Bac Pro **ECP**

165 Fiches de Révision

Bac Pro ECP

Esthétique Cosmétique Parfumerie

- Fiches de révision
- Fiches méthodologiques
- Tableaux et graphiques
- Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel

Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,4/5 selon l'Avis des Étudiants

www.bacproecp.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :

Hello, moi c'est **Pauline** 👋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bacproecp.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **Bac Pro Esthétique Cosmétique Parfumerie** avec une moyenne de **16,83/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h12 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.

3. Contenu de dossier Services & Santé :

1. **Vidéo 1 - Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min) :** Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.

2. **Vidéo 2 - Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min) :** Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.

3. **Vidéo 3 - Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min) :** Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.

4. **Vidéo 4 - Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min) :** Repères pour accompagner la personne au quotidien.

5. **Vidéo 5 - Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min) :** Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

Découvrir

Table des matières

Français ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de textes ..... Aller

Chapitre 2 : Expression écrite structurée ..... Aller

Chapitre 3 : Expression orale en continu ..... Aller

Chapitre 4 : Rédaction de lettres et CV ..... Aller

Histoire-Géographie et enseignement moral et civique ..... Aller

Chapitre 1 : Repères historiques essentiels ..... Aller

Chapitre 2 : Organisation de l'espace géographique ..... Aller

Chapitre 3 : Valeurs et règles de la République ..... Aller

Mathématiques ..... Aller

Chapitre 1 : Nombres et calculs ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages ..... Aller

Chapitre 3 : Statistiques et graphiques ..... Aller

Chapitre 4 : Résolution de problèmes ..... Aller

Chapitre 5 : Calculs professionnels simples ..... Aller

Physique-Chimie ..... Aller

Chapitre 1 : Propriétés de la matière ..... Aller

Chapitre 2 : Mélanges, solutions et pH ..... Aller

Chapitre 3 : Lumière, couleur et rayonnements ..... Aller

Chapitre 4 : Sécurité et gestes en laboratoire ..... Aller

Économie-Gestion ..... Aller

Chapitre 1 : Environnement et acteurs de l'entreprise ..... Aller

Chapitre 2 : Fonctions et statuts juridiques ..... Aller

Chapitre 3 : Notions de budget, coût et prix ..... Aller

Prévention Santé Environnement ..... Aller

Chapitre 1 : Hygiène de vie et santé ..... Aller

Chapitre 2 : Prévention des risques professionnels ..... Aller

Chapitre 3 : Gestes de premiers secours ..... Aller

Chapitre 4 : Environnement et développement durable ..... Aller

Chapitre 5 : Prévention des risques infectieux ..... Aller

Langue vivante A (Anglais) ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension orale simple ..... Aller

Chapitre 2 : Compréhension écrite de documents ..... Aller

Chapitre 3 : Expression orale en interaction ..... Aller

Chapitre 4 : Lexique professionnel de la beauté ..... Aller

Arts appliqués et cultures artistiques ..... Aller

Chapitre 1 : Couleurs, formes et volumes ..... Aller

Chapitre 2 : Culture artistique et styles ..... Aller

Chapitre 3 : Création de supports visuels ..... Aller

Prestations de beauté et de bien-être (visage et corps) ..... Aller

Chapitre 1 : Anatomie, biologie et peau ..... Aller

Chapitre 2 : Diagnostic esthétique visage et corps ..... Aller

Chapitre 3 : Soins du visage et soins corps ..... Aller

Chapitre 4 : Épilation, ongles et autres phanères ..... Aller

Chapitre 5 : Maquillage et appareils esthétiques ..... Aller

Relation et expérience client ..... Aller

Chapitre 1 : Accueil et prise en charge du client ..... Aller

Chapitre 2 : Analyse des besoins et conseil ..... Aller

Chapitre 3 : Vente de produits et prestations ..... Aller

Chapitre 4 : Fidélisation et animation de l'espace de vente ..... Aller

Pilotage d'une entreprise ..... Aller

Chapitre 1 : Gestion administrative et financière courante ..... Aller

Chapitre 2 : Organisation des équipes et ressources humaines ..... Aller

Chapitre 3 : Gestion des stocks, locaux et réglementation ..... Aller

Français

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, **le Français t'aide** à comprendre des consignes, rédiger des documents professionnels et échanger clairement avec les clientes en institut.

Cette matière conduit à l'épreuve de **français, histoire-géographie et EMC**. La partie français est une **épreuve écrite individuelle** de 2h30, notée sur 20 avec un **coefficient de 2,5**.

En fonction de ton statut, la partie français peut être évaluée pendant la 1re et la terminale en **contrôle en cours de formation** ou en épreuve finale. Un camarade m'a raconté qu'il se sentait plus à l'aise avec les clientes après avoir préparé cette épreuve.

Conseil :
La matière **Français en Bac Pro** se prépare sur la durée, mieux vaut travailler un peu chaque semaine que tout à la fin.

Consacre **2 fois 20 minutes** par semaine pour lire un texte, répondre aux questions et rédiger un court paragraphe.

Pendant les 2 derniers mois, entraîne-toi dans les **conditions de l'épreuve**, montre tes copies au professeur et corrige vraiment tes fautes pour progresser.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de textes ..... Aller
1. Principes de lecture active ..... Aller
2. Techniques d'analyse et synthèse ..... Aller

Chapitre 2 : Expression écrite structurée ..... Aller
1. Méthode pratico-pratique pour rédiger ..... Aller
2. Organisation du texte et connecteurs ..... Aller
3. Mise en pratique, erreurs fréquentes et cas concret ..... Aller

Chapitre 3 : Expression orale en continu ..... Aller
1. Se préparer efficacement ..... Aller
2. Techniques de livraison et langage ..... Aller
3. Mise en pratique et cas concret ..... Aller

Chapitre 4 : Rédaction de lettres et CV ..... Aller
1. Rédiger une lettre de motivation efficace ..... Aller
2. Construire un CV lisible et pro ..... Aller
3. Mise en pratique et cas concret ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de textes

1. Principes de lecture active :

Survol du texte :
Commence par lire le titre, l'introduction et la conclusion. Repère la nature du texte, l'auteur et la date. Cette étape rapide prend souvent 1 à 3 minutes.

Repérage des idées principales :
Pour chaque paragraphe, trouve la phrase clé qui résume l'idée. Souligne, note 4 à 8 mots clés et reformule l'idée en 8 à 12 mots pour t'entraîner.

Vérification du sens :
Relis globalement pour vérifier la cohérence entre les idées, repère les connecteurs logiques et note les contradictions. Si quelque chose surprend, relis la partie concernée pour éclaircir le sens.

Exemple d'analyse rapide :
En cinq minutes, j'ai identifié le sujet, trois arguments et une conclusion, puis j'ai listé 6 mots clés utiles pour rédiger un résumé de 80 à 120 mots.

2. Techniques d'analyse et synthèse :

Méthode pratico-pratique pour lire, analyser puis rédiger :
Étape 1, survole le texte. Étape 2, lis attentivement et prends des notes. Étape 3, fais un plan en 3 parties. Étape 4, rédige en respectant la structure annoncée.

Rédiger un paragraphe argumenté :
Commence par une phrase d'idée claire, apporte 1 ou 2 preuves ou exemples, explique le lien avec l'idée, puis conclus par une phrase de transition vers la suite.

Mini cas concret : analyse d'une notice produit :
Contexte, tu dois préparer une fiche synthétique sur un soin visage destinée à la caisse du magasin, temps imparti 20 minutes.

- Étape 1 Lire le titre et l'usage du produit.
- Étape 2 Repérer 5 ingrédients et 3 bénéfices annoncés.
- Étape 3 Rédiger une fiche de 120 mots avec 5 mots clés.
- Résultat Temps total 20 minutes, fiche prête pour impression.

Astuce pratique :
En stage, demande au formateur un produit à résumer en 10 minutes pour t'entraîner, tu gagnes en vitesse et clarté, une fois j'ai confondu idée et détail et j'ai retenu la leçon.

Connecteur	Fonction

Parce que	Exprime la cause
Donc	Indique la conséquence
Toutefois	Marque une opposition
Puis	Sert la chronologie

Check-list opérationnelle :

- Survoler le texte en 2 minutes pour situer le sujet.
- Noter 6 mots clés pertinents par document.
- Rédiger un résumé de 80 à 120 mots maximum.
- Vérifier 2 contradictions potentielles entre arguments.
- Relire 1 fois après 5 minutes pour améliorer la clarté.

Ce qu'il faut retenir

Pour mieux comprendre un texte, commence par un **survol rapide ciblé** : titre, intro, conclusion, auteur et date. Ensuite, repère pour chaque paragraphe la phrase clé, note **quelques mots importants** et reformule l'idée.
Relis pour vérifier la cohérence, les **connecteurs logiques clés** et les contradictions éventuelles.

- Applique une **méthode en 4 étapes** : survol, lecture avec notes, plan, rédaction.
- Rédige des paragraphes argumentés: idée claire, exemples, explication, transition.
- Entraîne-toi sur de courts documents (notice produit, fiche) avec temps limité.

En suivant cette check-list simple, tu gagnes en vitesse de lecture, en précision des résumés et en clarté d'analyse.

Chapitre 2 : Expression écrite structurée

1. Méthode pratico-pratique pour rédiger :

Étape 1 - comprendre la consigne :
Lis la consigne attentivement et repère le destinataire, le but et la forme attendue. Note les mots-clés et le nombre de lignes à produire, souvent 20 à 30 lignes pour un devoir professionnel.

Étape 2 - trouver une idée directrice :
Formule en une phrase claire ta thèse ou ton projet d'écriture. Cette phrase guide tout ton développement et te permet de rester cohérent du début à la fin.

Étape 3 - construire un plan simple :
Opte pour un plan en 3 parties : introduction courte, 2 à 3 arguments développés, conclusion synthétique. Chaque partie doit contenir 1 à 3 phrases clés bien organisées.

Exemple de plan :
Introduction : problème + annonce. Développement : argument 1, argument 2. Conclusion : synthèse et ouverture. Ce plan te permet d'écrire en 20 à 30 minutes de manière claire.

2. Organisation du texte et connecteurs :

Introduction efficace :
Commence par une phrase d'accroche brève, reformule la consigne et annonce ton plan en une phrase. Vise 2 à 4 phrases, claires et directes pour capter l'attention du correcteur.

Développement structuré :
Chaque paragraphe développe une idée, commence par une phrase thématique et suit avec 1 à 3 exemples concrets. Relie les paragraphes avec des connecteurs logiques pour faciliter la lecture.

Lexique et registres :
Choisis un vocabulaire professionnel, précis et simple. Évite les tournures trop familières, privilégie des mots concrets liés à l'esthétique et la cosmétique pour montrer ta culture professionnelle.

Exemple de connecteur pour argumenter :
Utilise « parce que » pour expliquer, « néanmoins » pour nuancer, « par exemple » pour illustrer, et « ainsi » pour conclure une idée. Ces choix rendent le texte plus fluide et convaincant.

Fonction	Connecteur utile	Exemple d'utilisation
Addition	et	J'assure l'hygiène et je prépare le matériel.

Cause	parce que	Je propose ce soin parce que la peau est déshydratée.
Opposition	néanmoins	Le produit est cher, néanmoins il est durable et efficace.
Exemple	par exemple	Il faut des protections, par exemple des gants jetables.

3. Mise en pratique, erreurs fréquentes et cas concret :

Erreurs à éviter :
Ne t'éparpille pas, évite les phrases longues et les répétitions. Vérifie l'orthographe et la ponctuation, supprime les informations non pertinentes pour conserver un texte net et professionnel.

Organisation du temps en examen :
Consacre 5 minutes à la lecture, 10 minutes au plan, 20 minutes à la rédaction et 5 minutes à la relecture. Cette répartition t'aide à respecter les 20 à 30 lignes demandées.

Mini cas concret :
Contexte : tu dois rédiger une fiche client expliquant un protocole de soin de 4 étapes pour peau sèche, destinée à l'esthéticienne en cabine.

Étapes :

- Évaluation de la peau et choix du produit.
- Nettoyage doux et gommage ciblé.
- Application d'un masque hydratant 12 minutes.
- Massage et conseils post-soin.

Résultat : un protocole clair de 4 étapes utilisable en 45 minutes, avec amélioration mesurable de l'hydratation après 1 soin sur un échantillon de 10 clientes.

Livrable attendu :
Une fiche client d'une page, 250 à 350 mots, contenant le protocole chiffré, consignes de sécurité et conseils d'entretien, remise à l'équipe avant la prestation.

Exemple de phrase d'accroche pour la fiche :
Protocole de soin hydratant rapide, 45 minutes, adapté aux peaux sèches et sensibles, amélioration visible dès la première séance.

Vérification	Action rapide
Respect de la consigne	Relis la consigne et coche les points clés
Plan clair	Vérifie l'annonce et l'enchaînement des idées
Orthographe	Utilise 3 minutes pour corriger les fautes fréquentes

Temps	Respecte la répartition 5/10/20/5 minutes

Astuce de stage :
Avant de rendre un rapport, fais-le relire par un camarade ou par ta tuteur pour repérer 3 erreurs courantes, orthographe, répétitions et manque de précision, cela améliore la note.

Je me souviens d'un devoir où j'avais oublié d'annoncer mon plan, j'ai perdu 3 points facilement, maintenant j'annonce toujours le plan en une phrase claire.

Ce qu'il faut retenir

Pour rédiger efficacement, commence par **comprendre la consigne** : destinataire, but, forme et longueur. Formule une **idée directrice claire** qui guidera tout ton texte.

- Construis un **plan en trois parties** : intro brève, 2 à 3 arguments, conclusion synthétique.
- Rédige des paragraphes centrés sur une idée, illustrés d'exemples et reliés par des connecteurs logiques.
- Utilise un vocabulaire professionnel lié à l'esthétique et évite familiarités, répétitions et phrases trop longues.
- Applique une **gestion du temps** 5/10/20/5 minutes, puis vérifie consigne, plan et orthographe.

En t'entraînant avec des cas concrets comme une fiche protocole client, tu gagneras en clarté, en précision et en professionnalisme à l'écrit.

Chapitre 3 : Expression orale en continu

1. Se préparer efficacement :

Plan et durée :
Pour un oral continu, vise 2 à 4 minutes selon la consigne, avec une introduction, 2 à 3 idées développées et une conclusion rapide, pour rester clair et respectueux du temps imparti devant un jury ou en stage.

Choix du contenu :
Choisis 3 idées pertinentes et 5 mots-clés indispensables, adapte ton vocabulaire au public client ou enseignant, et évite les digressions longues qui font perdre le fil et l'attention.

Exemple d'organisation d'une prise de parole :
Présentation d'un soin de 3 minutes, avec 30 secondes d'introduction, 2 minutes de déroulé technique et 30 secondes de conclusion commerciale.

2. Techniques de livraison et langage :

Voix et rythme :
Parle posément, garde un débit autour de 120 à 150 mots par minute, marque des pauses de 1 à 2 secondes pour respirer et laisser l'auditoire assimiler les informations importantes.

Articulation et registres :
Articule clairement surtout les terminaisons, évite le jargon technique non expliqué, et adapte le registre entre professionnel-client et académique-jury selon le contexte.

Langage corporel :
Adopte une posture ouverte, regarde 2 ou 3 personnes dans l'audience par phase, évite les mains qui bougent trop et montre confiance sans surjeu.

Exemple d'erreur fréquente :
Un élève parle trop vite pendant 90 secondes sans pause, le jury ne retient pas les points clés, la note chute souvent à cause du manque de clarté.

Erreur fréquente	Solution rapide	Astuce terrain
Parler trop vite	Ralentir et respirer	Compter jusqu'à 3 entre les idées
Oublier l'intro	Préparer une phrase d'accroche	Avoir 1 phrase d'ouverture prête
Jargon incompréhensible	Simplifier ou définir	Donner 1 exemple concret

3. Mise en pratique et cas concret :

Mini cas concret :
Contexte : lors d'un stage en institut, tu dois présenter un soin visage de 3 minutes au tuteur et à un client fictif, en expliquant 3 étapes clés et 5 bénéfices pour la peau.

Étapes et livrable attendu :
Étape 1 : rédiger un script de 90 à 180 secondes. Étape 2 : répéter 5 fois à voix haute. Étape 3 : présenter devant 1 tuteur. Livrable : fiche synthèse d'une page indiquant 3 points clés et 5 mots-clés.

Exemple de mini cas :
Tu prépares une fiche d'une page, tu la présentes 2 fois en simulation, le tuteur note 3 critères sur 10, et tu améliores ton script selon ses 2 remarques principales.

Checklist opérationnelle :
La checklist suivante te guide sur le terrain pour préparer et livrer un oral continu efficace.

Action	Durée indicative	Objectif
Écrire un script	15 à 30 minutes	Structurer les idées
Répéter à voix haute	5 répétitions	Maîtriser le débit
Vérifier le vocabulaire	10 minutes	Éviter les incompréhensions
Simuler devant un pair	2 simulations	Recevoir un retour concret
Finaliser la fiche	1 page	Fournir le livrable au tuteur

Exemple d'amélioration après simulation :
Après 2 simulations, tu réduis le jargon de 40 pour cent et tu ajoutes 2 pauses, ce qui améliore la compréhension observée par le tuteur de manière visible.

Astuce de stage :
Note toujours 3 retours concrets du tuteur après simulation, corrige les 2 plus fréquents puis répète une dernière fois avant la présentation réelle.

Ressenti rapide :
Je me rappelle avoir transformé mon stress en rythme naturel après 3 répétitions devant un collègue, ça change tout dans la confiance.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir un oral continu, prépare un **plan clair et minuté** sur 2 à 4 minutes avec introduction, 2 ou 3 idées et une conclusion courte. Sélectionne 3 idées fortes et 5 mots-clés, sans digressions, pour garder l'attention du jury ou du client.

- Travaille un **débit maîtrisé et pauses** régulières pour rendre ton message compréhensible.
- Adopte un **vocabulaire adapté au public**, en expliquant ou simplifiant tout jargon.
- Rédige un script, répète 5 fois, puis simule devant tuteur ou pair.

Un **entraînement structuré avant l'oral** avec fiche synthèse et retours du tuteur te permet de gagner en clarté, en aisance et en confiance, jusqu'à transformer ton stress en énergie positive utile pour convaincre.

Chapitre 4 : Rédaction de lettres et CV

1. Rédiger une lettre de motivation efficace :

Présentation rapide :
Commence par une phrase courte qui dit qui tu es, ton objectif et le poste ou stage visé, par exemple ton niveau d'études et la durée de disponibilité, pour capter l'attention du recruteur.

Personnalisation et accroche :
Parle d'un point précis lié à l'institut ou l'entreprise, montre que tu as fait une recherche et explique en 1 phrase ce que tu peux apporter en compétences ou en attitude.

Formule de politesse et signature :
Utilise une formule simple et professionnelle, indique ton téléphone et ton adresse mail, et ajoute une signature lisible. Évite les formules trop longues ou familières qui alourdissent le texte.

Exemple d'adaptation d'une lettre pour un stage :
Étudiante en Bac Pro, disponible 6 semaines en juillet, tu expliques que tu souhaites apprendre les techniques de soins visage et participer à la relation client, puis tu précises une compétence précise.

2. Construire un CV lisible et pro :

Structure essentielle :
Mets d'abord tes coordonnées, puis un titre clair, ton profil en 2 à 3 lignes, tes expériences et tes formations, enfin tes compétences techniques et centres d'intérêt pertinents pour le métier.

Mise en page et lisibilité :
Choisis une police simple, espace les rubriques, utilise des puces pour les missions et limite le CV à 1 page si tu as moins de 5 expériences. La première impression compte en 6 secondes.

Adaptation au poste :
Pour chaque candidature, ajuste le titre, mets en avant 2 compétences demandées dans l'annonce et classe tes expériences par pertinence plutôt que par ordre chronologique strict.

Élément	Conseil pratique
Titre	Indique stage ou emploi ciblé, ex. "stagiaire esthéticienne - 6 semaines"
Profil	2 lignes, compétences clés et disponibilité

Expériences	Décris 3 missions max, durée en semaines ou mois
Formation	Indique Bac Pro et modules pertinents, dates

3. Mise en pratique et cas concret :

Cas concret - candidature pour un stage en institut :
Contexte, tu recherches un stage de 6 semaines en juillet dans un institut local, tu adaptes ta lettre au service onglerie ou soin visage, tu envoies CV et lettre par mail, objet clair.

Étapes et résultat :
Étapes, créer CV 1 page, rédiger lettre 1 page, relire 2 fois, envoyer 10 candidatures ciblées en 2 semaines. Résultat attendu, au moins 2 réponses et 1 entretien, livrable : CV et lettre prêts en fichier PDF.

Livrable attendu :
Tu dois remettre un CV d'une page et une lettre de motivation d'une page en PDF, nommage de fichier clair, ex. "Nom_Prénom_CV.pdf" et "Nom_Prénom_Lettre.pdf". Cible 10 envois, vise 2 réponses.

Exemple de cas concret :
Un élève a envoyé 12 candidatures en 3 semaines, obtenu 4 réponses et réalisé 2 entretiens, et a décroché un stage de 6 semaines en institut grâce à une lettre personnalisée et un CV clair.

Check-list opérationnelle :

Action	Pourquoi	Temps estimé
Adapter le titre	Montre que tu vises le bon poste	5 minutes
Vérifier contact et mail	Évite les candidatures perdues	3 minutes
Relire à voix haute	Repère fautes et tournures lourdes	7 minutes
Enregistrer en PDF	Format professionnel et stable	2 minutes
Envoyer 10 candidatures ciblées	Maximise tes chances de réponse	2 semaines

Astuce pratique :
Avant d'envoyer, demande à un camarade ou au professeur de relire en 10 minutes, souvent ils repèrent des fautes ou des infos manquantes que tu n'avais pas vues.

Ce qu'il faut retenir

Pour ta lettre, commence par une **présentation courte et claire**, personnalise avec un détail sur l'entreprise et termine par une formule simple avec tes contacts visibles.

- Adapte toujours ta lettre et ton CV au poste ciblé en mettant en avant **2 compétences clés** issues de l'annonce.
- Structure ton CV: coordonnées, titre précis, profil, expériences principales, formation, compétences et centres d'intérêt utiles.
- Soigne la lisibilité: police simple, puces, 1 page par document, envoi en **fichier PDF bien nommé**.
- Planifie ta recherche: au moins 10 candidatures ciblées, relues à voix haute ou par un camarade.

En appliquant ces étapes, tu montres ton sérieux, facilites le travail du recruteur et augmentes concrètement tes chances d'obtenir un entretien ou un stage.

Histoire-Géographie et enseignement moral et civique

Présentation de la matière :
Dans le **Bac Pro ECP**, la matière **Histoire-Géographie et EMC** t'aide à comprendre le monde, les territoires où tu vivras et travailleras, et les valeurs de la République utiles pour accueillir une clientèle variée en institut ou en parfumerie.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite d'histoire-géographie et EMC du bac professionnel, notée sur 20, d'une **durée de 2 h 30**, avec un **coefficient de 2,5**. Elle se déroule en fin de terminale, en examen final écrit et non en CCF, avec 3 grandes parties autour de documents.

Conseil :
Pour bien réussir, commence tôt. Prévois au moins **2 séances courtes** par semaine, par exemple **20 minutes régulières**, pour relire ton cours et compléter une fiche par chapitre. Un camarade a vraiment progressé en gardant ce rythme régulier toute l'année.

Pendant la préparation, travaille les réflexes attendus le jour J et teste-toi sur des sujets types. Tu peux garder comme objectif de faire **1 entraînement complet** toutes les 2 semaines pour rester à l'aise avec la méthode et le timing.

- Apprends les grandes dates et cartes avec des fiches très visuelles
- Repère dans les documents 2 ou 3 idées clés à citer
- Construis toujours un plan simple en 2 parties avant d'écrire

Le jour de l'épreuve, organise ton temps, par exemple 30 minutes par partie, et commence toujours par lire calmement le sujet. L'une de mes amies en Bac Pro ECP a gagné 2 points juste en préparant un brouillon rapide pour la partie EMC.

Table des matières

Chapitre 1 : Repères historiques essentiels ..... Aller
1. Origines et évolutions majeures ..... Aller
2. Impact social et techniques sur les métiers ..... Aller

Chapitre 2 : Organisation de l'espace géographique ..... Aller
1. La répartition et les dynamiques spatiales ..... Aller
2. Les réseaux et la connectivité ..... Aller
3. Planification et usages du sol ..... Aller

Chapitre 3 : Valeurs et règles de la République ..... Aller
1. Les valeurs fondamentales ..... Aller
2. Principes et règles républicaines ..... Aller
3. Application concrète au monde professionnel ..... Aller

Chapitre 1 : Repères historiques essentiels

1. Origines et évolutions majeures :

Date et contexte :
La pratique des soins remonte à l'Antiquité, en Égypte et Grèce entre -3000 et 500. On utilisait huiles, parfums et poudres pour hygiène et statut social.

Acteurs et innovations :
Au XIXe siècle, l'industrialisation en France et en Angleterre a permis la production de cosmétiques de masse, ce qui a transformé l'accès aux produits de beauté.

Exemple d'évolution cosmétique :
Au début du XXe siècle, des maisons françaises industrialisent les parfums et crèmes, rendant ces soins accessibles à des millions de consommateurs en moins de 30 ans.

Période	Lieu	Innovation
Antiquité (-3000 à 500)	Égypte, Grèce	Huiles, parfums, maquillage
XIXe siècle	France, Angleterre	Production industrielle de cosmétiques
XXe siècle	Europe	Normes sanitaires et formation professionnelle

Petite anecdote :
En stage j'ai vu un client confondre parfum et huile de massage, cela m'a appris à toujours expliquer chaque produit avant l'application.

2. Impact social et techniques sur les métiers :

De la pratique à la profession :
Au XXe siècle l'esthétique devient une profession organisée, avec écoles et formations. Les normes sanitaires imposées après 1950 ont sécurisé les pratiques et protégé la clientèle.

Impact pour l'élève aujourd'hui :
Connaître ces repères te permet de comprendre pourquoi on suit des protocoles, et pourquoi l'hygiène et l'accueil comptent autant pour l'examen et le monde professionnel.

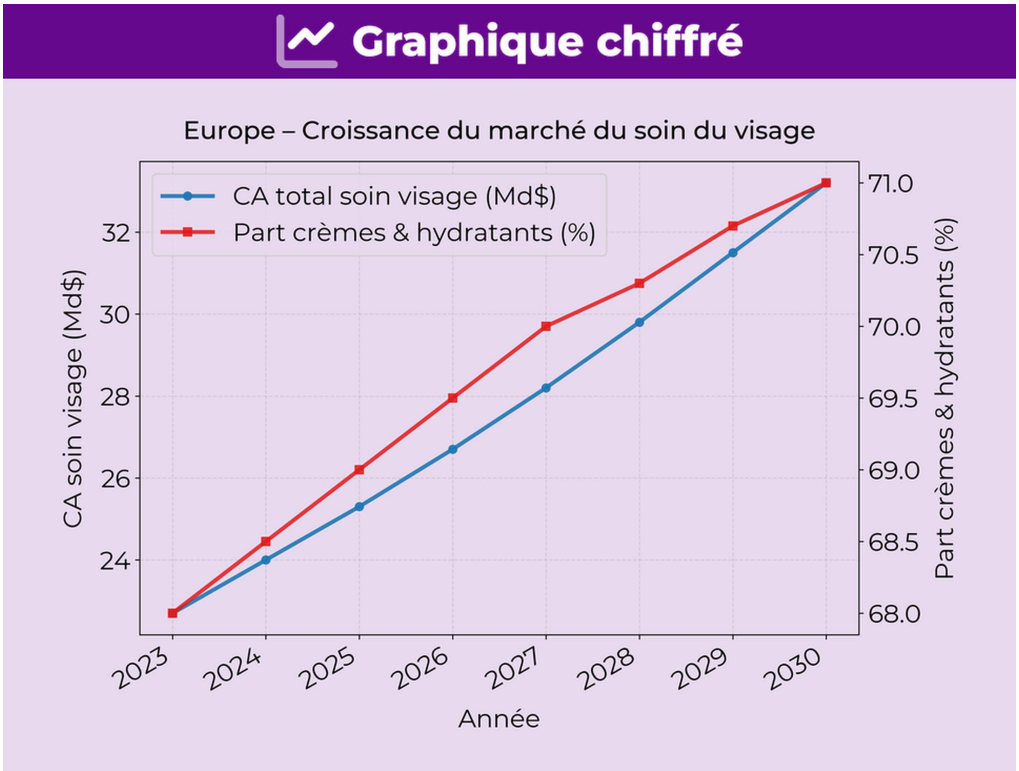
Exemple d'application pédagogique :
En TP tu devras justifier en 3 phrases l'origine d'une technique et appliquer un protocole hygiène en moins de 20 minutes lors d'une mise en situation.

Mini cas concret :

Contexte : stage de 2 semaines en institut de quartier, objectif concevoir un rituel visage de 30 minutes adapté à une clientèle 20 à 40 ans.

Étapes :
Analyser la peau de 12 clientes, sélectionner 3 produits adaptés, rédiger un protocole en 6 étapes, répéter la prestation 10 fois pour évaluer résultat et temps moyen.

Résultat :
Résultat : réduction moyenne de 30% de sécheresse perçue, taux de satisfaction 85% selon questionnaire auprès de 12 participantes, temps moyen respecté 32 minutes.



Livrable attendu :
Fiche protocole de 2 pages, 12 photos avant-après, tableur de retours clients avec 12 entrées, et un bilan synthétique d'une page chiffré sur satisfaction et durée.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Action concrète
Préparer le poste	Désinfecter outils, poser serviettes propres, préparer 3 produits
Accueil client	Questionnaire rapide 3 questions, expliquer durée 30 minutes
Application technique	Respecter 6 étapes, contrôler temps et confort client

Bilan	Noter observations, prendre 2 photos, demander note de satisfaction
Rangement	Nettoyer et remettre produits, indiquer temps total sur fiche

Ce qu'il faut retenir

Les soins existent depuis l'Antiquité, des huiles et parfums de prestige aux cosmétiques industriels accessibles à tous.

- **Des huiles antiques aux crèmes** modernes : évolution continue des produits et des usages.
- Avec le XIXe siècle, la production de masse transforme le marché et la diffusion des cosmétiques.
- Au XXe siècle, **esthétique comme profession** structurée, écoles et **normes d'hygiène modernes** protègent la clientèle.
- En stage, tu appliques ces repères via un **protocole visage 30 minutes**, évalué sur résultats, temps et satisfaction.

En connaissant ces étapes clés, tu comprends pourquoi chaque geste, chaque produit et chaque protocole d'hygiène compte dans ta pratique et à l'examen.

Chapitre 2 : Organisation de l'espace géographique

1. La répartition et les dynamiques spatiales :

Densité et peuplement :
La densité décrit le nombre d'habitants par kilomètre carré, elle t'aide à comprendre où les clients sont concentrés et où un commerce peut fonctionner rapidement.

Fonctions de l'espace :
Les espaces ont des fonctions différentes, par exemple résidentielle, commerciale, ou d'activité. Un salon s'implante mieux dans une zone commerciale ou mixte, proche de services et d'habitat densifié.

Mouvements quotidiens :
Les flux domicile-travail définissent les périodes de passage. Comprendre les trajets matinaux et soir permet d'anticiper les heures creuses et pleines dans ton futur lieu.

Exemple d'analyse de clientèle :
Si tu cibles une zone de 2 km autour du salon, et que la population locale est de 20 000 habitants, viser 3% de clients réguliers donne 600 clients potentiels.

2. Les réseaux et la connectivité :

Transports et accessibilité :
L'accessibilité prend en compte métro, bus, parking, et trottoirs. Un arrêt de bus à moins de 300 mètres augmente la visibilité et facilite l'accès pour 30 à 50% des clients potentiels.

Réseaux numériques :
La visibilité en ligne complète l'accessibilité physique. Être bien référencé sur les cartes et réseaux sociaux peut générer 20 à 40% de rendez-vous supplémentaires.

Centralité et polarisation :
Les centres attirent des flux multiples, les périphéries moins. Un emplacement central te rapporte souvent plus de passage, mais le loyer peut être 2 à 3 fois plus élevé.

Astuce repérage en stage :
Observe le passage sur 3 jours à 3 créneaux différents, note 1 ère et 2 ème heures de pointe, cela t'aide à chiffrer un flux horaire moyen fiable.

Critère	Question à se poser	Seuil conseillé
Population	Combien d'habitants dans 1 à 2 km ?	Au moins 5 000 habitants
Flux piétons	Combien de passages par jour ?	Plus de 500 passages/jour
Concurrence	Combien de salons similaires à 1 km ?	Moins de 3 concurrents directs

Loyer mensuel	Quel pourcentage du chiffre d'affaires ?	Moins de 12% du CA prévisionnel
Accessibilité	Présence de transports ou parkings ?	Un arrêt ou 10 places parking

Ces critères sont opérationnels pour repérer rapidement si un emplacement mérite un audit plus poussé, en stage ou pour un projet professionnel.

3. Planification et usages du sol :

Zonage et règlementation :
Le plan local d'urbanisme définit les zones commerciales et leurs règles. Vérifie le PLU en mairie avant un bail, il peut interdire certaines activités ou imposer des enseignes.

Aménagement et qualité de l'espace :
La façade, l'éclairage et la vitrine influencent l'attractivité. Un bon aménagement augmente le taux de conversion des passants en clients de 10 à 25%.

Cas concret d'implantation :
Contexte : Commune de 40 000 habitants, zone commerciale secondaire, loyer 1 200 € par mois. Étapes : étude de flux 7 jours, repérage concurrence 1 km, estimation clientèle.

Exemple d'implantation d'un salon :
Après comptage, 600 passages/jour devant la vitrine. Avec une conversion de 2% tu obtiens 12 nouveaux clients par jour, soit environ 240 clients par mois. Livrable attendu, un rapport d'implantation chiffré de 2 pages.

Livrable attendu :
Un dossier de repérage d'environ 2 à 4 pages, comprenant carte, population ciblée, flux quotidiens chiffrés, estimation de 3 mois et prévisionnel de clientèle.

Mini cas professionnel - ouverture d'un point :
Contexte : Projet d'un salon en périphérie d'une ville de 30 000 habitants. Étapes : repérage 5 jours, calcul zone de chalandise 2 km, estimation 10 000 habitants touchés.

Exemple de résultat chiffré :
Résultat : taux de conversion prévu 4%, soit 400 clients/an la première année. Livrable : fiche synthèse chiffrée contenant coût loyer annuel, estimation CA et plan d'action marketing.
Petite anecdote de stage, j'ai une fois mal évalué un flux du samedi matin, ça m'a appris à toujours vérifier sur 7 jours.

Checklist opérationnelle	À faire
Visite sur site	Compter le flux sur 3 créneaux et 3 jours

Étude concurrence	Lister salons à 1 km et leurs offres
Accessibilité	Vérifier parkings et transports à moins de 300 m
Réglementation	Consulter le PLU en mairie avant signature
Visibilité	Évaluer vitrine, enseigne et éclairage

Ce qu'il faut retenir

Pour choisir un emplacement, tu analyses d'abord la **densité de population**, les fonctions des espaces et les mouvements domicile-travail pour cibler les heures fortes.

- Vise une zone de chalandise avec au moins 5 000 habitants et plus de 500 passages/jour, pour environ 3% de clients réguliers.
- Priorise une bonne **accessibilité et transports** : arrêt à moins de 300 m ou 10 places de parking, plus une forte présence en ligne.
- Contrôle la **règlementation urbaine** via le PLU, le loyer (moins de 12% du CA) et la qualité de vitrine, éclairage et façade.

Appuie-toi sur une **étude de flux** sur plusieurs jours et un dossier chiffré pour fiabiliser ton projet d'implantation.

Chapitre 3 : Valeurs et règles de la République

1. Les valeurs fondamentales :

Origines et dates :
La devise liberté, égalité, fraternité prend racine en 1789, puis s'installe politiquement au XIXe siècle, avec la IIIe République et la réaffirmation des symboles républicains dans les écoles.

Ce que signifient ces valeurs pour toi :
Liberté concerne la parole et le choix, égalité interdit la discrimination, fraternité appelle la solidarité. Ces principes guident ton comportement en entreprise et ton rapport aux clients et collègues.

Exemple d'application simple :
Lors d'un rendez-vous, respecter la liberté du client veut dire écouter sa demande sans juger, proposer des alternatives professionnelles, et obtenir son consentement avant tout soin.

2. Principes et règles républicaines :

La laïcité et la liberté d'expression :
La loi de 1905 garantit la séparation des religions et de l'État. En entreprise, la laïcité protège la neutralité du service public, et favorise un cadre respectueux pour tous.

L'égalité et la non discrimination :
L'égalité veut dire traitement identique face à l'emploi, au salaire et aux services. La discrimination fondée sur l'origine, le sexe ou la croyance est interdite et sanctionnable.

Valeur ou règle	Définition concise
Liberté	Droit d'agir et de s'exprimer dans le respect des autres
Égalité	Traitement identique devant la loi et l'emploi
Fraternité	Solidarité et entraide au quotidien
Laïcité	Neutralité des institutions et respect des convictions personnelles

Astuce pour les stages :
Affiche un comportement neutre au salon, évite tout prosélytisme, et note toute situation ambiguë dans ton carnet de stage en moins de 24 heures.

3. Application concrète au monde professionnel :

Comportement attendu en entreprise :

Sois ponctuel, respecte l'intimité des clients, refuse toute discrimination et respecte le règlement intérieur. Ces gestes renforcent la confiance et protègent ta réputation professionnelle.

Sanctions, recours et protection :
En cas de discrimination, tu peux saisir l'employeur, le correspondant RH, ou la médecine du travail. Les recours administratifs ou judiciaires peuvent prendre plusieurs semaines à plusieurs mois.

Exemple de cas concret :
Un stagiaire de 18 ans refuse de refuser un client pour raison religieuse. L'équipe suit le protocole, informe le tuteur, et rédige une fiche d'incident en 1 jour ouvré pour prévenir tout litige.

Mini cas métier concret :
Contexte: Salon de beauté accueillant 120 clients par mois, situation de refus lié à un signe religieux. Étapes: 1. Recueillir les faits en 24 heures, 2. Informer le responsable et proposer 3 solutions, 3. Rédiger un compte rendu d'une page en 48 heures. Résultat: conflit réglé sans plainte, client orienté vers une prestation adaptée. Livrable attendu: fiche d'incident d'une page et plan d'action en 3 points.

Check-list opérationnelle au salon :

Étape	Action rapide
Accueil du client	Écouter sans juger et confirmer la demande
Respect des convictions	Proposer des options professionnelles adaptées
Gestion d'un conflit	Notifier le tuteur et rédiger une fiche en 24 à 48 heures
Non discrimination	Appliquer le règlement intérieur et les règles de l'entreprise
Recours	Saisir le tuteur puis RH ou inspection en cas d'échec

Pourquoi c'est utile pour toi ?
Comprendre ces règles t'épargne des erreurs en stage, améliore ton employabilité, et t'aide à gérer des situations difficiles avec professionnalisme et assurance.

Exemple d'optimisation d'un processus de relation client :
Mettre en place un protocole d'accueil en 5 étapes, réduire les conflits de 30% et garantir la traçabilité des incidents sur une durée de 6 mois.

Ce qu'il faut retenir

La République repose sur **liberté, égalité, fraternité**, nées en 1789 et appliquées dans ta vie pro.
Au salon, tu écoutes sans juger, proposes des soins adaptés et demandes toujours le consentement du client.

- Respecte la **laïcité au travail** : neutralité, pas de prosélytisme, respect de toutes les convictions.
- **Refuse toute discrimination** liée au sexe, à l'origine, à la religion ou au handicap.
- **Signale rapidement tout incident** : tuteur, RH ou inspection, avec fiche écrite sous 24 à 48 heures.

En appliquant ces règles, tu protèges les clients, l'équipe et toi-même, tout en renforçant ta crédibilité professionnelle.

Mathématiques

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, la matière **Mathématiques appliquées** sert à comprendre les nombres utiles au métier, comme les pourcentages de remise ou les statistiques de vente. Elle conduit à une **épreuve scientifique écrite** qui rassemble mathématiques et sciences physiques.

Cette matière est évaluée en **contrôle en cours de formation** (CCF), coefficient 1,5, notée sur 20. En terminale, tu passes 2 séquences d'environ 45 minutes, l'une avant la fin du 1er semestre, l'autre avant la fin de l'année scolaire.
Si tu prépares le Bac Pro ECP hors établissement habilité, les mathématiques donnent lieu à une **épreuve ponctuelle écrite** d'environ 1 h, souvent avec de petites tâches pratiques. Avec le coefficient 1,5, cette note représente environ 6 % de ta note finale.

Un camarade m'a confié qu'il avait enfin compris l'intérêt des maths quand il a dû calculer une **remise de 30 %** devant une cliente pressée au comptoir.

Conseil :
Pour réussir en **Mathématiques en Bac Pro**, organise-toi tôt, surtout parce que l'évaluation se fait en contrôle continu. Prévois 2 créneaux de 20 minutes par semaine pour revoir les cours et refaire les exercices vus en classe.

Tu peux t'appuyer sur quelques réflexes simples pour être à l'aise le jour où l'on t'évalue, que ce soit en classe ou en épreuve écrite.

- **Revois régulièrement les formules** de pourcentages, de proportionnalité et de calcul de TVA utiles pour les prix et les remises
- **T'entraîner avec 2 exercices** chronométrés de 15 minutes pour t'habituer au rythme des séquences d'évaluation
- **Relis les énoncés calmement** pour éviter les erreurs d'inattention, en particulier sur les unités et les placements de virgule

Si tu bloques sur un chapitre, demande vite de l'aide à ton professeur ou à un camarade, tu gagneras du temps. Je remarque souvent que les progrès arrivent dès que l'on ose poser ses questions tranquillement.

Table des matières

Chapitre 1 : Nombres et calculs ..... Aller
1. Les nombres et leurs opérations ..... Aller
2. Applications pratiques et pourcentages ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages ..... Aller
1. Proportionnalité : reconnaître et calculer ..... Aller

2. Pourcentages : calculs et interprétation ..... Aller
3. Cas concrets métier et outils pratiques ..... Aller
Chapitre 3 : Statistiques et graphiques ..... Aller
1. Collection et organisation des données ..... Aller
2. Calculs et indicateurs simples ..... Aller
3. Représentations graphiques utiles ..... Aller
Chapitre 4 : Résolution de problèmes ..... Aller
1. Comprendre le problème et poser les données ..... Aller
2. Modéliser et choisir une stratégie de résolution ..... Aller
3. Vérifier, interpréter et présenter la solution ..... Aller
Chapitre 5 : Calculs professionnels simples ..... Aller
1. Prix, coût et marge ..... Aller
2. Dilutions, consommations et conversions ..... Aller
3. Planning, temps et rendement ..... Aller

Chapitre 1 : Nombres et calculs

1. Les nombres et leurs opérations :

Types de nombres :
Tu dois reconnaître les entiers, les décimaux, les fractions et les pourcentages, ces notions servent au calcul des prix, des doses et des remises lors de ton travail en institut ou en boutique.

Opérations de base :
Addition, soustraction, multiplication et division sont essentielles pour gérer un stock, calculer un prix total ou répartir des produits entre clients, tu feras souvent des conversions entre unités et formats.

Ordre des opérations :
Respecte toujours l'ordre des opérations, les parenthèses, multiplications et divisions avant additions et soustractions, cela évite les erreurs de facturation et d'approvisionnement en stage ou en boutique.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Tu calcules le temps total pour préparer 10 masques en 3 étapes, 5 minutes, 8 minutes et 2 minutes par masque, total par masque 15 minutes, pour 10 masques 150 minutes.

2. Applications pratiques et pourcentages :

Gestion de prix et remises :
Pour appliquer une remise de 20 pour cent, multiplie le prix par 0,80, c'est simple et rapide pour calculer un prix de vente promotionnel lors d'une offre en institut ou sur un produit.

Dosages et proportions :
Les dosages demandent des proportions précises, par exemple 30 ml pour 100 ml total signifie 30 pour cent, respecte les unités, note les volumes en millilitres ou grammes pour éviter les erreurs en cabine.

Conversions et arrondis :
Convertis souvent grammes en kilogrammes ou millilitres en litres, arrondis au centime pour la facturation, un mauvais arrondi peut multiplier l'erreur sur 20 ventes quotidiennes.

Exemple de calcul de remise :
Un produit à 45,00 euros en promotion 20 pour cent te coûte 45,00×0,80 = 36,00 euros prix client, marge réduite, vérifie toujours la marge avant validation.

Mini cas concret :
Contexte :

Un institut commande 50 pots de crème coûtant 3,50 euros pièce, tu dois fixer un prix de vente et estimer la marge totale pour valider l'achat.

Étapes :
Calcul du coût total 50×3,50 = 175,00 euros, choix d'une marge cible 100 pour cent pour doubler le coût, prix unitaire 7,00 euros, prix total ventes 50×7,00 = 350,00 euros.

Résultat et livrable attendu :
Résultat, marge totale 350,00 - 175,00 = 175,00 euros, livrable attendu un tableau Excel listant coût unitaire, prix vente, marge unitaire et marge totale, prêt pour le dossier achat.

Quantité	Coût unitaire	Prix vente	Marge unitaire	Marge totale
10	3,50 €	7,00 €	3,50 €	35,00 €
50	3,50 €	7,00 €	3,50 €	175,00 €
100	3,20 €	6,40 €	3,20 €	320,00 €

Interprétation pour le métier :
Ces chiffres t'aident à décider si une commande est rentable, par exemple une marge totale de 175,00 euros sur 50 pièces peut couvrir les frais et rémunérations, toujours comparer avec budget prévu.

Exemple de dosage :
Pour une lotion à 5 pour cent d'actif dans 200 ml, calcule 200×0,05 = 10 ml d'actif, complète avec 190 ml de base, note le volume en ml sur la fiche produit.

Check-list opérationnelle :
Avant une commande ou un mélange, suis ces étapes pratiques :

Étape	Action
Vérifier quantité	Comparer besoins et stock restant
Calculer coût	Multiplier quantité par coût unitaire
Choisir marge	Fixer pourcentage de marge en euros
Arrondir	Arrondir au centime pour facturation
Archiver	Enregistrer le tableau de coûts dans Excel

Conseils de terrain :
En stage, note systématiquement tes calculs, arrondis au centime et montre le détail au responsable lors de la commande, cela évite les malentendus et améliore ta crédibilité professionnelle.

Exemple d'erreur fréquente :
Ne pas convertir des centilitres en millilitres peut conduire à multiplier par 10 l'erreur de dosage, vérifie toujours les unités et relis les conversions.

Ce qu'il faut retenir

Dans ce chapitre, tu utilises les nombres pour gérer prix, stocks et dosages en institut.

- Reconnaître entiers, décimaux, fractions, pourcentages pour **calculer prix et remises**.
- Maîtriser **addition soustraction multiplication division** et respecter l'ordre: parenthèses, puis × et ÷, enfin + et -.
- Appliquer pourcentages (ex: -20 %) et marges pour **fixer un prix de vente** et estimer la rentabilité.
- Convertir unités (ml, g, kg, l) et doser précisément pour **éviter erreurs de dosage**.

En pratique, tu prépares des mélanges, calcules temps de production et marges, remplis un tableau de coûts et arrondis toujours au centime pour sécuriser tes factures et tes commandes.

Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages

1. Proportionnalité : reconnaître et calculer :

Reconnaître une situation de proportionnalité :
Une situation est proportionnelle quand deux quantités gardent le même rapport. Dans un salon, le nombre de clients et la quantité de produits utilisée peuvent être proportionnels selon les prestations.

Coefficient de proportionnalité :
Le coefficient relie les deux grandeurs. Si 5 clients consomment 250 ml de produit, le coefficient est 50 ml par client, utile pour prévoir les stocks et coûts en 1 minute.

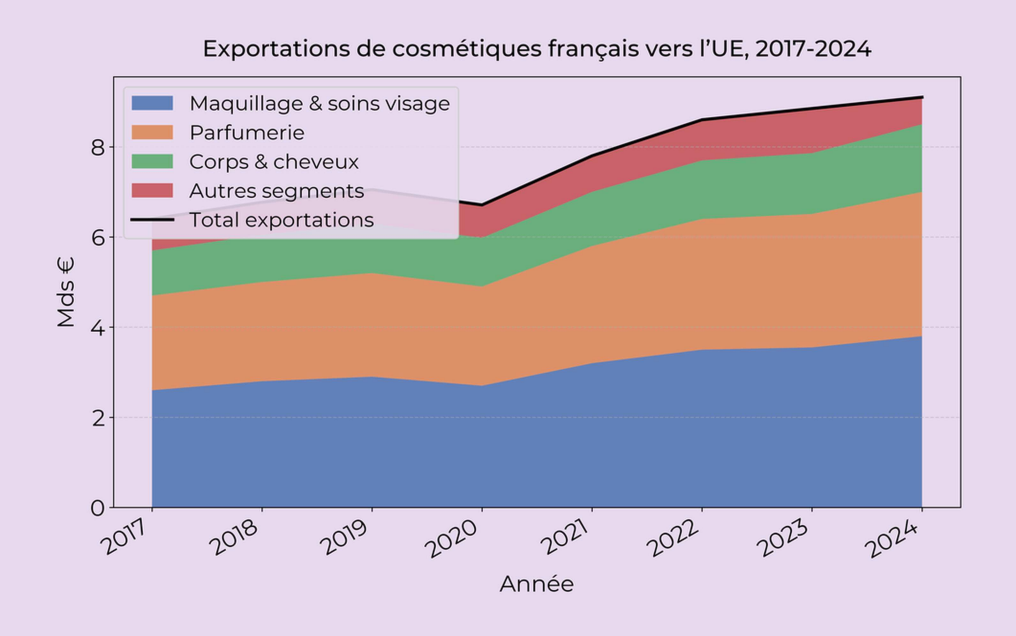
Règle de trois et méthode pratique :
La règle de trois permet de passer d'une proportion connue à une inconnue, en posant une égalité de fractions. C'est rapide pour adapter une recette ou ajuster un tarif selon le temps.

Exemple calcul d'un coefficient :
Si 8 poses d'ongles nécessitent 120 g de produit, tu divises 120 par 8, tu obtiens 15 g par pose, c'est ton coefficient pour estimer 20 poses.

2. Pourcentages : calculs et interprétation :

Calculer un pourcentage :
Pour trouver x pourcent d'une quantité, multiplie la quantité par x divisée par 100. Par exemple, 12 pourcent de 250 ml équivaut à 250 × 12 ÷ 100, soit 30 ml.

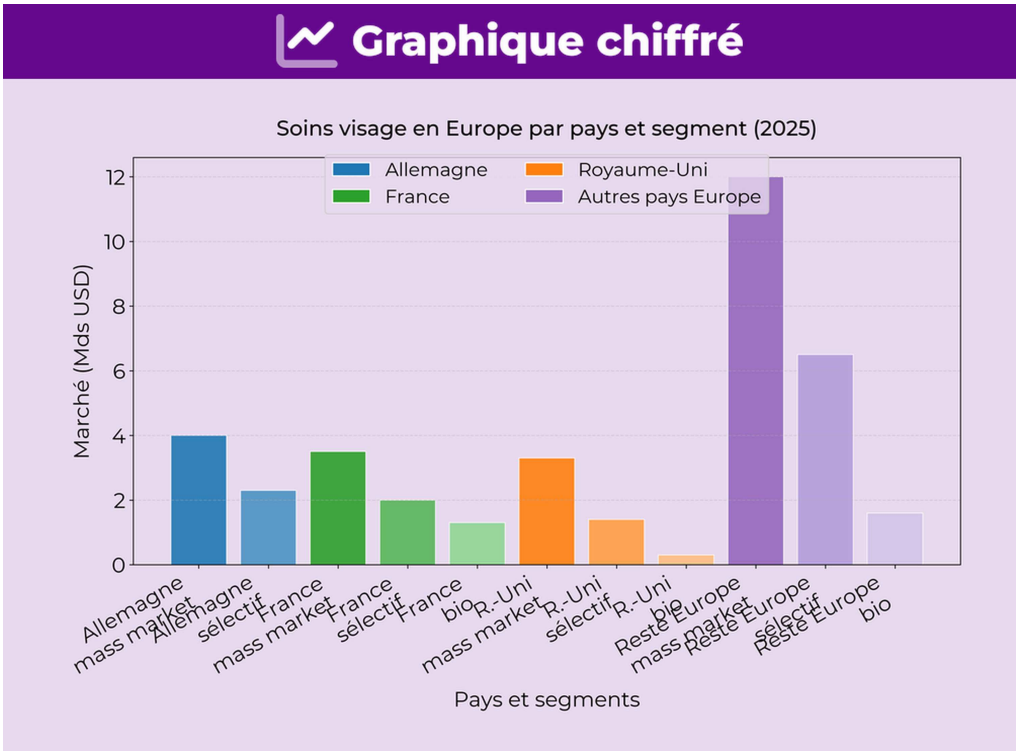
Graphique chiffré



Augmentations et diminutions successives :
Une hausse de 10 pourcent suivie d'une baisse de 10 pourcent ne ramène pas à la valeur initiale. Tu dois calculer chaque étape sur la valeur courante, pour éviter les erreurs sur prix ou concentration.

Application aux prix, marges et dilutions :
Utilise les pourcentages pour fixer une marge, appliquer une remise ou calculer une dilution. Par exemple, une remise de 15 pourcent sur 40 € donne 40 × 85 ÷ 100, soit 34 €.

Exemple d'application au mélange cosmétique :
Pour 200 ml d'émulsion à 2 pourcent d'actif, calcule 200 × 2 ÷ 100, soit 4 ml d'actif à ajouter, c'est la base pour respecter la formulation.



3. Cas concrets métier et outils pratiques :

Mini cas concret :
Contexte : Préparer 250 ml de sérum à 5 pourcent d'actif pour un soin visage. Étapes : calculer la quantité d'actif, mesurer les excipients, vérifier la tolérance et noter le coût matière.

- Étape 1 Calcul : 250 × 5 ÷ 100 = 12,5 ml d'actif.
- Étape 2 Pesée et mélange : ajouter 12,5 ml d'actif, compléter avec 237,5 ml base.
- Résultat : 250 ml de sérum à 5 pourcent, coût matière chiffré pour une fiche technique.

Livrable attendu :
Une fiche technique PDF d'une page indiquant les proportions, coût unitaire, mode opératoire, et la quantité produite, par exemple 250 ml, coût matière 4,20 €, temps de préparation 10 minutes.

Tableau d'aide : conversions rapides :
Ce tableau t'aide à passer vite d'un pourcentage au coefficient décimal et à la fraction quand tu fais des mélanges ou des prix.

Pourcentage	Décimal	Exemple sur 500
1 %	0,01	500 × 0,01 = 5

2 %	0,02	500 × 0,02 = 10
5 %	0,05	500 × 0,05 = 25
10 %	0,10	500 × 0,10 = 50

Interprétation métier :
Quand tu obtiens un résultat, pense au sens pratique : est-ce la dose par soin, le stock nécessaire pour une journée, ou le prix public? Cette interprétation évite les pénuries et les erreurs de facturation.

Check-list opérationnelle :
Utilise cette check-list avant une production ou une vente pour éviter les erreurs fréquentes observées en stage.

Tâche	Action rapide
Vérifier la formule	Confirmer pourcentages et unités
Calculer la quantité	Règle de trois ou coefficient
Contrôler les stocks	S'assurer des quantités disponibles
Noter le coût	Inscrire coût matière sur la fiche
Étiqueter et conserver	Mettre concentration et date

Astuce de stage :
Toujours arrondir les volumes pratiques à 0,5 ml près pour les pipettes, cela évite des erreurs de dosage et te fait gagner 2 à 4 minutes par préparation en moyenne.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à piloter tes quantités et tes prix grâce aux proportions et pourcentages.

- Reconnaître une **situation de proportionnalité** et utiliser un **coefficient par client** pour prévoir produits et stocks.
- Appliquer la **règle de trois** pour adapter recettes, temps de soin et tarifs.
- Calculer remises, marges et dilutions en passant du pourcentage au décimal, puis à la quantité d'actif.
- Suivre une check-list rapide pour vérifier formule, stocks, coût matière et étiquetage avant chaque préparation.

En maîtrisant ces calculs simples, tu sécurises tes mélanges, évites les erreurs de facturation et gagnes un temps précieux au quotidien.

Chapitre 3 : Statistiques et graphiques

1. Collection et organisation des données :

Métriques à retenir :
Tu dois suivre des chiffres simples et utiles, par exemple nombre de rendez-vous par semaine, taux de rétention client et montant moyen d'un soin en euros.

Tableau de recueil :
Utilise un tableau clair avec colonnes date, type de soin, prix, durée et client régulier oui/non, cela facilite les calculs et évite les erreurs en stage.

Vérification des données :
Contrôle les valeurs manquantes et les fautes de saisie, remplace les éléments incohérents par une note ou une moyenne raisonnable pour garder la cohérence des résultats.

Exemple d'organisation de feuille :
Feuille Excel avec 30 lignes pour un mois, colonnes date, prestation, prix en euros, temps en minutes, client fidèle oui/non.

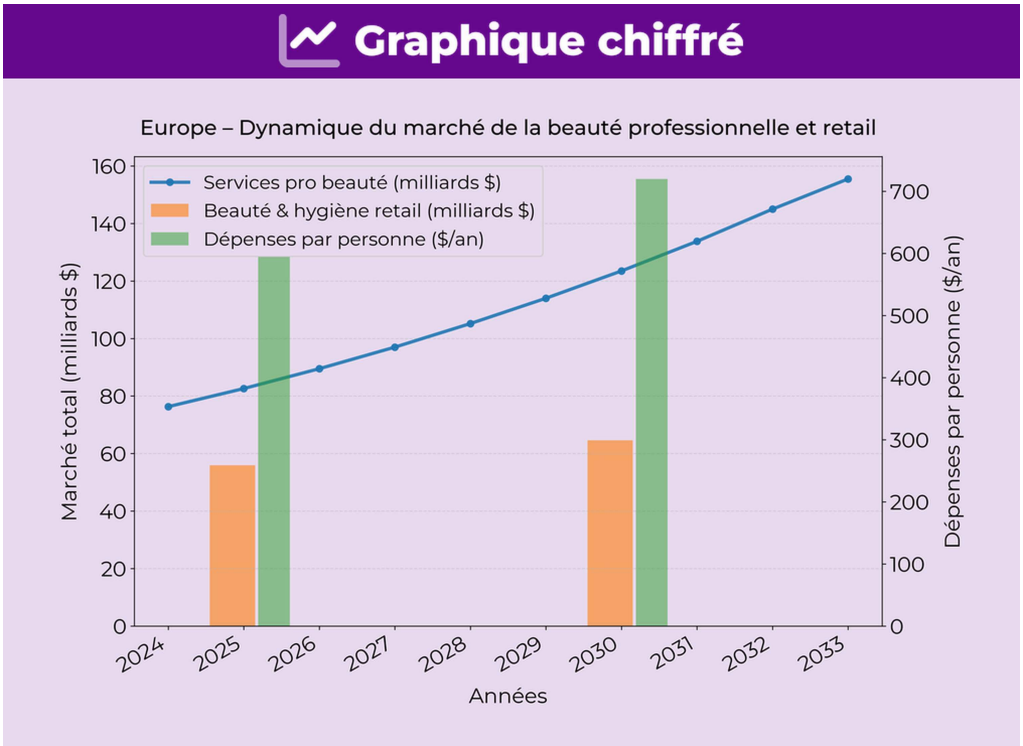
2. Calculs et indicateurs simples :

Moyenne et médiane :
La moyenne donne le prix moyen d'un soin, la médiane te protège des valeurs extrêmes, calcule les deux pour mieux comprendre la clientèle.

Écart-type et dispersion :
L'écart-type te dit si les prix varient beaucoup, un écart-type faible signifie des services homogènes, utile pour fixer une gamme tarifaire.

Interprétation métier :
Si la moyenne est 45 euros et la médiane 40 euros, cela indique quelques soins très chers tirent la moyenne vers le haut, ajuste la communication commerciale.

Exemple de calcul étape par étape :
Pour 5 soins à 30, 35, 40, 60, 85 euros, la moyenne est 50 euros, la médiane est 40 euros, l'écart-type est environ 21 euros.



Indicateur	Signification
Moyenne	Prix moyen perçu
Médiane	Valeur centrale moins sensible aux extrêmes
Écart-type	Dispersion des prix

3. Représentations graphiques utiles :

Histogramme et diagramme en barres :
Utilise l'histogramme pour voir la répartition des prix et le diagramme en barres pour comparer nombre de soins par type, ces graphiques parlent vite au patron.

Boîte à moustaches :
La boîte à moustaches montre médiane, quartiles et valeurs aberrantes, pratique pour décider des forfaits quand tu vois des écarts importants.

Graphes pour clientèle :
Un camembert montre la part des types de soins, un graphique linéaire suit l'évolution mensuelle du chiffre d'affaires, utile en réunion d'équipe.

Astuce de stage :
Chaque lundi, mets à jour un graphique simple de la semaine précédente, 10 minutes suffisent pour repérer une chute de fréquentation.

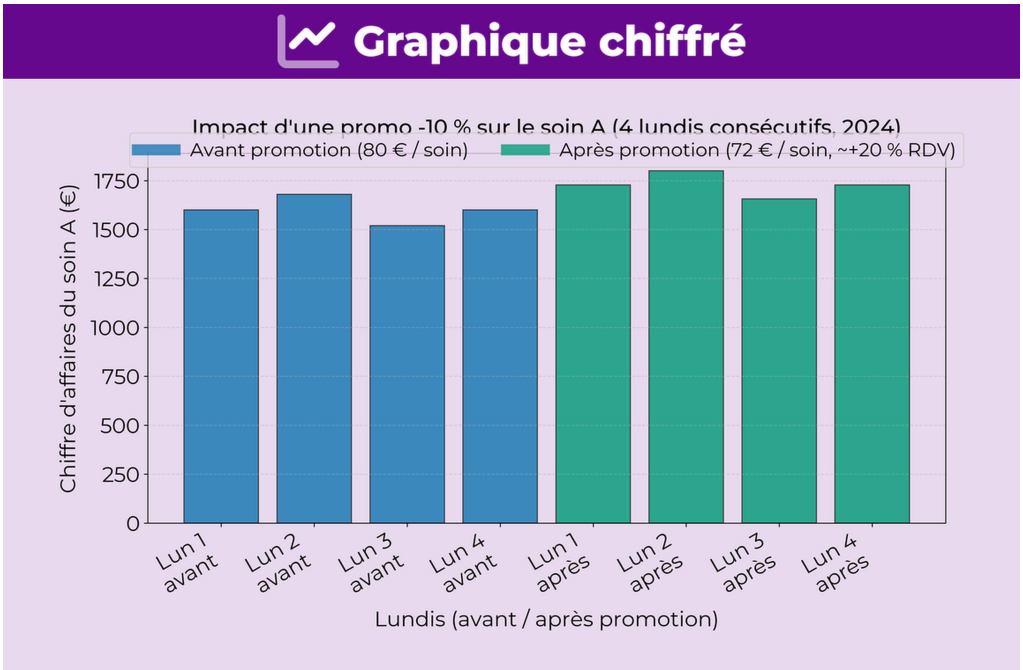
Exemple d'utilisation pratique :

Tu affiches un histogramme mensuel des prix pour justifier une offre à 15% de remise sur les soins les moins vendus.

Mini cas concret :
Contexte : un institut veut augmenter la fréquentation du lundi, tu collectes 4 semaines de données sur 100 rendez-vous, puis tu analyses types de soins et prix.

Étapes :
1. Rassemble 100 lignes avec date, soin, prix. 2. Calcule moyenne, médiane, écart-type. 3. Trace histogramme des prix et camembert des soins. 4. Propose 1 offre ciblée.

Résultat chiffré et livrable attendu :
Tu remets un rapport d'une page avec 3 graphiques et 4 chiffres clés, proposition : baisse de prix de 10% sur le soin A pour augmenter les rendez-vous du lundi de 20% sur 1 mois.



Étape	Livrable chiffré
Collecte 100 rendez-vous	Fichier Excel 100 lignes
Analyse	Moyenne, médiane, écart-type
Présentation	1 page résumée + 3 graphiques

Checklist opérationnelle :

- Collecte 30 à 100 lignes de données réelles
- Vérifie doublons et valeurs manquantes
- Calcule moyenne, médiane et écart-type
- Crée 2 graphiques clairs: histogramme et camembert

- Rédige un livrable d'une page avec 3 chiffres clés

Erreurs fréquentes et conseils :
Ne te limite pas à la moyenne, regarde aussi la médiane, évite d'inclure données manifestement erronées et note toujours l'origine des données pour être crédible en stage.

Ressenti rapide :
J'ai souvent vu des élèves négliger la vérification des données, une petite vérif de 5 minutes sauve souvent tout le travail.

Ce qu'il faut retenir

Collecte d'abord des données propres dans un tableau clair pour **suivre des métriques clés** : rendez-vous, prix, durée, fidélité. Vérifie toujours valeurs manquantes et erreurs.

- Utilise une feuille Excel structurée pour faciliter les calculs et éviter les incohérences.
- Calcule **moyenne, médiane, écart-type** afin de comprendre niveau de prix et dispersion.
- Appuie-toi sur **graphiques simples et parlants** : histogramme, camembert, courbe d'évolution.
- Transforme ton analyse en **proposition commerciale chiffrée** sur une page avec quelques graphiques.

En stage, l'objectif est d'expliquer clairement la situation et de suggérer des actions concrètes, comme une promotion ciblée sur un jour ou un type de soin.

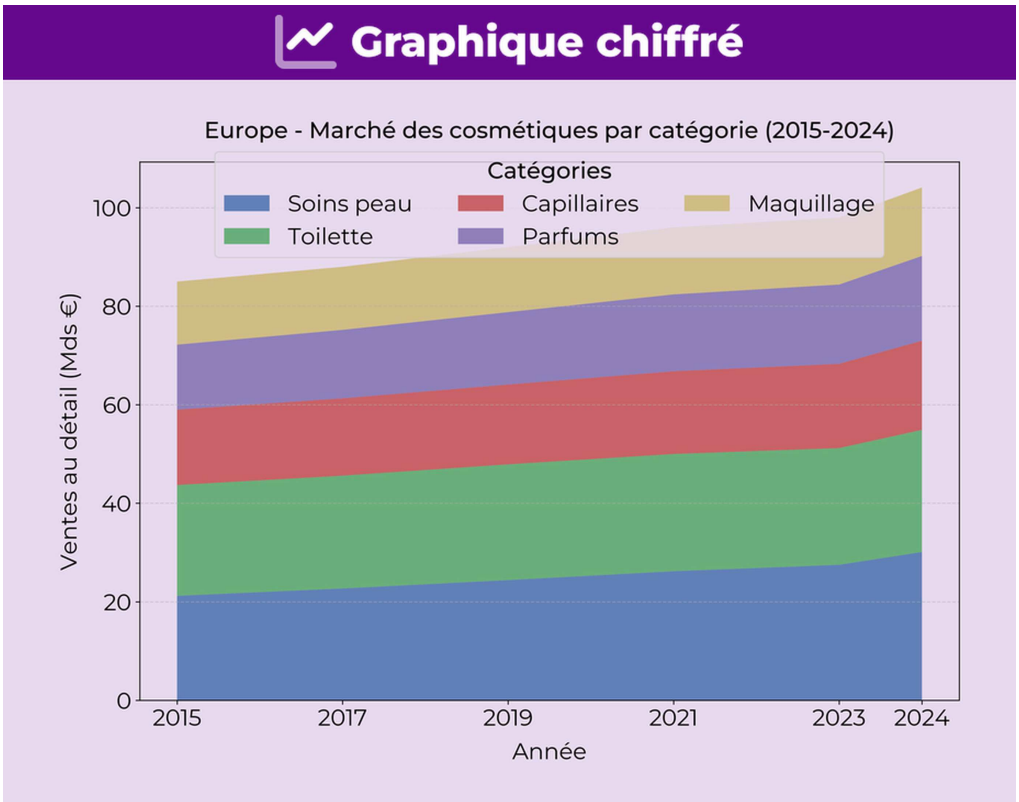
Chapitre 4 : Résolution de problèmes

1. Comprendre le problème et poser les données :

Définir l'objectif :
Commence par dire clairement ce que tu veux trouver, par exemple coût, concentration, durée ou nombre de rendez-vous. Note l'unité désirée, cela évite de te tromper à la fin.

Recenser les données mesurables :
Rassemble les valeurs connues : volumes en mL, prix en €, temps en minutes, quantités en g. Si une donnée manque, estime-la et note l'hypothèse pour pouvoir justifier ton choix.

Exemple d'ajustement d'une dilution :
Tu dois préparer 250 mL d'une solution à 2% à partir d'un stock à 5%. Volume de stock V1 = V2 × C2 / C1 = 250 × 2 / 5 = 100 mL, donc ajoute 150 mL d'eau. Cette méthode marche pour tout mélange.



2. Modéliser et choisir une stratégie de résolution :

Traduire en équations :
Transforme le texte en maths, par exemple V1 × C1 = V2 × C2 pour les dilutions, ou R(x) = prix × x - coût fixe pour un revenu. Pose les inconnues clairement.

Choisir une méthode :

Décide si tu résous par calcul direct, équation, tableau de valeurs ou proportion. Pour les petits nombres, une règle de trois suffit, pour optimiser utilise une fonction linéaire simple.

Exemple d'optimisation d'un planning :
Prix par soin 30 €, coût fixe journalier 50 €. Revenu $R(x)=30\times x-50$. Pour être rentable, $R(x)\geq 0$ donc $x\geq 50/30 \approx 1{,}67$, il te faut 2 soins par jour au minimum.

Nombre de soins (x)	Revenu en €
0	-50
2	10
4	70
6	130

3. Vérifier, interpréter et présenter la solution :

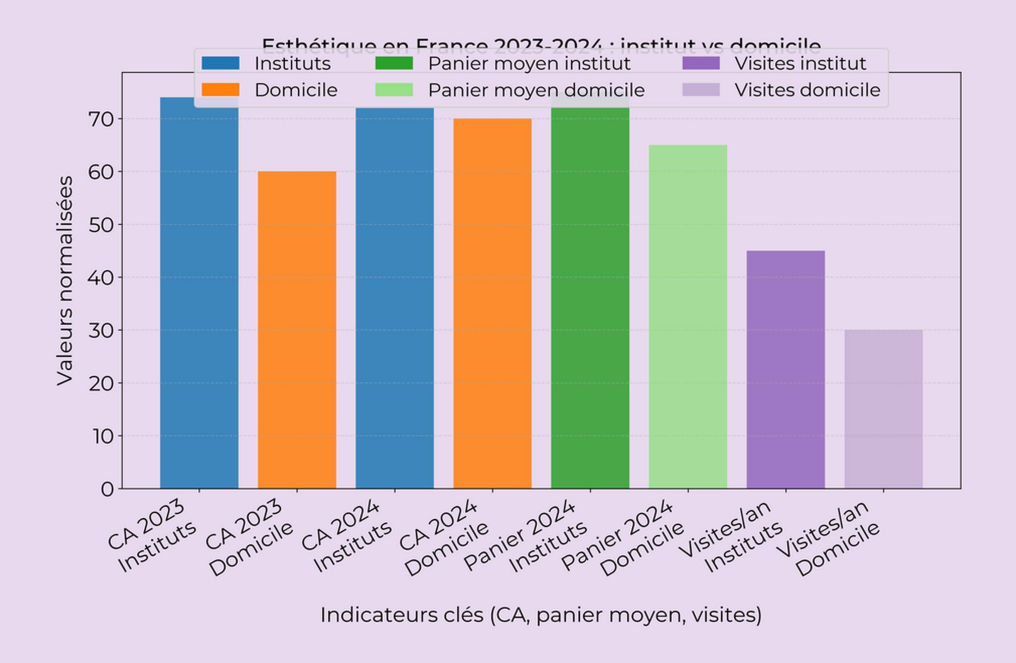
Contrôler les calculs et unités :
Recalcule avec des valeurs liminaires, vérifie que les unités correspondent et effectue une estimation sensible pour détecter une erreur grossière. Si possible, demande une vérification rapide à un collègue.

Présenter le résultat au client ou à l'équipe :
Donne la réponse finale avec unité, arrondie intelligemment, et ajoute la méthode en 2 lignes. Propose un plan d'action ou un protocole chiffré à appliquer immédiatement.

Exemple de contrôle et d'interprétation :
Tu obtiens 100 mL de produit actif pour 250 mL total, soit 40% d'actif. Vérifie la tolérance client et ajuste le prix en fonction du coût matière, par exemple 0,4 L d'actif coûte 12 €, soit 4,80 € pour 0,16 L utilisé.

Mini cas concret :
Contexte : un salon utilisait 2 L de crème par mois, prix 40 €/L, gaspillait 20% soit 0,4 L perdu, coût mensuel du gaspillage 16 €. Étapes : mesurer consommation, définir lot de préparation, ajuster protocole pour limiter perte à 5%. Résultat : économie de 0,3 L par mois, soit 12 € d'économie mensuelle, 144 € sur 12 mois. Livrable attendu : fiche protocole de mélange (quantités exactes en mL), nouveau bon de commande réduit de 15% et tableau de suivi mensuel.

Graphique chiffré



Check-list opérationnelle :

Étape	Action
Mesurer	Noter volumes, temps et coûts réels
Modéliser	Écrire l'équation ou la règle de trois
Vérifier	Contrôler unités et arrondis
Documenter	Rédiger la fiche protocole et le livrable chiffré
Suivre	Mesurer l'impact sur 1 mois et ajuster

Astuce préparation de stage :
Garde toujours un petit carnet avec 3 formules fréquentes (règle de trois, dilution, coût unitaire), cela sauve du temps pendant les TP et en clientèle.

Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre un problème, commence par **définir clairement l'objectif** et l'unité cherchée, puis lister toutes les données mesurables, quitte à formuler des hypothèses notées.

- Transforme l'énoncé en équations simples (ex : V1 × C1 = V2 × C2) ou en **règle de trois adaptée**.

- Choisis la meilleure stratégie : calcul direct, tableau, fonction linéaire pour optimiser coûts ou planning.
- Contrôle toujours la **cohérence des unités**, les ordres de grandeur, puis fais vérifier si possible.
- Présente un **résultat chiffré exploitable** avec protocole, économies estimées et outils de suivi.

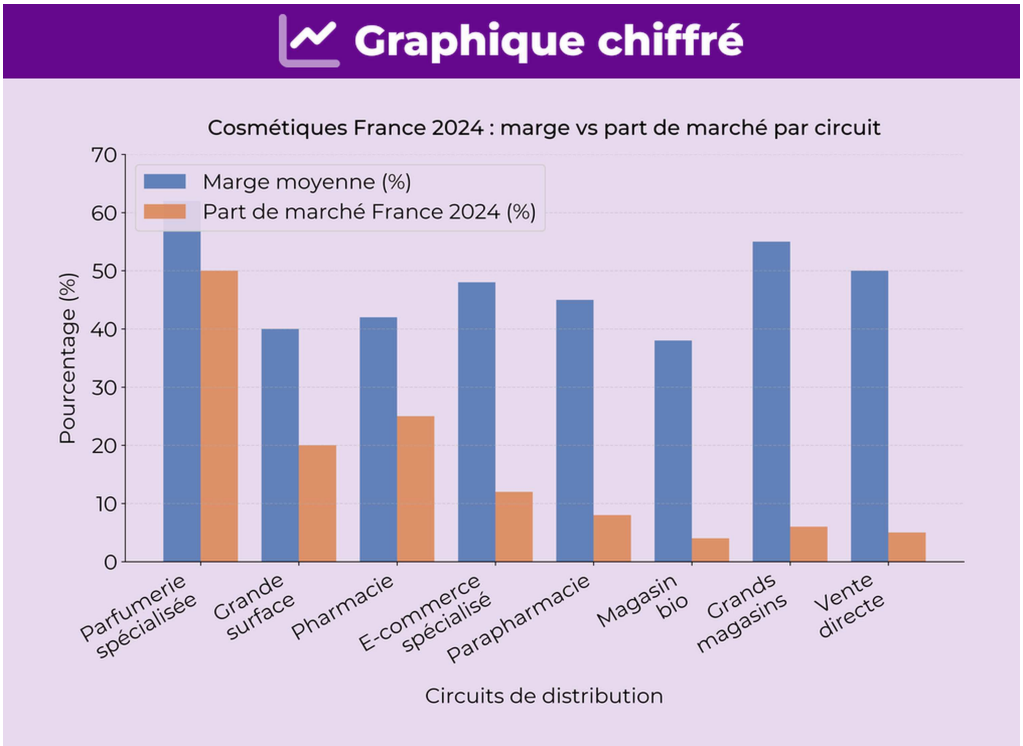
En t'appuyant sur cette check-list mesurer, modéliser, vérifier, documenter, suivre tu fiabilises tes calculs et proposes des améliorations concrètes aux clients comme à l'équipe.

Chapitre 5 : Calculs professionnels simples

1. Prix, coût et marge :

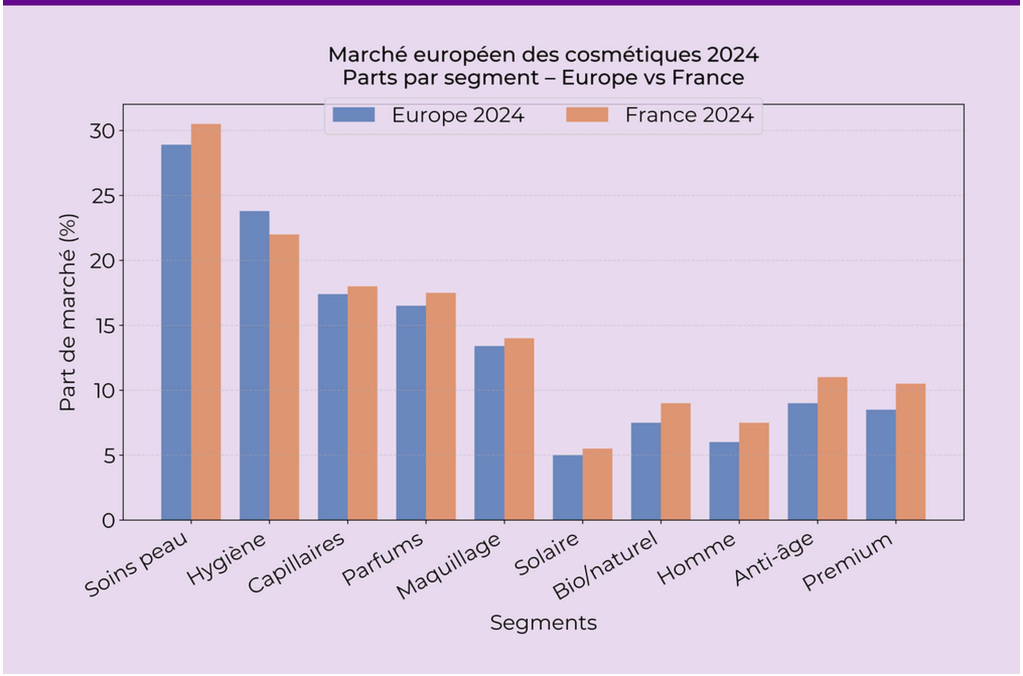
Calcul du coût de revient :
Le coût de revient regroupe achats de produits, consommables et temps passé. Additionne tout, puis divise par le nombre de prestations concernées pour obtenir un coût par prestation précis et utilisable.

Calcul de la marge et du prix de vente :
Pour fixer un prix, ajoute à ton coût de revient la marge souhaitée. Par exemple, coût 8€, marge souhaitée 50%, prix = 8 × 1,5 = 12€. N'oublie pas la TVA si elle s'applique.



Exemple de calcul de prix :
Tu achètes un produit 20€ pour 1 litre, tu utilises 20 ml par soin, coût produit par soin = 20 × 0,02 = 0,40€. Ajoute main d'œuvre et autres coûts pour le prix final.

Graphique chiffré



2. Dilutions, consommations et conversions :

Dilution des solutions :
Pour obtenir une solution à X%, utilise règle de trois. Exemple courant, préparer 500 ml d'une solution à 5% à partir d'un concentré à 30%, calcule le volume de concentré nécessaire en ml.

Conversion pourques et unités :
Retiens que 1 litre = 1000 ml, et pourcentages masse/volume s'expriment en g pour 100 ml souvent. Fais toujours l'unité avant de calculer pour éviter les erreurs en stage.

Consommation par prestation :
Estime la quantité utilisée par soin, multiplie par le nombre de prestations prévues, puis convertis en jours ou semaines pour gérer tes stocks et tes commandes efficacement.

Exemple de dilution :
Préparer 500 ml à 5% depuis un concentré à 30%, volume concentré = 500 × 5 / 30 = 83,3 ml, compléter avec 416,7 ml d'eau ou solvant.

Produit	Volume par prestation (ml)	Sessions par litre	Coût unitaire (€)
Huile démaquillante	15	66	0,30
Sérum actif	5	200	0,45

Masque crème	30	33	0,70

Astuce pratique :
Garde une fiche pour chaque produit avec volume par prestation et coût unitaire. Ça te sauve du temps en calculs et évite les ruptures imprévues lors d'une semaine chargée.

3. Planning, temps et rendement :

Calcul du temps par rendez-vous :
Additionne durée pure de la prestation et temps de préparation et nettoyage. Exemple type, soin 45 minutes plus 10 minutes de préparation, temps total = 55 minutes par client.

Rendement horaire et chiffre d'affaires :
Rendement = nombre de prestations réalisées / heure. Si prestation moyenne vaut 40€, et tu réalises 6 prestations sur 8 heures, chiffre d'affaires journalier = 6 × 40 = 240€.

Mini cas concret :
Contexte, salon propose soin visage à 40€, consommation produit 20 ml, coût produit par soin 0,80€, main d'œuvre et autres coûts 12€ par soin. Étapes, calculer marge et consommation journalière pour 6 clients.

Exemple de mini cas chiffré :
Pour 6 clients, chiffre d'affaires = 6 × 40 = 240€, coût produit = 6 × 0,80 = 4,80€, coût total = 6 × 12 + 4,80 = 76,80€, marge brute = 240 - 76,80 = 163,20€.

Livrable attendu :
Une fiche récapitulative indiquant prix vente 40€, coût total journalier 76,80€, marge brute 163,20€, consommation produit 120 ml par jour, seuil de commande 1 litre lorsque stock ≤ 500 ml.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	À vérifier	Ressource
Calculer coût par prestation	Hebdomadaire	Prix achats et volumes	Fiche produits
Vérifier stock produit	Quotidienne	Niveau en ml	Étiquettes
Estimer nombre rendez-vous	Mensuelle	Taux d'occupation	Agenda
Mettre à jour prix	Trimestrielle	Coûts et concurrence	Tableau prix

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à relier coûts, prix et organisation du temps pour piloter ton activité.

- Calcule ton **coût de revient** en additionnant produits, consommables et main d'œuvre, puis fixe une marge adaptée au marché.
- Maîtrise **dilution et conversions** (règle de trois, ml, litres, pourcentages) pour préparer les soins et éviter le gaspillage.
- Mesure la **gestion de la consommation** par prestation pour anticiper les commandes et définir un seuil d'alerte.
- Optimise ton **rendement horaire** en incluant préparation, nettoyage et nombre de rendez-vous par jour.

En appliquant ces calculs simples et ta check-list, tu sécurises ta marge, évites les ruptures de stock et organises ton planning plus efficacement.

Physique-Chimie

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, la matière **Physique-Chimie appliquée** t'aide à comprendre la **composition des produits** et le fonctionnement des appareils utilisés en institut.

Pour l'examen, cette matière conduit à l'**épreuve scientifique et technique**, partie **Mathématiques et sciences physiques** écrite de 2 h, et aux **Travaux pratiques de sciences physiques** de 45 min, organisés en examen final et non en CCF.

La Physique-Chimie représente un **coefficient global de 3** sur l'examen. Un camarade m'a confié qu'il se sentait plus crédible avec les clientes depuis qu'il maîtrisait ces bases.

Conseil :
Pour réussir en **Physique-Chimie en Bac Pro**, travaille régulièrement. 15 à 20 minutes après chaque cours suffisent pour relire, refaire un exercice et noter les formules clés.

Pour t'organiser, tu peux adopter quelques **habitudes très simples** :

- Planifie 2 créneaux de révision par semaine
- Utilise des fiches courtes pour les formules

En TP, entraîne-toi à **rédiger résultats et conclusions** comme sur la copie d'examen, tu gagneras des points et tu seras plus serein le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Propriétés de la matière ..... Aller
1. Propriétés générales de la matière ..... Aller
2. Mesures et manipulations pratiques ..... Aller

Chapitre 2 : Mélanges, solutions et pH ..... Aller
1. Généralités sur les mélanges et solutions ..... Aller
2. Concentration et calculs utiles ..... Aller
3. Ph, acidité, bases et application en cosmétique ..... Aller

Chapitre 3 : Lumière, couleur et rayonnements ..... Aller
1. Nature et propriétés de la lumière ..... Aller
2. Couleur et perception ..... Aller
3. Rayonnements et sécurité ..... Aller

Chapitre 4 : Sécurité et gestes en laboratoire ..... Aller
1. Consignes de sécurité et équipement ..... Aller
2. Gestes et manipulations pratiques ..... Aller

3. Gestion des produits, incidents et documentation ..... Aller

Chapitre 1 : Propriétés de la matière

1. Propriétés générales de la matière :

État physique :
La matière existe en solide, liquide ou gaz selon l'agencement moléculaire et l'énergie thermique. En esthétique, tu manipules crèmes, gels et parfums qui réagissent différemment aux variations de température.

Composition et pureté :
Une substance pure contient un seul composé, une mixture rassemble plusieurs espèces. En cosmétique, émulsions et solutions sont des mélanges dont la stabilité conditionne l'efficacité et la sécurité du produit.

Propriétés macroscopiques :
On mesure la densité, la viscosité, le point de fusion et l'évaporation. Ces grandeurs influent sur la texture, la pénétration cutanée, et la conservation des produits en salon ou en labo.

Exemple d'usage :
La différence entre un gel et une crème vient surtout de la viscosité et de la phase continue, ce qui change la pénétration cutanée et le rendu lors du massage.

Anecdote: en stage j'ai mal lu le ménisque et j'ai perdu 30 minutes, depuis je prends toujours le temps de stabiliser l'éprouvette avant de noter la lecture.

2. Mesures et manipulations pratiques :

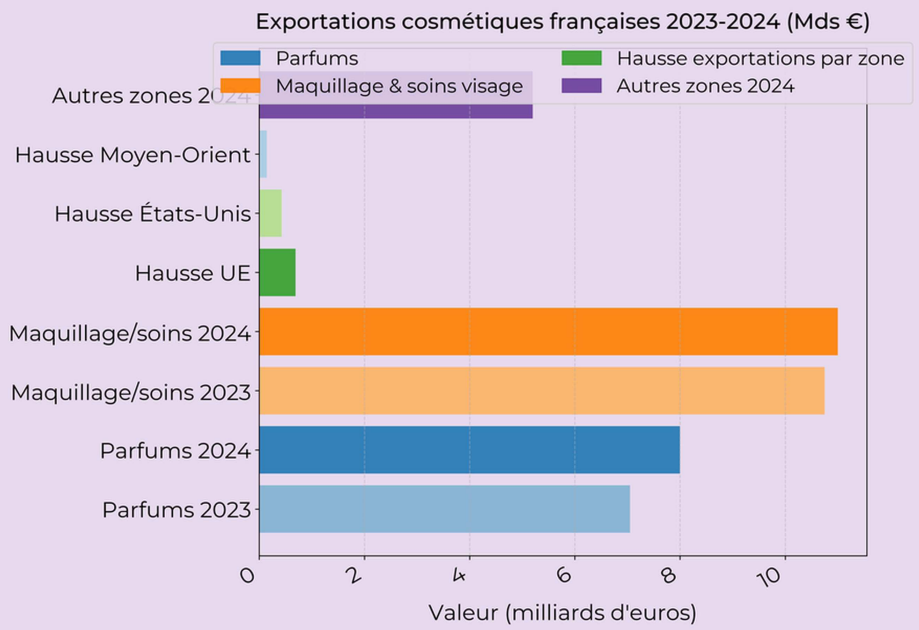
Mesure de la masse et du volume :
Pour caractériser un produit, tu dois mesurer la masse avec une balance et le volume avec une éprouvette graduée ou une pipette. Respecte l'unité et note l'incertitude de l'instrument.

Calcul de la densité :
La densité se calcule par $\rho = m / V$. Utilise m en grammes et V en centimètres cubes pour obtenir ρ en g/cm3, pratique en formulation et contrôle qualité.

Exemple de calcul :
Si m = 25 g et V = 20 cm3 alors $\rho = 25 / 20 = 1{,}25$ g/cm3. Cette valeur aide à vérifier la conformité d'un échantillon en laboratoire.

Mini cas concret :
Contexte: réception d'une batch de 5 L. Étapes: prélever 3 échantillons de 20 g, mesurer volume, calculer densité. Résultat: densité moyenne 1,02 g/cm3, besoin d'ajuster huile -2%. Livrable: fiche de mesures et recommandation chiffrée.

Graphique chiffré



Échantillon	Masse (g)	Volume (cm3)	Densité (g/cm3)
Échantillon 1	20	19	1,05
Échantillon 2	20	19,5	1,03
Échantillon 3	20	19,6	1,02

Interprète les densités en comparant à la valeur cible, en indiquant l'action corrective si l'écart est supérieur à 0,02 g/cm3 pour garantir la qualité du lot.

Tâche	Vérifier
Prélever échantillon	Masse en g et condition de prélèvement
Mesurer volume	Lecture du ménisque et instrument calibré
Calculer densité	Unité g/cm3 et arrondi cohérent
Rédiger fiche	Tableau des mesures et recommandation chiffrée

Manipulation courte :

Matériel: balance 0,01 g, éprouvette 10 à 50 ml, bécher, échantillon 20 g. Étapes: tarer la balance, peser, transvaser dans éprouvette, lire le volume au ménisque, calculer densité. Interprète selon la cible.

Astuce de stage :

Toujours calibrer la balance le matin et noter la température ambiante, une variation de 5 °C peut changer la lecture de volume et la viscosité des formulations.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre relie les propriétés de la matière aux produits cosmétiques que tu manipules au quotidien.

- Tu distingues les **état physique des produits** et leur impact sur texture, massage et pénétration cutanée.
- Tu fais la différence entre **substances pures et mélanges** pour comprendre stabilité et sécurité des formules.
- Tu mesures masse et volume, puis appliques le **calcul de la densité** $\rho = m / V$ pour contrôler la conformité d'un lot.
- Tu sécurises tes résultats grâce à la **mesure correcte du ménisque**, aux instruments calibrés et à une fiche de mesures complète.

En appliquant ces notions, tu interprètes tes données, ajustes les formules et garantis la qualité des produits que tu utilises sur la peau de tes clientes.

Chapitre 2 : Mélanges, solutions et pH

1. Généralités sur les mélanges et solutions :

Types de mélanges :
Tu dois distinguer mélanges homogènes et hétérogènes. Une solution est homogène, on ne distingue pas les phases. Un mélange hétérogène contient plusieurs phases visibles à l'œil ou au microscope.

Soluté, solvant, solution :
Le solvant est la substance majoritaire, souvent l'eau en cosmétique, le soluté est dissous. La concentration dépend de la quantité de soluté par volume de solution, c'est ce que tu dois maîtriser en labo.

Exemple d'utilisation cosmétique :
Un sérum hydratant peut être une solution d'acide hyaluronique à 0,1 pour cent en masse dans l'eau, le solvant est l'eau et le soluté est l'acide hyaluronique.

2. Concentration et calculs utiles :

Concentrations massiques et molaires :
Formules utiles, masse volumique et concentration sont essentielles. Concentration massique C m = m soluté / V solution, unité g.L-1. Molarité c = n / V, unité mol.L-1. Utilise n = m / M pour convertir.

Préparation d'une solution en pratique :
Matériel : balance 0,01 g, cylindre gradué, bécher, agitateur magnétique, eau distillée, soluté. Étapes : peser, dissoudre, compléter au volume, homogénéiser, vérifier. Prends toujours 2 mesures pour confirmer.

Exemple de calcul concret :
Pour préparer 1 L d'une solution à 5 g.L-1, pèse 5 g de soluté, dissous dans 800 mL d'eau, compléte à 1000 mL et homogénéise. Résultat : concentration finale 5 g.L-1.

Concentration cible	Masse pour 1 l	Commentaire
1 g.L-1	1 g	Utilisé pour toners légers
5 g.L-1	5 g	Sérums hydratants dilués
10 g.L-1	10 g	Solutions tampon simples
50 g.L-1	50 g	Préparations concentrées

Avant de passer à l'ajustement du pH, vérifie la solubilité et la stabilité du soluté en cosmétique, c'est une erreur fréquente en stage de vouloir tout dissoudre sans protocole.

3. Ph, acidité, bases et application en cosmétique :

Définition et échelle du ph :
Le pH mesure l'acidité d'une solution de zéro à quatorze. Un pH bas est acide, un pH élevé est basique. En cosmétique, la peau a un pH autour de 5,5, tu devras souvent t'en rapprocher.

Contrôle du ph en pratique :
Pour ajuster le pH, utilise des solutions tampon, acide citrique ou hydroxyde de sodium dilué. Mesure avec un pH-mètre calibré à 2 points. Note la température, elle affecte le pH mesuré.

Exemple d'ajustement de ph pour une crème :
Contexte : tu as 1 kg de crème à pH 5,8, cible 5,5. Étapes : préparer solution d'acide citrique 10 g.L-1, ajouter progressivement 2 g environ, mesurer pH après homogénéisation. Résultat : pH 5,5 obtenu.

Mini cas concret - ajustement ph d'un lot de lotion :
Contexte : en stage, tu dois ajuster le pH d'un lot de 5 kg de lotion pour visage. Étapes : mesurer pH initial, calculer quantité d'acide nécessaire, ajouter par portions de 5 mL, mesurer après chaque ajout, enregistrer. Résultat : pH ajusté de 6,2 à 5,5 après 12 mL d'acide citrique à 10 g.L-1. Livrable attendu : fiche de fabrication avec volume ajouté et pH final, documents signés, étiquette mise à jour.

Mesure	Valeur	Unité
Ph initial	6,2	sans unité
Ph cible	5,5	sans unité
Volume d'acide ajouté	12 mL	mL
Concentration acide utilisée	10 g.L-1	g.L-1

Astuce pratique : en stage, prends toujours des notes horodatées des mesures de pH, cela évite les reproches lors du rendu de lot quand plusieurs personnes interviennent.

Check-list opérationnelle pour le terrain :

- Vérifier l'étalonnage du pH-mètre avant chaque série de mesures
- Peser ou mesurer au moins deux fois pour confirmer la quantité
- Homogénéiser 30 à 60 secondes après chaque ajout avant de mesurer
- Noter température et pH à chaque étape
- Conserver la fiche de traçabilité signée par l'équipe

Ressenti rapide :
J'ai toujours trouvé gratifiant d'obtenir un pH stable après quelques ajustements, c'est un petit succès concret en laboratoire.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois distinguer **mélanges homogènes et hétérogènes** et savoir qu'une solution est toujours homogène, avec un solvant majoritaire et un soluté dissous. En labo, tu maîtrises **concentration massique et molaire** pour préparer précisément sérums et lotions.

- Utilise C m = m soluté / V solution et c = n / V avec n = m / M.
- Prépare une solution en pesant, dissolvant, complétant au volume puis en homogénéisant.
- Le **pH cible proche peau** est autour de 5,5 pour les produits cosmétiques.
- Ajuste le pH avec acide citrique ou base diluée et un **pH-mètre bien calibré**, tout en notant température et mesures.

En stage, rigueur sur pesées, pH et traçabilité te permet d'obtenir des formules stables et reproductibles, appréciées par l'équipe et validées sans stress.

Chapitre 3 : Lumière, couleur et rayonnements

1. Nature et propriétés de la lumière :

Nature physique :
La lumière est une onde électromagnétique qui se comporte aussi comme un flux de photons. Elle se caractérise par sa longueur d'onde en mètres et sa fréquence en hertz, valeurs liées par une formule simple.

Vitesse et énergie :
La vitesse de la lumière dans le vide vaut environ 3,00e8 m/s. La relation $c = \lambda \cdot \nu$ relie vitesse, longueur d'onde et fréquence. L'énergie d'un photon s'exprime par $E = h \cdot c/\lambda$, unité joule.

Propriétés utiles en esthétique :
Tu dois comprendre réflexion, transmission et absorption pour interpréter couleurs et textures de peau et produits. Ces phénomènes expliquent pourquoi une crème paraît matte ou brillante selon l'éclairage.

Exemple d'observation en cabine :
Avec une lampe LED froide, un fond de teint peut paraître plus clair et moins jaune qu'en lumière chaude, ce qui change le rendu final au maquillage.

2. Couleur et perception :

Spectre et longueurs d'onde :
Le spectre visible va environ de 380 nm à 780 nm. Chaque couleur correspond à une plage de longueurs d'onde, ce qui guide le choix des éclairages et pigments en cosmétique.

Mélange additif et soustractif :
À l'écran, on utilise le mélange additif rouge vert bleu. En maquillage et pigments, le mélange soustractif avec cyan magenta jaune s'applique pour obtenir la teinte voulue.

Rendu des couleurs et indice CRI :
Le rendu naturel d'une source se mesure par son indice CRI. En cabine, vise un CRI au moins égal à 90 pour juger correctement les tons et éviter des erreurs de teinte.

Exemple d'association teinte-peau :
Pour un client à sous-ton chaud, privilégie des fonds de teint avec des pigments avoisinant 580 nm pour un rendu plus naturel sous 1000 lux.

Couleur	Longueur d'onde approximative (nm)
Violet	380 - 450

Bleu	450 - 495
Vert	495 - 570
Jaune	570 - 590
Orange	590 - 620
Rouge	620 - 780

3. Rayonnements et sécurité :

Types d'UV et conséquences :
Les ultraviolets se divisent en UVA 315 à 400 nm, UVB 280 à 315 nm, UVC sous 280 nm. UVB est le plus agressif pour la peau, UVA vieillit la peau plus rapidement.

Normes et protections pratiques :
Pour les appareils esthétiques, respecte les recommandations d'exposition et porte des lunettes filtrantes. Mesure l'irradiance avec un wattmètre adapté pour éviter des doses excessives.

Mesure simple en atelier :
Utilise un luxmètre pour l'éclairage visible et un radiomètre pour UV. Note les valeurs en lux ou W·m-2 selon l'appareil pour comparer avant et après réglage.

Exemple d'utilisation sécurisée :
En cabine LED pour épilation, limite l'exposition à 10 minutes selon la puissance, et note la valeur mesurée en W·m-2 pour chaque client afin d'archiver la sécurité.

Mesure	Valeur exemple
Éclairement cabine recommandé	800 à 1200 lux
Indice CRI souhaité	≥ 90
Zone UV sensible (exposition max)	Variable selon appareil, respecter manuel
Irradiance sûre exemple	< 0,05 W·m-2 pour sessions courtes

Cas concret - calibrage d'une cabine maquillage :
Contexte : tu dois régler la cabine pour essais de fond de teint afin d'assurer un rendu constant pour 50 clients par semaine. Étapes : mesurer, ajuster température de couleur, vérifier CRI et lux.

Étapes :

- Mesurer l'éclairement à 1 m de la table, viser 1000 lux.

- Adapter température de couleur à 3500 K pour rendu naturel.
- Changer ampoules si CRI < 90, retester après installation.
- Consigner valeurs et date pour traçabilité.

Résultat et livrable :
Résultat attendu : éclairement moyen 1000 ±100 lux, CRI ≥ 90, température 3500 ±200 K. Livrable : fiche technique imprimée avec 4 mesures, date, nom de l'opérateur et réglages appliqués.

Manipulation courte en labo - spectrophotométrie de surface :
Matériel : spectrophotomètre, patch de peau artificielle, source standardisée, cales de référence blanc et noir. Étapes : calibrer, mesurer réflectance 400 à 700 nm, enregistrer en pourcentage.

Interprétation et formules :
Calcule la réflectance moyenne sur bandes pour comparer produits. Utilise $E = h \cdot c/\lambda$ pour comprendre énergie photonique, et exprime les résultats en % de réflectance pour chaque bande.

Longueur d'onde (nm)	Réflectance mesurée (%)
420	12
480	18
540	25
600	20
660	15

Checklist opérationnelle pour la cabine :

- Mesurer l'éclairement à 1 m, viser 1000 lux.
- Vérifier CRI des ampoules, remplacer si < 90.
- Contrôler température de couleur, viser 3500 K.
- Noter les valeurs sur la fiche de traçabilité après chaque réglage.
- Protéger les yeux et peaux lors d'utilisation d'UV, respecter temps indiqués.

Astuce stage :
Quand tu débutes à la cabine, note systématiquement la valeur de départ avant tout réglage, cela évite de perdre du temps et de refaire des mesures inutiles.

Ce qu'il faut retenir

La lumière est une onde électromagnétique de photons, définie par longueur d'onde et fréquence, essentielle pour analyser le rendu de la peau et des produits.

- Le **spectre visible 380-780 nm** détermine les couleurs perçues et le choix des pigments et éclairages.
- En cosmétique, tu utilises le **mélange additif et soustractif** pour ajuster teintes et corrections colorimétriques.
- Un éclairage de cabine vers 1000 lux avec **CRI supérieur ou égal à 90** garantit un rendu fidèle du maquillage.
- La **sécurité face aux UV** impose lunettes, temps limité et contrôle de l'irradiance avec radiomètre ou wattmètre.

En maîtrisant lumière, couleur et rayonnements, tu règles ta cabine avec précision, choisis mieux les teintes et protèges efficacement la peau et les yeux.

Chapitre 4 : Sécurité et gestes en laboratoire

1. Consignes de sécurité et équipement :

Règles générales :
Avant toute manipulation, vérifie que la hotte fonctionne, que l'extincteur est accessible et que la signalétique est lisible. Respecte toujours les consignes affichées pour éviter les accidents courants.

Équipement de protection individuelle :
Porte toujours blouse, lunettes de sécurité, gants adaptés et chaussures fermées. Pour les solvants, choisis des gants nitrile, pour les bases fortes prends des gants épais. Change les gants toutes les 4 heures ou dès qu'ils sont percés.

Organisation du poste :
Garde le plan de travail propre, range les produits après usage et note l'heure d'ouverture des flacons si nécessaire. Un poste bien organisé réduit le risque d'erreur et le temps de nettoyage.

Exemple d'utilisation d'une hotte :
Quand tu manipules des solvants volatils, travaille 15 à 30 minutes à l'intérieur de la hotte et vérifie le débit d'air avant de commencer.

Équipement	Utilité	Remarque
Blouse	Protection des vêtements	Fermer les boutons
Lunettes	Protection oculaire	Antibuée pour manipulations humides
Gants	Barrière chimique	Adapter selon produit
Trousse premiers secours	Soins immédiats	Vérifier contenu chaque mois

2. Gestes et manipulations pratiques :

Prise et manipulation des flacons :
Lis l'étiquette entièrement avant d'ouvrir un flacon, vérifie la date de péremption et note l'heure d'ouverture si le produit s'altère en quelques jours. Travaille toujours au-dessus d'une feuille absorbante.

Techniques de pipetage et dosage :

Utilise des pipettes adaptées, évite d'aspirer à la bouche. Pour 100 mL de solution finale, ajuste avec précision en utilisant des instruments calibrés pour limiter une erreur de plus de 2 pour cent.

Exécution d'une dilution courante :
Formule utile, C1V1 = C2V2. Si tu veux 100 mL d'une solution à 5 pour cent à partir d'un stock à 20 pour cent, prends 25 mL du stock et complète à 100 mL avec solvant.

Exemple de calcul de dilution :
Pour obtenir 100 mL à 5 pour cent depuis 20 pour cent, V1 = 5 × 100 / 20 = 25 mL. Mesure au cylindre gradué et complète au bécher jusqu'à 100 mL.

Étape	Valeur mesurée	Unité
Volume stock V1	25	mL
Volume final V2	100	mL
Concentration stock C1	20	% (m/v)
Concentration finale C2	5	% (m/v)

3. Gestion des produits, incidents et documentation :

Classement et stockage :
Range les acides, bases, solvants et matières inflammables séparément et à hauteur accessible. Étiquette chaque contenant avec nom, concentration, date d'ouverture et risques majeurs pour une traçabilité claire.

Réaction à un incident :
Pour une éclaboussure sur la peau, rince 15 minutes à l'eau courante. En cas d'incendie localisé, utilise un extincteur adapté et évacue si la fumée est trop dense. Préviens le responsable immédiatement.

Fiches de données de sécurité et traçabilité :
Consulte toujours la fiche de données de sécurité du produit avant usage. Note les quantités utilisées et les déchets générés pour 1 manipulation type, cela facilite le suivi et la gestion des déchets.

Exemple d'incident et action :
Lors d'un stage, un flacon d'alcool a fuité 30 mL sur le plan de travail, j'ai ventilé 10 minutes, nettoyé avec absorbant et noté l'incident dans le registre du laboratoire.

Mini cas concret :
Contexte, tu dois préparer 500 mL d'un gel antiseptique à 70 pour cent d'alcool massique pour une démonstration. Étapes, 1. calculer les volumes, 2. mesurer 350 mL d'alcool pur à 100 pour cent hypothétique, 3. ajouter 150 mL d'eau et gélifiant, 4. homogénéiser 5

minutes. Résultat, 500 mL de gel à 70 pour cent. Livrable attendu, lot de 500 mL étiqueté et protocole écrit en 1 page avec mesures et temps.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier PPE	Mettre blouse, gants, lunettes
Contrôler hotte	Vérifier débit et éclairage
Lire fiche de sécurité	Identifier risques et antidotes
Noter traçabilité	Écrire quantité, date, opérateur
Gérer déchets	Séparer selon catégorie

Exemple d'astuce de stage :
Utilise des bacs trayés pour transporter 4 flacons maximum, cela évite les chutes et réduit le risque de renversement pendant 10 pas de transport.

Ce qu'il faut retenir

En labo, ta priorité est de limiter risques chimiques et erreurs de manipulation dès la préparation du poste jusqu'à la gestion des déchets.

- **Vérifie toujours la hotte**, l'extincteur, la signalétique, et garde un poste propre et rangé.
- **Équipe-toi correctement** : blouse fermée, lunettes, gants adaptés au produit, chaussures fermées.
- Lis les étiquettes, évite tout pipetage à la bouche, **applique la formule de dilution** C1V1 = C2V2 avec du matériel calibré.
- Stocke séparément acides, bases, solvants, gère les incidents par rinçage, extincteur et **assure une bonne traçabilité** et la gestion des déchets.

Si tu suis ces réflexes simples à chaque manipulation, tu travailles plus en sécurité, limites les accidents et garantis des résultats fiables et reproductibles.

Économie-Gestion

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, la matière **Économie-Gestion t'aide à comprendre** comment **fonctionne une entreprise de beauté**. Tu étudies les prix des prestations, la gestion des stocks et l'organisation du travail. Tu as 1 h de cours par semaine.

Cette matière conduit à une **sous-épreuve d'économie-gestion** de coefficient 1, liée à l'épreuve professionnelle. En classe, l'évaluation se fait en contrôle en cours de formation (CCF). Comme candidat individuel, tu passes une **épreuve écrite d'environ 2 h**. Une camarade a perdu 3 points en la négligeant.

Conseil :
La matière **Économie-Gestion te servira vraiment** en institut ou en parfumerie. Pour progresser, revois le cours 2 fois par semaine et relie-le à tes PFMP en observant les prix, les stocks et les horaires.

Tu peux t'appuyer sur quelques **habitudes simples pour t'organiser** et limiter le stress. Inspire-toi des exercices faits en classe et entraîne-toi à **expliquer à voix haute** une situation d'entreprise, comme si tu conseillais une cliente.

Table des matières

Chapitre 1 : Environnement et acteurs de l'entreprise ..... Aller
1. Les éléments de l'environnement ..... Aller
2. Les acteurs internes et externes ..... Aller

Chapitre 2 : Fonctions et statuts juridiques ..... Aller
1. Fonctions opérationnelles ..... Aller
2. Statuts juridiques et implications ..... Aller
3. Cas concret et démarches administratives ..... Aller

Chapitre 3 : Notions de budget, coût et prix ..... Aller
1. Distinguer budget, coût et prix ..... Aller
2. Calculer et interpréter la marge et le seuil de rentabilité ..... Aller
3. Prix, stratégie commerciale et réglementation ..... Aller

Chapitre 1 : Environnement et acteurs de l'entreprise

1. Les éléments de l'environnement :

Économique et réglementaire :
Comprendre l'économie locale et les lois te permet de mieux gérer un institut. Selon l'INSEE, plus de 95% des entreprises ont moins de 10 salariés, ce qui influence les pratiques commerciales et fiscales.

Commercial et client :
Le comportement des clients change avec la mode, le pouvoir d'achat et la saison. Tu dois repérer les tendances, adapter les promotions et cibler 2 à 3 segments principaux pour fidéliser efficacement.

Technologique et environnemental :
Les outils numériques et l'écologie impactent ton travail quotidien. Par exemple, réserver en ligne augmente les rendez-vous de 10 à 20% quand la page est claire et mobile friendly.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Réorganiser l'espace de travail pour réduire de 30% le temps de préparation lors d'un soin visage, permet d'augmenter la capacité de rendez-vous quotidienne.

Indicateur	Valeur type
Chiffre d'affaires mensuel	3 000 € à 15 000 € selon la taille
Marge brute	50% en prestation, 30% en vente produit
Taux de remplissage	70% à 90% selon la saison

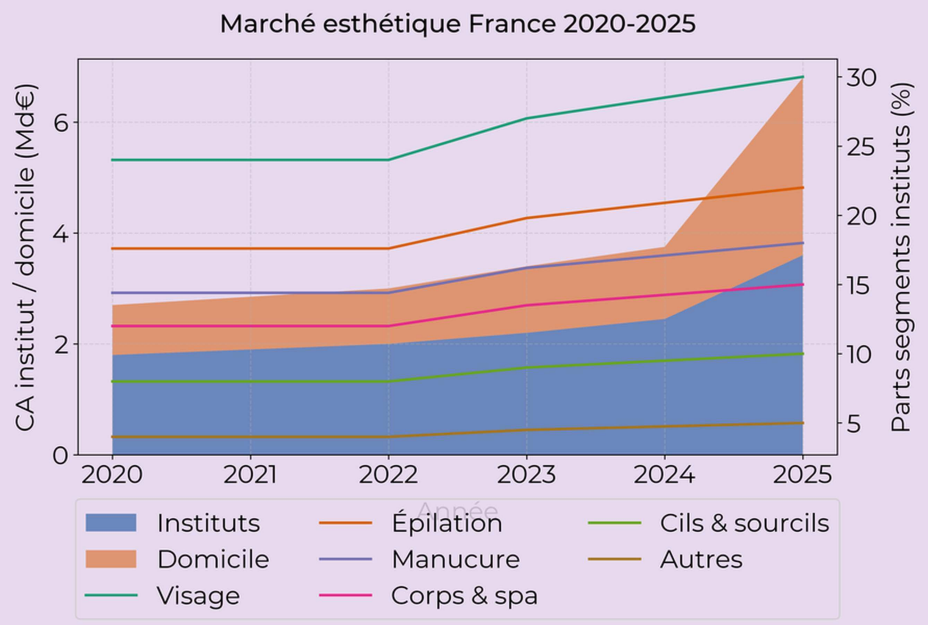
2. Les acteurs internes et externes :

Acteurs internes :
L'équipe, le responsable et toi forment le coeur de l'entreprise. Une équipe de 3 personnes bien organisée peut gérer 25 à 40 rendez-vous par jour en institut polyvalent.

Acteurs externes :
Fournisseurs, banques, assurance et clients influencent la vie de l'institut. Entretenir 2 ou 3 bons fournisseurs réduit les ruptures et améliore la marge sur les produits vendus.

Mini cas concret - lancement d'une offre soin express :
Contexte : institut urbain, 2 salariés, objectif augmenter les revenus matinaux. Étapes : création d'un soin 30 minutes, formation de 1 jour, promotion 2 semaines. Résultat : +12% de CA matinal en 30 jours.

Graphique chiffré



Exemple de livrable attendu :
Fiche opérationnelle de 1 page décrivant le soin, prix, durée, matériel et script client, avec estimation de 200 € supplémentaires de recette hebdomadaire.

Astuce de stage :
Prends toujours des notes sur les produits utilisés et les temps réels. Cette habitude te fera gagner 10 à 20 minutes par jour et évitera des erreurs coûteuses.

Erreurs fréquentes et conseils :
Ne pas suivre les stocks et négliger les rendez-vous annule des ventes. Planifie des inventaires hebdomadaires de 15 minutes et note les prestations manquantes pour relancer les clients.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Avant l'ouverture	Vérifier rendez-vous et préparations en 10 minutes
Gestion des stocks	Inventaire rapide 15 minutes chaque semaine
Relation client	Relancer 48 heures après le soin pour fidéliser
Hygiène et sécurité	Contrôle quotidien du matériel et désinfection

Ce qu'il faut retenir

Pour bien gérer un institut, tu dois d'abord **comprendre ton environnement** économique, réglementaire, commercial et technologique, ainsi que les attentes changeantes des clients.

- Analyse le quartier, la concurrence et adapte tes offres aux saisons pour cibler 2 à 3 segments rentables.
- Utilise le numérique (réservation en ligne, page mobile) pour augmenter les rendez-vous et le taux de remplissage.
- Avec une équipe organisée et 2 ou 3 fournisseurs fiables, tu peux **optimiser l'organisation interne** et la marge.
- Mets en place un **suivi rigoureux des stocks**, des checklists quotidiennes et relances clients pour **rentabiliser chaque rendez-vous**.

En combinant observation du marché, procédures simples et mesure d'indicateurs clés (CA, marge, remplissage), tu sécurises la performance de l'institut et ton stage.

Chapitre 2 : Fonctions et statuts juridiques

1. Fonctions opérationnelles :

Accueil et relation client :
Tu es souvent le premier contact, tu dois informer, écouter et vendre discrètement. L'accueil organise les rendez-vous, gère les paiements et fidélise. Une bonne communication augmente la fréquentation mensuelle et le chiffre d'affaires.

Soins et techniques :
La fonction principale du métier, elle regroupe les prestations techniques, l'hygiène et la mise à jour des protocoles. Respecter les normes protège ta clientèle et évite des sanctions administratives coûteuses.

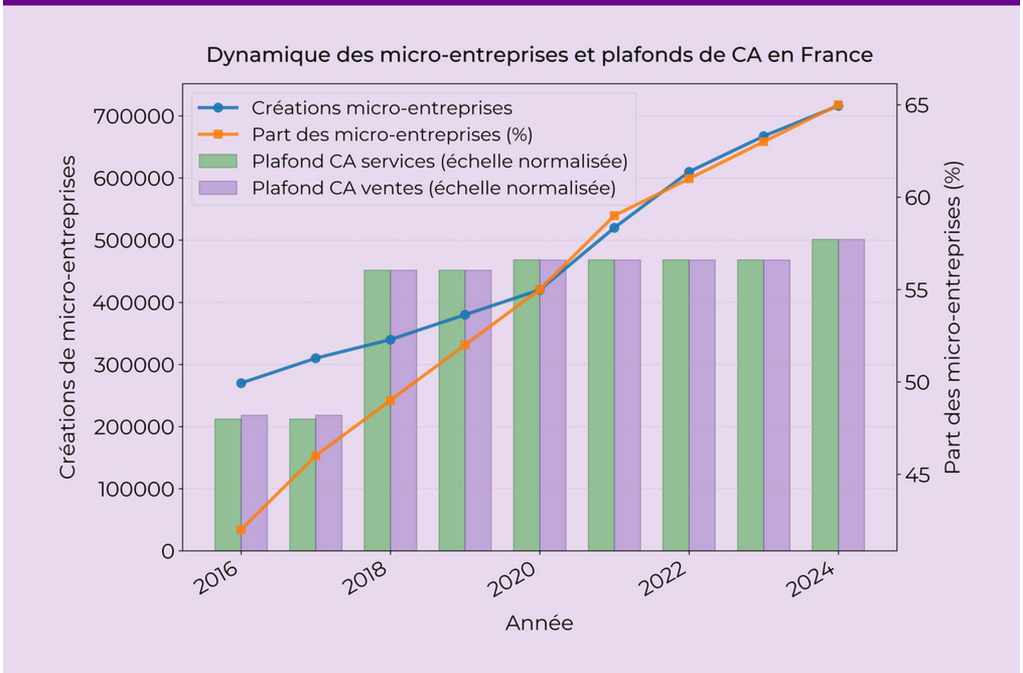
Vente et gestion commerciale :
Tu assures la vente de produits, le suivi des stocks et les promotions. Tenir un tableau des ventes hebdomadaires aide à anticiper les ruptures et optimiser la marge brute.

Exemple d'organisation :
Dans un salon, répartir 60 % du temps entre soins et 40 % entre ventes et accueil permet souvent d'atteindre un taux de fidélisation de 30 % après 6 mois.

2. Statuts juridiques et implications :

Choix du statut :
Le statut influence ta responsabilité, tes cotisations et la simplicité administrative. Selon l'INSEE, le plafond micro-entrepreneur est de 72 600 euros pour les prestations de service et 176 200 euros pour la vente.

Graphique chiffré



Responsabilité et protection :
En entreprise individuelle, ton patrimoine personnel est parfois engagé. Créer une EURL ou une SASU permet de limiter la responsabilité au capital investi, mais augmente les formalités et les coûts.

Charges et fiscalité :
Le régime micro simplifie la comptabilité et prélève les cotisations sur le chiffre d'affaires. D'autres régimes impliquent des charges fixes et une comptabilité plus lourde, à étudier selon tes prévisions.

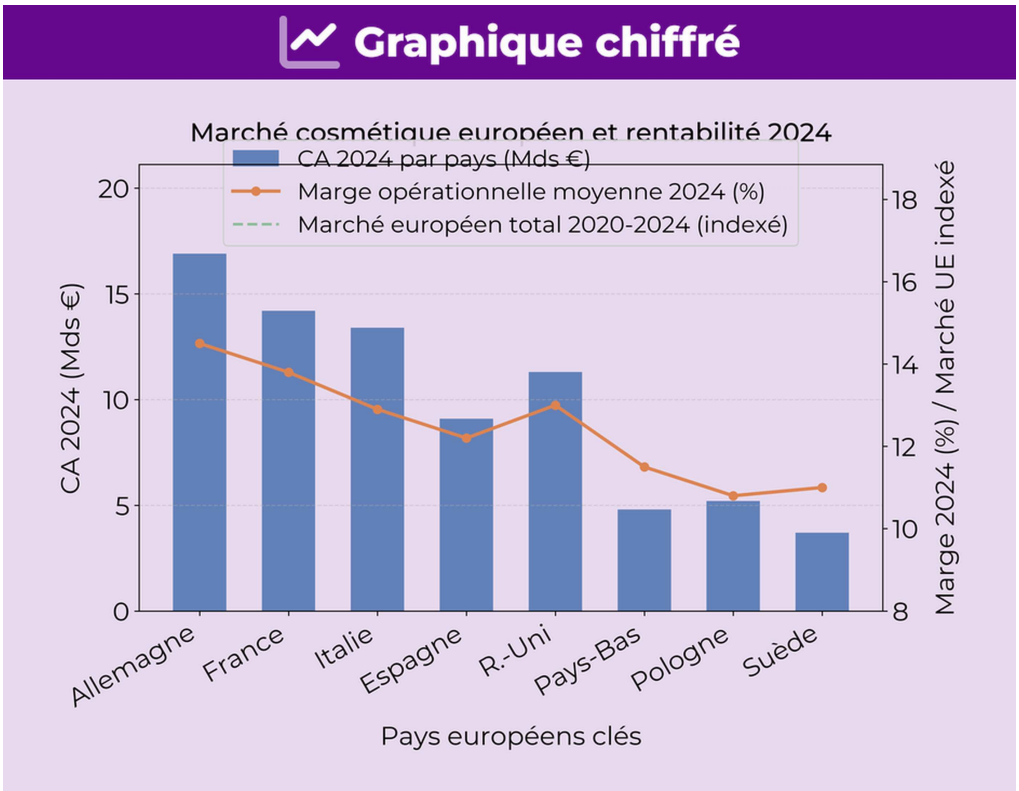
Exemple de choix :
Si tu prévois moins de 50 000 euros de chiffre d'affaires annuel, la micro-entreprise reste souvent la solution la plus simple pour démarrer rapidement.

Indicateur	Valeur
Chiffre d'affaires mensuel	4 000 €
Marge brute	70 % (2 800 €)
Coût fixe mensuel	2 000 €
Seuil de rentabilité mensuel	2 857 € environ

Calculs pas à pas :

Pour obtenir la marge brute en euros, multiplie le chiffre d'affaires par le pourcentage de marge, ici 4 000 × 0,70 = 2 800 euros mensuels. C'est l'argent disponible pour couvrir les coûts fixes.

Interprétation :
Le seuil de rentabilité se calcule en divisant les coûts fixes par la marge en pourcentage, 2 000 ÷ 0,70 ≈ 2 857 euros. Si tu fais plus, tu es bénéficiaire, sinon tu as besoin d'optimiser.



3. Cas concret et démarches administratives :

Mini cas concret :
Contexte : tu lances un institut solo en micro-entreprise. Objectif : 100 prestations mensuelles à 35 € en moyenne, soit 3 500 € de chiffre d'affaires par mois. Résultat attendu : couverture des coûts et bénéfice net modeste.

Étapes administratives :
Rédige un mini business plan sur 12 mois, immatricule-toi au registre, souscris une assurance responsabilité civile professionnelle et ouvre un compte bancaire dédié. Prévois 1 à 4 semaines pour finaliser ces démarches.

Livrable attendu :
Remets un dossier chiffré de 3 pages comprenant : prévision de trésorerie 12 mois, liste des coûts fixes et variables, seuil de rentabilité mensuel et plan d'action commercial avec objectifs quantifiés.

Exemple d'objectif chiffré :
Atteindre 90 clients par mois à 35 € signifie 3 150 € de chiffre d'affaires, soit presque le seuil de rentabilité selon les chiffres précédents, il faudra renforcer la vente de produits pour sécuriser la marge.

Checklist opérationnelle	Action
Assurance	Souscrire responsabilité civile professionnelle avant l'ouverture
Statut juridique	Choisir micro ou société selon le CA prévu
Compte bancaire	Ouvrir un compte dédié pour suivre la trésorerie
Suivi des ventes	Tenir un tableau hebdomadaire des prestations et produits vendus
Communication	Planifier 2 actions promotionnelles par trimestre

Astuce de terrain :
Lors de mon premier stage, j'ai appris qu'un bon fichier clients avec rappels augmente le taux de retour de 20 %, c'est souvent la différence entre perdre et garder un client fidèle.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre lie tes missions quotidiennes à la structure juridique et à la rentabilité de ton activité.

- L'**accueil et fidélisation** conditionnent la fréquentation, tandis que les soins et la vente structurent ton temps et ton chiffre d'affaires.
- Le **choix du statut juridique** impacte responsabilité, formalités et fiscalité, avec la micro-entreprise adaptée à un démarrage modeste.
- Le **calcul du seuil de rentabilité** s'appuie sur la marge brute pour savoir à partir de quel CA tu gagnes vraiment de l'argent.
- Un mini business plan et une **micro-entreprise pour démarrer** facilitent ton lancement et le suivi de trésorerie.

En maîtrisant ces fonctions, tes chiffres clés et tes démarches, tu sécurises ton projet et tes revenus sur le long terme.

Chapitre 3 : Notions de budget, coût et prix

1. Distinguer budget, coût et prix :

Définition du budget :
Le budget est un plan chiffré qui prévoit les recettes et les dépenses sur une période, souvent un mois ou une année. Il aide à anticiper les besoins financiers et à éviter les surprises.

Définition du coût :
Le coût correspond à tout ce que dépense l'entreprise pour produire un service ou utiliser un produit, par exemple les produits consommables, le temps de travail et l'énergie consommée pour une prestation.

Exemple : calcul du coût d'une prestation visage :
Pour une prestation à la cabine, additionne produit 3,50€, consommable 0,50€, temps de travail évalué 10€ au prorata, coût total 14€ pour cette séance.

2. Calculer et interpréter la marge et le seuil de rentabilité :

Calcul de la marge commerciale :
La marge brute se calcule par Prix de vente moins Coût de revient. Le taux de marge s'obtient en divisant la marge par le prix de vente, puis en multipliant par 100 pour avoir un pourcentage.

Seuil de rentabilité et interprétation :
Le seuil de rentabilité est le chiffre d'affaires à atteindre pour couvrir tous les coûts fixes. Il indique à partir de quel moment l'activité devient rentable, utile pour fixer des objectifs mensuels.

Exemple : calcul pas à pas pour un salon :
Prix moyen d'une prestation 50€, coût variable par prestation 15€, marge unitaire 35€. Coûts fixes mensuels 2 000€, seuil de rentabilité = 2 000 / 35 = 58 prestations par mois.

Indicateur	Formule	Valeur exemple
Marge unitaire	Prix de vente - Coût variable	35€
Taux de marge	Marge unitaire / Prix de vente × 100	70%
Seuil de rentabilité	Coûts fixes / Marge unitaire	58 prestations

3. Prix, stratégie commerciale et réglementation :

Fixer un prix cohérent :

Fixe ton prix en tenant compte du coût, de la concurrence et de la clientèle locale. Pense à inclure une marge suffisante pour couvrir les imprévus et dégager un petit bénéfice.

Respecter la réglementation et l'éthique :
Affiche toujours le prix TTC, indique la durée de la prestation et sois clair sur les conditions de vente. Le client doit voir le prix final immédiatement, c'est une obligation simple et utile.

Cas concret - lancement d'une nouvelle offre :
Contexte : salon propose un forfait "rituel hygiène et soin" 45€ pendant 3 mois de lancement. Étapes : calcul coût unitaire 18€, marge 27€, prévoir 120 forfaits à vendre par mois pour couvrir publicité 600€ et coûts fixes supplémentaires 500€.

Astuce pratique :
Propose un prix d'appel modéré pendant 4 à 8 semaines, puis remonte progressivement. Note bien les retours clients pour ajuster la durée et les produits inclus.

Checklist terrain :

- Vérifie le coût réel de chaque produit utilisé par prestation.
- Calcule la marge unitaire avant toute promotion.
- Note les coûts fixes mensuels et actualise-les tous les 6 mois.
- Affiche le prix TTC et la durée sur le bon de prestation.
- Suivi mensuel : comparer chiffre d'affaires réel au budget prévu.

Mini cas concret à rendre (livrable attendu) :
Contexte : tu dois lancer une offre visage promotionnelle 39€ sur 2 mois. Étapes : calculer coût matériel 6€, coût main d'œuvre 12€, marge unitaire 21€, estimer vente 150 prestations sur 2 mois. Résultat attendu : document Excel avec calculs, seuil de rentabilité et prévision de trésorerie sur 2 mois.

Ce qu'il faut retenir

Le budget est un **planifier ton budget** sur une période. Le coût regroupe tout ce que tu dépenses pour une prestation. Le prix doit couvrir ces coûts et ta marge.

- Calcule ton coût unitaire en incluant produits, consommables et temps de travail.
- La marge brute = prix de vente - coût de revient, et le **seuil de rentabilité** = coûts fixes / marge unitaire.
- Fixe un prix cohérent avec le marché et ta clientèle, tout en **calculer ta marge**.
- Affiche un **prix clair et légal** : TTC, durée, conditions de vente visibles.

En appliquant ces calculs, tu peux piloter tes offres, tester des promotions et vérifier rapidement si ton activité reste rentable.

Prévention Santé Environnement

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, la matière **Prévention Santé Environnement** te parle de santé, d'hygiène, d'environnement et de risques au travail. Tu y vois concrètement comment protéger ton corps et ta santé en institut ou en parfumerie. Tu as généralement 1 heure par semaine sur 3 ans pour travailler ces thèmes.

Cette matière conduit à une **épreuve de PSE écrite**. En Bac Pro, elle est évaluée en **contrôle en cours de formation** ou en épreuve finale de 2 heures, notée sur 20 avec un **coefficient 1**. Une camarade m'a dit qu'elle y a appris à mieux protéger son dos en cabine.

Au quotidien, tu travailles aussi la prévention des allergies, les bons gestes de nettoyage, la gestion des déchets et les premiers secours. Tout cela sert directement dans ton futur métier d'esthéticienne, en cabine comme en vente.

Conseil :
La matière **Prévention Santé Environnement** se réussit surtout avec de petites révisions régulières. Consacre 20 minutes 3 fois par semaine pour relire ton cours, refaire des exercices et lier chaque notion à une situation vécue en stage ou en atelier.

Par exemple : Tu peux adopter quelques réflexes simples pendant l'année pour garder en tête les méthodes et ne pas perdre de points bêtement le jour de l'épreuve.

- Planifie 2 séances de révision de 20 minutes par semaine
- Fais des fiches avec les idées clés et les gestes à retenir
- Entraîne-toi avec 1 ou 2 sujets d'annales en conditions réelles

Juste avant l'examen, prévois 2 entraînements en conditions réelles avec un sujet de PSE chronométré, cela rassure beaucoup et te permet de mieux gérer ton stress le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Hygiène de vie et santé ..... Aller
1. Alimentation et hygiène de vie ..... Aller
2. Risques professionnels et réflexes opérationnels ..... Aller

Chapitre 2 : Prévention des risques professionnels ..... Aller
1. Identifier les risques ..... Aller
2. Mesures de prévention et obligations ..... Aller
3. Gestes d'urgence, suivi et formation ..... Aller

Chapitre 3 : Gestes de premiers secours ..... Aller
1. Évaluation de la victime et sécurité ..... Aller

2. Gestes essentiels ..... Aller
3. Organisation en institut et obligations ..... Aller
Chapitre 4 : Environnement et développement durable ..... Aller
1. Identifier les impacts environnementaux ..... Aller
2. Réglementations et obligations ..... Aller
3. Bonnes pratiques en institut et actions durables ..... Aller
Chapitre 5 : Prévention des risques infectieux ..... Aller
1. Identifier les sources et modes de transmission ..... Aller
2. Mesures de prévention et protocoles opérationnels ..... Aller
3. Réponse aux incidents, déchets et traçabilité ..... Aller

Chapitre 1 : Hygiène de vie et santé

1. Alimentation et hygiène de vie :

Alimentation équilibrée :
Adopte une alimentation variée et colorée, riche en fruits, légumes, protéines maigres et céréales complètes pour soutenir ta peau et ton énergie au quotidien.

Sommeil et récupération :
Le sommeil régénère la peau et améliore ta concentration en cabine, vise entre 7 et 9 heures par nuit et évite les écrans 30 minutes avant de dormir.

Activité physique :
Pratique au moins 150 minutes d'activité modérée par semaine, comme marche rapide ou vélo. D'après le ministère de la Santé, cela aide à réduire le stress et améliorer ta posture.

Exemple d'alimentation pratique :
Petit déjeuner: yaourt nature, 1 fruit, 30 g de céréales. Déjeuner: 120 g de poulet, légumes à volonté, 60 g de riz. Collation: fruit et 15 g d'oléagineux.

2. Risques professionnels et réflexes opérationnels :

Dangers fréquents :

- Produits allergènes et chimiques
- Irritations ou brûlures cutanées
- Mauvaises postures et troubles musculo-squelettiques
- Contamination croisée entre clients

Réactions immédiates :
En cas d'allergie, rince immédiatement la zone à l'eau claire, arrête le soin, note le produit utilisé et préviens le responsable pour suivre la procédure.

Obligations et qui fait quoi :
Tu dois remplir une fiche d'incident détaillant heure, produit et symptômes, informer le responsable et conserver l'échantillon si possible, c'est la traçabilité exigée par la réglementation.

Cas concret :
Contexte: soin visage de 30 minutes. Étapes: entretien, test cutané 24 heures avant, application de 20 ml, suivi à J+2. Résultat: satisfaction 95 pour cent. Livrable: fiche technique d'une page avec 6 étapes.

Astuce organisation :

Étiquette toujours les flacons avec date et quantité, garde une fiche produit et note les dosages pour éviter toute confusion en stage ou en salon.

Je me souviens d'un stage où j'ai confondu deux flacons, l'erreur a coûté un soin et j'ai appris à toujours étiqueter et noter les quantités.

Risque	Situation	Réflexe immédiat	Indicateur
Allergies	Réaction après application d'un produit	Rincer, arrêter le soin, alerter responsable	Rougeur, démangeaison, œdème
Brûlures ou coupures	Mauvaise manipulation d'appareil ou lame	Protéger la zone, désinfecter, suivre gestes d'urgence	Saignement, douleur intense
Contamination croisée	Utilisation d'outils non désinfectés	Isoler, nettoyer, informer l'équipe	Plusieurs clients avec mêmes symptômes

Voici une check-list opérationnelle simple à utiliser avant, pendant et après un soin, elle t'aide à garantir hygiène, sécurité et satisfaction client en 4 étapes faciles à mémoriser.

Action	Fréquence/objectif
Vérifier propreté de la cabine	Avant chaque soin
Tester le produit sur peau	24 heures avant ou test express 10 minutes
Désinfection du matériel	Après chaque client
Noter tout incident	Immédiatement et archiver

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre relie ton hygiène de vie à ta sécurité en cabine: une **alimentation variée et colorée**, un **sommeil récupérateur quotidien** et une activité physique régulière soutiennent ton énergie, ta peau et ta posture au travail.

- Maintiens une **routine alimentaire équilibrée** avec fruits, légumes, protéines maigres et céréales complètes pour limiter fatigue et grignotages.
- Face aux allergènes, brûlures, coupures ou contamination croisée, rince, arrête le soin, protège la zone et alerte immédiatement le responsable.

- Assure une **traçabilité et organisation rigoureuses**: étiquette les produits, désinfecte le matériel, note les incidents et suis la check-list avant et après chaque soin.

En appliquant tout cela, tu protèges santé et clients.

Chapitre 2 : Prévention des risques professionnels

1. Identifier les risques :

Dangers principaux :
Dans un salon, les risques courants sont chimiques, biologiques, ergonomiques et incendie. Identifier chaque source permet de prioriser les actions et d'éviter des accidents qui coûtent du temps et de la santé.

Méthode d'évaluation (DUERP) :
Le document unique d'évaluation des risques professionnel doit recenser les dangers, évaluer leur gravité et fréquence, puis définir des actions. Mets-le à jour au moins 1 fois par an ou après changement significatif.

Indicateurs utiles :
Choisis 2 à 4 indicateurs simples, par exemple nombre d'accidents par an, temps moyen d'arrêt et pourcentage de gestes à risque observés en 1 mois, pour suivre l'efficacité des mesures.

Exemple d'identification d'un risque :
Tu repères qu'un produit sans étiquette est utilisé 2 fois par jour, risque d'exposition accru, tu le retires, demandes la fiche de sécurité et notes l'incident dans le DUERP.

2. Mesures de prévention et obligations :

Obligations de l'employeur :
L'employeur doit analyser les risques, fournir les moyens de prévention, former le personnel et assurer la mise à disposition d'un DUERP accessible. Il organise aussi la prévention collective prioritairement aux protections individuelles.

Obligations du salarié :
Tu dois respecter les consignes, porter les équipements fournis, signaler tout danger et participer aux formations. Le respect des procédures protège tes clients et ton permis de travail en salon.

Équipements et organisation du poste :
Installe des systèmes d'aération, range les produits inflammables séparément et fournis gants, lunettes et tabliers si nécessaire. Change les gants après chaque client et vérifie les dates des produits.

Astuce stage :
Pendant le stage, note 3 dysfonctionnements par semaine dans un carnet, propose 1 action simple à ton tuteur, cela montre ton implication et améliore rapidement la sécurité.

Risque	Origine	Mesure prioritaire	Indicateur

Produits chimiques	Colorants, solvants	Fiche de données, ventilation, EPI	Nombre d'expositions signalées/mois
Risques biologiques	Matériel souillé, coupures	Désinfection, tri des déchets	Taux d'incidents infectieux par an
Ergonomie	Postures prolongées	Rotation des tâches, pauses actives	Nombre de douleurs signalées/mois
Incendie	Stockage inadapté	Rangement spécifique, extincteur accessible	Contrôles sécurité trimestriels

3. Gestes d'urgence, suivi et formation :

Procédure en cas d'accident :
En cas de coupure ou brûlure, sécurise la victime, arrête l'activité, nettoie et désinfecte la zone, préviens le responsable et renseigne la fiche d'accident. Appelle les secours si nécessaire.

Tenue des registres et suivi :
Consigne accidents, quasi-accidents et incidents dans un registre ou logiciel. Analyse 1 fois par trimestre les causes et mets en place 2 actions correctives prioritaires.

Formation et sensibilisation :
Organise des formations courtes de 30 à 60 minutes mensuelles pour rappeler gestes sûrs. Fais un rappel théorique chaque rentrée et un entraînement pratique chaque 6 mois.

Exemple de mini cas concret :
Contexte: salon de 3 salariés, 6 accidents légers en 12 mois. Étapes: audit 1 jour, mise à jour DUERP, formation 2 heures par salarié, mise en place du rangement produits. Résultat: accidents réduits à 3 en 12 mois, soit baisse de 50%. Livrable attendu: DUERP actualisé, plan d'action de 5 mesures chiffrées et checklist de contrôle mensuel.

Vérification	Fréquence	Action si non conforme
Étiquetage des produits	Hebdomadaire	Isoler et remplacer
EPI disponible	Avant chaque service	Fournir immédiatement
Désinfection postes	Après chaque client	Nettoyage complet
Mise à jour DUERP	Annuel	Planifier audit
Exercices d'évacuation	Semestriel	Relancer formation

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu mets en place une check-list de 5 points pour préparer chaque poste, tu gagnes en moyenne 10 minutes par client et tu réduis les risques d'erreur de manipulation de 30%.

Petite anecdote personnelle, j'ai vu un salon gagné en sérénité après avoir instauré une routine sécurité simple et une check-list visible pour tous.

Ce qu'il faut retenir

Dans un salon, tu dois **identifier les risques majeurs** (chimiques, biologiques, ergonomiques, incendie) et les inscrire dans le DUERP, mis à jour au moins une fois par an. Choisis quelques indicateurs simples pour mesurer les progrès.

- L'employeur assure **prévention collective organisée**, fournit EPI et formations, rend le DUERP accessible.
- Tu respectes les consignes, portes les équipements et signales tout incident ou presque accident.
- Des procédures d'urgence claires et un **registre des incidents** permettent d'agir vite et de corriger.
- Formations courtes, audits et check-lists réduisent concrètement les accidents.

En appliquant ces règles, tu protèges ta santé, celle des clients et tu participes activement à une **culture sécurité durable** dans le salon.

Chapitre 3 : Gestes de premiers secours

1. Évaluation de la victime et sécurité :

Sécuriser LA ZONE :
Avant d'intervenir, vérifie qu'il n'y a pas de danger immédiat pour toi et la victime, coupe les appareils dangereux et demande à une personne d'éloigner les clients si nécessaire.

Examiner RAPIDEMENT LA VICTIME :
Parle fort, secoue doucement l'épaule si la personne ne répond pas, regarde la respiration pendant 10 secondes, appelle à l'aide si elle ne respire pas normalement.

Exemple d'évaluation rapide :
En institut, j'ai vu une cliente pâle qui ne répondait pas, j'ai demandé à une collègue d'appeler le 15 et j'ai vérifié la respiration, l'équipe a sécurisé la zone en 30 secondes.

2. Gestes essentiels :

Arrêt CARDIAQUE :
Si la victime ne respire pas, commence la RCP tout de suite, fais 30 compressions suivies de 2 insufflations, rythme 100 à 120 compressions par minute, change si fatigué après 2 minutes.

Hémorragie :
En cas de saignement abondant, appuie fort et directement sur la plaie avec un tissu propre, maintiens la compression au moins 10 minutes et alerte le 15 si le saignement ne ralentit pas.

Obstruction DES VOIES AÉRIENNES :
Si la personne tousse fortement, laisse-la tenter d'expulser l'objet, si elle ne peut plus respirer, pratique 5 tapes dorsales puis 5 compressions abdominales chez l'adulte jusqu'à expulsion.

Astuce pratique :
En institut, garde toujours un masque de protection et des gants à portée de main, cela te permet d'intervenir en sécurité et d'éviter de contaminer la plaie ou les voies respiratoires.

3. Organisation en institut et obligations :

Rôles ET RESPONSABILITÉS :
Chaque établissement doit former au moins 1 personne pour gérer un accident, affiche les numéros utiles, tiens un registre des incidents et réalise un signalement au référent santé quand nécessaire.

Matériel d'URGENCE :

Avoir un kit de premiers secours complet, un défibrillateur accessible et des gants jetables est indispensable, vérifie les dates et le fonctionnement toutes les 6 mois au minimum.

Suivi ET DOCUMENTATION :
Rédige un rapport écrit après chaque incident, indique la chronologie, les temps d'intervention et les personnes impliquées, conserve le document pendant au moins 3 ans.

Exemple de cas concret :
Contexte: cliente s'évanouit après inhalation de produit. Deux stagiaires interviennent, l'un appelle le 15, l'autre pratique 4 minutes de RCP avant l'arrivée des secours au bout de 8 minutes, victime stabilisée et évacuée.

Livrable attendu: un rapport d'incident d'une page indiquant tâches, temps d'intervention et actions, plus la fiche de suivi signée par le responsable.

Risque	Signes	Action immédiate	Qui fait quoi
Arrêt cardiaque	Perte de conscience, respiration anormale	Commencer RCP 30/2, utiliser DAE si disponible	Intervenant 1 fait RCP, intervenant 2 appelle le 15 et récupère le DAE
Hémorragie	Saignement abondant, taches sur les vêtements	Compression directe 10 minutes, relever et alerter secours	Intervenant 1 met la compression, intervenant 2 alerte et prépare transport
Syncope	Pâleur, transpiration, perte brève de conscience	Position allongée jambes surélevées, surveillance et réconfort	Intervenant rassure, vérifie respiration, note la durée de la perte de conscience
Brûlure chimique	Douleur vive, rougeur, cloques possibles	Rincer abondamment à l'eau 15 minutes, enlever produits contaminés	Intervenant protège, rince 15 minutes, contacte secours si étendue

Garde cette check-list visible en cabine pour agir vite, imprime-la et place-la près du poste d'accueil afin que tous les stagiaires la consultent avant d'entamer un soin.

Tâche	Délai	Responsable
Sécuriser la zone	Immédiat	Premier témoin présent
Appeler les secours	Dans les premières 60 secondes	Personne désignée par l'institut

Démarrer la RCP	Dans la minute	Personne formée la plus proche
Remplir le rapport	Avant la fin de la journée	Responsable de l'équipe

Ce qu'il faut retenir

En institut, **Sécurise d'abord la zone** puis **évalue rapidement conscience et respiration** avant toute action. En cas d'arrêt cardiaque, démarre immédiatement une RCP 30 compressions / 2 insufflations avec rythme soutenu et DAE si possible.

- Hémorragie: compression directe et forte au moins 10 minutes, puis appel au 15 si le saignement persiste.
- Obstruction aiguë: alterne 5 tapes dorsales et 5 compressions abdominales jusqu'à expulsion.
- **Gestes clés: RCP, compression, tapes dorsales** exigent masque et gants à portée de main.
- **Organisation et traçabilité en institut**: personne formée, matériel vérifié, rapports d'incident conservés 3 ans et check-lists affichées.

En appliquant ces réflexes simples mais structurés, tu peux protéger la victime, sécuriser l'équipe et montrer un vrai professionnalisme en situation d'urgence.

Chapitre 4 : Environnement et développement durable

1. Identifier les impacts environnementaux :

Principaux impacts :
Dans un institut, les principaux impacts sont les déchets, les eaux usées, les émissions volatiles et la consommation d'énergie, ces éléments pèsent sur l'environnement et sur tes coûts de fonctionnement si tu n'agis pas rapidement.

Dangers chimiques et risques :
Les produits oxydants, solvants et les colorations représentent un risque cutané et respiratoire, ils exigent stockage séparé, étiquetage clair et port des protections individuelles lors de la manipulation.

Qui fait quoi, quand, avec quels indicateurs ?

- Responsable d'institut : organise la formation annuelle et archiver les fiches de données de sécurité.
- Technicien·ne ou stagiaire : effectue le tri quotidien des flux et note les volumes sur un tableau de suivi hebdomadaire.
- Indicateurs : litres d'eau par jour, kWh mensuels, kilogrammes de déchets dangereux collectés par mois.

Exemple de suivi de consommation :
Note chaque jour la quantité d'eau utilisée pour le nettoyage et les soins, calcule une moyenne hebdomadaire et vise une réduction de 20% sur 6 mois en suivant l'évolution chaque semaine.

Risque	Signes	Réflexe immédiat	Obligation
Projection chimique	Irritation, brûlure	Rincer 15 minutes, consulter FDS	Fiches de données de sécurité accessibles
Inhalation de vapeurs	Maux de tête, vertiges	Aérer 15 minutes, sortir la personne	Ventilation et étiquetage obligatoire
Incendie	Fumée, odeur de brûlé	Alarmer, évacuer, utiliser extincteur adapté	Extincteurs contrôlés annuellement
Déchets dangereux	Bidons vides non vidés, chiffons souillés	Isoler, étiqueter, appeler prestataire	Bordereau de suivi conservé 3 ans

2. Réglementations et obligations :

Normes et déchets dangereux :
Les déchets classés dangereux doivent être stockés dans des bacs étiquetés et remis à un collecteur agréé, tu dois conserver les preuves de collecte et le bordereau de suivi pendant 3 ans pour contrôle éventuel.

Obligations de l'employeur et du titulaire :
L'employeur organise la formation des équipes, tient à jour les fiches de données de sécurité et affiche les consignes d'urgence à portée de main, ces actions relèvent d'une obligation réglementaire et de prévention.

Documents indispensables :

- Fiche de données de sécurité pour chaque produit dangereux.
- Bordereau de suivi des déchets pour les collectes.
- Registre des formations et consignes d'urgence affichées.

Astuce rangement :
Range les produits par famille et date d'ouverture, note la date sur l'étiquette afin d'éviter la dilution inutile et le gaspillage, cela réduit aussi les risques d'erreur lors des soins.

3. Bonnes pratiques en institut et actions durables :

Actions simples à mettre en place :
Adopte le tri en 4 flux, installe des mousseurs pour robinets, remplace ampoules par LED, privilégie les recharges et limite les échantillons à la demande pour réduire déchets et coûts.

Mesures chiffrées et objectifs :
Fixe des objectifs mesurables, par exemple réduire la consommation d'eau de 30% en 12 mois et la consommation d'énergie de 20% en 12 mois en suivant la facture et un tableau de bord mensuel.

Mini cas concret :
Contexte : institut de 3 salariés, consommation d'eau 500 litres par jour, objectif diminuer 20% en 6 mois. Étapes : audit 1 journée, pose mousseurs, formation 2 heures, suivi hebdomadaire. Résultat attendu : économie 100 litres par jour et fiche de suivi mensuelle livrée.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Mesure d'abord le volume utilisé par soin pendant 2 semaines, remplace flacons par distributeurs, forme l'équipe 1 heure, résultat attendu 25% moins de produit consommé et réduction du coût d'achat.

Petite anecdote : dans mon premier stage, changer un simple mousseur a réduit la facture d'eau de l'institut de 18% en 3 mois, j'ai vu l'effet direct sur la trésorerie.

Check-list opérationnelle :

Action	Fréquence
Contrôler étiquetage des produits	Hebdomadaire
Vérifier tri et stockage des déchets	Quotidien
Suivre consommation d'eau et d'électricité	Mensuel
Former l'équipe aux FDS et gestes d'urgence	Annuel
Archiver bordereaux de suivi	Après chaque collecte

Ce qu'il faut retenir

Dans ton institut, les **impacts majeurs de l'institut** sont déchets, eaux usées, émissions volatiles et consommation d'énergie, à suivre avec des indicateurs simples.

- Protéger la santé: stocke séparément oxydants, solvants, colorations, utilise EPI et consulte les FDS en cas d'incident.
- Gérer les **déchets dangereux à tracer**: bacs étiquetés, collecteur agréé, bordereaux conservés 3 ans.
- Respecter les **obligations de formation sécurité**: formations régulières, consignes d'urgence affichées, registres tenus à jour.
- Mettre en place des **objectifs de réduction chiffrés**: tri en 4 flux, mousseurs, LED, suivi mensuel eau et énergie.

En appliquant ces gestes et ce suivi chiffré, tu réduis les risques, limites ton impact environnemental et améliores durablement la rentabilité de ton institut.

Chapitre 5 : Prévention des risques infectieux

1. Identifier les sources et modes de transmission :

Agents et sources :
Les risques viennent de bactéries, virus, champignons et parasites présents sur la peau, les ongles, le matériel ou dans l'environnement. En institut, les coupures et appareils mal désinfectés augmentent fortement la transmission.

Modes de transmission :
La transmission peut être directe, par contact peau à peau, ou indirecte via outils contaminés, produits ou surfaces. Les aérosols sont rares en esthétique, mais possibles lors de sprays ou vapeur.

Indicateurs à surveiller :
Surveille la fréquence d'incidents, la présence de rougeurs ou infections post-prestation, et le taux de non conformité lors des audits internes mensuels.

Exemple d'identification d'une source :
Un appareil d'ultrason mal rincé provoque 3 cas d'irritation en 2 semaines, ce qui indique un défaut dans le protocole de rinçage et de séchage.

2. Mesures de prévention et protocoles opérationnels :

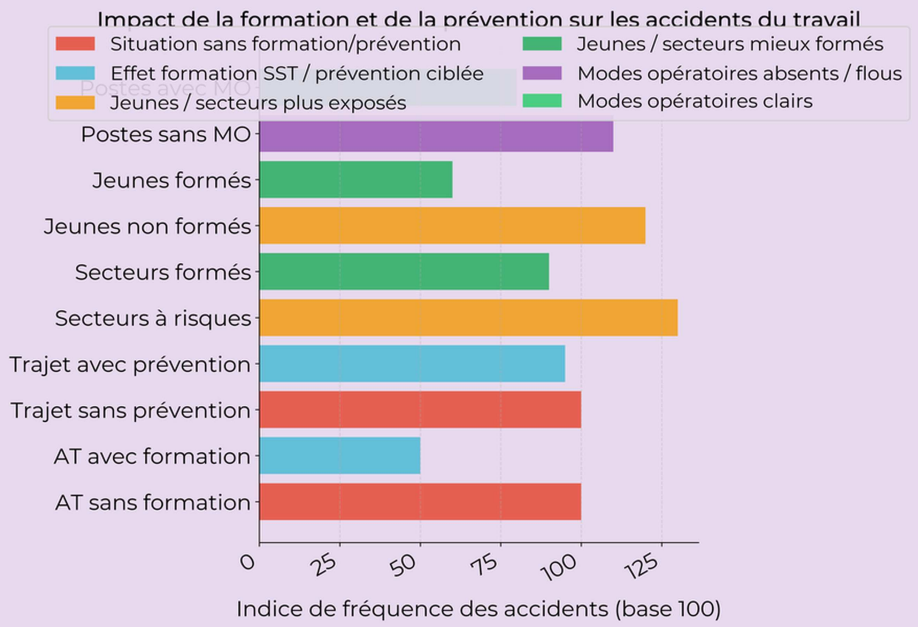
Hygiène des mains et protections :
Se laver les mains 30 secondes avant et après chaque cliente, ou utiliser un gel hydroalcoolique quand l'eau manque. Porte des gants à usage unique pour les soins invasifs ou sanglants.

Désinfection et stérilisation :
Classe les instruments en non critique, semi critique ou critique, puis applique la méthode adaptée, nettoyage, désinfection, ou stérilisation. Respecte temps, température et produit indiqués par le fabricant.

Produits et dilution :
Utilise des désinfectants virucides et bactéricides conformes. Respecte les dilutions, ne mélange pas les produits, et note les dates d'ouverture des flacons pour éviter une efficacité diminuée.

Astuce de stage :
Rédige un mode opératoire clair en 6 étapes pour chaque appareil, colle-le près du poste, cela évite 70% des erreurs de manipulation selon mon expérience.

Graphique chiffré



Risque	Agent	Mode de transmission	Mesure clé
Infection cutanée	Staphylocoque, streptocoque	Contact direct ou outil contaminé	Désinfection instrument, port de gants, surveillance plaies
Mycose ongulaire	Champignons	Contact prolongé, outils non stérilisés	Stérilisation ou usage d'instruments jetables
Infection liée au sang	Virus (hépatite B, C), bactéries	Aiguilles, coupures	Protocoles sur plaies, tri déchets DASRI, vaccination du personnel

3. Réponse aux incidents, déchets et traçabilité :

Gestion d'un incident infectieux :
Isoler la cliente, traiter la plaie si nécessaire, notifier le responsable. Documente l'incident dans le registre, contacte un professionnel de santé selon la gravité.

Tri et élimination des déchets :
Les objets piquants et coupants vont en DASRI. Les compresses souillées suivent un sac adapté. Étiquette et stocke correctement avant enlèvement par prestataire agréé.

Traçabilité et formation :

Conserve fiches de nettoyage datées, registre des stérilisations et formation annuelle du personnel. Ces documents permettent de réduire les risques et facilitent les contrôles sanitaires.

Exemple de réaction face à une coupure :
Tu arrêtes le soin, nettoies à l'eau et savon, appliques un pansement stérile, changes les gants, et notes l'événement dans le registre client avec date et heure.

Mini cas concret :
Contexte, étapes, résultat, livrable attendu :

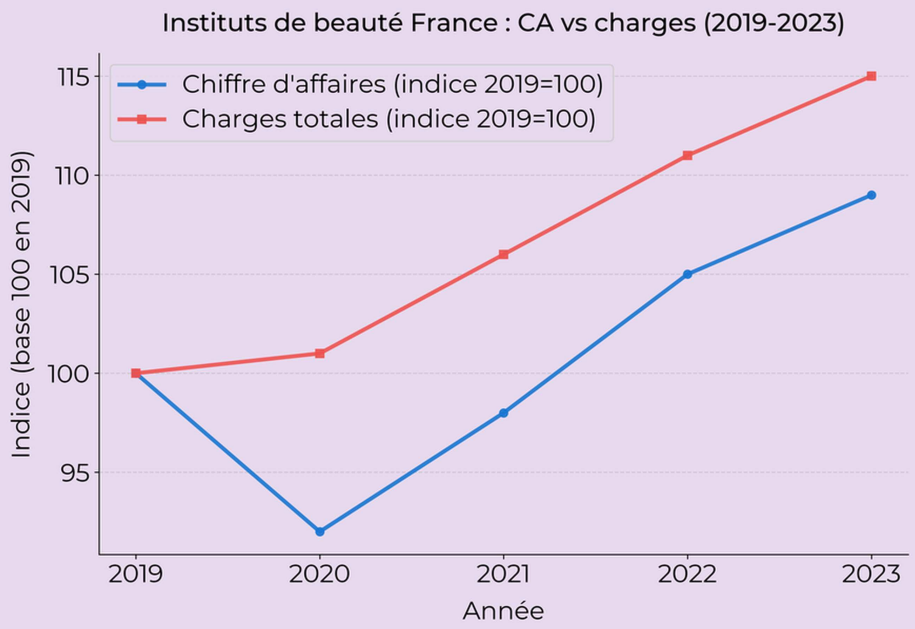
- Contexte : Un institut remarque 4 cas d'irritation après soins du visage en 1 mois.
- Étapes : audit du matériel en 2 jours, contrôle des produits ouverts et des temps de contact, formation express de 1 heure pour 5 employés.
- Résultat : réduction à 1 incident par mois en 4 semaines, conformité améliorée de 80% sur les procédures.
- Livrable attendu : fiche d'audit de 1 page, checklist corrective de 12 points et rapport d'action de 2 pages.

Checklist opérationnelle sur le terrain :

Action	Fréquence	Responsable	Vérification
Lavage des mains	Avant et après chaque cliente	Technicienne	Contrôle visuel journalier
Désinfection des outils	Après chaque utilisation	Assistante	Registre des cycles
Vérification produits ouverts	Hebdomadaire	Responsable	Étiquetage et FIFO
Formation hygiène	Annuel	Direction	Feuille de présence
Gestion DASRI	Selon remplissage	Technicienne	Contrat prestataire

Exemple d'audit rapide :
Un audit de 15 minutes par poste chaque semaine permet de corriger 60 à 80% des erreurs courantes, comme instruments mal rangés ou dilution incorrecte.

Graphique chiffré



Astuce pratique :
Prépare un kit hygiène avec gants, compresses, désinfectant et pansements, place-le dans chaque cabine, cela te fera gagner 2 à 5 minutes par incident et rassurera la cliente.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois repérer les **sources de contamination** (peau, ongles, matériel, environnement) et les modes de contact direct ou indirect.
En cas d'incidents répétés, les indicateurs d'irritation ou d'infection orientent ton analyse.
Les bases: **hygiène des mains**, port de gants, **désinfection et stérilisation** adaptées au niveau de risque, produits conformes et bien dilués.

- Surveille incidents, rougeurs, taux de non conformité pour ajuster les pratiques.
- Applique une **gestion des incidents**: arrêt du soin, soin de la plaie, changement de gants, traçabilité.
- Trie les déchets (DASRI, compresses souillées), conserve registres et formes le personnel chaque année.

En suivant ces repères simples et des audits réguliers, tu diminues fortement les risques infectieux et sécurises chaque prestation.

Langue vivante A (Anglais)

Présentation de la matière : Anglais.
En Bac Pro ECP, la matière **Langue vivante A (Anglais)** te sert à accueillir une cliente étrangère, présenter des soins et comprendre notices, étiquettes ou protocoles de l'univers beauté. Tu as environ 2 à 3 heures d'anglais par semaine tout au long de la formation.

Cette matière conduit à l'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère, notée **coefficient 2**, soit plus de 7 % de ta note finale. L'évaluation se fait en **CCF oral**, ou en examen final avec un oral de 15 minutes et 5 minutes de préparation, format qu'une camarade a trouvé utile.

Conseil : Réussir l'épreuve.
Pour réussir la matière **Langue vivante A (Anglais)**, l'idéal est de la travailler un peu chaque jour. Même 10 ou 15 minutes concentrées valent mieux qu'une longue séance stressante.

Pour progresser, entraîne-toi à parler d'une prestation ou d'un produit en anglais devant un miroir ou un camarade, puis utilise quelques habitudes simples.

- Réviser 10 à 15 minutes d'anglais avec un minuteur
- Créer des fiches de **vocabulaire professionnel** lié à l'esthétique

Le jour de l'épreuve, profite des 5 minutes de préparation pour noter 3 idées clés et quelques mots importants, pas des phrases complètes. Respire, articule, souris, ton attitude rassurée donne souvent 2 ou 3 points de plus.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension orale simple ..... Aller
1. Bases et objectifs ..... Aller
2. Techniques et pratique active ..... Aller

Chapitre 2 : Compréhension écrite de documents ..... Aller
1. Stratégies de lecture efficaces ..... Aller
2. Décoder le vocabulaire professionnel ..... Aller
3. Application pratique en situation professionnelle ..... Aller

Chapitre 3 : Expression orale en interaction ..... Aller
1. Préparer sa prise de parole ..... Aller
2. Dialoguer et conseiller le client ..... Aller
3. Gérer les situations délicates ..... Aller

Chapitre 4 : Lexique professionnel de la beauté ..... Aller

1. Termes essentiels pour la cabine ..... Aller
2. Verbes et phrases utiles en consultation ..... Aller
3. Erreurs fréquentes et mini cas concret ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension orale simple

1. Bases et objectifs :

Objectif principal :
Tu dois comprendre des messages oraux courts, repérer l'information essentielle et suivre une consigne simple, surtout en situation client ou entretien en cabine. C'est la compétence la plus utilisée en stage.

Types d'écoutes :
On distingue l'écoute globale, l'écoute sélective et l'écoute détaillée, chacune utile selon la situation en salon, par exemple comprendre une demande ou noter un rendez-vous précis.

Repères temporels :
En moyenne, vise 10 à 15 minutes d'exposition audio par séance, 3 fois par semaine, pour progresser rapidement et t'habituer aux accents et à la vitesse naturelle de l'anglais.

Compétences à développer :
Travaille la compréhension des chiffres, des heures, des couleurs et des instructions simples, car ce sont souvent des éléments clés lors d'une consultation esthétique ou d'une vente en parfumerie.

Exemple d'expression entendue :
"Do you prefer a light scent for daytime?" (Préférez-vous un parfum léger pour la journée ?) Cette question revient souvent en vente, apprends à l'identifier rapidement pour répondre efficacement.

Astuce pratique :
Si tu rates un mot, repère des mots clés comme "time", "price", "allergy" pour comprendre le sens général, ça sauve souvent la situation en cabine et crée du confort client.

2. Techniques et pratique active :

Stratégies avant écoute :
Regarde le contexte, note les mots possibles et imagine 3 résultats probables. Cette anticipation te permet d'orienter ton attention sur l'info utile durant l'écoute.

Stratégies pendant écoute :
Repère les mots importants, marque sur une feuille 3 points clés et évite de traduire chaque mot, concentre-toi sur l'idée générale pour gagner en fluidité.

Stratégies après écoute :
Fais un résumé oral en 30 à 40 secondes, vérifie les chiffres et note 5 mots nouveaux pour les réviser, c'est ce que je faisais pendant mes premiers stages pour progresser.

Exercices recommandés :
Pratique avec des extraits de 1 à 2 minutes, répète 2 fois l'écoute puis note 3 informations, augmente la durée à 3 minutes quand tu es plus à l'aise.

Exemple de mini dialogue :
"Can I book an appointment for Tuesday morning?" (Puis-je prendre un rendez-vous mardi matin ?) "Yes, at 10 o'clock is available." (Oui, 10 heures est disponible.) Ce court échange te prépare aux situations réelles.

Exemple d'activité de stage :
Écoute un enregistrement client de 90 secondes, identifie la demande et prépare une réponse en anglais de 20 à 30 mots, à restituer ensuite au tuteur de stage.

Expression en anglais	Traduction en français
Do you have any allergies?	Avez-vous des allergies ?
I prefer a subtle fragrance	Je préfère un parfum discret
Can you describe the concern?	Pouvez-vous décrire le souci ?
I would like a full treatment	Je voudrais un soin complet
How long does it take?	Combien de temps cela prend ?
Is this a daily routine?	Est-ce une routine quotidienne ?
Can I test the product?	Puis-je tester le produit ?
Do you prefer cream or gel?	Préférez-vous une crème ou un gel ?
Please wait in the consultation room	Veuillez attendre dans la salle de consultation

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation: "I am agree" — Correction: "Je suis d'accord" (Dire "I agree" en anglais).
- Mauvaise formulation: "I have 25 years" — Correction: "J'ai 25 ans" (Dire "I am 25" en anglais).
- Mauvaise formulation: "Can you to help me?" — Correction: "Pouvez-vous m'aider ?" (Dire "Can you help me?" en anglais).

Checklist opérationnelle	Action rapide
Préparer 5 mots-clés	Note-les avant chaque écoute
Limiter l'écoute	Écoute 1 à 2 minutes, puis pause

Résumer oralement	30 à 40 secondes après l'écoute
Noter les chiffres	Écris heures et prix immédiatement
Réviser 5 mots	Chaque soir pendant 10 minutes

Mini cas concret :
Contexte: tu accueilles un client anglophone pour un soin visage de 45 minutes, il décrit ses allergies et ses préférences. Étapes: écoute 90 secondes, note 3 informations clés, propose 2 options, confirme rendez-vous.

Résultat: tu dois fournir un résumé écrit de 40 à 60 mots et une fiche vocabulaire de 8 à 10 mots traduits. Livrable attendu: 1 résumé et 1 fiche vocale de 10 mots, remis au tuteur de stage.

Exemple d'optimisation d'une prise de rendez-vous :
"Would you like morning or afternoon?" (Souhaitez-vous le matin ou l'après-midi ?) Cette phrase te permet d'obtenir rapidement une disponibilité et de fixer l'heure exacte.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à comprendre des messages courts en anglais en situation client.

- Alterne **écoute globale, sélective** et détaillée pour cerner demande, heure et prix.
- Pratique 10 à 15 minutes, 3 fois par semaine, avec extraits de 1 à 3 minutes à réécouter.
- Concentre-toi sur **chiffres, horaires, allergies** et instructions simples, puis résume en 30 à 40 secondes.
- Avant, pendant, après l'écoute, prépare 5 mots clés, note 3 infos et 5 mots nouveaux, corrige tes **formulations de base**.

En appliquant ces routines, tu gagnes en aisance pour les prises de rendez-vous, les conseils produits et les soins en cabine, tout en construisant ta propre fiche vocabulaire.

Chapitre 2 : Compréhension écrite de documents

1. Stratégies de lecture efficaces :

Survol et repérage :
La première chose à faire, c'est un survol rapide du document pour repérer titres, dates et mots en gras. En 1 à 2 minutes, tu identifies la nature du texte et son objectif principal.

Lecture ciblée et prise de notes :
Lis ensuite pour trouver les informations précises demandées, souligne les idées clés et reformule-les en 3 à 6 notes courtes sur ta feuille. Cela te fera gagner 10 à 15 minutes en rédaction.

Exemple d'organisation de lecture :
Tu as 30 minutes pour analyser une fiche produit, commence par le titre, puis les composants et enfin les instructions d'utilisation pour extraire 5 informations utiles.

Astuce mémoire :
Utilise des abréviations personnelles pour gagner du temps, par exemple "cont." pour "composants", "uso" pour "usage". Ça te fait économiser environ 20 à 30 secondes par info.

2. Décoder le vocabulaire professionnel :

Mots-clés et indices contextuels :
Repère les mots répétés et les connecteurs logiques pour comprendre le sens global. Les termes techniques figurent souvent près des tableaux ou encadrés, donc commence par ces zones du document.

Tableau bilingue utile :
Garde ce petit tableau à portée de main quand tu lis des notices ou des fiches produit, il contient 10 termes fréquents et leur traduction.

Term anglais	Traduction français
Ingredients	Ingrédients
Directions for use	Mode d'emploi
Warnings	Précautions
Shelf life	Durée de vie
Net weight	Poids net
For external use only	Usage externe uniquement
Hypoallergenic	Hypoallergénique

Patch test	Test cutané
Ingredients list	Liste des ingrédients

Exemple de repérage :
Tu lis une notice anglaise et tu vois "For external use only" en haut, cela te signale immédiatement une restriction d'usage, à noter dans la fiche cliente.

3. Application pratique en situation professionnelle :

Mini cas concret :
Contexte : tu dois préparer une fiche produit pour 3 nouveaux crèmes. Étapes : lire 3 notices, extraire 6 informations clés par notice, comparer composants et précautions. Résultat : fiche d'une page par produit en 90 minutes.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Tu réduis le temps de lecture en centralisant les informations essentielles, ce qui diminue le temps de rédaction de 40 pour cent sur la première fiche.

Erreurs fréquentes :

- Traduire mot à mot au lieu de comprendre le sens global.
- Confondre "ingredients" et "directions" en ne regardant pas le contexte.
- Omettre les précautions et perdre des points en examen ou en stage.

Comparaisons erreurs / correction :

- Mauvaise formulation : "Do not eat cream" — Correcte interprétation : "Ne pas ingérer" quand il s'agit d'un produit cutané.
- Mauvaise formulation : "Use daily for face" — Correcte interprétation : "Utiliser quotidiennement sur le visage" après vérification des précautions.

Mini dialogue professionnel bilingue :
Client : "Is this product suitable for sensitive skin?" (Est-ce que ce produit convient pour peau sensible ?)
Technicien : "It is hypoallergenic and recommended for sensitive skin after a patch test." (Il est hypoallergénique et recommandé pour peau sensible après un test cutané.)

Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Survol	Repérer titre, auteur, date
Extraction	Noter 5 à 6 informations clés

Vocabulaire	Vérifier tableau bilingue
Synthèse	Rédiger 1 page utile pour la cliente
Vérification	Relire 5 minutes pour corriger erreurs

Astuce de stage :
Quand tu traduis une notice, fais relire ta fiche à un collègue pendant 5 minutes, souvent il voit des imprécisions que tu as ratées après 60 minutes de travail.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à lire un document pro rapidement et précisément.

- Commence par un **survol rapide ciblé** : titre, dates, mots en gras pour saisir l'objectif.
- Fais une **lecture ciblée avec notes** : 5 à 6 infos clés, abréviations perso pour gagner du temps.
- Repère les **mots-clés répétés** et utilise le tableau bilingue pour le vocabulaire technique.
- En situation pro, suis une **checklist de lecture** : survol, extraction, synthèse, vérification finale.

En évitant la traduction mot à mot et en notant systématiquement précautions et restrictions d'usage, tu sécurises ton travail et réduis ton temps de rédaction.

Chapitre 3 : Expression orale en interaction

1. Préparer sa prise de parole :

Objectifs :
Savoir saluer, écouter le client et poser les bonnes questions pour identifier un besoin en moins de 2 minutes dans un contexte professionnel en institut.

Vocabulaire utile :
Concentre-toi sur 12 à 15 mots et expressions clés pour les soins, les types de peau et les préférences, tu les réutiliseras lors de chaque rendez-vous.

Techniques de préparation :
Prépare un mini-script de 6 phrases, répète-le à voix haute 5 fois avant ton service et note 3 réponses possibles pour chaque question fréquente.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Pour une prise de rendez-vous, j'ai réduit le temps d'accueil de 3 minutes à 90 secondes en suivant un script simple et en notant 2 besoins prioritaires par client.

2. Dialoguer et conseiller le client :

Formules d'introduction :
Commence toujours par une phrase d'accueil claire, puis confirme le besoin du client avant de proposer un soin ou un produit adapté, cela inspire confiance immédiatement.

Structurer ton échange :
Utilise le schéma question, reformulation, proposition, vérification. Cette structure te permet d'éviter les malentendus et de conclure plus souvent une vente ou un rendez-vous.

Mini dialogue client :
Employe un dialogue type et entraîne-toi en binôme au moins 10 fois pendant la semaine de stage pour gagner en fluidité.

Exemple de mini-dialogue :
Good morning, how can I help you today? (Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui ?) I would like a facial, please. (Je voudrais un soin du visage, s'il vous plaît.) Do you have any skin concerns? (As-tu des problèmes de peau ?) Yes, dry skin and sensitivity. (Oui, peau sèche et sensible.)

3. Gérer les situations délicates :

Répondre aux objections :

Reste calme, reformule l'objection en une phrase et propose une alternative concrète, cela transforme souvent un refus en nouvelle opportunité commerciale.

Cas de clientèle insatisfaite :
Écoute 80 % du temps, excuse-toi brièvement si nécessaire, propose une solution immédiate et fixe un suivi pour régler le problème dans les 7 jours.
Astuce gestion du stress :
Respire profondément 3 fois avant d'entrer en interaction et garde un carnet pour noter 2 points d'amélioration après chaque échange de la journée.

Exemple d'intervention en situation réelle :
En stage, j'ai géré une cliente insatisfaite en 10 minutes, je lui ai proposé un soin complémentaire gratuit et un rendez-vous de suivi sous 5 jours, elle est revenue la semaine suivante.

Phrase en anglais	Traduction française
Hello, welcome. Can I help you? (Hello, welcome. Can I help you?)	Bonjour, bienvenue. Puis-je vous aider ? (Bonjour, bienvenue. Puis-je vous aider ?)
What brings you in today? (What brings you in today?)	Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? (Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ?)
Do you have any skin allergies? (Do you have any skin allergies?)	Avez-vous des allergies cutanées ? (Avez-vous des allergies cutanées ?)
I recommend this treatment for dry skin. (I recommend this treatment for dry skin.)	Je recommande ce soin pour peau sèche. (Je recommande ce soin pour peau sèche.)
Would you like to book an appointment? (Would you like to book an appointment?)	Souhaitez-vous prendre rendez-vous ? (Souhaitez-vous prendre rendez-vous ?)
That will be 45 euros, please. (That will be 45 euros, please.)	Cela fera 45 euros, s'il vous plaît. (Cela fera 45 euros, s'il vous plaît.)

Erreurs fréquentes :

- Dire "I am agree" au lieu de "I agree" - (Il faut dire "I agree", pas "I am agree").
- Utiliser "How do you feel?" pour un détail technique - (Préfère "Do you have any concerns?" pour être précis).
- Parler trop vite après 1 erreur - (Ralentis, reformule calmement pour rester professionnel).

Étape	Action

Accueil	Saluer, nommer le service, vérifier le rendez-vous en 30 à 60 secondes
Questionnaire	Poser 3 questions clés sur la peau et attentes
Proposition	Suggérer 1 à 2 options de soin avec prix
Conclusion	Confirmer le choix, durée, prix, et prise de congé

Exemple de mini cas concret :
Contexte : rendez-vous client pour un soin du visage de 45 minutes, tarif 50 euros. Étapes : accueil 1 minute, questionnaire 2 minutes, proposition 1 option, réalisation 45 minutes. Résultat : conversion d'une vente de produit post-soin 30 pour cent. Livrable attendu : script écrit de 8 phrases en anglais et une fiche client remplie par écrit en moins de 5 minutes.

Exemple d'optimisation :
En réorganisant le script d'accueil j'ai gagné 90 secondes par client, soit 15 minutes de temps libre en fin de matinée pour 10 rendez-vous, utile pour mieux gérer les imprévus.

Checklist opérationnelle	À faire
Avant le client	Relire le script de 6 phrases, préparer produit ciblé
Pendant l'échange	Poser 3 questions, reformuler, noter besoins
Proposition	Donner prix et durée, proposer option complémentaire
Après le service	Noter retour client et 1 point à améliorer

Ce qu'il faut retenir

L'objectif est d'**identifier le besoin rapidement** en moins de 2 minutes grâce à un accueil clair, des questions ciblées et un vocabulaire limité mais maîtrisé.

- Prépare un mini-script de 6 phrases, répète-le et anticipe 3 réponses possibles par question fréquente.
- Suis la **structure question reformulation proposition vérification** pour éviter les malentendus et conclure une vente ou un rendez-vous.
- Face aux objections ou à une cliente mécontente, reste calme, **écoute 80 % du temps**, reformule et propose une solution avec suivi.
- Utilise la checklist accueil-questionnaire-proposition-conclusion pour gagner du temps et mieux **gérer les imprévus clients**.

En t'entraînant régulièrement aux mini-dialogues et en notant tes points d'amélioration, tu gagneras en fluidité, en professionnalisme et en satisfaction client.

Chapitre 4 : Lexique professionnel de la beauté

1. Termes essentiels pour la cabine :

Types de peau :
Tu dois connaître les mots pour peau sèche, mixte, grasse et sensible en anglais, c'est indispensable pour poser les bonnes questions au client et choisir le soin adapté en cabine.

Soins visage :
Connais les termes cleanser, toner, serum, mask et moisturizer, ils reviennent tout le temps dans les fiches produits et lors des explications au client pendant 3 à 10 minutes.

Épilation et méthodes :
Apprends waxing, sugaring, threading et tweezing pour expliquer la méthode, la durée et la repousse estimée, ainsi tu rassures le client et tu évites les malentendus.

Outils et matériel :
Connais spatula, extractor, brush, headband et disposable gloves, ces mots te servent pour commander du matériel et rédiger des fiches de poste claires en anglais.

Exemple d'utilisation en cabine :
"Do you have any allergies?" (As-tu des allergies ?) est la question simple qui évite 1 accident sur 20 en stage si elle est posée systématiquement.

English	Français
Skin type	Type de peau
Cleansing milk	Lait démaquillant
Exfoliation	Exfoliation
Waxing	Épilation à la cire
Threading	Épilation au fil
Patch test	Test allergique
Makeup remover	Démaquillant
Moisturizer	Hydratant
Sun protection	Protection solaire

2. Verbes et phrases utiles en consultation :

Verbes courants :

Maîtrise to cleanse, to apply, to rinse, to massage et to exfoliate, ces verbes servent à décrire chaque étape d'un soin et à rédiger une fiche technique ou un protocole découpé en 3 à 6 étapes.

Formules d'accueil et de confort :
Utilise phrases simples comme "I will explain each step" (Je vais expliquer chaque étape) pour mettre le client à l'aise et donner une image professionnelle pendant 2 à 5 minutes d'accueil.

Conseils et précautions :
Sais dire "Avoid sun exposure" (Évite l'exposition au soleil) et "Use sunscreen daily" (Utilise un écran solaire chaque jour), ce sont des recommandations qu'on répète souvent après un peeling ou une épilation.

Exemple de phrase pour une recommandation :
"Apply the cream morning and evening" (Applique la crème matin et soir) aide le client à suivre le protocole chez lui pendant 7 à 14 jours après le soin.

English verb / phrase	Français
To cleanse	Nettoyer
To exfoliate	Exfolier
To steam	Ouvrir les pores à la vapeur
To moisturize	Hydrater
To perform a patch test	Effectuer un test cutané
Avoid sun exposure	Éviter le soleil

Mini dialogue pratique :
"Do you have any allergies?" (As-tu des allergies ?)
"Yes, I am allergic to latex." (Oui, je suis allergique au latex.)

Astuce vocabulaire :
Note les mots nouveaux directement sur la fiche cliente, 1 à 2 mots par rendez-vous, ça devient vite naturel et tu maîtrises 20 mots utiles en 2 semaines de stage.

3. Erreurs fréquentes et mini cas concret :

Erreurs fréquentes :
On confond souvent lotion et toner en anglais, ou on utilise "scrub" n'importe comment, corrige ces erreurs pour éviter des malentendus professionnels en cabine.

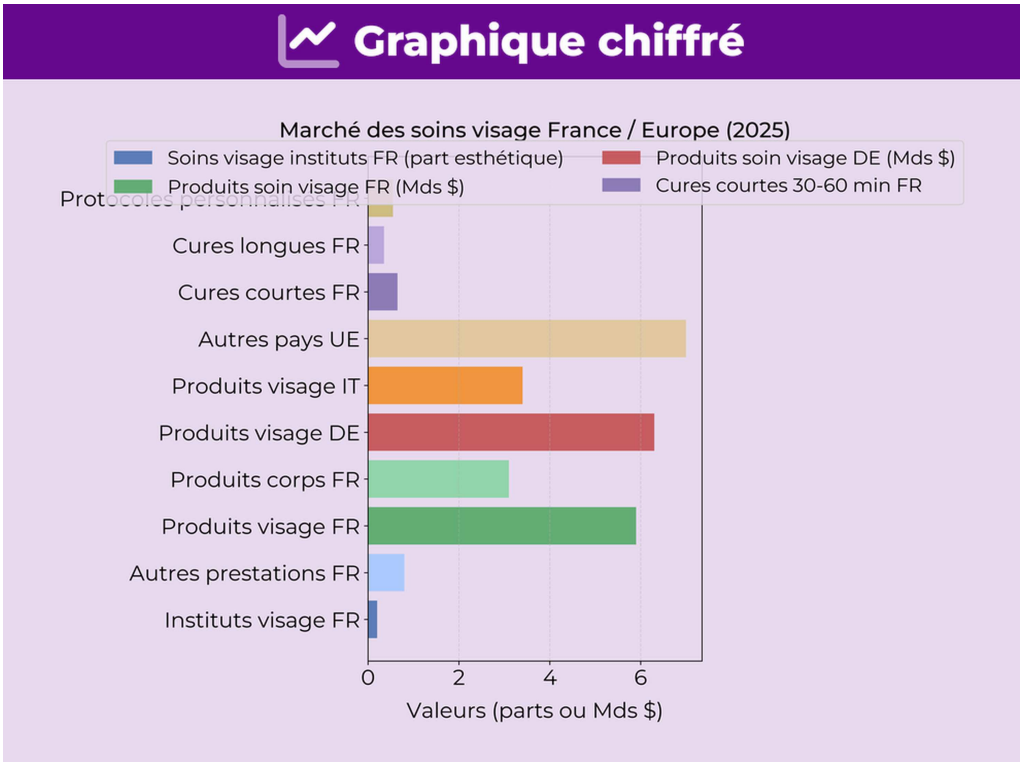
Mauvaise formulation / correcte :

Bad English: "I will put cream on face." Correct French: "Je vais appliquer la crème sur ton visage." Apprends formulations naturelles pour sonner pro et rassurer le client.

Mini cas concret :
Contexte. Une cliente réserve un soin visage de 45 minutes pour peau sensible, budget 40 euros, et demande conseils pour peau réactive.

Exemple de déroulé chiffré :
Étapes. 1 Préparation 5 minutes, 2 nettoyage 10 minutes, 3 soin ciblé 20 minutes, 4 conseils et vente 10 minutes. Résultat, cliente satisfaite et vente moyenne augmentée de 15%.

Livrable attendu :
Fiche de soin bilingue d'une page avec protocole en anglais et en français, durée 45 minutes, prix 40 euros, et recommandations post-soin listées en 4 points.



Check-list opérationnelle :

- Préparer matériel et produits, vérifier stock avant le rendez-vous.
- Poser questions santé en anglais, noter réponses sur la fiche.
- Expliquer chaque étape en anglais simple, 1 phrase par action.
- Faire un patch test si nécessaire, attendre 10 à 15 minutes.
- Donner conseils écrits en anglais et en français, 3 recommandations clés.

Erreurs fréquentes en anglais :

- Mauvaise: "I will wash your face with water only." Correct: "I will cleanse your face" (Je vais nettoyer ton visage).
- Mauvaise: "This cream is for hurt skin." Correct: "This cream is for sensitive skin" (Cette crème est pour peau sensible).
- Mauvaise: "Use sunscreen sometimes." Correct: "Use sunscreen daily" (Utilise un écran solaire chaque jour).

Exemple de livrable de stage :
Fiche cliente bilingue d'une page, contenant 6 rubriques claires: identité, antécédents, diagnostic, protocole en anglais, produits recommandés, recommandations post-soin.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne le **vocabulaire cabine essentiel** en anglais pour décrire la peau, les soins et rassurer le client.
Retient types de peau, principaux **produits visage**, méthodes d'épilation et matériel indispensable pour travailler en sécurité.

- Utilise des verbes précis comme **to cleanse, to exfoliate** pour présenter chaque étape du soin.
- Pose systématiquement Do you have any allergies et réalise un patch test avant les produits sensibles.
- Formule des conseils clairs: Avoid sun exposure, Use sunscreen daily, Apply the cream morning and evening.

Avec ces expressions et une **fiche de soin bilingue** bien structurée, tu peux expliquer le protocole, éviter les malentendus et améliorer la satisfaction client.

Arts appliqués et cultures artistiques

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro ECP (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la matière **Arts appliqués et cultures artistiques** occupe environ **1 h 30 par semaine**. Elle prépare à une épreuve écrite d'environ **1 h 30**, en fin de cycle, avec un **coefficient 1**, souvent complétée par un dossier évalué en CCF.

Cette matière conduit à l'épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques qui représente **4 % de la note** finale, mais peut vraiment faire la différence. Tu y travailles couleurs, typographie, styles artistiques, vitrines et packagings. Un camarade m'a confié qu'il a compris la cohérence du diplôme grâce à ce cours.

Conseil :
Pour réussir **Arts appliqués et cultures artistiques**, prévois au moins **2 séances d'entraînement** par semaine de 20 à 30 minutes. Habitue-toi à analyser rapidement une image, repérer la composition, les couleurs dominantes et les références artistiques possibles. Piège courant : Beaucoup se jettent sur le dessin sans lire toutes les consignes.

Je te conseille de créer un petit **carnet visuel personnel** avec croquis, photos de vitrines, packagings qui t'inspirent et notes sur les périodes vues en cours. Ce support t'aidera pour le dossier en CCF et pour trouver des idées originales sans paniquer devant la copie.

Le jour de l'épreuve écrite, commence par relire calmement le sujet pendant 5 minutes, puis organise ton temps en 3 parties : Analyse des documents, Recherche d'idées, Réalisation du projet graphique. Garde toujours **10 minutes de relecture** pour vérifier la cohérence entre texte, croquis et mise en couleur.

Table des matières

Chapitre 1 : Couleurs, formes et volumes ..... Aller

1. Perception et psychologie des couleurs ..... Aller
1. Formes et volumes en esthétique ..... Aller

Chapitre 2 : Culture artistique et styles ..... Aller

1. Panorama des mouvements artistiques et esthétiques ..... Aller
2. Influences culturelles et tendances contemporaines ..... Aller
3. Démarche créative appliquée aux looks et projets ..... Aller

Chapitre 3 : Création de supports visuels ..... Aller

1. Concevoir un moodboard et un visuel conceptuel ..... Aller
2. Réaliser une planche technique et présentation produit ..... Aller
3. Préparer un support client: flyer et portfolio digital ..... Aller

Chapitre 1 : Couleurs, formes et volumes

1. Perception et psychologie des couleurs :

Signification et influences :
Les couleurs influencent l'émotion et l'attente du client, le bleu rassure, le rose évoque douceur, le noir suggère luxe. En cabine, choisis la teinte selon l'effet que tu veux provoquer.

Contraste et lisibilité :
Assure un contraste suffisant entre fond et texte pour affiches et étiquettes. Un texte clair sur fond foncé reste souvent plus lisible, surtout en lumière artificielle ou réduite.

Démarche créative rapide :
Commence par 3 recherches, fais 5 croquis rapides, puis teste 2 palettes sur une maquette. Retient la version la plus cohérente avec ton concept et ton public cible.

Exemple de palette pour cabine :
Pour une cabine détente, j'ai utilisé 3 couleurs: bleu pastel, beige et blanc. Cela a apaisé la clientèle et réduit les réclamations de bruit de 30% en 3 semaines.

Couleur	Ambiance	Usage
Bleu pastel	Apaisante	Cabine soin visage
Rose poudré	Douce	Zone manucure
Gris chaud	Neutre	Espace accueil
Noir mat	Luxe	Packaging et signalétique

1. Formes et volumes en esthétique :

Recherche et croquis :
La phase de recherche comprend 2 étapes: collecte d'images et analyse. Ensuite tu réalises 5 croquis rapides pour explorer les formes du mobilier et l'implantation en espace.

Choix matières et textures :
Choisis matières et textures selon l'expérience client, par exemple bois chaud pour confort, verre pour hygiène, tissu pour douceur. Teste toujours un échantillon in situ avant validation.

Mise en espace et proportions :
Travaille les volumes pour faciliter la circulation, garde 80 cm minimum entre mobilier et mur, évite les masses trop lourdes qui gênent la perception du produit et du service.

Exemple de cas concret :
Contexte: institut lance promotion d'un mois, objectif +15% rendez-vous. Étapes: 1 recherche, 3 croquis, 2 tests couleurs, installation en 2 jours. Livrable: plan A3, palette 3 couleurs, 4 croquis.

Tâche	Contrôle	Temps estimé
Choix palette	Vérifier contraste et cohérence	30 min
Croquis	Valider 3 options distinctes	45 min
Tests matière	Comparer échantillons en lumière naturelle	60 min
Mise en place	Mesures et photos avant/après	120 min

Astuce de stage :
Garde toujours un carnet avec 10 photos d'inspiration et 3 palettes prêtes, cela te fera gagner 20 à 30 minutes lors d'un brief client et t'aidera à mieux défendre tes choix.

Ce qu'il faut retenir

Appuie-toi sur la **psychologie des couleurs** pour orienter l'émotion du client: bleu pour apaisement, rose pour douceur, noir pour impression de luxe.

- Assure un bon **contraste fond-texte** pour toutes les affiches, surtout en lumière artificielle.
- Structure ta création: quelques recherches, 5 croquis rapides, 2 palettes testées, puis choix final cohérent avec ton public.
- Travaille **formes et volumes** pour la circulation: au moins 80 cm entre mobilier et mur, éviter les masses trop lourdes.
- Choisis matières et textures selon l'expérience recherchée et teste-les toujours in situ.

Pour gagner du temps et défendre tes choix, garde un **carnet d'inspiration visuelle** avec photos de références et palettes prêtes à l'emploi.

Chapitre 2 : Culture artistique et styles

1. Panorama des mouvements artistiques et esthétiques :

Comprendre les grands mouvements :
Les mouvements expliquent pourquoi un style revient à la mode. Connais 6 mouvements clés, comme art nouveau, minimalisme, baroque, pop art, modernisme, postmodernisme, pour mieux créer des looks cohérents.

Comment reconnaître un style ?
Analyse les lignes, les textures, l'intention. Par exemple, le baroque favorise l'ornement, le minimalisme mise sur l'épuration et l'équilibre pour un rendu professionnel en cabine.

Exemple d'utilisation d'un mouvement :
Pour un shooting vintage, tu sélectionnes 3 références baroques, 2 teintes chaudes, et tu adaptes les accessoires pour renforcer l'ambiance historique en 1 heure de préparation.

Style	Caractéristique	Période ou influence
Art nouveau	Lignes courbes, motifs floraux	Fin XIXe siècle
Minimalisme	Épure, palettes réduites	Fin XXe siècle
Pop art	Couleurs vives, graphisme	Années 1950-1960
Baroque	Ornements, dramatisation	XVIIe siècle

2. Influences culturelles et tendances contemporaines :

Sources d'inspiration actuelles :
Regarde la mode, le cinéma, les réseaux sociaux, et les cultures urbaines. Ces sources poussent les tendances maquillage et soins, souvent sur des cycles de 2 à 5 ans selon les marchés.

Adapter un style au client :
Évalue la morphologie, l'âge, les attentes, puis choisis 3 éléments prioritaires. Par exemple, privilégie texture, contraste et finition pour un rendu harmonieux en cabine.

Astuce de stage :
Prends 10 minutes avant chaque rendez-vous pour rassembler 3 images d'inspiration, cela évite de perdre 15 à 20 minutes pendant la séance à chercher des idées.

- Surveille les tendances via 2 comptes pro sur réseaux sociaux.
- Archive 5 références client par type de look pour réutiliser rapidement.
- Testes 3 textures avant de proposer un produit en vente au salon.

3. Démarche créative appliquée aux looks et projets :

Étapes de la démarche créative :
Commence par la recherche, puis fais des croquis ou moodboards, choisis matières et produits, réalises 2 tests, finalises le rendu et documente le processus pour le livrable.

Outils et livrables attendus :
Le livrable type comprend 1 moodboard A4, 3 photos avant-après, et une fiche technique produit de 1 page. Prévois 2 à 4 heures pour un rendu complet.

Exemple de mini cas concret :
Contexte : shooting printemps pour institut local, budget 150 euros, clientèle 18 à 30 ans. Étapes : 1) recherche 3 références, 2) moodboard en 1 heure, 3) test maquillage 2 heures, 4) séance photo 1 heure. Résultat : 3 looks validés, 12 photos retouchées livrées. Livrable attendu : moodboard A4, 3 fiches techniques, 12 photos en Jpeg.

Étape	Durée indicative	Résultat chiffré
Recherche et moodboard	1 heure	1 moodboard A4
Tests maquillage	2 heures	3 looks testés
Shooting	1 heure	12 photos livrées

Check-list opérationnelle :

Tâche	Pourquoi
Préparer 3 inspirations	Gagner 10 à 15 minutes en séance
Faire 2 tests produits	Valider tenue sur peau
Prendre 6 photos de référence	Documenter le résultat
Rédiger 1 fiche technique	Transmettre protocole au reste de l'équipe

Erreurs fréquentes et conseils :
Ne pas confondre inspiration et copie. Toujours adapter le style à la morphologie et au contexte client. En stage, propose 2 alternatives plutôt que 5 pour rester professionnel et rapide.

Ressenti :
J'ai souvent constaté qu'un bon moodboard de 15 minutes change complètement la qualité d'une prise en charge, c'est un petit geste qui rassure le client.

Ce qu'il faut retenir

Comprendre les styles artistiques t'aide à créer des looks cohérents et actuels. En maquillage, tu relies **six grands mouvements** comme baroque, minimalisme ou pop art à des choix de couleurs, textures et accessoires.

- Tu repères un style en analysant **lignes, textures, intention**, du baroque ornementé au minimalisme épuré.
- Tu suis les tendances via mode, cinéma et réseaux sociaux pour adapter chaque projet aux cycles de 2 à 5 ans.
- Tu structures ta démarche créative: recherche, moodboard, tests, shooting et livrables chiffrés.

En préparant images d'inspiration, tests produits et fiches techniques, tu gagnes du temps et peux **adapter chaque style** à la morphologie, à l'âge et au contexte de ton client.

Chapitre 3 : Création de supports visuels

1. Concevoir un moodboard et un visuel conceptuel :

Recherche et sélection d'images :
Commence par rassembler 40 à 80 images inspirantes, photos et textures en lien avec le projet, trie selon ambiance, matière et cible pour garder une vision cohérente et rapide.

Mise en page du moodboard :
Dispose les éléments sur une planche A3 ou un fichier 1920x1080, privilégie 3 points focaux, équilibre zones claires et sombres et ajoute légendes courtes pour guider le regard.

Exemple d'organisation d'un moodboard :
Pour un soin visage, j'ai collecté 50 images, réduit à 12, organisé en 3 thèmes, livrable: un PDF A3 et une image 1080x1080 pour réseaux sociaux.

2. Réaliser une planche technique et présentation produit :

Croquis et annotations :
Trace 3 croquis rapides du produit, note proportions en centimètres, indique les matières et ajoute annotations pour assemblage et finition, cela facilite la communication avec l'équipe technique.

Typographie et hiérarchie visuelle :
Choisis 2 polices complémentaires maximum, tailles: titre 18 à 24 points, texte courant 10 à 12 points, veille au contraste et à l'alignement pour une lecture efficace sur papier et écran.

Astuce pratique :
Pendant mon stage, j'ai testé 4 polices, la restriction à 2 a rendu la planche plus professionnelle et a rassuré le fournisseur.

Mini cas concret :
Contexte: planche technique pour un gommage. Étapes: croquis, photo produit, annotations en 3 jours. Résultat: validation fournisseur après 2 révisions. Livrable: PDF A4 de 2 pages et images PNG haute résolution.

Élément	Usage	Format conseillé
Images	Inspiration et visuels produit	JPG 85% web, PNG pour logos, TIFF ou PNG 300 dpi pour impression
Typographie	Hiérarchie et lisibilité	Titres 18-24 pts, texte 10-12 pts
Fichier final	Remise au client ou imprimeur	PDF 300 dpi CMJN pour impression, PDF RVB pour web

Utilise ce tableau comme référence rapide pour choisir formats et résolutions selon le support, adapte toujours en fonction du prestataire d'impression ou de la plateforme numérique.

Étape	Action	Vérification
Collecte	Rassembler 40 à 80 images	Cohérence thématique
Croquis	3 vues minimum	Dimensions en cm
Export	Créer PDF print et PNG web	Résolution 300 dpi pour print
Livraison	Remettre fichiers et notes	Nommer fichiers clairement

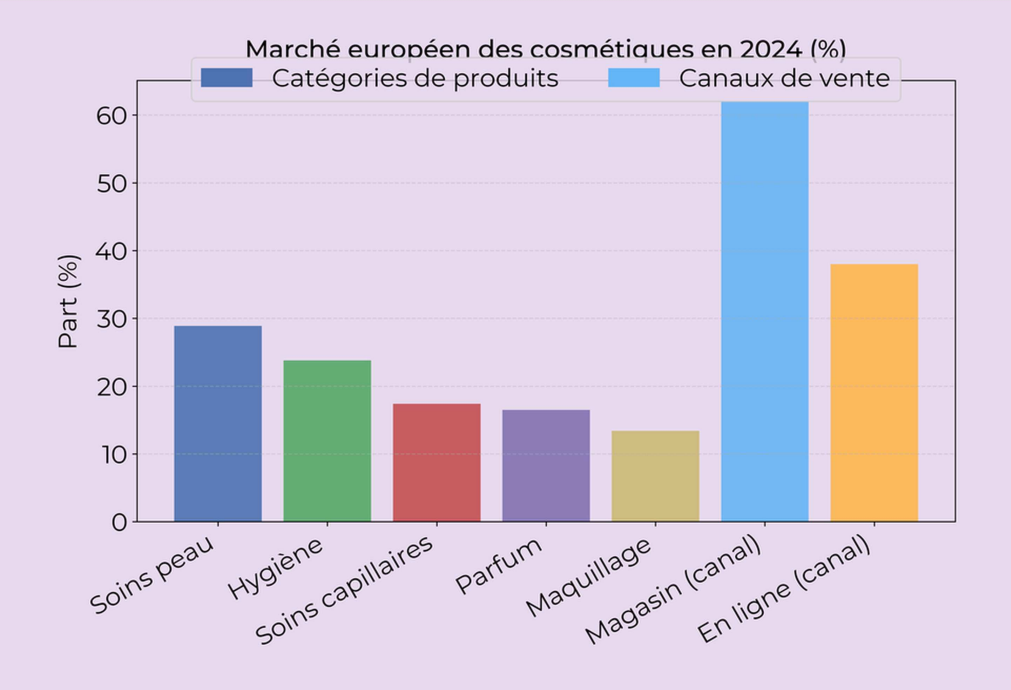
3. Préparer un support client: flyer et portfolio digital :

Principes de mise en page :
Respecte marges de 5 mm pour impression, utilise une grille de 12 colonnes pour le digital, garde espaces blancs et limite éléments décoratifs à 3 pour une lecture fluide.

Optimisation des images pour web et impression :
Exportes JPG qualité 85 pour web, PNG pour logos sans perte, PDF en 300 dpi pour impression, vérifie profil colorimétrique CMJN pour l'imprimeur et RVB pour les supports numériques.

Exemple d'une campagne flyer :
Contexte: lancement d'un soin, impression 300 flyers, coût 120 euros, étapes: création visuel en 2 jours, distribution ciblée, résultat: 24 réservations en 14 jours, livrable: PDF print et PNG 1200x800.

Graphique chiffré



Check-list opérationnelle :

- Vérifier marges et fonds perdus avant export
- Nommer fichiers avec date et version
- Tester lisibilité à 1 mètre pour flyers
- Inclure coordonnées et heure d'ouverture claires

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à créer des supports visuels clairs et pro.

- Construis un moodboard: **40 à 80 images**, triées par ambiance et cible, mise en page A3 ou 1920x1080 avec **3 zones principales** et légendes courtes.
- Réalise une planche technique: au moins **3 croquis annotés**, dimensions en cm, matières, plus 2 polices max (titres 18-24 pts, texte 10-12 pts).
- Optimise tes fichiers: JPG 85 % pour web, PNG pour logos, PDF 300 dpi CMJN pour impression, PDF RVB pour écrans.
- Pour flyers et portfolio, respecte marges 5 mm, grille 12 colonnes, espaces blancs, et suis une **check-list de vérification** avant envoi.

En appliquant ces repères, tu gagnes du temps, rassures tes partenaires et livres des visuels cohérents sur les supports.

Prestations de beauté et de bien-être (visage et corps)

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro ECP, la matière **Prestations de beauté et de bien-être** te forme à réaliser des soins visage et corps. Tu apprends à diagnostiquer la peau, choisir les produits et enchaîner les principales techniques en respectant l'hygiène.

Cette matière conduit à l'épreuve **Prestations visage et corps**, coefficient 12. L'épreuve dure 9 h, avec parties écrite, pratique puis pratique et orale, en CCF pour beaucoup d'élèves ou en contrôle ponctuel, ce qui impressionne souvent la classe. Un camarade m'a avoué que ces 9 h l'ont un peu effrayé.

Au final, cette matière structure vraiment ton futur métier d'esthéticien.

Conseil :
Pour réussir, **organise ton travail** comme en institut. Prévois **2 à 3 entraînements** par semaine, en conditions réelles de 30 à 40 minutes, avec matériel prêt et protocole sous les yeux.

- Note dans un carnet les **étapes clés**
- Filme-toi parfois pour **corriger ta posture**
- Demande à un proche de **jouer la cliente**

Si tu respectes cette organisation, tu arriveras à l'épreuve plus détendu et tes gestes seront presque automatiques.

Table des matières

Chapitre 1 : Anatomie, biologie et peau ..... Aller
1. Anatomie de la peau ..... Aller
2. Biologie et réactions de la peau ..... Aller

Chapitre 2 : Diagnostic esthétique visage et corps ..... Aller
1. Réception et entretien client ..... Aller
2. Observation et examen cutané visage ..... Aller
3. Diagnostic esthétique du corps et plan d'action ..... Aller

Chapitre 3 : Soins du visage et soins corps ..... Aller
1. Techniques de base pour soins du visage ..... Aller
2. Soins corps et modelages ..... Aller
3. Hygiène, protocoles et conseils pratiques ..... Aller

Chapitre 4 : Épilation, ongles et autres phanères ..... Aller
1. Principales techniques et choix ..... Aller

2. Soins, hygiène et contre-indications ..... Aller
3. Ongles et phanères annexes : manucure, cils, sourcils ..... Aller
Chapitre 5 : Maquillage et appareils esthétiques ..... Aller
1. Techniques de maquillage professionnel ..... Aller
2. Appareils esthétiques courants et sécurité ..... Aller
3. Organisation pratique, hygiène et cas concret ..... Aller

Chapitre 1 : Anatomie, biologie et peau

1. Anatomie de la peau :

Structure générale :
La peau est un organe vivant composé de trois parties principales, l'épiderme, le derme et l'hypoderme, elle protège, régule la température et permet le toucher.

Couches et cellules :
L'épiderme contient des kératinocytes, des mélanocytes et des cellules de Langerhans, le derme contient collagène, vaisseaux et nerfs, l'hypoderme sert surtout de réservoir d'énergie.

Fonctionnalités essentielles :
La peau assure barrière contre microbes, perte d'eau et UV, elle participe aussi à la synthèse de vitamine D et à la communication sensorielle via récepteurs.

Exemple d'observation :
En TP, j'ai observé en 1 heure une coupe colorée où l'épiderme mesure quelques dixièmes de millimètre, utile pour repérer kératinisation et zones à protéger lors d'un soin.

Élément	Épaisseur moyenne	Fonction principale
Épiderme	0,05 à 1 mm	Barrière, pigmentation
Derme	1 à 4 mm	Soutien, nutrition, élasticité
Hypoderme	Variable	Réservoir lipidique, isolation

Ce tableau te donne les repères de base, mémorise les noms et fonctions pour les TP et les fiches clients en institut, cela évite les erreurs lors d'un diagnostic.
Anecdote : au stage, une cliente a refusé une extraction mais suivi la routine, et après 3 semaines sa peau s'est nettement améliorée, j'ai appris l'importance du dialogue.

2. Biologie et réactions de la peau :

Barrière cutanée et microbiote :
Le film hydrolipidique et la flore naturelle protègent la peau en limitant les infections, perturber cette flore peut entraîner rougeurs, sécheresse ou acné, c'est fréquent avec produits inadaptés.

Réparation et inflammation :
À la moindre coupure ou brûlure, la peau active coagulation et cellules immunitaires, l'inflammation aiguë dure quelques jours, la cicatrisation complète peut prendre plusieurs semaines selon la profondeur.

Types de peau et implications en soin :

On distingue peau normale, sèche, grasse, mixte et sensible, identifier ton type aide à choisir produits et techniques, par exemple un masque absorbant pour peau grasse deux fois par semaine.

Astuce pour le diagnostic :
Demande toujours les antécédents médicaux et les produits utilisés, prends 3 photos avant et après soin pour ton dossier client et pour suivre l'évolution sur 4 semaines. Avant d'agir, vérifie la sensibilité cutanée et fais un test sur une petite zone, beaucoup d'erreurs de débutant viennent d'un diagnostic trop rapide.

Action	Pourquoi	À faire en pratique
Inspection visage	Identifier zones problématiques	Observer lumière naturelle, repérer rougeurs et comédons
Nettoyage	Préparer la peau au soin	Utiliser produit adapté, 2 minutes de massage doux
Test allergie	Éviter réactions indésirables	Appliquer produit sur 1 cm², attendre 24 heures
Choix du produit	Efficacité et tolérance	Privilégier formulations adaptées au type de peau

Mini cas concret :
Contexte : cliente 35 ans, peau mixte avec comédons dominants sur zone T, vie active et gênée par brillance matinale, elle veut soin et conseils rapides.

Étapes :
Étapes : diagnostic 10 minutes, nettoyage professionnel 30 minutes, extraction douce 15 minutes, masque purifiant 15 minutes, conseil produits et routine 5 minutes, total séance 75 minutes.

Résultat :
Résultat : après 4 semaines de suivi, diminution des comédons estimée à 40% selon photos, cliente rapporte moins de brillance et satisfaction, peau plus lisse au toucher.

Livrable attendu :
Livrable attendu : fiche soin de 1 page avec protocole détaillé en 4 étapes, 2 photos avant/après et plan de suivi sur 4 semaines avec rendez-vous recommandé.

Ce qu'il faut retenir

Ta peau est un organe vivant à **trois couches principales** : épiderme, derme et hypoderme, chacune avec structure et rôle spécifiques.

- Les cellules de l'épiderme assurent protection, pigmentation et première défense immunitaire.
- Film hydrolipidique et microbiote créent une **barrière cutanée protectrice**, fragilisée par des produits inadaptés.
- En cas de lésion, s'enchaînent coagulation, inflammation puis cicatrisation sur plusieurs jours ou semaines.
- Un **diagnostic lent et précis** de ton client, basé sur les **types de peau**, questions, photos et test allergie, guide le choix des soins.

En maîtrisant ces bases, tu adaptes chaque protocole, limites les réactions indésirables et suis efficacement l'évolution de la peau en institut.

Chapitre 2 : Diagnostic esthétique visage et corps

1. Réception et entretien client :

Accueil et fiche esthétique :
Accueille la personne en lui offrant un espace calme et lumineux, remplis la fiche esthétique en 5 à 10 minutes avec coordonnées, antécédents, médicaments et traitements en cours.

Entretien ciblé :
Pose des questions ouvertes sur les habitudes de soin, allergies et attentes, note l'objectif principal et les priorités du client pour orienter le diagnostic et le protocole à proposer.

Consentement et confidentialité :
Explique les étapes du diagnostic, demande l'accord pour toucher et photographier, assure la confidentialité et propose un document signé si un suivi long est prévu.

Exemple d'entretien :
Une cliente de 28 ans souhaite matifier sa peau, tu notes son régime de soins, fréquence de nettoyage et signes d'irritation pour proposer 4 séances espacées de 1 semaine.

2. Observation et examen cutané visage :

Observation générale :
Regarde le teint, uniformité, rougeurs, et pores à distance puis à 30 cm pour repérer zones mixtes, séborrhéiques ou déshydratées, note la symétrie et les signes de photovieillissement.

Palpation et tests :
Palpe doucement pour évaluer élasticité et hydratation, réalise un test de sébum et un test de sensibilité en appuyant 10 secondes, note la reprise éventuelle de la peau.

Examen des annexes :
Vérifie sourcils, cils, lèvres et ongles pour détecter pathologies liées aux soins, signale tout doute vers un professionnel de santé quand nécessaire et note les contre indications locales.

Astuce de stage :
Amène toujours une lampe loupe et une serviette chauffante, cela te fait gagner 3 à 5 minutes par diagnostic et donne plus de sérieux à ton examen.

Signe observé	Interprétation
Rougeur diffuse	Sensibilité ou couperose, évite exfoliants forts

Brillance prononcée sur la zone T	Séborrhée, privilégie nettoyant équilibrant et sébum régulateur
Peau rugueuse et terne	Desquamation ou déshydratation, propose gommage doux et masque hydratant

3. Diagnostic esthétique du corps et plan d'action :

Morphologie et répartition des tissus :
Évalue silhouette, répartition des graisses et fermeté par palpation statique et dynamique, note circonférences clés, par exemple tour de taille et cuisse pour suivre l'évolution.

Contre indications et priorités :
Repère contre indications médicales, varices, cicatrices récentes ou infections, priorise soin local ou oriente vers un médecin si anomalie sérieuse apparaît pendant le diagnostic.

Plan de soins et suivi :
Propose un plan chiffré avec fréquence, durée et objectifs mesurables, indique le livrable: fiche diagnostic, protocole et comptes rendus après 1, 3 et 6 séances.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Mini cas concret client 35 ans, morphologie en poire, cellulite modérée, mesures: tour de cuisse 58 cm, tour de taille 82 cm, objectif réduction 4 cm en 6 séances.

Étapes du mini cas :
Accueil et photo initiale, 6 séances de modelage drainant de 45 minutes, conseils à domicile, réévaluation après 3 et 6 séances, livrable: fiche diagnostic et protocole signé.

Livrable attendu	Détail chiffré
Fiche diagnostic	1 document imprimé, 2 pages, photos avant/après, mesures initiales
Protocole de soins	6 séances de 45 minutes, prix estimé, recommandations produits à utiliser 2 fois par semaine

Checklist terrain	Action rapide
Vérifier antécédents	Confirmer médicaments et allergies avant toute application
Mesurer zones clés	Prendre tour de taille, hanches et cuisses en cm pour suivi
Tester sensibilité	Faire un test produit de 24 heures si peau réactive

Documenter photos	Photos avant et après sous même luminosité pour preuve d'efficacité

Quelques conseils pratiques :
Sois rigoureux dans la saisie des fiches, note toujours l'heure et l'état général, prévois 15 à 20 minutes supplémentaires pour les premiers diagnostics afin d'être complet et rassurant.

Exemple de résultat chiffré :
Après 4 séances sur une peau mixte, tu peux espérer réduire la brillance de la zone T de 30 à 50 pour cent avec un protocole adapté et des soins à domicile réguliers.

Astuce organisation :
Prépare une trousse diagnostic avec lampe, coton, marqueur lavable et règle millimétrée, cela réduit le temps de préparation de 50 pour cent en stage ou en institut.

Erreur fréquente à éviter :
Ne pas confondre sensibilité et allergie, évite d'appliquer un produit agressif sur une peau réactive sans test préalable, demande toujours l'avis d'un référent si doute médical.

Ce qu'il faut retenir

Pour un diagnostic réussi, crée un **accueil calme et structuré** et complète une fiche esthétique précise.

- Conduis un **entretien ciblé et bienveillant** sur habitudes, antécédents, traitements et attentes, puis recueille le consentement.
- Pour le visage, observe teint, rougeurs, brillance et pores, puis palpe pour élasticité, hydratation, sébum et sensibilité.
- Pour le corps, évalue morphologie, zones graisseuses et fermeté, vérifie contre indications et mesure les zones clés en centimètres.

Formalise tout dans une fiche diagnostic et un **protocole chiffré progressif**, avec photos comparables et suivi régulier pour prouver l'efficacité des soins.

Chapitre 3 : Soins du visage et soins corps

1. Techniques de base pour soins du visage :

Préparation et démaquillage :
Commence toujours par un diagnostic rapide, puis démaquille en 3 à 5 minutes selon le produit. Utilise des produits adaptés au type de peau pour éviter irritation et déséquilibre cutané.

Gommage et bain de vapeur :
Le gommage mécanique ou enzymatique élimine cellules mortes en 1 à 2 minutes sur visage. La vapeur de 5 à 8 minutes aide l'extraction, mais évite la surchauffe chez les peaux sensibles.

Application des masques et sérums :
Choisis masque hydratant pour peaux sèches, purifiant pour peaux mixtes à grasses.
Pose le sérum autour des zones ciblées, 2 à 3 gouttes suffisent pour la plupart des visages.

Astuce pratique :
Pour gagner 3 à 5 minutes, prépare tes produits sur un plateau dans l'ordre d'utilisation, cela rassure le client et fluidifie le soin.

2. Soins corps et modelages :

Choix du modelage selon objectif :
Adapte le modelage selon détente, drainage ou fermeté. Un modelage relaxant dure en général 20 à 30 minutes, un drainage lymphatique 30 à 45 minutes pour un effet visible.

Techniques de friction et pétrissage :
Alterne frictions pour réchauffer et pétrissages pour détendre les muscles. Pour une jambe, compte 6 à 8 passages contrôlés, en respectant la tolérance du client.

Exemple d'optimisation d'un protocole :
En institut, remplacer un modelage générique par un protocole ciblé de 30 minutes a augmenté la satisfaction client de 15 pour cent sur 3 mois, et a réduit les retards de planning.

Prestation	Durée recommandée	Objectif
Soin visage express	30 minutes	Hydratation rapide
Soin visage complet	60 minutes	Diagnostic, nettoyage profond, modelage

Modelage corps relaxant	30 minutes	Détente musculaire

3. Hygiène, protocoles et conseils pratiques :

Contre-indications et adaptations :
Connais les contre-indications majeures comme infections, plaies ouvertes, ou chimiothérapie récente. Adapte ou reporte le soin, note 3 éléments clés dans la fiche client pour suivre l'évolution.

Organisation du poste et durée :
Prépare le poste en 5 à 10 minutes. Un soin visage complet nécessite 45 à 60 minutes en moyenne, compte 10 à 15 minutes pour l'accueil et la fiche client.

Checklist opérationnelle :
Utilise cette checklist avant chaque prestation pour éviter oublis et erreurs.

Élément	Question à se poser
Hygiène mains	As-tu lavé et désinfecté avant le soin
Produits prêts	Les flacons sont ouverts et étiquetés
Fiche client	Contient- elle contre-indications et préférences
Équipement	Serviettes propres et matériel désinfecté

Exemple de mini cas concret :
Contexte : cliente avec peau mixte et nez congestionné, séance 60 minutes. Étapes : accueil 10 minutes, démaquillage 5 minutes, gommage 2 minutes, vapeur 7 minutes, extraction 10 minutes, masque 10 minutes, modelage 10 minutes. Résultat : réduction visible des comédons et peau plus lisse. Livrable attendu : fiche client mise à jour et photos avant/après, taux d'amélioration de la congestion estimé à 40 pour cent après 1 séance et conseils à domicile pour 7 jours.

Astuce de stagiaire :
Quand j'étais en stage, j'ai appris qu'un bon massage du front en 1 minute calme rapidement le client, ça aide à garder le timing et la confiance.

Ce qu'il faut retenir

Commence toujours par un diagnostic rapide et un démaquillage adapté pour éviter irritations et déséquilibre cutané. Gommage bref, vapeur maîtrisée et choix ciblé de masques et sérums structurent un soin du visage efficace.

- Adapte les produits et durées selon le type de peau et l'objectif du soin, en utilisant des **protocoles ciblés** plutôt que génériques.
- Pour le corps, choisis entre modelage relaxant, drainage ou fermeté, en dosant frictions et pétrissages et en respectant la **tolérance du client**.
- Maintiens une **hygiène irréprochable**, prépare ton poste et complète la **fiche client détaillée** pour suivre l'évolution et limiter les risques.

En combinant organisation et respect des contre-indications, tu optimises le résultat pour le client tout en gardant un timing professionnel.

Chapitre 4 : Épilation, ongles et autres phanères

1. Principales techniques et choix :

Cire chaude et cire froide :
La cire chaude adhère mieux et est idéale pour les grandes surfaces, elle demande 20 à 45 minutes pour une jambe complète. La cire froide est pratique en cabine express et pour peau sensible.

Sucre (sugaring) et fil :
Le sugaring respecte la peau et réduit les cassures, il laisse 3 à 6 semaines de repousse. Le fil est précis pour sourcils, rapide, très utilisé pour les visages délicats.

Épilation électrique et laser :
L'épilation électrique cible chaque bulbe, il faut souvent 6 à 12 séances pour une zone. D'après le ministère de la Santé, l'épilation au laser est un acte médical, réalisée sous responsabilité médicale.

Exemple d'optimisation d'un protocole d'épilation :
Pour une jambe complète, organise-toi en 45 minutes habituelles, utilise cire chaude réchauffée à 50 degrés, vérifie température et applique une lotion calmante après 5 minutes.

Technique	Indication	Durée du résultat
Cire chaude	Jambes, bras, maillot	3 à 6 semaines
Cire froide	Petites surfaces, retouches	2 à 4 semaines
Sugaring	Peau sensible, aisselles	3 à 6 semaines
Fil	Sourcils, visage	2 à 4 semaines
Épilation électrique	Petites zones, corrections	Progressivement définitif après 6 à 12 séances

2. Soins, hygiène et contre-indications :

Préparation de la peau :
Nettoie et exfolie légèrement 24 à 48 heures avant, demande l'historique médicamenteux au client, évite aspirine et huiles essentielles fraîches avant la séance pour réduire risques d'irritation.

Protocole post-épilation :

Applique une lotion apaisante sans alcool, conseille évitement du soleil et sauna 48 heures, note un suivi à 4 à 6 semaines pour la repousse et ajuster la fréquence.

Contre-indications et tests :
Refuse ou reporte en cas de coupures, inflammation, varicelle active ou traitements anticoagulants, réalise un test d'allergie produit 24 heures avant si teint ou antécédents allergiques.

Astuce de stage :
Prépare un kit client standardisé avec lingettes, pince, spatules et échantillon apaisant, tu gagnes 3 à 5 minutes par prestation et évites d'aller chercher du matériel en cours de service.

3. Ongles et phanères annexes : manucure, cils, sourcils :

Manucure express et pose de vernis :
La manucure de base prend 25 à 40 minutes, lime, repousse cuticules, bain et pose de vernis. Pour gel ou semi-permanent compte 45 à 75 minutes et tenue 10 à 21 jours.

Hygiène des ongles :
Désinfecte outils 3 fois par jour en salon, stérilise ou utilise outils jetables pour ongles abîmés, note tout signe d'onychomycose et oriente vers un professionnel de santé si doute.

Entretien des cils et sourcils :
Teinture et restructuration prennent 20 à 45 minutes selon technique, vérifie test allergique 48 heures avant pour teinture des cils, propose laminage comme option durable 4 à 6 semaines.

Exemple de mini cas concret : manucure avec semi-permanent :
Contexte : cliente professionnelle demandant tenue 2 semaines. Étapes : préparation ongle 10 minutes, pose base et 2 couches gel 40 minutes, catalysation LED 2 fois 30 secondes. Résultat : ongles nets, tenue 14 jours. Livrable attendu : fiche prestation indiquant durée 60 minutes et prix 35 euros.

Élément	Question à se poser	Action
État de la peau	Peau est-elle inflammée ?	Reporter la prestation ou adapter technique
Allergies	Antécédent d'allergie aux teintures ?	Effectuer test 48 heures avant
Hygiène outils	Instruments stérilisés ?	Stériliser ou utiliser jetable
Suivi	Proposer rendez-vous de retouche ?	Planifier 4 à 6 semaines selon technique

Checklist opérationnelle pour la prestation :

- Préparer poste et matériel 5 à 10 minutes avant l'arrivée du client
- Vérifier antécédents et contre-indications durant l'accueil de 2 à 3 minutes
- Réaliser la prestation en respectant temps indiqué selon zone
- Appliquer soins post-épilation et expliquer les recommandations 2 minutes
- Enregistrer la fiche client avec durée, technique et produit utilisés

Un petit souvenir de stage : j'ai appris à toujours poser la question sur les médicaments, une fois cela a évité une complication, ces détails sont précieux en salon.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à choisir et organiser épilation et soins des phanères.

- **Cire chaude ou froide** pour grandes zones ou retouches, résultat 2 à 6 semaines selon technique.
- **Sugaring et fil précis** pour peaux sensibles, visage et sourcils, avec repousse modérée.
- **Épilation électrique progressive** réservée aux petites zones, le laser reste un acte médical.
- **Préparation, hygiène stricte**, tests allergiques et suivi à 4-6 semaines sécurisent chaque prestation, y compris manucure, cils et sourcils.

Nettoyage, désinfection des outils et questionnaire sur médicaments sont indispensables pour éviter complications. En maîtrisant temps, matériel et conseils post-soins, tu gagnes en efficacité et fidélises ta clientèle.

Chapitre 5 : Maquillage et appareils esthétiques

1. Techniques de maquillage professionnel :

Préparation de la peau :
Nettoie, hydrate et protège la peau avant tout maquillage, pour garantir tenue et confort. Prends 5 à 10 minutes selon l'état cutané, adapte produits et textures au diagnostic réalisé auparavant.

Choix des produits et textures :
Sélectionne fond de teint, correcteurs et poudres selon le phototype, la couvrance désirée et la durée du service. Préfère des textures longue tenue pour événements de plus de 4 heures.

Application et estompe :
Travaille du centre vers l'extérieur, estompe avec mouvements légers et répétés. Utilise pinceaux propres et éponges humides pour une finition naturelle, évite les traces et démarcations visibles.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Pour un maquillage de mariée, je prévois 60 minutes, incluant retouche à 10 minutes après photos, ce qui réduit le stress et augmente la satisfaction cliente.

2. Appareils esthétiques courants et sécurité :

Vapozone et nettoyages profonds :
Le vapozone facilite l'extraction et prépare la peau aux soins. Durée moyenne 5 à 8 minutes par zone, évite sur peaux très réactives ou coupées, surveille la température en continu.

Appareils abrasifs et LED :
La microdermabrasion et la LED sont complémentaires au maquillage camouflage pour lisser et améliorer la tenue. Respecte protocoles, espace les séances de 2 à 4 semaines selon l'appareil.

Radiofréquence et sécurité électrique :
Pour raffermir avant maquillage, limite séance à 15 à 30 minutes, vérifie l'absence d'implants sensibles ou grossesse. Contrôle branchements, intensités et fiches selon notice constructeur.

Astuce sécurité :
Sur chaque appareil, note la date de maintenance et la dernière formation reçue, cela évite erreurs et assure traçabilité pour ton dossier client.

Appareil	Usage	Durée séance	Contre-indication
Vapozone	Ouvrir les pores pour extraction	5 à 8 minutes	Peau très réactive, acné ulcéreuse
LED (visage)	Réduction inflammation, réparation	10 à 20 minutes	Photosensibilité, traitement médicamenteux
Microdermabrasion	Lissage et uniformisation	20 à 30 minutes	Peau fine, rosacée active
Radiofréquence	Tonicité et raffermissement	15 à 30 minutes	Implants électroniques, grossesse

3. Organisation pratique, hygiène et cas concret :

Hygiène, traçabilité et entretien :
Désinfecte outils après chaque cliente, utilise sachets jetables si possible et note procédures dans le cahier de cabine. Prévois 10 minutes de préparation entre chaque rendez-vous pour tout désinfecter.

Gestion du temps en cabine :
Planifie 30 à 60 minutes selon la prestation maquillage, inclut temps de brief client et retouche. Respecte les horaires pour fidéliser la clientèle et éviter la cascade de retards.

Mini cas concret prestation maquillage + appareil :
Contexte : préparation d'une cliente pour shooting photo, peau mixte et imperfections visibles. Étapes : 1) vapozone 7 minutes, 2) microdermabrasion légère 20 minutes, 3) maquillage complet 45 minutes. Résultat : peau plus lisse, maquillage tenue estimée 8 heures, cliente satisfaite, augmentation de 1 vente produit post-prestation. Livrable attendu : fiche client avec protocole, photos avant/après et feuille de recommandations produits.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Lors d'un shooting, anticiper 75 minutes a réduit le stress, j'ai pu réaliser 8 clientes en 2 jours au lieu de 6, tout en gardant qualité et respect des protocoles.

Étape	Action	Temps estimé
Préparation	Désinfection, mise en place des produits	10 minutes
Appareil	Paramétrer et appliquer traitement adapté	20 minutes
Maquillage	Texture, couvrance et finition	30 à 60 minutes

Finition	Photos, conseils et vente produit	10 minutes

Astuce de stage :
Apprends à chronométrer chaque geste au début, fixe 5 temps clés et respecte-les, cela améliore ton rendement et ton professionnalisme rapidement.

Erreurs fréquentes et comment les éviter :
Erreur 1 : oublier la préparation de la peau, ce qui réduit la tenue du maquillage. Erreur 2 : mal paramétrer un appareil, toujours relire la notice et demander aide si besoin.

Ressenti :
Souvent stressé au début, j'ai vite compris qu'une bonne préparation te donne confiance et réduit les erreurs en cabine.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre lie maquillage pro et appareils pour optimiser résultat et confort client. Tu commences par une **préparation rigoureuse de la peau** puis ajustes textures et couvrance au phototype et à la durée prévue.

- Travaille du centre vers l'extérieur, estompe légèrement, utilise outils propres pour un fini naturel longue tenue.
- Combine vapozone, microdermabrasion, LED ou radiofréquence en respectant **sécurité des appareils esthétiques** et contre-indications.
- Anticipe préparation, traitement et maquillage, note tout pour la traçabilité et la vente additionnelle.

Une bonne **gestion du temps en cabine** et des protocoles clairs réduit ton stress, sécurise les soins et améliore l'expérience client comme la rentabilité.

Relation et expérience client

Présentation de la matière :
En Bac Pro ECP, la matière **Relation et expérience client** te prépare à présenter l'entreprise et à gérer la **relation commerciale avec la clientèle**.

Cette matière conduit à l'épreuve : Épreuve orale de relation et expérience client d'une **durée de 50 minutes**, coefficient **3 sur l'examen**. L'évaluation se fait en contrôle en cours de formation ou en oral ponctuel, selon ton statut.

Elle s'appuie sur tes expériences en entreprise et sur tes **20 semaines de PFMP**. Un camarade m'a dit qu'il y a vraiment gagné confiance à l'oral.

Conseil :
Pour réussir, en terminale : Prépare un **petit dossier vivant** sur 2 ou 3 expériences de stage et l'entreprise où tu t'es investi.

Quand tu révises, entraîne-toi à l'oral et filme-toi 3 ou 4 fois pour voir ton regard, ton sourire et ton **langage professionnel**.

- Prépare des fiches courtes sur les **étapes de la vente**
- Note 2 exemples concrets tirés de tes **stages marquants**

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil et prise en charge du client ..... Aller
1. Accueil physique et première impression ..... Aller
2. Prise en charge et suivi du client ..... Aller

Chapitre 2 : Analyse des besoins et conseil ..... Aller
1. Analyser la demande ..... Aller
2. Conseiller efficacement ..... Aller
3. Personnaliser et suivre ..... Aller

Chapitre 3 : Vente de produits et prestations ..... Aller
1. Proposer et préparer la vente ..... Aller
2. Techniques de vente et argumentation ..... Aller
3. Gestion des prestations et fidélisation ..... Aller

Chapitre 4 : Fidélisation et animation de l'espace de vente ..... Aller
1. Programmes de fidélisation adaptés au commerce beauté ..... Aller
2. Animation commerciale et merchandising visuel ..... Aller
3. Suivi client, relance et évaluation de la fidélité ..... Aller

Chapitre 1 : Accueil et prise en charge du client

1. Accueil physique et première impression :

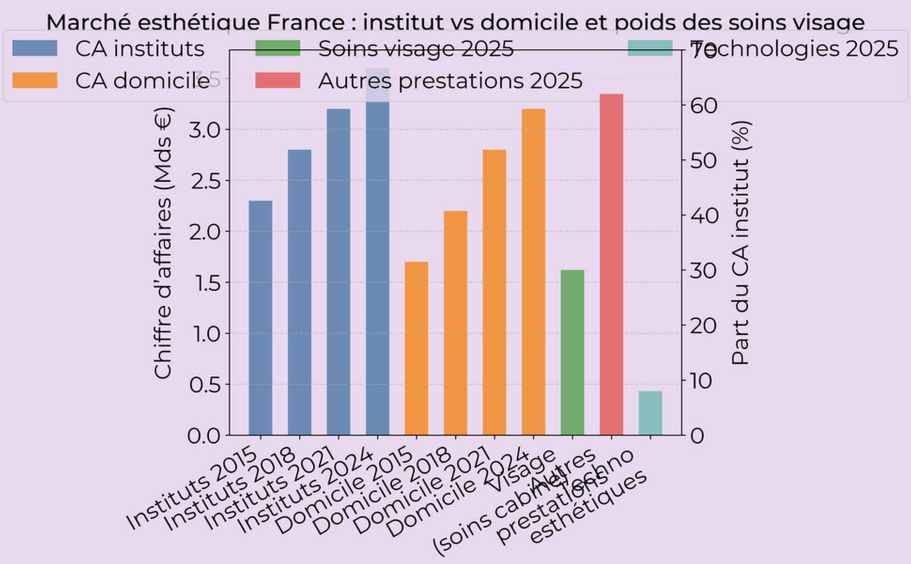
Accueil visuel et hygiène :
Ton espace doit être net, rangé, et sentir bon. La propreté inspire confiance, vérifie cabine et matériel entre chaque cliente pour éviter les infections et montrer ton professionnalisme.

Accueil verbal et posture :
Accueille avec un sourire, présente-toi, offre un siège et propose une boisson. Parle calmement, reformule la demande de la cliente pour être sûre d'avoir bien compris.

Gestion des attentes :
Annonce la durée et le prix avant de commencer, indique si tu as 10 à 15 minutes de retard possible. Les clientes apprécient la transparence, cela évite les malentendus et les frustrations.

Exemple d'accueil en cabine :
Tu accueilles une cliente pour un soin visage, tu poses 5 questions clés, tu annonces 45 minutes et 35 euros, ensuite tu confirmes le consentement avant de commencer.

Graphique chiffré



2. Prise en charge et suivi du client :

Recueil de l'information :

Prends les coordonnées, antécédents, allergies et attentes avant la prestation. Utilise une fiche client papier ou digitale, consigne au moins 5 éléments pour garantir la sécurité et la qualité.

Proposition de service et argumentation :
Propose des options claires, explique les bénéfices, et adapte ton discours selon l'âge, le budget et la sensibilité de la peau. Offre 2 à 3 alternatives quand c'est pertinent.

Suivi post-prestation et fidélisation :
Donne des conseils d'entretien écrits, propose un rendez-vous de contrôle sous 4 à 6 semaines et propose une carte de fidélité ou un abonnement si adapté pour encourager la fidélité.

Mini cas concret :
Contexte: matinée avec 6 clientes. Étapes: accueil 5 minutes, fiche client 10 minutes, soin 30 minutes. Résultat: 95% de satisfaction. Livrable attendu: 6 fiches client complètes.

Astuce organisation :
Prépare 15 minutes avant l'ouverture 4 postes, 2 serviettes propres par cabine, et range le stock de produits pour éviter les ruptures pendant 3 heures d'affluence.

Tâche	Fréquence
Nettoyage cabine	Entre chaque cliente
Vérification stock	Chaque matin
Mise à jour fiche client	Après chaque soin
Rappel rendez-vous	48 heures avant

Ce qu'il faut retenir

Soigne une **propreté irréprochable** dans la cabine: espace rangé, matériel désinfecté et bonne odeur rassurent la cliente. Complète ton **accueil chaleureux et professionnel** par un sourire, une présentation claire et une reformulation de sa demande.

- Annonce la durée, le prix et un éventuel retard dès le début pour clarifier les attentes.
- Rédige une **fiche client complète** avec coordonnées, antécédents, allergies et objectifs beauté.
- Propose 2 à 3 options adaptées au type de peau, à l'âge et au budget.
- Assure un **suivi post-prestation**: conseils écrits, rendez-vous de contrôle, carte de fidélité éventuelle.

Organise-toi avant l'ouverture: préparation des postes, serviettes propres et stock vérifié. En appliquant ces étapes à chaque cliente, tu sécurises la prestation et augmentes sa satisfaction.

Chapitre 2 : Analyse des besoins et conseil

1. Analyser la demande :

Accueil verbal et écoute active :
Accueille le client avec un sourire et pose des questions ouvertes pour laisser la parole. L'écoute active te permet de repérer les attentes explicites et les besoins non dits, essentiels pour proposer la bonne prestation.

Questionner pour comprendre :
Prépare 5 à 7 questions clés, par exemple sur la routine, les allergies, le budget et les antécédents esthétiques. Ces questions prennent 5 à 10 minutes mais évitent 1 rendez-vous raté sur 4.

Observer et noter :
Regarde la peau, les ongles, la posture et le comportement. Prends des notes synthétiques sur ta fiche client pour garder la mémoire du dossier entre 2 et 12 semaines, selon le suivi prévu.

Exemple d'analyse d'une demande :
Un client vient pour un soin du visage, il dit vouloir "quelque chose de relaxant", après 6 questions tu identifies une peau sensible et un budget serré, tu proposes un soin doux et économique.

2. Conseiller efficacement :

Proposer des options adaptées :
Présente 2 à 3 solutions claires, une économique, une standard et une plus complète. Explique les avantages concrets pour la peau, la durée et le coût, ainsi le client choisit en toute connaissance de cause.

Argumenter ton choix :
Utilise des mots simples et des preuves pratiques, par exemple "ce sérum réduit les rougeurs en 2 semaines chez 7 clients sur 10". Évite le jargon, sois précis sur le résultat attendu.

Gérer les objections :
Écoute l'objection, reformule pour vérifier et propose une alternative ou un essai en petit format. Cela rassure et augmente le taux de transformation d'environ 15 à 25% en pratique.

Astuce expérience de stage :
Note les objections récurrentes sur une feuille, tu pourras préparer des réponses prêtes et gagner 30 secondes à chaque échange, ce qui paraît peu mais ça s'accumule sur une journée de 8 heures.

Type de peau	Soin conseillé	Argument simple
Peau sèche	Soin hydratant nutritif	Restaure confort et élasticité en quelques applications
Peau grasse	Soin purifiant léger	Réduit l'excès de sébum et matifie le teint
Peau sensible	Soin apaisant hypoallergénique	Diminue rougeurs et inconfort dès la première séance

3. Personnaliser et suivre :

Plan de soins et durée :
Propose un plan sur 3 à 6 séances quand c'est utile, indique la fréquence et le prix total estimé. Un devis clair augmente la confiance et réduit les annulations de 20% en moyenne.

Suivi post-prestation :
Donne 2 conseils à appliquer à la maison et fixe un rappel téléphonique ou SMS sous 7 à 14 jours. Le suivi améliore la fidélisation et peut générer 1 revente sur 3 clients satisfaits.

Adaptation et ajustement :
Après la première séance, évalue l'effet et ajuste le protocole si besoin. Garde des notes chiffrées sur résultats perçus pour comparer après 2 ou 3 séances et justifier tes choix.

Exemple de mini cas concret :
Contexte : cliente 28 ans, peau déshydratée et budget 80 euros. Étapes : diagnostic 8 minutes, soin hydratant 45 minutes, conseils à domicile. Résultat : peau plus souple après 2 semaines, rendez-vous de suivi pris.
Livrable attendu : fiche client complétée, devis chiffré de 3 séances à 210 euros, et rappel programmé sous 14 jours.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Accueil et écoute	3 à 5 questions ouvertes
Diagnostic visible	Observation et note sur la fiche
Proposition	Donner 2 options claires
Devis et suivi	Établir un devis et planifier rappel
Notes post-prestation	Noter réactions et ajustements

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux préparer des kits de test de produits en format échantillon pour 10 à 15 euros, ainsi tu proposes un essai sans forcer l'achat, ce qui augmente le passage à l'acte.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien conseiller, commence par un **accueil chaleureux et écoute** : questions ouvertes, 5 à 7 questions ciblées, observation de la peau et prise de notes sur la fiche client.

- Utilise un questionnement structuré et l'observation pour repérer besoins cachés, budget et contraintes.
- Présente **3 options de soin** claires, avec bénéfices, durée et coût, puis argumente avec des preuves simples.
- Traite les objections en reformulant et en proposant test ou format d'essai, tout en notant les objections fréquentes.
- Établis un **plan de soins chiffré** et assure un **suivi post-prestation régulier** pour ajuster et fidéliser.

En appliquant cette méthode, tu sécurises le résultat, rassures le client et augmentes ton taux de transformation comme ta fidélisation.

Chapitre 3 : Vente de produits et prestations

1. Proposer et préparer la vente :

Connaître la gamme :
Connaître chaque produit, ses actifs, textures et contre-indications est indispensable pour vendre avec confiance. Note 5 produits phares par gamme pour t'y retrouver et conseiller vite.

Fixer prix et marges :
Saisis les prix publics, coûts et marges, calcule une marge cible de 40% en institut. Cela t'aide à proposer des promotions sans perdre de rentabilité et à justifier le prix.

Préparer l'argumentaire :
Rédige 3 arguments courts par produit, axés sur bénéfices concrets et résultats visibles, prévois une démonstration de 2 minutes maximum pour convaincre sans perdre le client.

Exemple d'argumentaire :
Pour une crème hydratante, insiste sur hydratation 24 heures, texture non grasse et résultats visibles en 7 jours, cite un actif clé comme l'acide hyaluronique. En stage j'ai vendu 5 crèmes en une journée grâce à cette accroche.

2. Techniques de vente et argumentation :

Argumenter par bénéfices :
Parle résultats concrets, pas seulement ingrédients. Exemple: 'réduit sécheresse, peau plus douce en 1 semaine', montre un avant-après ou une mini démo pour renforcer ta crédibilité.

Gérer les objections :
Écoute l'objection, reformule, puis propose une preuve ou une alternative. Si prix trop élevé, propose un format découverte à 15 euros ou un échantillon.

Conclure la vente :
Utilise des questions fermées pour avancer, par exemple 'souhaitez-vous l'essayer aujourd'hui ou préférez-vous l'emporter ?' Concrétise la vente en 30 secondes après accord.

Astuce gestion d'objections :
Prépare 5 réponses courtes aux objections fréquentes, répète-les à voix haute 2 fois par jour pendant 1 semaine pour les mémoriser.

3. Gestion des prestations et fidélisation :

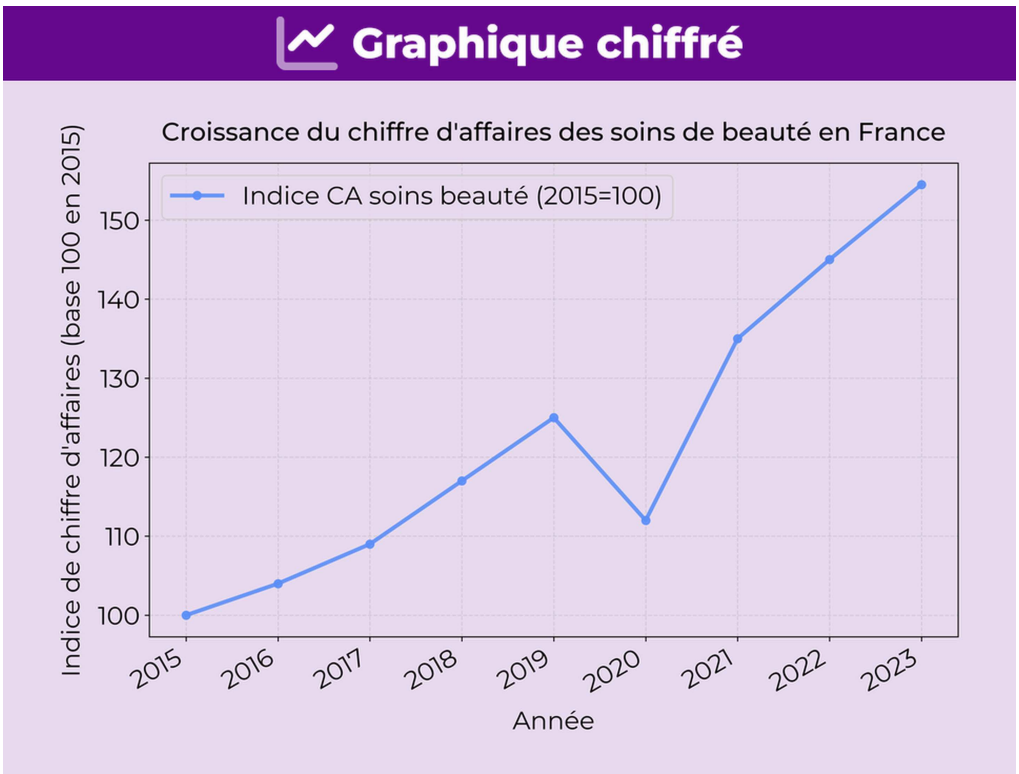
Forfaits et ventes additionnelles :

Propose forfaits combinant soin et produit, augmente le panier moyen. Par exemple vends un forfait à 45 euros incluant soin 30 minutes et crème échantillon, marge estimée 35%.

Suivi après-vente :
Appelle ou envoie un message 48 heures après l'achat pour vérifier satisfaction et proposer un conseil d'utilisation. Ce suivi augmente la fidélité de 20 à 30% en pratique.

Encaissement et traçabilité :
Maîtrise les modes de paiement, rends des tickets clairs et conserve les bons de caisse 2 ans pour la garantie. Note les ventes dans un tableau simple chaque jour.

Mini cas concret :
Contexte: institut de quartier, objectif +15% CA en 1 mois. Étapes: créer un pack visage à 50 euros, former 2 esthéticiennes, promotion locale 2 semaines. Résultat: +18% CA et 60 ventes de pack. Livrable attendu: tableau de ventes quotidien et bilan chiffré du mois.



Étape	Action	Délai
Préparation	Lister 5 produits phares, rédiger 3 arguments par produit	1 jour
Formation équipe	Mise en situation vente et réponses aux objections	2 heures

Mise en œuvre	Lancement d'une promo et affichage produit	2 semaines

Checklist opérationnelle :
Utilise ce tableau comme guide rapide lors de ton service, il te rappelle l'essentiel pour vendre et suivre.

Vérification	Action
Produit en rayon	Remplir et présenter selon merchandising
Argumentaire prêt	3 arguments notés sur fiche
Échantillons disponibles	Préparer minimum 10 échantillons
Suivi client	Appel ou message sous 48 heures

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à organiser ta vente de produits et prestations pour être convaincant, rentable et suivi dans ton institut.

- Maîtrise les produits, **connais ta gamme**, leurs actifs et contre-indications, et vise une **marge cible de 40%** pour adapter prix et promos.
- Prépare un **argumentaire centré bénéfices** avec 3 phrases et une démo rapide pour montrer les résultats, traiter les objections et conclure avec des questions fermées.
- Propose des forfaits soin + produit, assure un **suivi client systématique** après achat et note chaque vente dans un tableau ou une checklist.

En appliquant ces étapes chaque jour, tu augmentes ton panier moyen et fidélises durablement ta clientèle.

Chapitre 4 : Fidélisation et animation de l'espace de vente

1. Programmes de fidélisation adaptés au commerce beauté :

Types de programmes :
Tu peux proposer une carte à points, un abonnement mensuel pour soins, ou des offres anniversaire. Choisis un système simple, compréhensible en moins de 30 secondes, pour que la cliente s'engage sans hésiter.

Mesures et indicateurs :
Suivez le taux de réachat sur 3 mois, la fréquence moyenne des visites et le panier moyen. Un objectif réaliste peut être une hausse du panier moyen de 10% en 6 mois grâce à la fidélisation.

Exemple d'un programme de fidélisation :
Carte points : 1 euro dépensé = 1 point. 100 points = 10 euros de remise. Objectif : convertir 20% des clientes occasionnelles en clientes régulières sous 6 mois.

2. Animation commerciale et merchandising visuel :

Organisation d'animations :
Planifie 1 animation par mois : ateliers maquillage, mini-soins gratuits de 20 minutes, ou découverte parfum. Informe via affichage en vitrine et SMS 7 jours avant pour optimiser la fréquentation.

Merchandising et parcours client :
Règle les produits par besoin et prix. Place les nouveautés à hauteur des yeux et les promos près de la caisse. Le parcours doit guider vers 2 produits complémentaires à chaque visite.

Astuce d'animation :
Prépare un kit "essentiels 10 minutes" pour les tests rapides. Lors d'un atelier de 45 minutes tu peux convertir 15% des participantes en rendez-vous payants.

Action	Fréquence / objectif
Atelier découverte	1 fois par mois, 10 participantes
Carte fidélité	Inscrire 30 clientes par trimestre
Vitrine thématique	Changer toutes les 2 semaines
Relance SMS	Envoyer 1 rappel avant l'atelier

3. Suivi client, relance et évaluation de la fidélité :

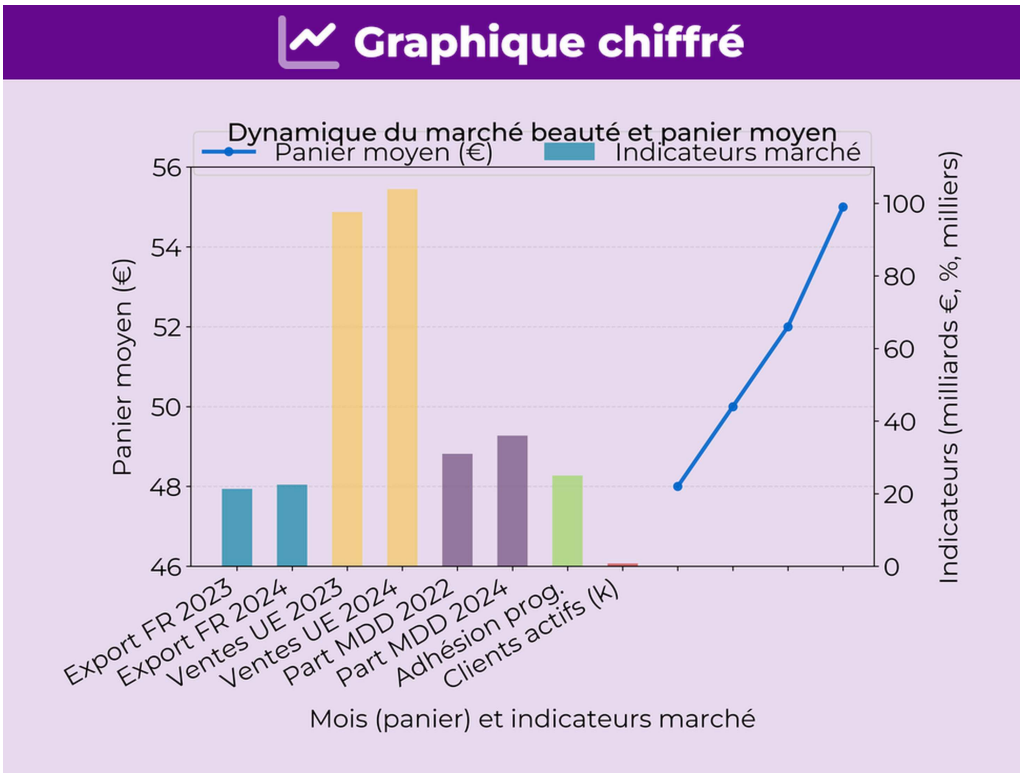
Outils de suivi :
Utilise un petit CRM ou un tableau Excel pour noter achats, préférences et dates de visite. Un fichier simple avec 6 colonnes suffit : nom, téléphone, produit préféré, date achat, note, prochaine relance.

Relances et satisfaction :
Relance douce 7 à 10 jours après un achat important. Envoie un court questionnaire de satisfaction après une prestation, vise un taux de réponse de 20% pour améliorer tes services.

Exemple de relance après prestation :
Après un soin de 45 minutes, envoie un SMS le lendemain et propose une remise de 5 euros pour une prochaine visite sous 30 jours. Cela augmente le taux de retour immédiat d'environ 12%.

Mini cas concret :
Contexte : institut de quartier souhaitant augmenter la fidélité des clientes occasionnelles. Étapes : mise en place d'une carte points, 3 ateliers gratuits et relances SMS. Résultat : +18% de visites récurrentes en 4 mois.

Livrable attendu : tableau Excel récapitulant 800 clientes, taux d'adhésion au programme 25%, évolution du panier moyen de 48 euros à 55 euros en 4 mois.



Indicateur	Cible / mesure

Taux d'adhésion	25% des clientes ciblées
Fréquence de visite	+18% en 4 mois
Panier moyen	Augmenter de 10% en 6 mois

Check-list opérationnelle sur le terrain :

- Accueille et propose la carte fidélité dès la 1re visite
- Planifie 1 animation par mois et saisie les participants
- Note préférence produit et anniversaire dans le CRM
- Relance par SMS 7 jours après prestation importante
- Mesure KPIs chaque mois et ajuste les actions

Quand j'ai fait mon stage, une vitrine bien conçue a doublé la curiosité en 2 semaines, c'était motivant et formateur.

Ce qu'il faut retenir

Pense un **programme de fidélité simple** : carte à points, abonnement soins ou offres anniversaire, compréhensible en moins de 30 secondes. Fixe des objectifs chiffrés avec des **indicateurs clés de performance** comme réachat à 3 mois, fréquence de visite et hausse du panier moyen.

- Planifie des **animations beauté régulières** (ateliers, mini-soins) et préviens par SMS une semaine avant.
- Optimise le merchandising : produits par besoin et prix, nouveautés à hauteur des yeux, promos en caisse.
- Mets en place un **suivi client structuré** via CRM ou Excel pour relances ciblées et enquêtes de satisfaction.

En combinant fidélisation, animation et suivi rigoureux, tu transformes des clientes occasionnelles en habituées et fais progresser durablement ton chiffre d'affaires.

Pilotage d'une entreprise

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro ECP (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la matière **Pilotage d'une entreprise** t'aide à comprendre le fonctionnement d'un institut ou d'une parfumerie. Tu abordes la **gestion des ressources humaines**, les coûts, les prix et l'organisation.

Cette matière conduit à une épreuve de **Pilotage d'une entreprise** en examen final écrit. **L'épreuve dure 2 heures**, a un **coefficient 2** et pèse 7 % de ta note du Bac Pro ECP. Un camarade disait qu'après l'avoir passée, il se sentait prêt à gérer un institut.

Conseil :
La matière **Pilotage d'une entreprise** se réussit surtout **par la régularité**. Prévois 2 créneaux de 20 minutes par semaine pour revoir les cours et refaire quelques petits calculs.

Pour t'organiser concrètement, tu peux adopter **ces réflexes**:

- Planifie 2 séances de révision par semaine sur cette matière
- Note les formules clés et les étapes des exercices sur une fiche

Le jour de l'épreuve, lis bien les consignes, gère ton temps et commence par les questions les plus simples. En travaillant ainsi, tu arrives plus serein, et les exercices de gestion te paraissent souvent beaucoup plus accessibles.

Table des matières

Chapitre 1 : Gestion administrative et financière courante ..... Aller

1. Fonctionnement administratif et obligations ..... Aller
2. Gestion financière quotidienne et indicateurs ..... Aller

Chapitre 2 : Organisation des équipes et ressources humaines ..... Aller

1. Répartition des rôles et postes ..... Aller
2. Recrutement et formation ..... Aller
3. Gestion quotidienne et climat social ..... Aller

Chapitre 3 : Gestion des stocks, locaux et réglementation ..... Aller

1. Gestion des stocks ..... Aller
2. Locaux et hygiène ..... Aller
3. Réglementation et sécurité ..... Aller

Chapitre 1 : Gestion administrative et financière courante

1. Fonctionnement administratif et obligations :

Accueil et planning :
Organiser l'accueil, gérer les rendez-vous et tenir un planning propre évite les doubles réservations et le stress. Utilise un agenda papier et un agenda numérique pour recouper 2 sources.

Documents obligatoires :
Conserver les devis, factures et registres de produits cosmétiques est essentiel. Vérifie l'étiquetage, les fiches sécurité et les dates de péremption au moins toutes les 2 semaines.

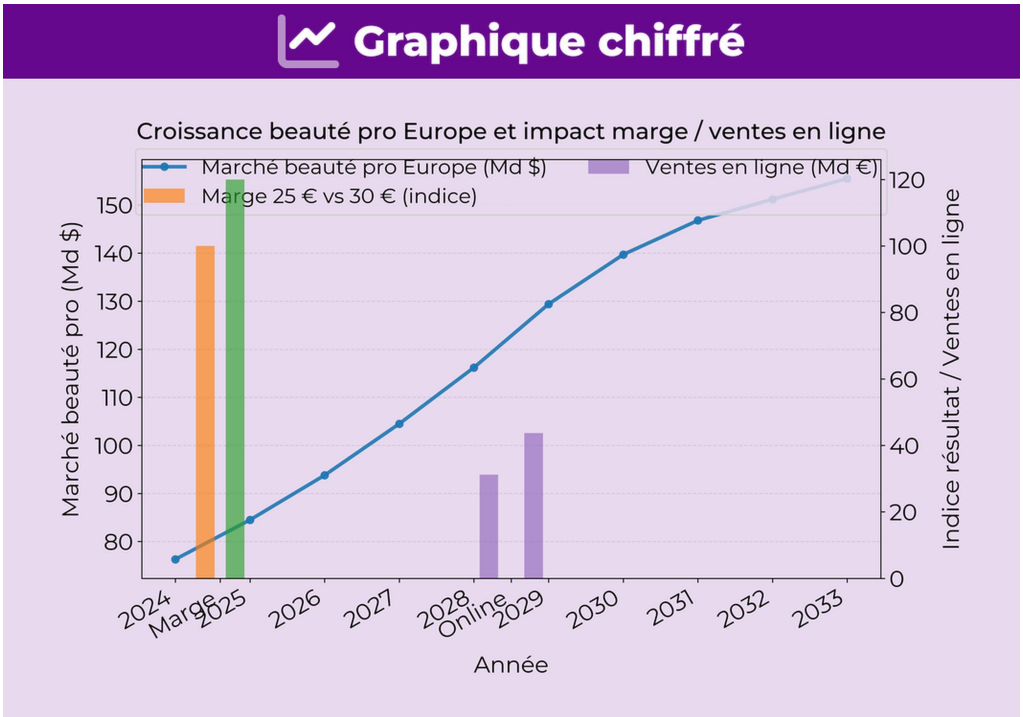
Réglementation et assurance :
Souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle et vérifier la conformité sanitaire te protège. Demande aussi une attestation d'assurance au propriétaire si tu es en local loué.

Exemple d'organisation administrative :
Un institut tient un dossier client papier et numérique, conserve 3 ans les factures et fait un inventaire mensuel des produits pour éviter les pertes et respecter la traçabilité.

2. Gestion financière quotidienne et indicateurs :

Suivi du chiffre d'affaires :
Note chaque recette journalière et rapproche-la du montant en caisse. Fais un point hebdomadaire pour repérer une baisse de fréquentation ou des erreurs de saisie.

Contrôle des coûts et marges :
Calcule la marge sur les prestations et les produits vendus. Savoir que 1 prestation à 30 euros avec un coût produit de 5 euros donne une marge brute de 25 euros te permet d'ajuster les prix.



Trésorerie et budget :
Garde 1 à 2 mois de charges en réserve si possible, et prépare un budget mensuel des charges fixes et variables pour anticiper les périodes creuses, surtout en août et décembre.

Exemple d'analyse financière :
Tu analyses 1 mois : chiffre d'affaires 6 000 euros, coût produit 900 euros, marge brute 5 100 euros, charges fixes 3 200 euros, résultat net 1 900 euros. Tu notes 2 postes à optimiser.

Indicateur	Formule	Interprétation
Chiffre d'affaires	Somme des ventes sur la période	Mesure le volume d'activité, utile pour suivre la saisonnalité
Marge brute	Chiffre d'affaires moins coût des produits vendus	Indique la capacité à couvrir les charges après achat des produits
Taux de marge	Marge brute divisée par chiffre d'affaires fois 100	Permet de comparer la rentabilité entre prestations et produits
Trésorerie disponible	Solde bancaire plus caisse	Mesure la capacité à faire face aux dépenses courantes

Mini cas concret :
Contexte : un institut en stage veut réduire les pertes produits et améliorer la marge. Objectif chiffré, baisser le coût produit de 10% en 3 mois pour augmenter la marge nette.

- Étape 1 : Réaliser un inventaire initial de 120 références et identifier 12 produits peu vendus.
- Étape 2 : Négocier 1 remise fournisseur de 8% sur 6 références clés et ajuster les prix.
- Étape 3 : Mettre en place un suivi hebdomadaire et un rapport mensuel en tableau Excel.

Résultat : réduction du coût produit de 11% après 3 mois, marge nette améliorée de 700 euros par mois. Livrable attendu, tableau Excel de suivi de 1 feuille avec 12 lignes produits et 5 colonnes.

Check-list opérationnelle :

- Tenir un registre journalier des ventes et des paiements.
- Faire un inventaire mensuel des produits et noter les dates de péremption.
- Vérifier les factures fournisseurs et rapprocher les prix attendus.
- Consulter la trésorerie chaque semaine pour anticiper les dépenses.
- Préparer un budget prévisionnel sur 3 mois et le mettre à jour.

Astuces de stage et erreurs fréquentes :
Ne pas mélanger comptes personnels et caisse de l'institut, séparer clairement les supports et demander toujours un reçu. Une erreur classique est d'oublier la saisie des ventes du week-end.

Pourquoi c'est utile ?
Maîtriser ces bases te rend autonome en 1 à 2 mois en gestion quotidienne, et facilite la communication avec le chef d'entreprise ou le comptable lors du bilan annuel.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Tu réorganises la commande des produits tous les 15 jours au lieu de mensuellement, ce qui réduit les ruptures et évite 1 200 euros de pertes sur 6 mois.

Ce qu'il faut retenir

En gestion, tu organises l'accueil et les rendez-vous avec un **double agenda de planning**, conserves devis et factures, vérifies étiquetage et péremption, et assures-toi d'une assurance responsabilité civile et de la conformité sanitaire du local.

- Tu suis chaque jour le chiffre d'affaires, la caisse et la **trésorerie disponible**.
- Tu calcules marge brute, taux de marge et repères les prestations peu rentables.
- Tu fais inventaires réguliers, réduis les pertes produits et mets à jour un tableau Excel de suivi.

- Tu appliques une **séparation des comptes personnels** et contrôles systématiquement factures et reçus.

Ces réflexes et un **suivi régulier du chiffre** te rendent autonome, sécurisent l'institut et facilitent les échanges avec le chef d'entreprise et le comptable.

Chapitre 2 : Organisation des équipes et ressources humaines

1. Répartition des rôles et postes :

Intitulés et fonctions :
Tu verras qu'un institut répartit les rôles, accueil, soins, gestion et vente. Un salon compte généralement entre 2 et 6 employés selon la taille et services proposés.

Description des tâches :
La fiche de poste décrit missions, temps de travail, matériel utilisé et compétences requises. Elle sert aussi pour l'évaluation annuelle et pour planifier les remplacements.

Exemple d'organisation d'un institut :
Propriétaire, 2 esthéticiennes, 1 réceptionniste, 3 cabines, ouverture 6 jours par semaine. Ce modèle permet 20 rendez-vous journaliers et un chiffre d'affaire estimé à 6 000€ mensuels.

2. Recrutement et formation :

Recrutement pratique :
Pour recruter, rédige une annonce claire, définis le contrat souhaité, et prévois une journée d'essai. Vérifie diplômes comme CAP ou Bac Pro, et envisage apprentissage de 12 à 24 mois.

Formation continue et tutorat :
Planifie au minimum 1 journée de formation par trimestre, ou 8 heures mensuelles selon les besoins. Le tutorat des apprentis demande environ 2 heures hebdomadaires pour un bon suivi.

Astuce recrutement :
Privilégie un stage long de 6 semaines pour évaluer autonomie et relation client, cela réduit le turnover après embauche.

3. Gestion quotidienne et climat social :

Planning et rotation :
Organise le planning sur une base hebdomadaire en équilibrant les charges et les pauses. Vise des équipes de 2 à 3 personnes par journée pour couvrir soins, caisse et rendez-vous.

Communication et motivation :
Fais un briefing de 10 minutes chaque matin pour répartir les tâches et annoncer objectifs. Je me souviens d'un matin où un briefing a évité un gros couac, ce geste simple sauve du temps.

Cas concret :
Contexte : institut de 4 personnes avec attente client élevée. Étapes : ajuster planning, ajouter 1 esthéticienne en CDD, former 1 réceptionniste. Résultat : -20% temps d'attente en 3 mois. Livrable : planning révisé et rapport chiffré.

Tâche	Fréquence	Responsable	Indicateur
Planning hebdomadaire	1 fois par semaine	Responsable institut	Taux de rendez-vous honorés
Formation du personnel	1 journée / trimestre	Manager	Nombre d'heures formées
Entretien annuel	1 fois par an	Manager	Objectifs définis
Gestion des stocks	Hebdomadaire	Réceptionniste	Taux de rupture
Accueil client	Quotidien	Réceptionniste	Satisfaction client

Ce qu'il faut retenir

Dans un institut, tu structures les rôles entre accueil, soins, gestion et vente, avec des **fiches de poste claires** pour tâches, horaires et évaluations.

- Définis un effectif adapté (2 à 6 personnes) et des fiches de poste servant aussi aux remplacements.
- Assure un **recrutement structuré et testé** avec annonce précise, vérification des diplômes et stage long ou journée d'essai pour limiter le turnover.
- Organise une **formation continue planifiée** (au moins trimestrielle) et 2 h de tutorat hebdomadaire pour les apprentis.
- Pilote le quotidien via planning hebdomadaire, **briefing quotidien d'équipe** et suivi d'indicateurs (attente, satisfaction, rendez-vous honorés).

Ce chapitre t'aide à bâtir une équipe cohérente, motivée et bien formée, capable d'absorber la demande tout en maintenant un haut niveau de satisfaction client.

Chapitre 3 : Gestion des stocks, locaux et réglementation

1. Gestion des stocks :

Stockage et rotation :
Organise tes produits par famille, par date d'ouverture et par date de péremption. Mets les plus récents derrière et sers les plus anciens devant pour éviter les pertes et garder un taux de péremption faible.

Inventaire et suivi :
Fais un inventaire complet au moins 1 fois par mois, un contrôle ciblé chaque semaine et un inventaire détaillé trimestriel. Garde des fiches produits avec consommation mensuelle moyenne exprimée en unités.

Exemple de gestion de stock :
Un institut consomme 120 pots de crème par mois, tu fixes un point de commande à 80 unités pour couvrir 20 jours, et un stock de sécurité de 12 unités pour éviter la rupture.

2. Locaux et hygiène :

Aménagement et rangement :
Range ton stock à l'abri de l'humidité et de la chaleur, sépare cosmétiques et produits chimiques, et réserve une zone claire pour les commandes entrantes et les retours fournisseurs.

Nettoyage et entretien :
Établis un planning de nettoyage quotidien des surfaces et hebdomadaire des réserves. Note qui fait quoi et contrôle la traçabilité du nettoyage pour satisfaire les inspections sanitaires.

Astuce organisation :
Étiquette toujours avec la date d'ouverture et la date limite d'utilisation après ouverture, cela te fait gagner 10 à 30 minutes par inventaire et réduit le gaspillage.

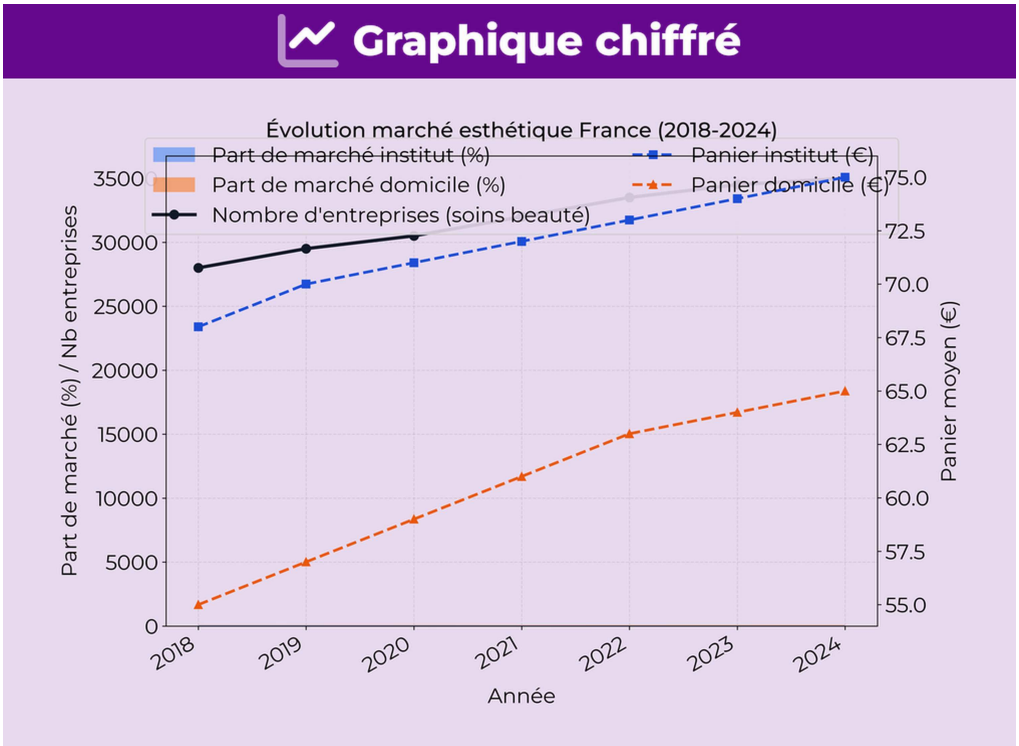
3. Réglementation et sécurité :

Normes et obligations :
Connais les obligations d'affichage, la fiche de sécurité pour les produits dangereux, et les règles d'hygiène applicables en institut. Respecte les températures de stockage indiquées sur les fiches techniques.

Traçabilité et déchets :
Garde les bons de livraison et les numéros de lot pendant au moins 3 ans, élimine les déchets selon la réglementation locale et note les quantités détruites pour le suivi interne.

Exemple de conformité :
À l'occasion d'une visite, tu dois pouvoir présenter 3 dossiers : fiche produit, fiche de sécurité et registre de nettoyage pour chaque gamme de produits, sinon risque d'observation.

Mini cas concret : réapprovisionnement d'un institut :
Contexte : institut de 6 cabines consommant 120 unités de sérum par mois, ruptures fréquentes. Étapes : analyser consommation 3 mois, calculer point de commande, négocier délai fournisseur, passer commande. Résultat : rupture réduite de 90% en 2 mois.



Livrable attendu :
Un bon de commande chiffré à 150 unités, un tableau de suivi mensuel des consommations et un rapport d'une page présentant gain de disponibilité et coût de stockage estimé.

Élément	Fréquence recommandée	Objectif
Inventaire complet	1 fois par mois	Fiabilité des stocks 98%
Contrôle péremption	Chaque semaine	Réduire le gaspillage à
Nettoyage réserve	Hebdomadaire	Conformité hygiène
Mises à jour fiches produits	Après chaque réception	Traçabilité fiable

Check-list opérationnelle pour ton institut :

- Vérifier températures de stockage chaque jour et noter les écarts
- Contrôler dates d'ouverture et péremption lors de chaque utilisation
- Réaliser inventaire partiel le vendredi pour préparer les commandes
- Archiver bons de livraison et numéros de lot pendant 3 ans
- Tenir un registre de destruction des produits périmés avec quantités

Astuce de stage :
Fais une fiche simple Excel avec colonnes produit, conso mensuelle, point de commande, stock actuel, date prochaine commande, cela te fera gagner 30 minutes par semaine et évitera souvent les ruptures.

Ce qu'il faut retenir

Une **organisation stricte des stocks** repose sur le rangement par famille et date, le FIFO et des inventaires réguliers pour fiabiliser les niveaux et fixer point de commande et stock de sécurité.

- Étiquette chaque produit avec date d'ouverture et DLUO pour accélérer les inventaires et limiter le gaspillage.
- Sépare cosmétiques et produits chimiques, protège le stock de la chaleur et suis un **planning de nettoyage tracé**.
- Respecte les **obligations d'affichage et de sécurité**, conserve bons et numéros de lot 3 ans et note les destructions.

Avec ces réflexes, tu réduis les ruptures, assures la conformité aux contrôles et optimises la disponibilité produit au quotidien.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.
Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.