

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BTS ESTHETIQUE COSMETIQUE

METHODOLOGIE-ORGANISATION-TECHNOLOGIE

Session 2005

Durée : 4 heures
Coefficient : 2

PROPOSITION DE CORRIGÉ

BTS ESTHETIQUE COSMETIQUE	Session 2005
METHODOLOGIE-ORGANISATION-TECHNOLOGIE	ETE4MET BIS
Coefficient : 2	Durée : 4 heures
	Page 1/12

Les éléments de corrigé proposés ont pour objectif de servir de support de discussion lors des réunions d'harmonisation et ne peuvent en aucun cas être considérés comme suffisants. Ils sont déclinés (pour chaque question) selon les critères d'évaluation imposés par la définition de l'épreuve (analyse, choix, réalisation). Il appartient au jury d'approfondir les pistes proposées dans le respect du référentiel.

Le barème reprend celui du sujet. La distribution des points entre les diverses parties, telle qu'elle est donnée au candidat, ne peut être modifiée. Par contre, la commission peut ventiler chaque bloc de points tout en restant le plus proche possible de la répartition proposée au niveau national afin d'éviter les écarts entre les centres d'examen (le Brevet de Technicien Supérieur est un diplôme national).

Les décisions prises en commission d'harmonisation s'imposent à tous les correcteurs.

La note finale du devoir est exprimée sur 20 (en points entiers) et doit être justifiée par une appréciation explicite, cohérente et lisible (écriture à l'encre).

	Barème	Éléments de correction
QUESTION 1.1	5,0	
Connaissance des techniques et des matériels		
Qualités d'organisation et de gestion des équipements, des personnels et des locaux		<p><u>Contraintes</u> : prise en compte des contraintes</p> <ul style="list-style-type: none"> - horaires (10h-19h du lundi au samedi) - statut personnel (35h) et qualification - nombre de cabines : 4 visages, 3 corps, 1 solarium, 1 espace accueil-vente, 2 coins beauté - directrice (consultation beauté) - assistante
Argumentation, valeur technique et réalisme des solutions proposées		<p><u>Choix et solutions</u> à partir de l'évaluation des besoins : proposition</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 directrice plein temps + 1 assistante plein temps (BTS esthétique) - 7 personnes à temps plein et 7 à mi-temps <p>en précisant les qualifications des différents personnels et les soins qu'ils peuvent assurer</p>
Rigueur de la démarche adoptée		Respect des contraintes
Qualité des documents réalisés		Choix/forme : tableau, schéma (organigramme) Clarté, lisibilité
Connaissance des limites et des contraintes de la profession		Réglementation, éthique, sécurité... Convention collective (horaires et justification) Législation du travail, respect des diplômes
QUESTION 1.2	5,0	
Connaissance des techniques et des matériels		Evaluation qualitative Connaissance des profils de poste → critères de sélection - présentation, langage, capacité d'écoute, compétence professionnelle, motivation, capacité comportementale...
Rigueur de la démarche adoptée		Respect des étapes : offre d'emploi, 1 ^{er} sélection, entretien d'embauche Un seul document → proposant 3 parties distinctes (état civil, critères d'évaluation, indicateur d'évaluation)
Qualité des documents réalisés		- sous forme de grille d'évaluation : présentation - présence d'indicateurs d'évaluation (TB, B, M, I) ou 1 → 10 - critères d'évaluation - partie état civil / partie professionnelle

	Barème	Éléments de correction
QUESTION 2.1	9	
Connaissance des techniques et des matériels		Connaissances des techniques de formation : - déterminer les objectifs de l'action : créer un esprit d'équipe et la dynamiser dans l'image de marque de l'institut, développer la vente des produits en cabine, maîtriser les produits de la marque - méthodologie de construction de l'action
Qualités d'organisation et de gestion des équipements, des personnels et des locaux		Structuration du déroulement et des enchaînements 1. présentation 2. vente soins visage 3. vente soins corps 4. vente du service « solaire » / exposition
Argumentation, valeur technique et réalisme des solutions proposées		Qualité scientifique, technique, commerciale de la formation, cohérence.
Rigueur de la démarche adoptée		Répartition logique sur les 3 journées
Qualité des documents réalisés		Choix/forme : tableau Clarté, lisibilité
Connaissance des limites et des contraintes de la profession		Réglementation, éthique, sécurité...
QUESTION 2.2	3	
Connaissance des techniques et des matériels		Documents techniques à remettre aux personnels au cours de la formation : - fiches de produits (marques) - fiches de protocole de soins (visage, corps...) - documents de stratégie d'entreprise (objectifs de développement des soins, de vente de produits...) Moyens pédagogiques : film, démonstration, séquence filmée, jeux de rôle...
Qualités d'organisation et de gestion des équipements		Documents adaptés à l'organisation des journées et aux objectifs de la formation
Argumentation, valeur technique et réalisme des solutions proposées		Qualité scientifique, technique, commerciale des documents Cohérence des propositions
Rigueur de la démarche adoptée		Cohérence avec la question 2.1

	Barème	Éléments de correction
QUESTION 3	12	
Connaissance des techniques et des matériels, des locaux et des personnels		<ul style="list-style-type: none"> - Différenciation des étapes du soin du buste - Exactitude des objectifs - Adéquation des contenus Mode d'utilisation de l'appareil à électropénétration destiné au buste <ul style="list-style-type: none"> - fonction - utilisations, contre-indications, précautions d'emploi
Qualités d'organisation et de gestion des équipements, des personnels et des locaux		
Argumentation, valeur technique et réalisme des solutions proposées		Exactitude des connaissances
Rigueur de la démarche adoptée		
Qualité des documents réalisés		Choix/forme : tableau Clarté, lisibilité, structuration
Connaissance des limites et des contraintes de la profession		Réglementation, éthique, sécurité... <ul style="list-style-type: none"> - Règles de sécurité et précautions d'emploi

	Barème	Éléments de correction
QUESTION 4	6	
Connaissance des techniques et des matériels		<p>Ambiance physique de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - éclairage - acoustique - revêtements - insonorisation
Qualités d'organisation et de gestion des équipements		Propositions adaptées avec la cabine VIP
Argumentation, valeur technique et réalisme des solutions proposées		Aspect luxueux, respect de l'image de la marque
Rigueur de la démarche adoptée		Qualité de l'argumentation
Qualité des documents réalisés		Pertinence et cohérence des solutions
Connaissance des limites et des contraintes de la profession		Présentation structurée
		Choix/forme : tableau
		Clarté, lisibilité
		Réglementation, éthique, sécurité...

QUESTION 1.1

Nombre, qualification du personnel

Prendre en compte

- institut ouvert 6 jours par semaine (du lundi au samedi) avec une amplitude de 9 heures par journées (de 10 à 19h), soit une ouverture totale de 54 heures par semaine.
- 240 m² avec 7 cabines de soins :
 - 3 visages
 - 1 VIP (corps, visage)
 - 3 corps
 - 2 coins beauté (retouche après soin)
 - avec 1 solarium
 - avec 1 cabine après soin pour se relaxer
 - avec 1 espace privé pour consultation beauté
 - avec 1 espace accueil vente
- directrice (nous) assure consultation beauté

Choix envisagé

- Directrice plein temps 35h gère consultation beauté, solarium, RDV, accueil, vente, gestion du personnel.
- Prévoir une assistante : remplace directrice lors de ses absences, 35h, BTS esthétique, expérience grand institut souhaitable, connaissance de la marque.
- Autres employées : soit 7 personnes à temps plein et 7 personnes à mi-temps, soit 10 personnes à temps plein.

Prévoir personnel avec spécialisation soin visage et soin corps, CAP voire BP (corps) avec expérience dans ce domaine. Chaque employée aura la responsabilité de sa cabine (pour une meilleure implication).

Question 1.2

Fiche d'évaluation

Une fiche par candidate, présentée sous forme de tableau, grille :

- partie état civil : nom, prénom, tél., adresse, âge, situation familiale...
- qualification professionnelle, expériences
- présentation : maquillage, coiffure, main, prestance, tenue vestimentaire...
- qualité du langage : choix, élocution, clarté, aisance, structure... comportement dans l'espace, maîtrise des langues...
- motivation : prestation convaincante, adéquation par rapport aux postes...
- capacités comportementales : adaptation, sociabilité, maîtrise de soi...
- connaissances : marques, produits, soins, innovations du secteur esthétique de soi (qualités, défauts)

Les critères seront à quantifier : très insuffisant, convenable, satisfaisant, très satisfaisant.

Tout travail logique et cohérent se présentant sous diverses rubriques peut être accepté si il est pertinent.

QUESTION 2 (parties 1 et 2)

ORGANISATION DES 3 JOURNEES DE FORMATION : proposition

Les objectifs :

- Créer un esprit d'équipe et dynamiser la nouvelle équipe qui se met en place.
- Inciter le personnel à faire suivre les soins en cabine de vente de produits.
- Rechercher les moments clefs avec l'équipe pendant les différents soins cabine pour provoquer la démarche de vente.
- Vérifier la bonne maîtrise des produits de la marque.

La première journée

Horaires	Contenu	Moyens pédagogiques et supports techniques
9h-10h	Image de la marque et objectifs de développement de l'institut Présentation des équipes et fonction de chacun Présentation des fonctions de la directrice Visite de l'institut de beauté	Vidéo de la société et des points forts Documents de stratégie d'entreprise Tour de table, prise de parole et temps de parole identique pour chacun (12 personnes présentes, 2 minutes par personne)
10h-10h30	Définir les fonctions de l'institut pilote Rappeler les contraintes liées à l'image de la marque : - uniforme - hygiène - coiffure – maquillage - langage	Pause café, 30 minutes (partie accueil) Contrat entre le respect des contraintes et les conditions d'embauche
11h-12h	Les activités de la directrice - identifier les besoins de la cliente - accueillir les nouvelles clientes - renseigner l'ordonnance beauté visage et/ou fiche de suivi corps Remise des supports techniques	Doc. 1 : fiches beauté visage (soins solaires maquillage) Doc. 2 : fiche conseil produits visage Doc. 3 : fiche suivi corps et solaires pour le corps Doc. 4 : fiche conseil produits corps et solaires Doc. 5 : carnet de bronzage (spécifique « solaires ») Doc. 6 : livret général sur l'ensemble des produits de la marque
12h-13h	Repas pris avec l'équipe soit au sein de l'entreprise soit au restaurant (prise en charge par la marque) . (12 personnes)	
13h-16h	Appropriation du soin visage de la marque : 2 esthéticiennes spécialisées en soin visage : l'une travaille, l'autre sera son modèle Après cette partie pratique : - commentaire commun - synthèse. Compléter la fiche conseil Visage (doc. 1 et doc. 2)	Utilisation de fiches soin visage avec mise en évidence des spécificités liées à la marque sur lesquelles l'institut souhaite construire son image

La deuxième journée

Horaire	Contenu	Moyens pédagogiques et supports techniques
9h	Accueil - café	Utilisation de fichiers soins du corps avec mise en évidence des spécificités liées à la marque sur lesquelles l'institut souhaite construire son image.
9h30-12h	Appropriation des soins corps de la marque. Dialogue, commentaires Rechercher les moments clefs pour parler des soins avec la cliente	
12h-13h	Repas pris en équipe (12 personnes) soit restaurant soit entreprise	
13h-16h	<u>Les solaires :</u> - visage - corps - carnet de bronzage, précautions face au soleil (doc. 5)	Utilisation de supports spécifiques à la marque

La troisième journée

Avant l'ouverture, on refait un briefing avec l'ensemble du personnel (12 personnes)

Techniques de vente des produits en cabine de soins

- stratégies de vente et politique de marketing
- techniques personnalisées

QUESTION 3.1

PROTOCOLE PARTIEL DU SOIN BUSTE

ETAPE	OBJECTIFS	DEROULEMENT
Phase de nettoyage	Préparer les tissus à recevoir les produits traitants et appareils	Application de : <ul style="list-style-type: none">- produits nettoyants avec ou sans appareils de brossage- de gommage avec ou sans appareils (soit brossage, soit saponification)- pulvérisation (Lucas Championnière) ou vaporisation (Vapozone)- extraction des comédons du décolleté
Phase de traitement	Apporter les éléments ou actifs manquants aux tissus	<ul style="list-style-type: none">- pénétration d'actifs contenus dans des solutions ionisables à l'aide de l'appareil d'électropénétration- techniques manuelles (tonifiant, raffermissant)- masque modelant
Phase de protection, tonification	Maintenir les tissus raffermiss	Application de produits avec actifs tenseurs, protecteurs et hydratants

Question 3.2

Fiche technique :

Titre : utilisation de l'appareil à électropénétration dans les soins du buste

Principe : pénétration cutanée d'une substance chimique décomposée en éléments ioniques sous l'action du courant galvanique que permet une migration des ions de la solution chimique choisie vers l'électrode de signe opposée.

INDICATIONS : Tout type de peau saine, propre. Choisir le produit à ioniser en fonction des besoins de la peau (ex : peau déshydratée et atone pour le buste).

CONTRE-INDICATIONS : Dermatose, plaie, objet métallique (stérilet, peace-maker), femme enceinte.

PRECAUTIONS :

Moduler l'intensité du courant en fonction des zones plus sensibles que d'autres.

Le réglage est proportionnel à la surface de l'électrode.

Il est d'une nécessité absolue d'éviter des brûlures en :

- surveillant l'état du matériel (électrodes, fils...)
- veillant à une correcte imbibition des électrodes
- nettoyant la peau avant application des électrodes
- vérifiant l'absence de contact direct du métal avec la peau
- s'assurant que l'appel de la cliente peut être entendu ou qu'il lui est possible d'interrompre elle-même le traitement.

QUESTION 4

Facteurs d'ambiance

CHOIX RETENUS	JUSTIFICATIONS
<p><u>Les facteurs d'ambiance lumineuse :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Transparence :</u> <ul style="list-style-type: none"> - vitrines - meubles vitrés - étagères en verre - portes vitrées - larges fenêtres laissant entrer la lumière - couleurs claires, pastels... - décor épuré - miroirs réfléchissants (surtout au niveau de l'accueil) • <u>Eclairage :</u> <ul style="list-style-type: none"> Niches illuminées (avec produits) Etagères éclairées avec des spots (avec produits) Eclairage doux basse tension <p><u>Soins visage et soins corps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - éclairage indirect (doux avec variateur d'intensité) - selon besoins , lampe sur pieds à roulettes pour éclairer la zone de travail (épilations, soin des ongles) - éclairage du poste de travail en direct, lampe avec bras inclinable <p><u>Maquillage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - miroirs avec bandeaux de 3 à 4 spots lumineux disposés symétriquement • <u>Couleur</u> (ambiance générale) <p>La couleur des ampoules en harmonie avec celle du revêtement au niveau de l'accueil et des espaces d'accès aux cabines</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Points d'animation « colorée »</u> (accueil) <p>Ecran vidéo</p> <p>Bouquets numériques (3 ou 4 écrans transparents de différentes couleurs et présentant les nouveautés : soins, produits)</p> <p>Chaque écran présente 1 thème spécifique</p> <p><u>Revêtement au sol</u></p> <p>Bois : revêtement au sol, couleur douce (sable)</p> <p>Marbre trop froid</p> <p>Moquettes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - agrandir l'espace - espace non cloisonné (effet d'apaisement, sérénité, propice à la détente et aux soins esthétiques - conforter l'image de la marque et le côté luxueux - prise de contact douce - mise en valeur et jeu de présentation des produits <p>Ambiance douce dans la cabine avec possibilité d'un éclairage spécifique et supplémentaire sur la surface à travailler</p> <p>Douceur pour harmonie épurée Respect des couleurs de la marque</p> <p>Aspect de l'effet de transparence Point d'animation pour mettre en valeur les produits et les soins</p> <p>A privilégier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - entretien assez facile - chaleur, confort, douceur et luxe (bois précieux) - bois exotique (couleur) : incite au rêve, au voyage, donc contribue à la relaxation, bien-être et détente <p>Luxe... couleur...</p> <p>Chaleur...</p>

Revêtement au mur

Peinture murale : note couleur pastel

Couleur identique à celle du sol pour ne pas fatiguer les yeux
Lessivable pour l'hygiène

Revêtement plafond

Les facteurs thermiques et acoustiques

1. Chaleur chauffage par radiateurs électriques
2. climatisation
3. extracteur d'air et parfum d'ambiance
4. insonorisation de la cabine
5. ambiance musicale

Relaxation, bien-être

Idem, parfum

En fonction du soin choisi (produit), harmoniser avec produits de soins

Confort, luxe, relaxation, détente

Harmoniser avec les parfums