

<b>PILOTAGE NATIONAL</b>				Session	<b>2009</b>
Examen et spécialité					
<b>Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste</b>					
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total	
<b>SUJET</b>	<b>E3 Etude Technique et Vente Conseil</b>	<b>1h30</b>	<b>5</b>	<b>Page 1 sur 12</b>	

**Ce sujet comporte 13 pages numérotées de 1 à 13**  
**Assurez-vous que cet exemplaire est complet.**  
**S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au Chef de Salle**

## CORRIGE

Documents non autorisés

Matériel autorisé : calculatrice conforme à la réglementation en vigueur

Barème :

		NUMEROS DES QUESTIONS	BAREME EN POINTS	NOTATION
Enseignement scientifique appliqué (S1)	Biologie appliquée (S12)	2.1 à 2.15	20	
	Physique-chimie appliquées (S11)	2.16 à 2.20	10	
Technologie et méthodes (S2)		1.1 à 1.7	20	
Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité (S3)		3.1 à 3.5	20	
Gestion de l'entreprise (S4)	Travaux de gestion (S41)	4.1.1 à 4.1.2	10	
	Eléments de droit du travail (S42)	4.2.1 à 4.2.5	12	
	Vente conseil (S43)	4.3.1 à 4.3.2	10	
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	
		Note (arrondie au ½ point) / 20		

PILOTAGE NATIONAL			Session	
			2009	
Examen et spécialité				
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 2 sur 12

## 1. TECHNOLOGIES ET METHODES (20 POINTS)

### SUJET

Mme Noël, une nouvelle cliente, entre dans votre salon .Ses cheveux mi-longs, de type africain sont crépus, et n'ont jamais subi de modification chimique. Son cuir chevelu est sain et son dernier shampoing suivi d'un soin remonte à 1 semaine .

Elle vous montre un modèle de coiffure (photo 1, ci-dessous), et vous demande s'il est possible de réaliser durablement cette coiffure.



photo 1

coiffure par : Kosit hair designs team for avlon  
Photo du magazine studio de coiffure, publication juin/juillet 2008-  
Magazine hairstyles only- édition haversham publications Ltd

1.1. Nommer le service de mise en forme permanente proposé à votre cliente.

**Le défrisage (1pt)**

1.2. Citez les 2 catégories de produits, de mise en forme permanente, utilisées pour ce service en coiffure.

Défrisant à technologie thiolée 2pts

Le défrisant à technologie alcaline (avec soude ou sans soude) 2pts

PILOTAGE NATIONAL			Session		2009
Examen et spécialité					
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste					
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total	
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 3 sur 12	

1.3. Choisir une technologie et justifier ce choix par rapport à votre cliente (photo 1).

- Le défrisant à technologie alcaline sans soude avec soude. *car cheveux de type réfract.* 1pt

1.3.1. Compléter le tableau ci-dessous (1 réponse à chaque fois)

DIFFERENTS PRODUITS	COMPOSANTS, ROLE
1. Crème, Activateur ou réducteur ou Agent alcalin  0,5 pt	COMPOSANT: Hydroxyde de guanidine : Hydroxyde de calcium + Carbonate de guanidine ou Hydroxyde de potassium ou Hydroxyde de lithium ou Hydroxyde de sodium (avec soude) 0,5 pt  ROLE : Rompre les ponts cystines 0,5 pt
2. Neutralisant, shampooing  0,25 pt	COMPOSANT: Agent acide 0,5 pt  ROLE : Neutraliser l'alcalinité du produit, rétablit le pH 0,25 pt
3. Soins  0,25 pt	ROLE : Adoucissant 0,25 pt  Réhydratation du cheveu

1.3.2. Donner le pH du produit réducteur utilisé  
pH : 11 à 13

1 pt

1.4. Indiquer 2 précautions à prendre, par le coiffeur, avant l'utilisation de cette technologie.

- Lire la notice d'utilisation et respecter le mode d'emploi, 1pt
  - Faire un diagnostic, 1pt
  - Faire une mèche d'essai,
  - Protéger le contour du visage,
  - Mettre des gants,
  - Ne jamais accélérer avec de la chaleur,
- Mettre la minuterie dès le début de l'application

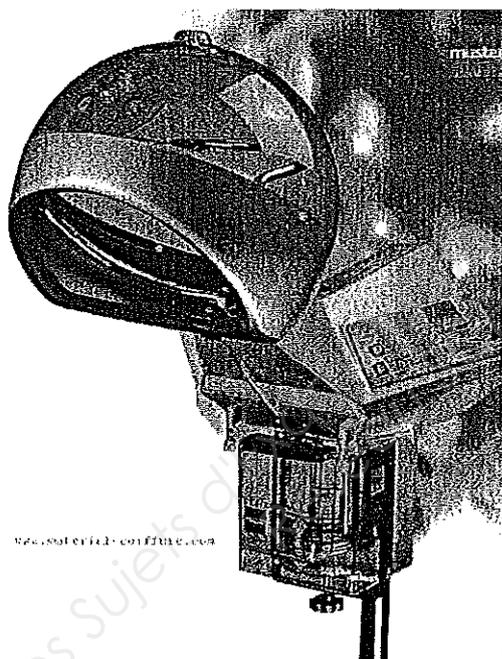
PILOTAGE NATIONAL			Session 2009	
Examen et spécialité Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Type SUJET	Intitulé de l'épreuve E3 Etude Technique et Vente Conseil	Durée 1h30	Coefficient 5	N° de page/total Page 4 sur 12

1.4.1. Donner 2 motifs de refus de la réalisation de cette technologie.

- sur cheveux décolorés, sensibilisés, poreux, secs, cassants, abîmés
- sur du henné (métallique, naturel)
- sur une permanente,
- sur un défrisage effectué avec un produit thiolé
- sur des cheveux lavés depuis moins d'1 semaine
- après avoir ôter des tresses ou extensions
- sur un cuir chevelu irrité ou brûlé, sensibilisé

2pts

Lors de l'application du soin, vous utilisez l'appareil suivant.



www.materiel-coiffure.com

1.5. Nommer cet appareil

(1 pt)

Appareil de production de vapeur et d'ozone

1.6 : Indiquer les effets attendus lors de son utilisation.

(3 pts)

- o Meilleure pénétration du produit, favorise l'ouverture des écailles.
- o Emission d'ozone seul (pouvoir bactéricide et fongicide)

Après ce service, le coiffeur doit éviter d'exercer des tensions sur les cheveux lors du séchage.

1.7: Nommer une technique de coiffage, préservant la fibre capillaire.

(2 pts)

Mise en plis sur rouleaux feutrine

Coiffage aux doigts

PILOTAGE NATIONAL			Session		2009
Examen et spécialité					
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste					
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total	
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 5 sur 12	

## 2 ENSEIGNEMENT SCIENTIFIQUE APPLIQUE

### Biologie appliquée : (20 pts)

Suite au service technique, votre cliente vous demande quelques renseignements à propos des propriétés des cheveux.

2.1. Donner la définition de la charge de rupture d'un cheveu. (1 point)  
**La charge de rupture est la force qu'il faut exercer sur le cheveu pour le casser.**

2.2. Indiquer la valeur en grammes de la charge de rupture du cheveu de votre cliente. (1 point)  
**Environ 50 à 60g**

2.3. Citer la propriété du cheveu utilisée pour la technique réalisée. (1 point)  
**Plastique ou élastique ou malléable**

La structure de la kératine est altérée lors de la technique réalisée.

2.4. Citer les liaisons mises en jeu lors de cette opération capillaire. (1 point)  
**Les ponts cystine ou liaisons soufre ou liaisons dissulfures et liaisons salines**

Au niveau de la cuticule du cheveu, les écailles peuvent aussi subir des modifications.  
 En observant les schémas suivants

2.5. Identifier et caractériser le cheveu en milieu alcalin lors du défrisage. (1 point)



Cheveu n°1



Cheveu n°2

**Le cheveu N°1 est celui qui est dans un milieu alcalin, en effet ses écailles de la cuticule sont ouvertes.**

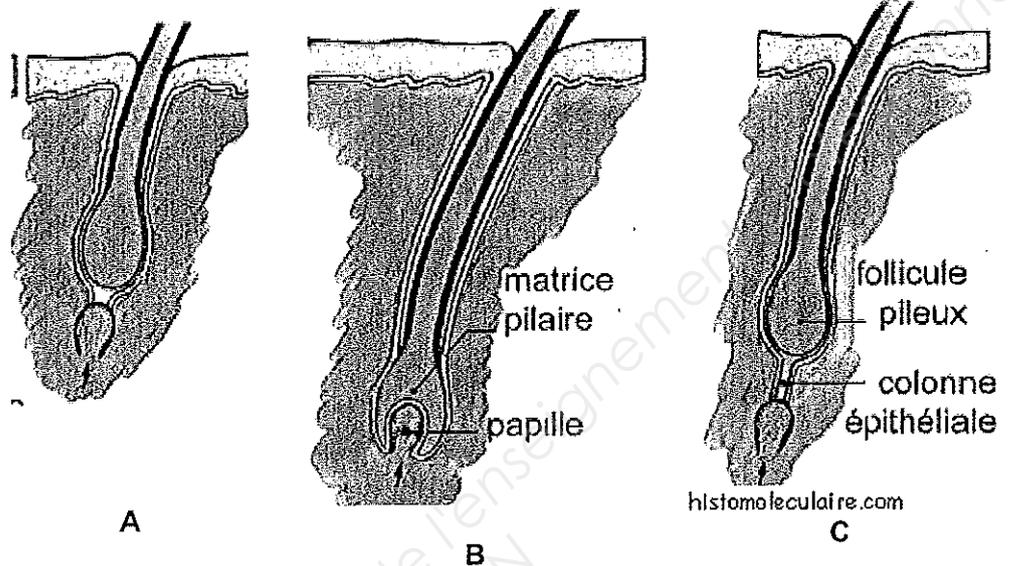
Le cheveu se renouvelle de façon cyclique.

2.6. Indiquer le nom de chaque phase du cycle pileaire ci-dessous. (1 point)  
**( voir corrigé page suivante).**

2.7. Donner la durée moyenne de chaque phase. (1 point)  
**( voir corrigé page suivante).**

PILOTAGE NATIONAL			Session 2009	
Examen et spécialité Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 6 sur 12

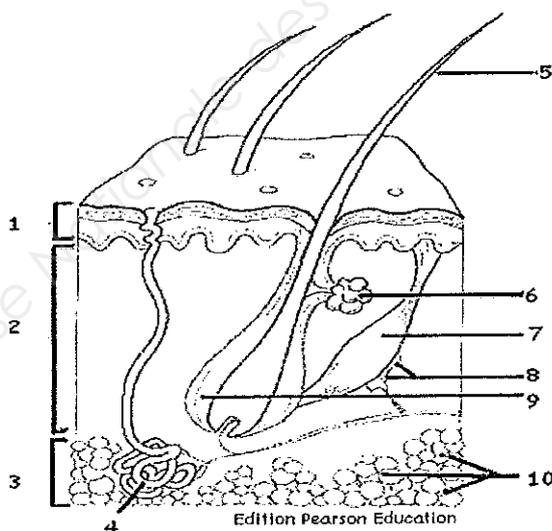
2.8. Replacer les schémas dans l'ordre chronologique uniquement à l'aide des lettres (A, B, C).



Nom de la phase	Télogène (0,5pt)	Anagène (0,5pt)	Catagène (0,5pt)
Durée de la phase	2 à 3 mois (0,5pt)	2 à 6 ans (0,25pt)	3 à 4 semaines (0,25pt)
Ordre chronologique	B C A (1 pt)		

La peau est la frontière entre l'extérieur et l'intérieur de notre organisme. D'une architecture complexe, elle assure de nombreuses fonctions.

2.9. Légender le schéma de la peau suivant. (2,5 pts)



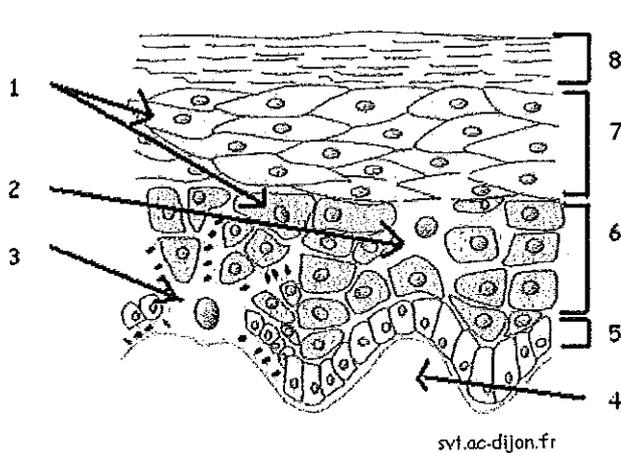
- 1 – épiderme
- 2 – derme
- 3 – hypoderme
- 4 – glande sudoripare eccrine
- 5 – poil
- 6 – glande sébacée
- 7 – muscle horripilateur / erector / redresseur
- 8 – terminaisons nerveuses libres
- 9 – follicule pileux / bulbe pileux / gaine épithéliale interne
- 10 – adipocytes

2.10. Indiquer la conséquence de la légende n°8 pour l'organe concerné. (1 pt)  
La terminaison nerveuse libre va emmener un message et le muscle horripilateur va se contracter.

<b>PILOTAGE NATIONAL</b>			Session <b>2009</b>	
Examen et spécialité <b>Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste</b>				
Type <b>SUJET</b>	Intitulé de l'épreuve <b>E3 Etude Technique et Vente Conseil</b>	Durée <b>1h30</b>	Coefficient <b>5</b>	N° de page/total <b>Page 7 sur 12</b>

La surface de la peau est très exposée aux variations de l'environnement. Cette fine couche (0,1mm) contient cependant plusieurs éléments  
(2 pts)

2.11. Légender le schéma suivant



- 1 – kératinocyte
- 2 – cellule de Langerhans
- 3 – mélanocyte
- 4 – papille dermique / derme papillaire
- 5 – couche basale / germinative
- 6 – corps muqueux de malpighi / couche de Malpighi / couche filamenteuse / couche épineuse
- 7 – couche granuleuse
- 8 – couche cornée

On estime à 8,3% le nombre de personnes touchées par un psoriasis en France en 2002.

2.12. Indiquer les deux causes ou dysfonctionnements biologiques qui affectent la peau dans le cas du psoriasis.  
(1 pt)

**Le psoriasis est dû à une dilatation des capillaires sanguins du derme et à une accélération de la kératogenèse de l'épiderme.**

2.13. Cocher la bonne réponse.

(0,5 pt)

Le psoriasis est contagieux

Le psoriasis n'est pas contagieux

Le coiffeur a toujours les mains humides. Il met à rudes épreuves ses ongles.

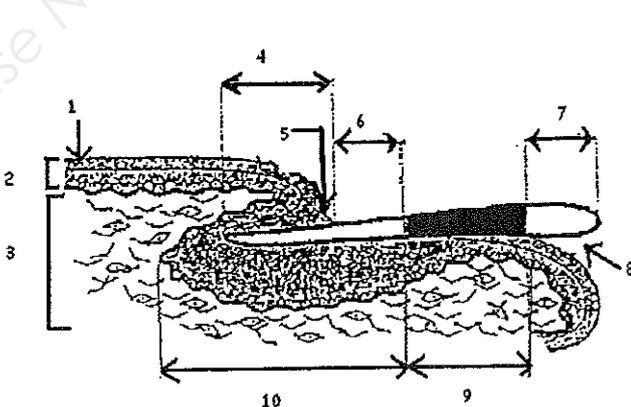
2.14. Donner les trois rôles de l'ongle.

(0,5 pt)

**Protection / défense / préhension**

2.15. Légender le schéma de l'appareil unguéal suivant.

(2 pts)



- 1 – couche cornée
- 2 – épiderme
- 3 – derme
- 4 – racine
- 5 – cuticule
- 6 – lunule
- 7 – bord libre
- 8 – hyponychium
- 9 – lit de l'ongle
- 10 – matrice unguéale



PILOTAGE NATIONAL			Session		2009
Examen et spécialité					
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste					
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total	
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 9 sur 12	

### 3. CADRE ORGANISATIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE L'ACTIVITE (18 pts)

*Florence s'inscrit à l'ANPE, on lui propose une formation sur les cosmétiques.*

3.1. Définir un produit cosmétique. (4 pts)

D'après la réglementation, les cosmétiques sont des substances et des préparations destinées à être mises en contact avec les diverses parties superficielles du corps humain, notamment sur l'épiderme, le système pileux, les cheveux, les ongles, les lèvres, les organes génitaux externes, les dents et les muqueuses buccales, en vue exclusivement ou principalement de les nettoyer, de les parfumer, de les protéger, de les maintenir en bon état, ou de corriger les odeurs corporelles...

On pourra considérer comme bonne toute définition qui s'en rapprocherait. Le candidat peut citer que quelques parties du corps.

3.2. Préciser quatre critères pour la composition du dossier cosmétique et de mise sur le marché d'un produit capillaire (4 pts)

- o Formule chimique
- o Date de durabilité
- o Fonction du produit
- o Règles applicables à la publicité
- o Conditions de transmission au centre anti-poison

3.3. Indiquer les différences entre un produit cosmétique et un médicament ? (4 pts)

Il est différent d'un médicament, car il ne doit pas agir en profondeur et interférer sur les fonctions physiologiques des tissus et des appareils ; il doit au contraire se limiter aux couches supérieures de l'épiderme

3.4. Citez quatre mentions obligatoires concernant l'étiquetage des produits cosmétiques. (4 pts)

Quatre mentions obligatoires : La dénomination du produit, le nom ou la raison sociale et l'adresse du fabricant, le n° du lot de fabrication ou la référence, le poids net ou le volume net, la liste des ingrédients (composants), la date de péremption, les précautions d'emploi.

3.5. Citer deux substances soumises à restriction dans le réducteur utilisé pour la technique réalisée sur madame Noël. (2 pts)

Potasse caustique ou soude caustique  
Hydroxyde de Lithium  
Hydroxyde de Calcium

PILOTAGE NATIONAL				Session	
				2009	
Examen et spécialité					
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste					
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total	
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 10 sur 12	
<b>4. GESTION DE L'ENTREPRISE</b>					

#### 4.1. TRAVAUX DE GESTION ( 10 pts )

Votre responsable vous demande de compléter la fiche de stock (annexe A) des après shampooing « lisshair » 250 ml selon la méthode du coût moyen unitaire pondéré (CMUP) après chaque entrée. Pour cela vous disposez des éléments suivants :

01/06	Stock initial	12 après-shampooing à 7,48 € l'un
02/06	Bon de sortie	4
04/06	Bon d'entrée	2 à 7,63 € l'un
05/06	Bon de sortie	5
08/06	Bon de sortie	2
10/06	Bon d'entrée	8 à 7,32 € l'un
12/06	Bon de sortie	10
15/06	Bon d'entrée	10 à 7,78 € l'un

4.1.1. Compléter la fiche de stock

( 6 points)

Annexe A :

Désignation : après-shampooing « lisshair »250ml										
Ref : 5476BD										
Délai de livraison : 8 jours										
Stock Maximum : 30										
Stock Minimum : 5										
Stock de sécurité 10										
Stock d'alerte : 15										
Méthode : CMUP										
		ENTREES			SORTIES			STOCK		
DATES	LIBELLE	Qté	PU	Total	Qté	PU	Total	Qté	PU	Total
01 06	SI							12	7,48	89,76
02 06	BS				4	7,48	29,92	8	7,48	59,84
04 06	BE	2	7,63	15,26				10	7,51	75,10
05 06	BS				5	7,51	37,55	5	7,51	37,55
08 06	BS				2	7,51	15,02	3	7,51	22,53
10 06	BE	8	7,32	58,56				11	7,37	81,09
12 06	BS				10	7,37	73,70	1	7,37	7,37
05 06	BE	10	7,78	77,80				11	7,74	85,17

4.1.2. . Définir les notions suivantes :

(4 pts)

Stock maximum

Stock au-dessus duquel il n'est pas souhaitable d'acheter

Stock minimum

Stock en dessous duquel il ne faut pas descendre

Stock d'alerte

Stock qui déclenche la commande

Stock de sécurité

Stock toujours présent en cas de problème (retard livraison...)

PILOTAGE NATIONAL			Session	
			2009	
Examen et spécialité				
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 11 sur 12

#### 4.2. ELEMENT DU DROIT DU TRAVAIL (12 pts)

Robert salarié travaille depuis 10 ans au salon « capill hair », il décide de rompre son contrat de travail (CDI).

4.2.1. Préciser le nom donné à la rupture du contrat de travail à l'initiative du salarié (2 pts)

La rupture à l'initiative de l'employé, c'est la démission.

4.2.2. Donner les différentes façons de prévenir l'employeur (4 pts)

Il est conseillé :

Lettre recommandée avec accusé de réception

Lettre remise en main propre

Prévenir verbalement

Avant de quitter définitivement le salon, il doit effectuer une période de préavis.

4.2.3. Indiquer l'utilité du délai de préavis pour le salarié et pour l'employeur. (2 pts)  
L'utilité du délai de préavis pour le salarié : cette période doit permettre au salarié de rechercher un nouvel emploi.

4.2.4. Indiquer la conséquence en cas de non-respect de ce délai par l'une ou l'autre des parties: (2 pts)

Si l'une des parties ne respecte pas le délai de préavis, celle-ci doit verser à l'autre partie une indemnité compensatrice de préavis qui correspond au salaire qu'aurait perçu le salarié s'il avait travaillé.

La réponse : indemnité compensatrice de préavis peut suffire.

4.2.5. Citer les deux documents qui seront remis au salarié, lors de son départ, par l'employeur (2 pts)

Les deux documents obligatoirement remis par l'employeur :

- Le certificat de travail
- Le reçu pour solde de tout compte.

PILOTAGE NATIONAL			Session	
Examen et spécialité			2009	
Mention Complémentaire Coloriste-Permanentiste				
Type	Intitulé de l'épreuve	Durée	Coefficient	N° de page/total
SUJET	E3 Etude Technique et Vente Conseil	1h30	5	Page 12 sur 12

#### 4.3. VENTE CONSEIL (S43) (10 pts)

##### L'entretien de vente

Madame PLANT ne supporte plus sa coiffure. Vous lui proposez une transformation complète de sa chevelure.

4.3.1. Donner 3 arguments pour convaincre Madame PLANT. (6pts)

Arguments pour une coupe :

- Créer un nouveau look
- Etre à la mode
- Adapter la coiffure au style de vie
- Mettre en valeur les yeux
- Renforcer la personnalité
- Redonner de la vigueur aux cheveux
- Avoir une coupe plus pratique pour l'été
- Permettre de se recoiffer plus facilement
- Donner du volume
- Proposition de couleur pour valoriser la coupé
- Proposition de mèches pour apporter de la lumière
- + vente de produits additionnels (shampooing, produit de finition...)

4.3.2. Préciser le mobile d'achat correspondant aux propositions suivantes en s'aidant de la typologie SONCAS (4pts)

- a - Ce produit est très utilisé dans les salons professionnels, il est reconnu pour son efficacité et son sérieux.
- b - La crème de soin « G + » est un nouveau produit faisant appel à des techniques innovantes.
- c - Ce produit est très simple à utiliser, et en plus il vous permettra d'obtenir une coiffure facile d'entretien.
- d - Ce shampooing / après-shampooing est très économique, vous avez les 2 pour le prix d'1.

- a – orgueil, sécurité
- b – nouveauté
- c – confort
- d – argent