◆ de proposer des produits ou des services ;
- ◆ de donner des conseils pour les soins à domicile ;
- ◆ d'expliquer et/ou justifier ses conseils à l'aide d'un vocabulaire adapté ;
- ◆ de respecter les règles déontologiques et les limites de la profession.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de respect de l'environnement,

- ◆ d'appliquer les règles d'hygiène et de sécurité à l'égard du matériel et des produits ;
- ◆ d'appliquer les règles d'hygiène, de protection et d'ergonomie à l'égard des personnes ;
- ◆ d'adopter une tenue professionnelle et des attitudes de travail appropriées ;
- ◆ de respecter les règles d'ergonomie et de manutention ;
- ◆ de veiller au confort du client tout au long de la prestation ;
- ◆ d'adopter des comportements adéquats en cas d'accident ;
- ◆ d'utiliser les produits de façon rationnelle ;
- ◆ de respecter la réglementation concernant le tri sélectif.

Répondre au téléphone,

- ◆ de présenter une image positive de l'entreprise ;
- ◆ de saluer l'interlocuteur dans le respect des règles de politesse et de courtoisie ;
- ◆ de s'informer des attentes et souhaits de l'interlocuteur ;

- ◆ d'utiliser un vocabulaire adapté ;
- ◆ de parler distinctement ;
- ◆ de répondre aux questions posées, dans les limites de la profession ;
- ◆ de faire preuve de tact et de discrétion ;
- ◆ de noter si nécessaire les questions ou les informations reçues ;
- ◆ de transmettre si nécessaire les questions ou les informations reçues ;
- ◆ d'enregistrer une annonce sur répondeur ;
- ◆ d'adopter un ton de voix agréable et avenant.

Fixer un rendez-vous,

- ◆ d'appliquer les règles de planification en vigueur dans l'institut en tenant compte du nombre de cabines, du nombre d'employés disponibles, de la durée des soins demandés ;
- ◆ de déterminer la date et l'heure du rendez-vous ;
- ◆ d'inscrire correctement toutes les données à l'agenda ;
- ◆ d'utiliser un agenda papier ou électronique.

Organiser son travail,

- ◆ de respecter la durée prévue pour les soins ;
- ◆ d'organiser et gérer son temps de travail.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours de « Beauté des mains : pratique professionnelle », il est recommandé de ne pas dépasser deux étudiants par poste de travail.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Beauté des mains : technologie	CT	B	32
Beauté des mains : pratique professionnelle	PP	L	16
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60