MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

« FRENCH MANUCURE », CAPSULES ET FACONNAGE EN GEL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 83 28 08 U21 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 805
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 juin 2018,
sur avis conforme du Conseil général

« FRENCH MANUCURE », CAPSULES ET FACONNAGE EN GEL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR 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 une « french manucure »;
- de poser des capsules et réaliser un façonnage en gel ;
- d'écouter et de communiquer avec le client ;
- de conseiller le client ;
- d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de respect de l'environnement ;
- d'établir la note et d'encaisser ;
- d'organiser son travail.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En soin classique de beauté des mains, pose du vernis,

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

face à un client inconnu,

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),

- accueillir le client ;
- installer le client ;
- établir le diagnostic ;

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

En respectant les critères suivants :

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

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « Soin classique de beauté des mains, pose du vernis », code 832807U11D1, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

dans une situation réelle « pratique » (c'est-à-dire sur un modèle dame inconnu) pour l'accueil et les services techniques,

dans une situation réelle ou simulée pour l'établissement de la note et l'encaissement,

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

dans un temps de réalisation de maximum trois heures trente,

- d'accueillir la cliente ;
- d'installer la cliente ;
- d'établir le diagnostic ;
- de compléter la fiche client ;
- de façonner les ongles en gel avec pose de capsules (sur au moins deux ongles) ;
- d'effectuer une « french manucure » correspondant aux attentes ou besoins de la cliente ;
- de conseiller à la vente des produits et services en relation avec les soins ;
- d'établir la note et d'encaisser.

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 de la cliente, 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 techniques de soins dans le respect du mode opératoire ;
  - d'utiliser le matériel et les produits de manière appropriée ;
- en ce qui concerne la conformité du résultat :
  - d'atteindre un résultat du façonnage en gel, y compris la pose de capsule conforme aux effets attendus ;
  - d'atteindre un résultat de la « french manucure » conforme aux effets attendus ;
  - d'adapter les conseils à la cliente à ses besoins et attente ;
  - de rédiger une note correcte et d'enregistrer l'encaissement ;
- en ce qui concerne le respect des règles professionnelles :
  - d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, et d'ergonomie personnelles ;
  - d'assurer la protection et le confort de la cliente 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 cliente dans le respect des règles déontologiques ;
  - d'utiliser une terminologie adaptée à l'interlocuteur (cliente 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,

en tenant compte des acquis technologiques de l'unité d'enseignement« Soin classique de beauté des mains, pose de vernis »,

4.1. « French manucure », capsules et façonnage en gel : 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 choisir les facteurs d'ambiance (musique de fond, température, parfum,….) de la cabine en fonction du soin ;
- 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 ;
- 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 ;
- d'énumérer les techniques d'examen de la main, de la peau et des ongles ;
- de citer les règles déontologiques et les limites de la profession ;

- d'analyser l'impact des troubles éventuels sur le choix des soins esthétiques à réaliser ;
- de citer et de décrire les différents types de maquillage ou de correction des ongles pouvant être réalisés (en plus de la pose de vernis) :
  - la « french manucure »,
  - la pose de capsules ;
- de traduire le langage des couleurs et le langage des formes ;
- d'identifier le dessin des ongles idéaux en fonction du résultat attendu ;
- d'esquisser 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 une « french manucure »,

- d'identifier et de décrire les techniques, le matériel et les produits de démaquillage et de nettoyage des ongles et de la main ;
- de préciser les différents styles et techniques pouvant être proposés, sur base de l'examen initial ;
- d'identifier et de décrire le matériel (indications, mode d'emploi) et les produits (propriétés, indications, mode d'emploi) nécessaires à la réalisation d'une « french manucure » ;
- d'expliquer le mode opératoire des techniques à mettre en œuvre.

Poser des capsules et réaliser un façonnage en gel,

- d'identifier et de décrire les techniques, le matériel et les produits de démaquillage et de nettoyage des ongles et de la main ;
- de préciser les différents types de capsules pouvant être posées, sur base de l'examen initial ;
- d'identifier et de décrire le matériel (indications, mode d'emploi) et les produits (propriétés, indications, mode d'emploi) appropriés à la réalisation du soin esthétique ;
- 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, 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), 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 décrire les comportements à adopter en cas d'accidents, de malaises ou de situation d'urgence liée à l'acte technique ;
- de formuler les principes élémentaires de protection de l'environnement en matière d'utilisation des produits ;
- de formuler la réglementation relative au traitement des déchets.

Etablir la note et encaisser,

- de décrire les règles de politesse et de courtoisie ;
- d'adapter les règles de communication et les comportements verbaux et non verbaux (écoute, dialogue, questionnement, reformulation, négociation, conseil,…) au travail face à la clientèle et face aux collègues de travail ;
- d'énoncer les modes de tarification et d'enregistrement des ventes ;
- de préciser les modes de calcul (manuellement ou à l'aide d'un système automatique) ;
- d'énumérer les modes de paiement.

Organiser son travail,

- de prévoir la durée des soins ;
- de planifier l'organisation et la gestion de son temps de travail (chronologie des différents soins, organisation du poste de travail).

4.2. « French manucure », capsules et façonnage en gel : 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, de 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, d'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, par le toucher) des mains et des ongles ;
- de poser les questions utiles et de déterminer, sur base d'une fiche-diagnostic à créer :
    - les attentes précises du client,
    - les traitements esthétiques déjà suivis,
    - 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 relatifs au soin de beauté des ongles ;
- de sélectionner les techniques, les produits et tons de vernis répondant aux attentes et besoins du client ;
- de faire preuve de créativité ;
- de proposer, de négocier les choix sélectionnés ;
- d'expliquer/justifier ses choix à l'aide d'un 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 une « french manucure »,

- de disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles au soin ;
- d'appliquer les techniques 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 réaliser le tracé avec le vernis blanc,
- d'appliquer le vernis naturel,
- d'appliquer le fixateur,
- d'utiliser les appareils dont l'usage est autorisé (lampe UV).

Poser des capsules et réaliser un façonnage gel,

♦ de disposer judicieusement tout le matériel et les produits utiles au soin ;

♦ d'appliquer les techniques 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 limer, couper les ongles,
- de repousser les cuticules,
- de désinfecter, dépoussiérer les ongles,
- de dépolir et dégraisser la surface des ongles,
- de choisir les capsules ou les « tips » adaptés à chaque ongle,
- de fixer les capsules avec le produit approprié,
- d'ajuster les capsules selon les désirs du client et la technique choisie,
- d'appliquer l'adhérent (base et primer),
- d'appliquer les gels (white, façonnage /construction, finition),
- d'utiliser la lampe UV et les autres appareils dont l'usage est autorisé (fraiseuse),
- d'appliquer une huile, une crème finale.

Ecouter et communiquer avec le client,

♦ de répondre aux questions posées par le client (expliquer, rassurer si nécessaire) ;

♦ d'utiliser un vocabulaire adapté ;

♦ de respecter la vie privée des clients et d'éviter les jugements durant les échanges ;

♦ de respecter le souhait du client ;

♦ de faire preuve de tact et de discrétion ; de communiquer ou non durant les prestations ;

♦ d'adopter un comportement ouvert, avenant et 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 ;
- de respecter la vie privée des clients et d'éviter les jugements durant les échanges ;
- de faire preuve de tact et de discrétion ;
- d'adopter un comportement ouvert, avenant et 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/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.

Etablir la note et encaisser,

- d'appliquer les règles de politesse et de courtoisie ;
- d'appliquer les règles de la communication professionnelle ;
- d'appliquer les règles de tarification en vigueur dans l'entreprise ;
- d'établir la note en utilisant les moyens de calcul préconisés dans l'entreprise ;
- d'expliquer/justifier éventuellement le détail de la note ;
- d'encaisser suivant le mode de paiement ;
- de rendre la monnaie, le cas échéant.

Organiser son travail,

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

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour l'activité d'enseignement de « « French manucure », capsules et façonnage en gel : 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
« French manucure », capsules et façonnage en gel : technologie	CT	B	12
« French manucure », capsules et façonnage en gel : pratique professionnelle	PP	L	20
7.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			**40**