

CORRIGÉ

		QUESTIONS	BAREME EN POINTS	NOTATION
Technologies et méthodes (S2)		1.1 ; 1.2 ; 1.3 4.1 ; 8.1 ; 8.2 ; 14	/23	
Enseignement scientifique appliqué (S1)	Biologie (S12)	3.1 ; 3.2 9.1 ; 9.2 ; 9.3 10.1 ; 10.2	/17	
	Physique Chimie (S11)	2.1 ; 2.2 ; 2.3	/5	
Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité (S3)		12 ; 15.1 ; 15.2 4.2 ; 4.3	/15	
Gestion de l'entreprise (S4)	Travaux de gestion (S41)	13.1, 13.2 ; 13.3	/10	
	Element de droit du travail (S42)	7.1 ; 7.2 ; 7.3 ; 7.4 ; 7.5 ; 7.6 ; 7.7	/10	
	Vente conseil (S43)	5 ; 6 ; 11 ; 15.3 ; 15.4	/20	
TOTAL			100	
Note sur 20 (arrondie au 1/2 point) :				/20

Groupement inter académique II		Session 2005	Code 5-0364	
Examen et spécialité Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Intitulé de l'épreuve E3 Etude Technique et Vente Conseil				
Type CORRIGÉ	Facultatif : date et heure	Durée 1h30	Coefficient 5	N° de page / total CB 1/9

CORRIGÉ

Madame De Latour, est nouvelle cliente dans votre salon en centre ville. Parisienne d'origine, elle s'installe en province pour des raisons professionnelles. Elle a des cheveux longs secs, d'une texture moyenne, ondulés naturellement. Sa couleur naturelle est d'une hauteur 7.

Son emploi de cadre dans une entreprise de publicité l'incite à remettre en cause son style actuel (Annexe 1). Soucieuse de son apparence, elle souhaite un « look » dynamique, élégant et original. Vous lui proposez la coiffure ci-dessous.



1 Pour obtenir ce résultat, il est nécessaire de réaliser un défrisage.

1.1 Indiquer les différents produits défrisant utilisés en coiffure : renseigner le tableau ci-dessous 5pts (0,5pt / réponse)

Type de défrisage	Composant principal	pH	Résultat attendu sur le cheveu	Durée de l'effet sur le cheveu
.Défrisage thiolé	.Acide thioglycolique thioglycolate d'ammonium	.pH entre 9 et 9,5	.Assouplissement, lissage, réduction de volume	.Réversible dans le temps (durée 1 mois ½)
.Défrisant alcalin	A base de soude (hydroxyde de sodium) sans soude (hydroxyde de guanidine)	.pH entre 12 et 13	.Raideur	.Irréversible (dure dans le temps) le cheveu ne reprend pas sa forme frisée

1.2 Comparer ces produits défrisants et indiquer celui que vous choisissez obtenir le défrisage demandé par Mme De Latour, en justifiant la réponse 2 pts

Défrisant : thiolé 1pt

Cheveux ondulés naturellement de type européen. 1pt

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil2		CB 2/9

1.3 Citer les précautions à prendre au cours de la réalisation du défrisage. 2 pts (0,5/ réponse)

- Eviter le contact avec les yeux
- Respecter scrupuleusement le temps de pose et le mode d'emploi
- Ne pas tirer les cheveux au moment du lissage
- Porter des gants obligatoirement

2 Les produits de défrisage thiolés contiennent de l'acide thioglycolique de formule HSCH₂ COOH

2.1 Nommer les fonctions chimiques présentes dans ce corps. 2pts

- COOH : fonction acide carboxylique 1pt
- HS : fonction thiol 1pt

2.2 Ces produits contiennent aussi de l'ammoniaque de formule NH₄⁺OH⁻

Nommer les ions présents dans l'ammoniaque. 2pts

- NH₄⁺ : ion ammonium 1pt
- OH⁻ : ion hydroxyle 1pt

2.3 Le pH d'un produit défrisant peut être de 10.

Exprimer dans ce cas la concentration des ions hydronium présents dans la solution.

$$[H_3O^+] = 10^{-10} \text{ mol / L} \quad 1\text{pt}$$

3 Au cours du diagnostic, vous constatez un cuir chevelu sec et tendu. Vous lui proposez un massage avec l'aide de l'appareil présenté en annexe 2.

3.1 Nommer l'affection constatée. 1pt

.sclérose du cuir chevelu

3.2 Citer 3 causes responsables de cette anomalie. 3pts

- .manque de sébum
- .manque d'hydratation
- .blocage de la circulation sanguine
- .stress, nervosité

4 Après lecture des annexes 2 et 3, donner le principe de fonctionnement de l'appareil de massage et préciser les effets recherchés sur le cuir chevelu : 4pts

Principe de fonctionnement de l'appareil :

- les doigts souples s'adaptent au cuir chevelu, leur mouvement rotatif les fait alternativement s'approcher et s'écarter les uns des autres et permettent un massage efficace et relaxant (1pt)
- le mouvement provient d'un moteur électrique (12 Volts) et peut avoir 2 allures (1pt)

Effets recherchés :

- stimule la circulation sanguine (0,5pt)
- améliore les apports nutritionnels en racines (0,5pt)
- décolle le cuir chevelu du crâne (0,5pt)
- rend mobilité et souplesse au cuir chevelu (0,5pt)

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil3		CB 3/9

4.2 Citer 3 effets sur la santé liés à l'utilisation des appareils électriques 3pts (1pt/réponse)

- . Electrocutation ou mort
- . Brûlure
- . Paralysie
- . Mort
- . Fractures dues à des chutes (cordon mal rangé...)

4.3 Enoncer les précautions à prendre dans un salon de coiffure pour éviter les accidents électriques. 4pts (1pt/réponse)

- Ne jamais manœuvrer les appareils électriques avec des mains mouillées
- Débrancher les appareils avant de les nettoyer
- Vérifier l'état du cordon électrique
- Couper le courant pour les appareils électriques fixes avant de les nettoyer

5 Vous avez conseillé un soin adapté aux cheveux de Mme De Latour (annexe 4)
Compléter la fiche technique (annexe 5) 8pts

6 Détecter 3 mobiles d'achat qui inciteraient Mme De Latour à se faire faire le défrisage en vue d'obtenir la coiffure que vous lui avez proposée.
Citer un frein à l'achat correspondant à chaque mobile détecté. 6pts

Mobiles	freins
-orgueil 1pt	- changement total trop brutal 1pt
-nouveauauté 1pt	- est ce une coiffure tendance ? 1pt
-confort 1pt	- difficulté à reproduire la coiffure 1pt

7 Pendant la réalisation de sa nouvelle coiffure, Mme De Latour, qui dirige actuellement une équipe de 15 personnes, fait part à votre employeur des problèmes d'ordre social qu'elle rencontre.
En voici 2 exemples :

1^{ère} situation : une jeune femme faisant partie de son équipe termine son contrat de travail le 30 juin 2005.

7.1 Nommer ce type de contrat

.CDD = contrat durée déterminée 1pt

7.2 Indiquer les cas où l'entreprise peut avoir recours à ce type de contrat. 1,5pt (0,5pt/réponse)

.Remplacement d'un salarié 0,5 pt

.Surcroît de travail 0,5 pt

.Travaux saisonniers 0,5 pt

7.3 Indiquer les indemnités que va percevoir cette jeune femme à la fin de ce contrat. 2pts

.Indemnité de précarité fin de contrat 1 pt

.Indemnités de congés payés 1 pt

7.4 Citer les documents que l'entreprise devra remettre à cette salariée lors de son départ. 1,5pt (0,5pt/réponse)

.Le certificat de travail 0,5 pt

.Le reçu pour solde de tout compte 0,5 pt

.L'attestation d'ASSEDIC 0,5 pt

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil4		CB 4/9

2^{ème} situation : un jeune homme qui ne respecte absolument pas les conditions de travail (retards réguliers, absences injustifiées...)

7.5 Nommer le tribunal compétant que pourrait éventuellement saisir Mme De Latour.

Conseil des prud'hommes 1pt

7.6 Donner le rôle de ce tribunal.

Il règle les conflits entre employeur et salariés dans le cadre du travail 2 pts

7.7 Citer les personnes siégeant à ce tribunal. 1pt

Des représentants des employeurs 0,5 pt

Des représentants des salariés 0,5 pt

8 Pour mettre en valeur le défrisage réalisé vous effectuez une mise en forme temporaire et utilisez une laque

8.1 Préciser le but d'utilisation de cette laque 2pts (1pt/réponse)

Fixe la coiffure après une mise en forme temporaire en la protégeant du vent et de l'humidité 1pt

Apporte du maintien à la chevelure en la recouvrant d'un film plastifiant invisible 1pt

8.2 Donner la composition de ce produit 4pts (1pt/réponse)

Solvant (alcool éthylique) 1 pt

Agents plastifiant 1 pt

Polymères plastifiants

Gaz propulseur (butane, propane, iso butane) 1 pt

Additifs (parfum, adoucissant, brillantant) 1 pt

9 La laque contient des substances susceptibles de provoquer des réactions allergiques.

9.1 Donner la définition de l'allergie.

Allergie= hypersensibilité d'un individu à certaines substances appelées allergènes 1 pt

9.2 Les manifestations allergiques dues à l'utilisation de la laque concernent souvent l'appareil respiratoire.

Nommer deux maladies allergiques atteignant l'appareil respiratoire. 2pts

Rhinite 1 pt

Asthme 1 pt

Œdème de quinqué accepté

9.3 Citer 6 moyens de prévention contre l'allergie devant être appliqués dans les salons de coiffure. 3pts (6 réponses attendues, 0,5 pt / réponse)

Ne pas faire de shampooing avant l'application d'un colorant pour maintenir l'intégrité de la peau

Utiliser des crèmes protectrices

Aérer le salon

Eviter le tabac

Eviter le contact avec la substance allergène : utiliser les gants de protection

Touche d'essai.

Eviter les gants en latex, préférer les gants en vinyle

Utiliser des instruments dont le manche est recouvert de plastique.....

D'autres moyens de prévention peuvent être acceptés.

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseils		CB 5/9

10.1 Au cours du défrisage sur cheveu européen, celui-ci subit une transformation physico chimique. Expliquer les différentes phases de cette transformation. 4 pts

L'utilisation du réducteur (0,5pt) contenu dans le défrisage thiolé utilisé provoque la rupture des liaisons dissulfurés de la kératine (0,5pt), le cheveu est rendu malléable (0,5pt). L'action mécanique (0,5pt) exercée sur le cheveu par l'opérateur permet d'obtenir un lissage (0,5pt). Le fixateur utilisé au moment de l'oxydation (0,5pt) reconstitue les liaisons rompues au cours de la réduction (0,5pt) et permet ainsi aux cheveux de garder sa nouvelle forme lisse (0,5pt).

10.2 Citer les propriétés mécaniques et de surface du cheveu mises en jeu pendant cette opération (6 réponses attendues) 3pts (0.5pt/réponse)

Mécaniques : solidité, malléabilité, plasticité, élasticité

Surface : absorption, électrique

11 Vous conseillez à Mme De Latour un produit de construction et un produit de finition. En vous aidant de l'annexe 6, compléter le tableau ci-dessous en indiquant le nom du produit conseillé et l'argument principal pour chaque produit. 4pts

	Dénomination	Argument principal
Produit de construction	Emulsion lissante dans create style 1pt	Elimine les frisottis 1pt
Produit de finition	Emulsion lissante 1pt	La crème de lissage élimine les frisottis et apporte douceur et brillance 1pt

12 L'utilisation des produits cosmétiques est réglementée par la loi du 10 juillet 1975
Donner la définition d'un produit cosmétique

3 pts

Les produits cosmétiques et d'hygiène corporelle sont toutes les substances ou préparations autres que les médicaments destinés à être mises en contact avec les parties superficielles du corps humain (épiderme, système pileux et capillaire, ongle..) en vue de les nettoyer, de les protéger, de les maintenir en bon état, d'en modifier l'aspect, de les parfumer ou d'en corriger l'odeur pour les maintenir en bon état.

13 Votre employeur vous demande de mettre à jour la fiche de stock du soin (annexe 4)

13.1 Compléter la fiche de stock sachant que le 30 avril le stock est de 5 produits 4pts (0,5 pt / réponse)

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil6		CB 6/9

Désignation : soin nutri sculpt Kérastase				
Stock minimum : 02		Stock maximum : 20		Stock d'alerte : 05
Dates	N° du bon	Entrée	Sortie	Stock
30 avril	BP N° 73	15	20
6 mai	BS N° 121		0614
15 mai	BS N° 122		1004
17 mai	BE N° 74	25	29
21 mai	BS N° 123		0920
23 mai	BS N° 124		1010
27 mai	BE N° 75	10	20
30 mai	BS N° 125		0614

13.2 Définir :

le stock minimum : évite la rupture de stock 1pt

le stock maximum : niveau de stock à ne pas dépasser 1pt

le stock d'alerte : déclenche la commande 1pt

13.3 Commenter l'analyse de la fiche de stock. 3pts

Le stock d'alerte est atteint (le 15 mai) 1,5pt

Le stock maximum n'est pas respecté (le 17 mai) 1,5pt

14 Afin de compléter le fichier clientèle, élaborer la fiche client de Mme De Latour, préciser toutes les informations qu'elle doit contenir pour envisager une action commerciale. 4 pts (0,25 pt / réponse)

*NOM		*PRENOM :			
*ADRESSE :					
*TEL :					
*Date de naissance :					
*Etat du cuir chevelu :					
*Texture des cheveux :					* % de cheveux blancs
*Etat des cheveux :					
*Hauteur de ton :					
*Dates	*services techniques	*produits utilisés	*modifications à apporter	*Produits vente conseillés	*produits vendus

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil7		CB 7/9

15 Votre employeur désire mettre en place une action commerciale :

15.1 Citer la date de la loi réglementant la publicité

27 décembre 1973 1 pt

15.2 Préciser son contenu 4 pts (1pt / réponse)

Est interdite toute publicité comportant sous quelque forme que ce soit des indications ou présentation fausses de nature à induire en erreur lorsque celles-ci portent sur :

- existence, nature composition
- qualité substantielle
- quantité, mode et date de fabrication
- Prix, condition de vente de services qui font l'objet de la publicité
- condition d'utilisation
- identité, qualité du fabricant.

Ces dispositions s'appliquent quelle que soit la forme utilisée par l'annonceur.

15.3 Proposer un moyen qui permettra de fidéliser votre nouvelle cliente, Mme De Latour.

- Carte de fidélité 1pt

Accepter le publipostage

15.4 Nommer les avantages pour la cliente 1pt (0,5pt/réponse) 2 réponses attendues

- Carte familiale
- Permet une réduction de prix
- Carte personnalisée

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil8		CB 8/9

A rendre avec la copie

Nom du produit : nutri sculpt	0,25pt	Lait nourrissant Toucher velouté Discipline et lisse les cheveux avant le brushing	0,25pt
Marque :kérastase l'Oréal professionnelle	0,25pt	Fournisseur exclusif des coiffeurs	0,25pt
Référence : EMB 99134B	0,25pt	Repère identification date de fabrication	0,25pt
Distribution : L'Oréal	0,25pt	Marque reconnue Fabricant français	0,25pt
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES			
Forme : trapézoïdal	0,25pt	Bonne préhension Ne glisse pas	0,25pt
Description : flacon pompe	0,25pt	Dose la quantité de produit à utiliser	0,25pt
Produit concentré	0,25pt	Une petite quantité suffit	0,25pt
Coloris :			
Contenance : 125ml	0,25pt	Facilité de rangement	0,25pt
Composition :parfum Eau Polyquaternium	0,25pt 0,25pt	Odeur agréable Facilité d'utilisation	0,25pt
CARACTERISTIQUE COMMERCIALE			
Prix :12 euros	0,25pt	Qualité prix intéressant	0,25pt
Lieu de vente : circuit professionnel	0,25pt	Soin utilisé par son coiffeur Conseil du professionnel Facilité de réapprovisionnement	0,25pt
Conditionnement : flacon individuel	0,25pt	Pas de stock	0,25pt
Flacon recyclable	0,25pt	Respect l'environnement	0,25pt
CARACTERISTIQUES PSYCHOLOGIQUES			
Type de clientèle : clientes aux cheveux secs, ondulés ou frisés	0,25pt	Suivi beauté de la chevelure	0,25pt
Motivation d'achat : orgueil Confort	0,25pt 0,25pt	Haute protection de la chevelure Pas de temps de pause Facilité d'utilisation	0,25pt
Vente complémentaire :			

Examen et spécialité	CORRIGE	Rappel codage
Mention complémentaire Coloriste-Permanentiste		5-0364
Intitulé de l'épreuve		N° de page
E3 Etude Technique et Vente conseil		CB 9/9