



## Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 07 juin 2023 sur la formation professionnelle initiale

## d'esthéticienne / esthéticien avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 07 juin 2023

N° de la profession 82113

## Table des matières

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Bases de la pédagogie professionnelle.....</b>	<b>4</b>
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles .....	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle .....	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	6
2.4 Collaboration entre les lieux de formation.....	7
<b>3. Profil de qualification.....</b>	<b>8</b>
3.1 Profil de la profession.....	8
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	10
3.3 Niveau d'exigences de la profession.....	11
<b>4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Élaboration.....</b>	<b>55</b>
<b>Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité .....</b>	<b>57</b>
<b>Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé .....</b>	<b>59</b>
<b>Glossaire.....</b>	<b>65</b>

## Liste des abréviations

<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CI</b>	Cours interentreprises
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>CSFP</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
<b>LFPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFSP</b>	Office fédéral de la santé publique
<b>Orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>Ortra</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>SECO</b>	Secrétariat d'État à l'économie
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

## 1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité<sup>1</sup> de la formation professionnelle initiale d'esthéticienne CFC / esthéticien CFC sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

---

<sup>1</sup> voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'esthéticienne/esthéticien avec certificat fédéral de capacité (CFC).

## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

### 2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'esthéticienne/esthéticien CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

*Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation*

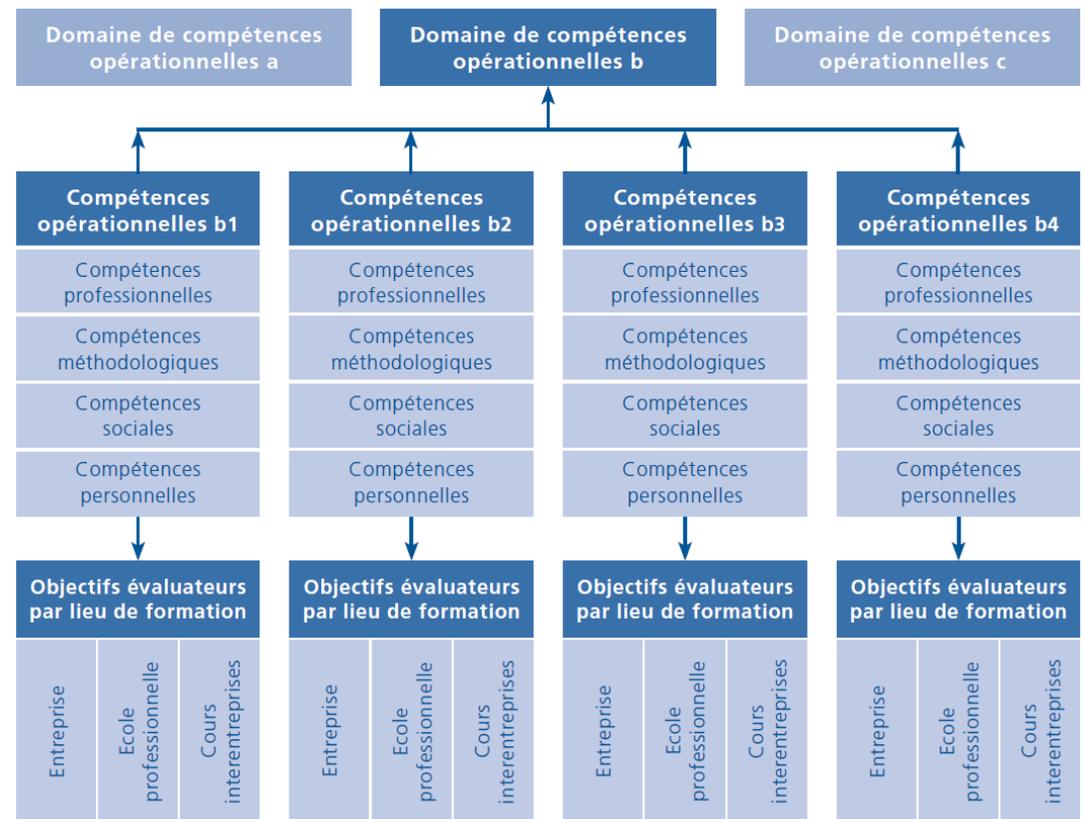
La profession d'esthéticienne/esthéticien CFC comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : Réalisation de soins du visage, du cou, de la nuque et du décolleté

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine A Organisation des processus dans l'institut de beauté regroupe par exemple six compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations.

Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

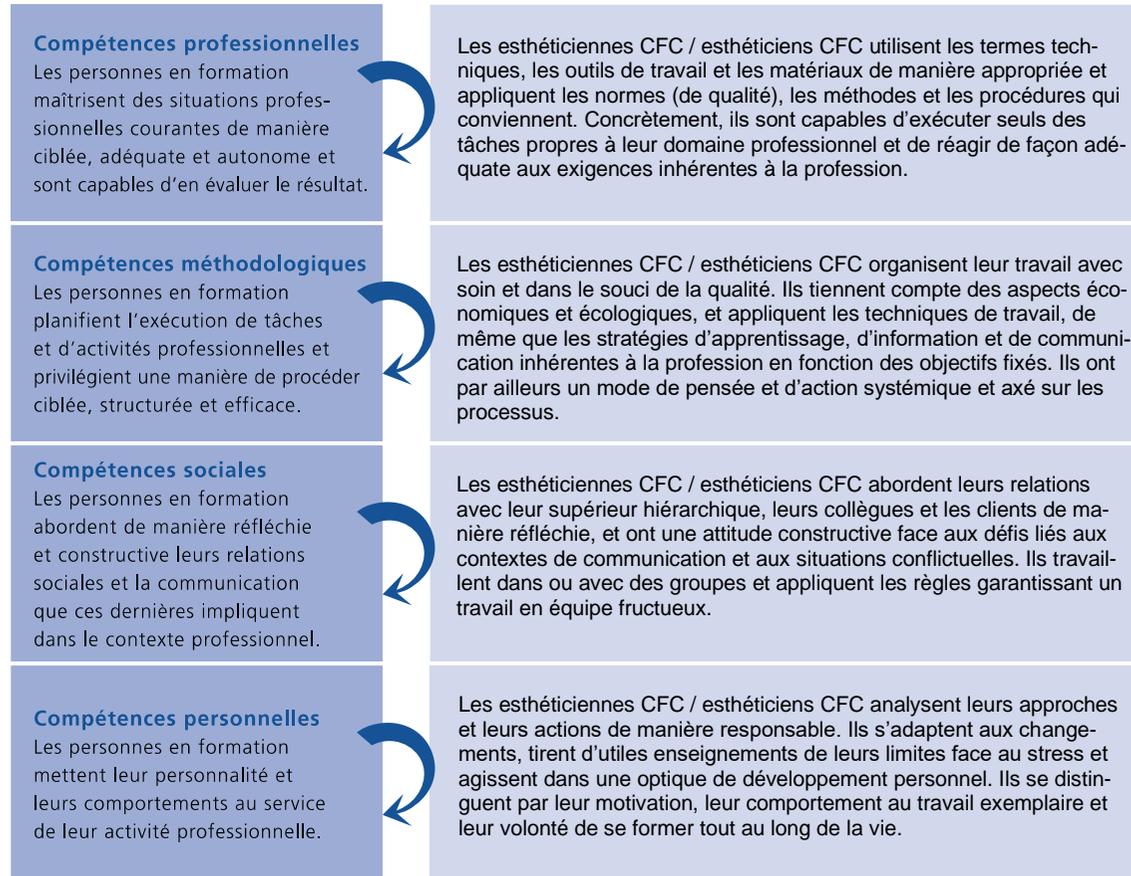
Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).



## 2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les esthéticiennes et esthéticiens CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il leur faut acquérir l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle



## 2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens citent les spécialistes médicaux et paramédicaux qui peuvent compléter les soins esthétiques ainsi que leur domaine de compétences.</p>
C2	Comprendre	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens expliquent les prix et les éléments de coût inclus dans le prix du soin.</p>
C3	Appliquer	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens nettoient la peau systématiquement, en profondeur et selon la méthode d'application des produits choisis.</p>
C4	Analyser	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurales.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens définissent le maquillage approprié en fonction de la discussion avec la cliente.</p>
C5	Synthétiser	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens établissent un plan de nettoyage et d'hygiène pour l'ensemble de l'institut en tenant compte des prescriptions en vigueur en matière d'hygiène et du besoin d'entretien.</p>
C6	Évaluer	<p>Les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.</p> <p>Les esthéticiennes et esthéticiens déterminent des objectifs de soins réalistes sur la base des données de l'anamnèse et de l'évaluation de la peau et en tenant compte des besoins du client.</p>

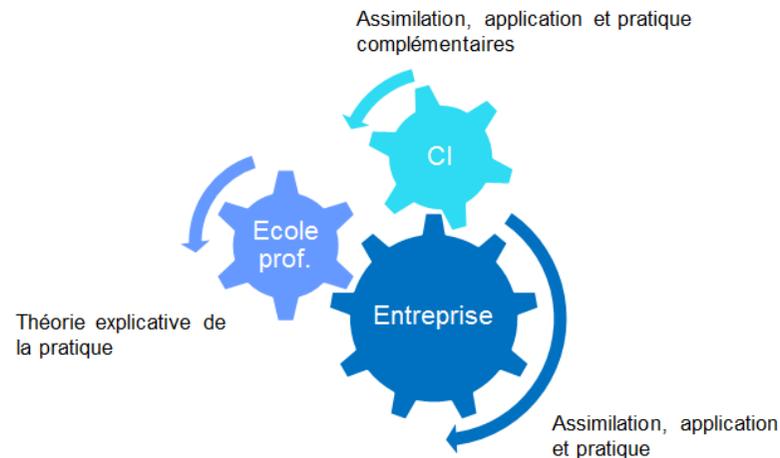
## 2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

### 3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les esthéticiennes CFC / esthéticiens CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

#### 3.1 Profil de la profession

##### Domaine d'activité

Les esthéticiennes<sup>2</sup> CFC s'occupent de personnes de tout âge et de tout sexe, et ayant des besoins différents. Elles traitent les problèmes de peau de leurs clients, prodiguent des traitements de soins pour améliorer la qualité de la peau et mettent en beauté le visage et le corps. Grâce à leur travail, les esthéticiennes CFC assurent un meilleur aspect de la peau et une meilleure apparence générale de leur clientèle.

Les esthéticiennes CFC travaillent principalement dans des instituts de beauté en tant qu'indépendantes ou salariées. Elles peuvent aussi intervenir dans des spas, des hôtels, des parfumeries, des cabinets médicaux, des salons de coiffure ou des centres de fitness.

Elles travaillent en collaboration avec différents groupes professionnels – elles recommandent par exemple à leurs clients de consulter un dermatologue, un diététicien ou un podologue – et sont également en contact avec les fabricants de produits et d'équipements.

##### Principales compétences opérationnelles

Les esthéticiennes CFC s'occupent des clients avant, pendant et après les soins et dans les situations de vente de manière aimable et serviable. Elles répondent à leurs besoins et à leurs souhaits. Elles les informent et les conseillent de manière exhaustive sur les soins et les produits et s'occupent des ventes.

Dans le cadre des soins, les esthéticiennes CFC effectuent des anamnèses ainsi que des bilans de la peau, du visage et du corps. Sur la base des résultats,

elles réalisent le soin du visage et du corps adapté aux caractéristiques et aux besoins de la peau et le documentent avec d'autres informations importantes dans le fichier clientèle.

Utilisant divers appareils et techniques, elles procèdent à l'épilation du corps et du visage de leurs clients, teignent et mettent en forme les cils et les sourcils, et appliquent des produits de maquillage et du vernis à ongles.

Les esthéticiennes CFC effectuent également des tâches administratives et organisationnelles au sein de l'institut de beauté. Elles gèrent les rendez-vous clients et le stock, passent des commandes, facturent les prestations et effectuent les boucllements journaliers. En outre, elles utilisent différents canaux de communication pour la promotion de leurs activités et attachent de l'importance à une présentation attrayante des produits cosmétiques. Elles veillent à un environnement de travail soigné et à une atmosphère agréable dans l'institut de beauté.

Dans le respect des règles d'hygiène et des exigences légales, elles effectuent des travaux de nettoyage, trient, éliminent ou préparent des matériaux réutilisables.

Afin d'effectuer ces tâches avec le professionnalisme nécessaire, des connaissances professionnelles spécifiques, d'excellentes compétences en matière de communication et des manières irréprochables sont requises. Les esthéticiennes CFC se caractérisent également par une apparence soignée et un mode de travail autonome.

---

<sup>2</sup> Pour des raisons de lisibilité et afin de tenir compte de la situation réelle, seule la forme grammaticale féminine est utilisée ici pour désigner les esthéticiennes et les esthéticiens ; elle s'applique toutefois tant aux femmes qu'aux hommes. Le terme de « client » désigne non seulement les femmes et les hommes, mais aussi les jeunes.

## **Exercice de la profession**

Les esthéticiennes CFC mettent le bien-être de la clientèle au centre de leur activité. Elles prodiguent leurs soins dans un environnement de détente. Elles travaillent au contact direct de leurs clients. Cela exige un niveau élevé d'empathie, de résistance au stress et un bon équilibre entre proximité et distance. Elles communiquent de manière adaptée à la situation et au destinataire et sont à l'écoute de leurs clients. En tant que personnes de confiance, elles respectent la vie privée et la personnalité de chaque client.

Afin d'assurer la protection des clients ainsi que leur propre protection, les esthéticiennes CFC respectent scrupuleusement les règles d'hygiène et les prescriptions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail.

La forte orientation client dans leur travail exige de la flexibilité, de la créativité et un mode de travail autonome, répondant aux souhaits et aux besoins des clients, prenant des décisions en fonction des situations et adaptant les soins. Les esthéticiennes CFC sont prêtes à adapter leur horaire de travail en fonction des heures d'ouverture et de la clientèle de leur institut.

Les esthéticiennes CFC suivent de près l'évolution des pratiques dans leur domaine d'activité et sont ouvertes aux innovations cosmétiques, technologiques et techniques, tout en veillant aux effets de ces innovations sur la santé. Elles s'informent régulièrement sur les tendances et les intègrent dans leurs prestations et leurs offres.

Leur professionnalisme et leur expertise permettent aux esthéticiennes CFC de collaborer efficacement avec les professionnels de la médecine et de la cosmétique médicale, mais aussi d'autres domaines.

## **Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Grâce aux soins qu'elles prodiguent, les esthéticiennes CFC suscitent un sentiment de bien-être chez leurs clients, maintiennent leur santé et améliorent leur peau, quel que soit leur âge. Elles renforcent la confiance en soi de leurs clients en leur assurant une apparence soignée et une bonne conscience de leur corps. Elles contribuent ainsi à la réussite sociale et professionnelle de leurs clients et facilitent leurs relations interpersonnelles.

Grâce à leur connaissance approfondie de la peau et du corps et à leur relation étroite avec leurs clients, les esthéticiennes CFC effectuent un travail de prévention en informant ces derniers sur les comportements appropriés en ce qui concerne la santé de leur peau, en les conseillant et, si nécessaire, en leur recommandant les bons professionnels.

Les esthéticiennes CFC sont conscientes que les attentes vis-à-vis des produits qu'elles utilisent évoluent. Elles sont attentives à la composition de ceux-ci, aux principes actifs et additifs utilisés, aux méthodes de développement respectueuses des animaux et aux matériaux d'emballage. Elles encouragent ainsi une approche des produits et des matériaux qui respecte la santé et de l'environnement.

## **Culture générale**

L'enseignement en culture générale transmet des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

### 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→					
a	Organisation des processus dans l'institut de beauté	a1 Préparer la cabine ainsi que le matériel pour les différents soins esthétiques	a2 Gérer le stock de l'institut de beauté, effectuer les commandes et les expéditions de marchandise	a3 Percevoir le montant des produits cosmétiques et des soins esthétiques réglés avec différents moyens de paiement et effectuer le bouclage de la caisse	a4 Effectuer les travaux de nettoyage et d'entretien de l'institut de beauté	a5 Utiliser les différents canaux de communication pour la promotion de l'institut de beauté	a6 Concevoir des décorations promotionnelles dans l'institut de beauté
b	Prise en charge et fidélisation de la clientèle	b1 Planifier des rendez-vous avec la clientèle pour des soins esthétiques	b2 Gérer le fichier clientèle de l'institut de beauté	b3 Prendre en charge la clientèle de l'institut de beauté et répondre aux besoins individuels	b4 Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des soins esthétiques à la clientèle	b5 Gérer les réclamations à l'institut de beauté	
c	Recueil d'informations sur l'état de la peau et du corps pour la planification des soins	c1 Effectuer des anamnèses	c2 Réaliser des bilans cutanés en vue de soins esthétiques	c3 Réaliser des bilans des zones du corps en vue de soins esthétiques	c4 Définir l'objectif des soins esthétiques		
d	Réalisation de soins du visage, du cou, de la nuque et du décolleté	d1 Effectuer des soins et des massages du visage, du cou, de la nuque et du décolleté	d2 Traiter les peaux à problèmes	d3 Réaliser des soins contre le vieillissement de la peau (soins anti-âge)	d4 Teindre et mettre en forme les cils et les sourcils	d5 Réaliser des maquillages adaptés aux différentes morphologies et à des occasions spécifiques	
e	Réalisation de soins du corps	e1 Effectuer des massages classiques	e2 Effectuer des soins et des massages de bien-être	e3 Traiter des zones ciblées du corps par des soins esthétiques	e4 Procéder à l'épilation du visage et du corps	e5 Effectuer des soins des pieds et des mains	e6 Appliquer du vernis à ongles

### **3.3 Niveau d'exigences de la profession**

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

## 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Les appareils mentionnés dans le plan de formation ne concernent que les appareils qui ne sont pas soumis à l'O-LRNIS<sup>3</sup>. En relation avec les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs décrits ci-dessous, seuls les appareils pour lesquels une attestation de compétences n'est pas nécessaire selon l'O-RLNIS peuvent être utilisés.

### Domaine de compétences opérationnelles a : Organisation des processus dans l'institut de beauté

#### Compétence opérationnelle a.1 : Préparer la cabine ainsi que le matériel pour les différents soins esthétiques

Pour commencer, les esthéticiennes vérifient l'agenda et le fichier clientèle pour déterminer qui vient pour quel soin et quelles contre-indications doivent être prises en compte, et prévoient le matériel en conséquence. Ensuite, elles préparent la cabine et installent le matériel et les appareils nécessaires. Enfin, elles créent une bonne atmosphère en aménageant l'espace client, par exemple avec de la musique, de l'éclairage ou des décorations.

Lors de la préparation du matériel, elles tiennent compte des principes écologiques et économiques. Elles préparent uniquement la quantité de matériel nécessaire et n'allument les appareils électriques qu'au moment où elles en ont besoin. Si le client exprime d'autres demandes, elles réagissent avec souplesse et complètent rapidement leur matériel.

Après le départ du client, elles débarrassent le matériel et éliminent les déchets conformément aux directives environnementales et aux prescriptions en matière de protection de la santé. Elles nettoient et désinfectent le lit, les instruments et les surfaces conformément aux règles d'hygiène ; elles stérilisent également les outils de travail et le matériel utilisé si nécessaire. Enfin, elles recouvrent le lit, le fauteuil ou la table de manucure d'un matériau de protection propre et aèrent la pièce.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		

<sup>3</sup> Ordonnance du DFI du 24 mars 2021 sur les attestations de compétences pour les traitements à visées esthétiques à l'aide de rayonnement non ionisant et de son (RS 814.711.32)

<p>a.1.1. déterminent, à partir des informations contenues dans l'agenda et le fichier clientèle, le matériel et les éventuels appareils nécessaires et les préparent avec soin et dans leur intégralité en tenant compte des aspects économiques et écologiques, conformément aux directives de l'institut et aux règles d'hygiène (C4).</p>	<p>a.1.1. expliquent les termes d'économie et d'écologie et décrivent leurs liens et leur impact dans le quotidien professionnel (C2).</p>	<p>a.1.1. préparent une cabine, le matériel nécessaire et les éventuels appareils spécifiques au soin, en tenant compte des aspects économiques et écologiques et conformément aux règles d'hygiène (C4).</p>
<p>a.1.2. préparent la cabine en fonction du soin prévu et des besoins de la clientèle en créant une atmosphère agréable à l'aide des moyens auxiliaires appropriés (C4).</p>	<p>a.1.2. expliquent les bases de la création d'une atmosphère agréable, les moyens auxiliaires envisageables et leur effet sur l'humeur et la clientèle (C2).</p>	<p>a.1.2. utilisent divers moyens auxiliaires pour créer une atmosphère agréable (C3).</p>
<p>a.1.3. préparent la cabine de sorte à pouvoir garder une posture ergonomique tout au long du soin (C3).</p>	<p>a.1.3. expliquent les principes ergonomiques propres à la profession (C2).</p>	<p>a.1.3. préparent la cabine de sorte à pouvoir garder une posture ergonomique pendant les soins (C3).</p>
	<p>a.1.4. décrivent les précautions à prendre pour éviter les dommages liés à la posture et les accidents (C2).</p>	
<p>a.1.5. exécutent les préparatifs de manière à assurer le bon déroulement du soin, en tenant compte de traitements parallèles (C4).</p>	<p>a.1.5. expliquent les bases de l'organisation et de la collaboration au sein de l'institut (C2).</p>	
<p>a.1.6. éliminent et recyclent les déchets conformément aux dispositions en matière de tri des déchets et aux prescriptions en matière de protection de l'environnement et de la santé (C3).</p>	<p>a.1.6. expliquent les principes de tri des déchets et de recyclage (C2).</p>	<p>a.1.6. éliminent les déchets conformément aux prescriptions en matière de protection de l'environnement et de la santé ainsi qu'aux directives du centre de CI (C3).</p>
	<p>a.1.7. expliquent les prescriptions en matière de protection de l'environnement, notamment en ce qui concerne l'élimination de produits cosmétiques et de produits de nettoyage et de désinfection, les consé-</p>	

	quences d'une élimination non conforme pour l'humain et l'environnement ainsi que la manipulation des instruments dangereux lors de leur élimination (C2).	
a.1.8. nettoient et désinfectent la cabine ainsi que le matériel, les instruments et les appareils utilisés conformément au plan d'hygiène de l'institut (C3).		a.1.8. nettoient et désinfectent la cabine ainsi que le matériel, les instruments et les appareils utilisés conformément aux règles d'hygiène dans le cadre des soins (C3).
a.1.9. stérilisent si nécessaire les instruments et les appareils utilisés conformément au plan d'hygiène de l'institut (C3).		a.1.9. stérilisent si nécessaire les instruments et les appareils utilisés conformément aux règles d'hygiène dans le cadre des soins (C3).
a.1.10. rangent le matériel et les produits utilisés selon les directives de l'institut (C3).		a.1.10. rangent le matériel utilisé selon les directives du centre de CIE (C3).
a.1.11. nettoient et désinfectent la cabine et la préparent afin qu'elle soit propre et prête pour le soin suivant (C3).		a.1.11. nettoient et désinfectent la cabine et la préparent afin qu'elle soit propre et prête pour le cours suivant (C3).

**Compétence opérationnelle a.2 : Gérer le stock de l'institut de beauté, effectuer les commandes et les expéditions de marchandise**

Les esthéticiennes vérifient régulièrement le stock de consommables, des produits destinés à la vente, du matériel en cabine et des produits de soins. En fonction de la consommation, des ventes, de la demande, des conditions de commande, des propriétés des produits et de l'espace de stockage disponible, elles préparent les commandes et les exécutent dans le cadre de leurs attributions ou d'entente avec leur responsable.

À l'arrivée du matériel commandé, elles réceptionnent les livraisons et vérifient qu'elles sont complètes et ne présentent pas de défaut. Elles enregistrent ensuite la livraison dans le système de l'institut. Elles vérifient si les prix sont actuels et les ajustent si nécessaire. En cas de défauts, elles contactent le fournisseur. Enfin, elles remplissent et stockent les produits de vente. Ce faisant, elles tiennent compte des dates de péremption et des prescriptions de stockage des produits et du matériel. Si les clients commandent des produits, elles s'occupent de l'expédition ou les informent lorsque leur commande est prête à être retirée.

<p>Dans le cadre de la gestion des stocks et des commandes, les esthéticiennes tiennent compte des soins à venir, des produits saisonniers et des offres promotionnelles. Elles s'informent en permanence sur les nouveaux produits. Elles ajustent leurs commandes de sorte à éviter, dans la mesure du possible, les trop grandes quantités et l'élimination de produits, par exemple en raison de leur date de péremption.</p>		
Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
a.2.1. préparent les commandes en tenant compte de la saison et des promotions et commandent les produits et le matériel dans des quantités appropriées dans le cadre de leurs responsabilités ou d'entente avec leur supérieur-e, en tenant compte des principes de durabilité (C3).	a.2.1. expliquent les conditions à prendre en compte lors des commandes (C2).	
a.2.2. réceptionnent les livraisons et vérifient qu'elles sont complètes et ne présentent pas de défaut (C3).		
a.2.3. saisissent les produits et le matériel nouvellement livrés dans le système de l'institut et ajustent les prix si nécessaire (C3).		
a.2.4. en cas de défauts dans la livraison, contactent le fournisseur et discutent des solutions envisageables (C3).		
a.2.5. stockent les marchandises dans l'entrepôt ou sur les rayons de vente, en tenant compte des dates de péremption et des méthodes de stockage (C3).	a.2.5. expliquent les principes de stockage des produits (C2).	

	a.2.6. montrent la signification des symboles sur les produits en ce qui concerne la durée de conservation (C2).	
	a.2.7. expliquent l'influence de la composition des produits sur le stockage et citent les éventuelles conséquences en cas de stockage non conforme (C2).	
	a.2.8. expliquent la signification des différentes indications sur les produits, la base légale correspondante et les informations importantes pour la clientèle (C2).	
a.2.9. conditionnent et expédient les produits commandés par la clientèle de manière économique et écologique et de façon à éviter les dommages (C3).		
a.2.10. s'informent sur les nouveaux produits (C3).		
a.2.11. procèdent à un inventaire annuel et éliminent à cette occasion les produits périmés conformément aux prescriptions en matière de protection de l'environnement. (C3)	a.2.11. expliquent les principes régissant la tenue d'un inventaire (C2).	

**Compétence opérationnelle a.3 :** Percevoir le montant des produits cosmétiques et des soins esthétiques réglés avec différents moyens de paiement et effectuer le bouclage de la caisse

Les esthéticiennes établissent des factures pour les soins effectués, les bons d'achat, les abonnements et les produits vendus ou expédiés. Elles vendent et gèrent également les abonnements et émettent des bons d'achat. Elles proposent à leur clientèle différents modes de paiement. Elles encaissent le montant dû selon le mode de paiement choisi et préparent la quittance correspondante. Pendant le processus de paiement, elles communiquent aimablement avec la clientèle en remerciant à la fin. En cas d'erreur, elles annulent le paiement et réagissent de manière appropriée vis-à-vis de la clientèle.

<p>À la fin de la journée, les esthéticiennes procèdent au bouclage quotidien de la caisse. Elles comptent l'argent, vérifient les paiements, comparent les reçus, identifient les éventuelles erreurs et leurs causes et les rectifient d'entente avec l'équipe ou leur responsable. Elles consignent tout par écrit pour la comptabilité. Elles effectuent également une sauvegarde régulière des données.</p>		
Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
a.3.1. établissent des factures pour des soins et des produits à l'aide du système utilisé dans l'institut (C3).		
a.3.2. traitent les paiements de manière conviviale en utilisant divers modes de paiement courants (C3).	a.3.2. expliquent les avantages et les inconvénients des différents modes de paiement (C2).	
a.3.3. saisissent les paiements reçus dans le système de paiement propre à l'institut, les annulent en cas d'erreur et délivrent des reçus (C4).		
a.3.4. émettent et gèrent des bons d'achat et des abonnements selon les directives de l'institut (C3).		
a.3.5. tiennent une comptabilité simple avec bouclage quotidien et contrôle de la caisse (C3).		
a.3.6. sauvegardent régulièrement toutes les données avec le système de sauvegarde utilisé dans l'institut (C3).		

**Compétence opérationnelle a.4 : Effectuer les travaux de nettoyage et d'entretien de l'institut de beauté**

Pour effectuer les travaux de nettoyage et d'entretien, les esthéticiennes établissent un plan de nettoyage et d'hygiène conformément aux règles d'hygiène et aux besoins d'entretien. Elles effectuent les travaux de nettoyage et d'entretien en profondeur et avec des produits de nettoyage spécifiques, conformément au plan et aux règles d'hygiène. À cet effet, elles utilisent avec parcimonie des produits de nettoyage écologiques biodégradables. Elles nettoient les objets et les surfaces et les désinfectent si possible. Elles veillent également au bon état général des lieux. Ce faisant, elles veillent notamment à éliminer ou à éviter les éventuels risques d'accident. À la fin, elles font un tour d'horizon pour vérifier que tout est fait et que l'institut est propre et bien rangé du point de vue de la clientèle.

Lors de la planification des travaux de nettoyage et d'entretien, les esthéticiennes tiennent compte de la charge de travail de leurs collègues. Elles stockent les produits de nettoyage utilisés pour les travaux de nettoyage et d'entretien – notamment ceux qui servent à la désinfection et à la stérilisation – conformément aux prescriptions de sécurité.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
a.4.1. établissent un plan de nettoyage et d'hygiène pour l'ensemble de l'institut en tenant compte des prescriptions en vigueur en matière d'hygiène et du besoin d'entretien (C5).	a.4.1. justifient le déroulement des mesures de nettoyage ainsi que le recours à la désinfection et à la stérilisation (C3).	
	a.4.2. expliquent les règles d'hygiène et déterminent des mesures pour leur mise en œuvre dans l'institut (C4).	
	a.4.3. expliquent la structure et la fonction des microorganismes au regard des infections possibles dans l'institut (C2).	
	a.4.4. décrivent des voies de transmission possibles de divers agents pathogènes et en déduisent des mesures d'hygiène et le comportement spécifiques à la profession (C4).	

	a.4.5. expliquent les mesures de désinfection et de stérilisation en fonction des différents agents pathogènes, de l'espace de travail et des matériaux (C3).	
	a.4.6. expliquent les différentes méthodes et produits de désinfection et de stérilisation (C2).	
a.4.7. effectuent les travaux de nettoyage et d'entretien avec soin et minutie en utilisant les produits de nettoyage spécifiques, conformément au plan de nettoyage et d'hygiène de l'institut (C3).	a.4.7. expliquent ce à quoi elles doivent faire attention lorsqu'elles entretiennent des appareils et où se situent les limites de leurs compétences dans le maniement d'appareils défectueux (C2).	a.4.7. effectuent soigneusement les travaux de nettoyage et de désinfection conformément au plan de nettoyage et d'hygiène du centre CI (C3).
a.4.8. dosent correctement les produits de nettoyage et de désinfection et les utilisent avec parcimonie en tenant compte des prescriptions de sécurité en matière de la protection de l'environnement, de protection de la santé et de sécurité au travail (C3).	a.4.8. adaptent leur comportement aux prescriptions de sécurité lors de la manipulation de produits de nettoyage et de désinfection afin garantir l'application des règles de sécurité au travail et de protection de la santé (C3).	a.4.8. veillent, à l'aide des prescriptions de sécurité du produit, à la protection de l'environnement, à la sécurité au travail et à la protection de la santé lors des travaux de nettoyage et de désinfection (C3).
a.4.9. aménagent l'institut de manière qu'il soit propre et bien rangé (C3).		
a.4.10. éliminent tout risque d'accident en prenant des mesures appropriées lors de l'aménagement de l'institut (C4).	a.4.10. décrivent des mesures de prévention des accidents (C2).	a.4.10. éliminent tout risque d'accident en prenant des mesures appropriées lors de l'aménagement de la place de travail au centre CIE (C4).
a.4.11. stockent les produits de nettoyage et de désinfection conformément aux directives et aux prescriptions de sécurité du produit (C3).	a.4.11. expliquent les principes de stockage des produits de nettoyage et de désinfection conformément aux directives (C2).	

**Compétence opérationnelle a.5 : Utiliser les différents canaux de communication pour la promotion de l'institut de beauté**

Sur mandat de leur responsable, les esthéticiennes utilisent différents canaux de communication pour la promotion de leurs activités. Elles font part à l'équipe de leurs idées pour des actions saisonnières. Elles participent aux mesures promotionnelles en étant conscientes de leur importance pour le succès de l'institut : elles publient par exemple des posts ou des stories sur les médias sociaux, créent des flyers et des mailings.

Lors de l'élaboration des actions publicitaires, elles tiennent également compte des aspects juridiques tels que le droit à l'image.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
a.5.1. proposent des idées d'actions publicitaires et promotionnelles en tenant compte de la philosophie de l'institut (C5).	a.5.1. développent des exemples d'actions publicitaires et promotionnelles visant à attirer de nouveaux clients et à fidéliser la clientèle (C3).	
a.5.2. créent des mailings, des flyers ou des publications sur les réseaux sociaux simples conformément à la philosophie de l'institut et en tenant compte des aspects légaux (C3).	a.5.2. décrivent les principes de base du marketing (C2).	
	a.5.3. élaborent un mailing, un flyer ou une publication à titre d'exemple (C3).	

**Compétence opérationnelle a.6 : Concevoir des décorations promotionnelles dans l'institut de beauté**

Les esthéticiennes disposent les produits de manière attrayante sur les étalages et conçoivent des décorations promotionnelles dans l'institut. Elles attirent l'attention sur le produit ou les prestations de l'institut, en les présentant avec du matériel de décoration adapté. Elles veillent à ce que la décoration mette en valeur le produit ou la prestation et utilisent des slogans pour souligner les avantages pour la clientèle. Elles s'assurent à ce que les informations les plus importantes, telles que le prix ou le temps nécessaire pour les produits ou les soins, soient visibles et que les aspects juridiques des publicités concernant les effets promis soient respectés.

<p>Elles choisissent les décorations avec soin et le souci du détail. Elles adaptent régulièrement la décoration en fonction des saisons et des événements saisonniers. Ce faisant, elles font preuve de créativité, prêtent attention à l'harmonie des couleurs et à l'aspect global de l'institut dans toutes les pièces. Elles utilisent dans la mesure du possible des décorations réutilisables et stockent les décorations avec soin.</p>		
Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
a.6.1. disposent les produits sur les étagères de manière attrayante afin de susciter l'intérêt (C3).		
a.6.2. conçoivent avec créativité et soin des décorations et des présentations de produits et prestations promotionnelles, en tenant compte des saisons, des événements saisonniers, des tendances actuelles ainsi que de l'image globale de l'institut (C5).	a.6.2. expliquent comment les matériaux peuvent être utilisés à des fins publicitaires et comment les univers de couleurs et les thèmes peuvent être mis en œuvre (C2).	
	a.6.3. exploitent de manière créative les principes de base de la création pour des décorations et des présentations promotionnelles (C3).	a.6.3. créent des exemples de décorations et de présentations de produits et prestations promotionnelles (C3).
	a.6.4. illustrent la manière dont elles peuvent influencer positivement le chiffre d'affaires de l'institut, même avec une faible consommation de matériel, en utilisant des décorations appropriées (C3).	
a.6.5. intègrent toutes les informations nécessaires sur le produit ou la prestation dans les décorations et les présentations, en tenant compte des aspects juridiques des publicités sur les effets promis (C3).	a.6.5. expliquent les aspects juridiques essentiels liés à la publicité dans leur domaine d'activités (C2).	

a.6.6. emballent le matériel de décoration de sorte qu'il puisse être réutilisé et en fonction de la place disponible dans le local de stockage (C3).		a.6.6. emballent le matériel de décoration de sorte qu'il puisse être réutilisé et en fonction de place disponible dans le centre CI (C3).
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Domaine de compétences opérationnelles b : Prise en charge et fidélisation de la clientèle

### Compétence opérationnelle b.1 : Planifier des rendez-vous avec la clientèle pour des soins esthétiques

Les esthéticiennes prennent des rendez-vous sur place ou par téléphone. Elles déterminent les besoins du client et, si nécessaire, attirent l'attention sur des prestations complémentaires ou supplémentaires. Elles inscrivent correctement le rendez-vous dans l'agenda, le confirment et elles expliquent les conditions d'annulation. Si le client le souhaite, elles envoient un rappel du rendez-vous en temps utile via le canal de communication souhaité.

Les esthéticiennes gèrent également les réservations via divers autres canaux de communication tels que les systèmes de réservation en ligne, les courriels, etc.

Les esthéticiennes se montrent toujours aimables et serviables avec la clientèle. Elles s'expriment de manière claire et compréhensible. Lors de la prise de rendez-vous, elles s'assurent que les locaux et les appareils nécessaires sont disponibles et que les esthéticiennes prévues sont également autorisées à les utiliser. Elles planifient les rendez-vous en fonction des souhaits du client et de manière optimale en fonction de l'organisation interne et des disponibilités. Elles calculent correctement les temps de préparation et de suivi.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
b.1.1. déterminent les besoins ainsi que les souhaits des clients lors de la prise de rendez-vous et, si nécessaire, fournissent des informations essentielles sur les prestations envisagées (C3).	b.1.1. énumèrent les informations sur le client et les données de contact qui doivent être inscrites dans l'agenda, et expliquent pourquoi (C2).	b.1.1. attribuent des rendez-vous avec des clients dans le cadre de mises en situation (C3).
b.1.2. prennent note des coordonnées communiquées par les clients dans l'agenda (C3).		

b.1.3. attribuent les rendez-vous en tenant compte du temps de préparation et de suivi ainsi que de la disponibilité des appareils et du personnel afin d'assurer le bon déroulement de l'organisation interne (C4).		
b.1.4. inscrivent les rendez-vous dans l'agenda ou dans le système propre à l'entreprise et les confirment à la clientèle oralement ou par écrit, en indiquant les conditions d'annulation, via le canal de communication approprié, selon la pratique en vigueur à l'institut (C3).		
b.1.5. réagissent de manière appropriée en cas d'annulation et adaptent l'agenda ou l'entrée dans le système dédié à l'institut (C3).	b.1.5. comparent les conditions d'annulation de différents instituts et expliquent les bases légales (C3).	

**Compétence opérationnelle b.2 : Gérer le fichier clientèle de l'institut de beauté**

Les esthéticiennes gèrent des fichiers clientèle analogiques ou numériques afin d'avoir la vue d'ensemble des données personnelles et des soins de chaque client et de pouvoir leur fournir des informations compétentes si nécessaire.

Elles saisissent les données personnelles du client de manière correcte et complète. Dans le fichier clientèle, elles documentent également de manière continue les points importants concernant la personne, les soins prodigués et les produits utilisés. Elles tiennent à jour le fichier clientèle.

Elles conservent les données de manière sûre, conformément aux prescriptions en matière de protection des données, et procèdent régulièrement à une sauvegarde des données dans le cas fichiers numériques.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		

b.2.1. prennent des informations sur les données personnelles des clients avec empathie et les saisissent dans le fichier clientèle (C3).	b.2.1. décrivent les principaux éléments du fichier clientèle (C2).	b.2.1. prennent des informations sur les données personnelles des clients avec empathie dans le cadre de mises en situation et les saisissent dans le fichier clientèle (C3).
	b.2.2. justifient pourquoi il est important de saisir les différentes données personnelles dans le fichier clientèle (C2).	
b.2.3. documentent dans le fichier clientèle le déroulement du soin, le nom de la personne qui l'a effectué et le prix des prestations (C3).	b.2.3. citent les informations sur le déroulement du soin qui doivent être documentées dans le fichier clientèle et expliquent pourquoi (C2).	
b.2.4. saisissent les informations fournies, les échantillons, les produits recommandés ou vendus ainsi que tout élément utile échangé avec le client dans le fichier clientèle à des fins de suivi et de fidélisation (C3).	b.2.4. expliquent quelles informations doivent être documentées dans le fichier clientèle dans une optique de suivi et de fidélisation du client et pourquoi (C2).	
b.2.5. tiennent compte des prescriptions en matière de protection des données lors du stockage ou de l'archivage des données de la clientèle ainsi que lors de la création de photos ou de vidéos et obtiennent les déclarations de consentement des personnes concernées si nécessaire (C3).	b.2.5. expliquent les dispositions légales en matière de protection des données et de déclarations de consentement (C2).	
b.2.6. tiennent les fiches des clients à jour (C3).		

**Compétence opérationnelle b.3 : Prendre en charge la clientèle de l'institut de beauté et répondre aux besoins individuels**

Les esthéticiennes mettent en confiance la clientèle lors de contacts directs, au téléphone ou via des canaux de communication écrits et répondent à ses besoins.

Elles accueillent les clients de manière aimable et serviable. Elles les saluent personnellement et veillent à ce qu'ils se sentent bienvenus et à l'aise avant, pendant et après les soins.

Si des problèmes de santé ou des réactions allergiques surviennent au cours d'un soin ou en cas d'accident, les esthéticiennes restent calmes, appliquent les mesures de premiers secours conformément à la fiche d'urgence et, si nécessaire, appellent d'autres secours.

Elles expriment leur reconnaissance aux clients en leur offrant des présents ou services conformément aux pratiques de l'institut.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
b.3.1. s'occupent des clients de manière aimable et serviable et conformément aux pratiques de l'institut (C3).	b.3.1. expliquent les bases de la communication verbale et non verbale et du contact avec les clients en fonction de la situation (C2).	b.3.1. appliquent et analysent les formes de politesse de base et les principes de communication verbale et non verbale avec les clients dans le cadre simulations (C4).
	b.3.2. utilisent les formes de politesse de base avec les clients dans le cadre d'exemples de cas (C3).	
b.3.3. appliquent les principes de la communication verbale et non verbale lors des contacts directs avec les clients (C3).	b.3.3. appliquent les principes de base de la communication verbale et non verbale avec les clients dans le cadre d'exemples de cas (C3).	
b.3.4. mènent des conversations téléphoniques selon les instructions de l'institut et en utilisant les principes de base de la communication (C3).	b.3.4. appliquent les bases d'une conversation téléphonique conviviale et efficace dans le cadre d'exemples de cas (C3).	b.3.4. mènent des entretiens de conseil au téléphone dans le cadre d'exemples de cas en appliquant des techniques de conduite d'entretien conviviales et efficaces (C3).
b.3.5. appliquent les règles de base générales et celles propres à l'institut dans la communication écrite (C3).	b.3.5. appliquent les bases de la communication écrite spécifique à la profession (C3).	

b.3.6. installent les clients de manière confortable et ergonomique en fonction du soin (C3).		b.3.6. installent les modèles de manière confortable et ergonomique en vue du soin (C3).
b.3.7. évaluent la situation en cas de problèmes de santé, de réactions allergiques et d'accidents et appliquent les mesures de premiers secours appropriées de manière calme et réfléchie, en tenant compte de la fiche de premiers secours de l'institut (C6).	b.3.7. expliquent les mesures de premiers secours pour les urgences typiques de leur profession (C2).	b.3.7. appliquent les mesures de premiers secours dans le cadre de simulations (C3).
	b.3.8. identifient et décrivent les différents signes et les causes d'une réaction allergique (C3).	

**Compétence opérationnelle b.4:** Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des soins esthétiques à la clientèle

Les esthéticiennes dispensent des conseils sur les soins et les produits de manière aimable et compétente à la clientèle. Elles s'enquière des besoins de la clientèle et leur présentent des soins ou des produits adaptés, en tenant compte de leurs attentes écologiques. Si nécessaire, elles expliquent en détail le déroulement du soin et les produits utilisés avec les moyens auxiliaires appropriés. Elles émettent des recommandations avec des arguments pertinents. Elles répondent aux éventuelles objections et argumentent dans l'intérêt de la clientèle. Enfin, elles concluent la vente.

Si elles entrevoient un potentiel pour un soin complémentaire dans le cadre d'une anamnèse ou d'un traitement, elles le recommandent au client. Elles les informent également sur les produits adaptés pour les soins personnels à la maison.

Lorsqu'elles conseillent et vendent des soins et des produits, les esthéticiennes tiennent compte des contre-indications. Si nécessaire, elles justifient la valeur des soins et des produits ainsi que leurs tarifs. Ce faisant, elles se montrent toujours loyales vis-à-vis de l'institut. Elles restent aimables et correctes même dans des situations de vente difficiles.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		

b.4.1. utilisent différents canaux de communication pour fournir des conseils avec des techniques de présentation appropriées et des moyens auxiliaires adaptés aux besoins de la clientèle (C4).	b.4.1. expliquent les possibilités ainsi que les avantages et les inconvénients des différents canaux de communication pour le conseil à la clientèle (C2).	
b.4.2. s'informent des besoins et des éventuelles contre-indications des clients en utilisant une technique de questionnement adaptée à la situation (C4).	b.4.2. appliquent diverses techniques de questionnement dans le cadre d'exemples de cas pour obtenir toutes les informations pertinentes et mener l'entretien de vente (C3).	b.4.2. dans le cadre d'exemples de cas, fournissent des conseils sur les produits et les soins, en particulier sur les possibilités de soins complémentaires sur la base de l'évaluation de la peau (C3).
b.4.3. proposent aux clients des soins et des produits adaptés à leurs besoins, en tenant compte de leurs attentes écologiques, de leurs possibilités financières et des contre-indications (C4).	b.4.3. décrivent les dimensions écologique et durable des produits concernant les ingrédients, leur origine et leur composition (C2).	
b.4.4. préparent des supports de présentation adaptés aux clients (C4).	b.4.4. expliquent les propriétés et l'impact des supports et techniques de présentation (C2).	
	b.4.5. élaborent des supports de présentation pour différents exemples de cas (C3).	
b.4.6. décrivent de manière appropriée les principes actifs et les propriétés des produits à la clientèle (C3).	b.4.6. décrivent les composants courants des produits cosmétiques ainsi que leurs effets (C2).	b.4.6. expliquent les principes actifs et les propriétés des produits dans le cadre d'exemples de cas (C3).
	b.4.7. décrivent les différentes formes de préparations, leurs propriétés physiques et chimiques ainsi que leur composition (C2).	
b.4.8. démontrent les avantages des produits pour les clients en lien avec le soin et recommandent des produits appropriés (C6).	b.4.8. expliquent l'effet des composants et des formes de préparation en lien avec l'anatomie et la physiologie de la peau (C4).	

b.4.9. expliquent et montrent à la clientèle comment utiliser correctement les produits (C3).	b.4.9. décrivent l'application conforme des produits au regard de leur composition et de leurs effets (C3).	
b.4.10. présentent les soins à la clientèle avec les moyens auxiliaires adaptés (C3).		
b.4.11. recommandent à la clientèle des soins complémentaires sur la base des résultats de l'anamnèse et de leur examen (C3).		b.4.11. simulent des entretiens de vente et de conseil dans l'optique de proposer des soins complémentaires (C3).
b.4.12. à l'issue d'un soin, conseillent les clients sur des produits pour les soins à domicile (C3).		
b.4.13. répondent avec flexibilité aux questions et objections des clients avec des arguments appropriés et en tenant compte de leurs intérêts (C6).	b.4.13. fournissent des conseils dans le cadre d'exemples de cas en indiquant les avantages et les inconvénients des produits, en répondant aux objections, en argumentant et en présentant des solutions alternatives (C6).	
b.4.14. fournissent une documentation appropriée sur les soins et les produits à l'issue du soin et, le cas échéant, des échantillons de produits (C3).	b.4.14. expliquent comment les documents et échantillons de produits peuvent être utilisés à des fins promotionnelles (C2).	
b.4.15. fournissent des informations sur les prix des produits et des prestations et, si nécessaire, les justifient correctement auprès de la clientèle de manière aimable (C3).	b.4.15. justifient les prix et les éléments de coût inclus dans le prix des soins esthétiques et des produits (C2).	b.4.15. justifient les prix de manière aimable et correcte dans des simulations de situations de vente difficiles (C3).
b.4.16. gèrent les entretiens de vente difficiles avec calme, objectivité et amabilité en écoutant attentivement la clientèle et en répondant aux objections tout en restant loyales envers l'institut (C6).	b.4.16. illustrent diverses situations de vente difficiles et la manière de les gérer sur la base d'expériences pratiques (C3).	b.4.16. traitent diverses situations de vente simples et difficiles dans le cadre d'exemples de cas (C4).

	b.4.17. gèrent des situations de vente difficiles de manière appropriée dans le cadre d'exemples de cas (C4).	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Compétence opérationnelle b.5 : Gérer les réclamations à l'institut de beauté**

En cas de réclamations, les esthéticiennes réagissent de manière sympathique et compétente. Elles clarifient la situation de manière neutre et écoutent attentivement le client ou la cliente. Elles présentent des excuses si la situation l'exige. Elles font la part des choses entre les intérêts du client et ceux de l'institut, proposent une solution et trouvent un compromis.

En cas de situation conflictuelle, les esthéticiennes se comportent toujours de manière loyale envers l'institut et l'équipe. Elles utilisent également la situation de manière constructive pour fidéliser le client et s'efforcent de satisfaire la clientèle. Si la gestion d'une situation dépasse leurs compétences, elles sollicitent l'aide de leur responsable.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
b.5.1. réceptionnent les réclamations de manière calme, objective et aimable en écoutant attentivement le client (C3).	b.5.1. présentent des exemples de réclamations et la manière de les gérer sur la base d'expériences pratiques (C3).	b.5.1. traitent diverses réclamations dans le cadre d'exemples de cas (C4).
b.5.2. s'informent de manière objective et neutre de l'objet de la réclamation et prennent des notes si nécessaire (C4).	b.5.2. gèrent des réclamations de manière appropriée dans le cadre d'exemples de cas (C4).	
b.5.3. traitent les réclamations de manière appropriée et loyale envers l'institut et l'équipe en remerciant le client pour son retour, en s'excusant si nécessaire et en indiquant les solutions possibles conformément aux directives de l'institut (C3).		

b.5.4. négocient si nécessaire un compromis à la satisfaction du client en cas de réclamation en tenant compte des directives de l'institut (C5).		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

### **Domaine de compétences opérationnelles c : Recueil d'informations sur l'état de la peau et du corps pour la planification des soins**

#### **Compétence opérationnelle c.1 : Effectuer des anamnèses**

Avant le premier soin, les esthéticiennes mènent un entretien d'anamnèse. Elles expliquent au client le déroulement de l'anamnèse et lui expliquent pourquoi elles vont lui poser des questions. Elles mènent ensuite l'entretien d'anamnèse et l'interrogent sur ses habitudes de vie, son état de santé, ses habitudes de soins, les contre-indications et enfin sur ses besoins. Elles notent les réponses dans le fichier clientèle et actualisent si nécessaire les informations figurant déjà dans le fichier.

Les esthéticiennes communiquent avec les clients de manière appropriée et avec empathie. Si nécessaire, elles expliquent le contexte et les procédures à l'aide de supports visuels. Elles abordent également les questions difficiles ou potentiellement conflictuelles avec sensibilité. Elles font preuve de tolérance vis-à-vis des clients en termes d'attentes, de goûts et d'image de soi. Elles mènent les entretiens sans être influencées par des aspects tels que l'âge, le sexe, la santé, l'origine ou la religion de la clientèle.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		
c.1.1. posent des questions lors de l'entretien d'anamnèse sur l'état de santé, le mode de vie et les habitudes de soins du client avec empathie et sans distinction d'âge, de sexe, d'origine, de santé et de religion (C4).	c.1.1. expliquent la structure de l'anamnèse et les objectifs des questions qu'elles posent (C2).	c.1.1. mènent des entretiens d'anamnèse entre elles à l'aide de modèles (C4).
	c.1.2. illustrent le traitement neutre et sans préjugés d'aspects tels que l'âge, le sexe, la santé, l'origine et la religion des clients sur la base d'expériences pratiques (C3).	c.1.2. analysent l'anamnèse réalisée et en tirent des conclusions (C4).

	c.1.3. discutent de la manière dont elles peuvent prendre de la distance dans des situations stressantes propres à leur métier (C3).	
c.1.4. s'enquière avec tact et sensibilité des besoins, des attentes et des souhaits du client (C3).	c.1.4. utilisent le questionnaire d'anamnèse de l'Ortra, qui leur permet de discuter de tous les points importants avec le client (C3).	c.1.4. adaptent la séquence de l'entretien d'anamnèse de manière judicieuse à partir des réponses et des informations reçues (C4).
c.1.5. justifient l'anamnèse globale et les questions individuelles sur l'anamnèse auprès de la clientèle dans un langage approprié au destinataire (C3).	c.1.5. justifient les questions individuelles sur l'anamnèse par rapport aux adaptations nécessaires dans le déroulement des soins, à l'état actuel de la peau et de tissus et à l'objectif des soins (C3).	c.1.5. justifient l'anamnèse globale et les questions individuelles sur l'anamnèse auprès du modèle dans un langage approprié au destinataire (C3).
c.1.6. saisissent les informations relatives à l'anamnèse de manière claire, détaillée et compréhensible dans le fichier clientèle ou actualisent le fichier clientèle en conséquence (C3).	c.1.6 justifie l'importance d'une saisie détaillée des informations relatives à la clientèle et expliquent l'importance du secret professionnel (C2).	c.1.6. saisissent les informations relatives à l'anamnèse de manière claire, détaillée et compréhensible dans le système propre au centre CI (C3).
c.1.7. déduisent de l'entretien d'anamnèse des contre-indications pour les soins, identifient les liens entre les facteurs endogènes et exogènes qui peuvent influencer le traitement et les consignent dans le fichier clientèle (C4).	c.1.7. reconnaissent et justifient des données d'anamnèse fictives en tant que contre-indications pour un soin esthétique (C4).	
	c.1.8. expliquent les bases de l'anatomie et de la physiologie du système immunitaire ainsi que le lien avec le risque d'allergie et l'aspect de la peau (C3).	
	c.1.9. expliquent les bases de l'anatomie et de la physiologie du système respiratoire en lien avec les résultats de l'anamnèse et les conséquences pour la peau (C3).	

<b>Compétence opérationnelle c.2 : Réaliser des bilans cutanés en vue de soins esthétiques</b>		
Dans le cadre des soins du visage, du cou, de la nuque et du décolleté, les esthéticiennes procèdent à un bilan cutané après l'anamnèse. Elles examinent l'état actuel de la peau en ce qui est les anomalies cutanées. Elles notent leurs observations et font des croquis des anomalies de la peau. Elles consignent tous les résultats dans le fichier clientèle et actualisent le cas échéant les données du fichier. Enfin, elles discutent des résultats de l'entretien d'anamnèse et du bilan cutané avec le client.		
<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		
c.2.1. déterminent le type de peau, ses particularités complètes et relatives à l'état de la peau en palpant et en observant la peau et, si nécessaire, en utilisant les moyens auxiliaires nécessaires (C6).	c.2.1. expliquent l'anatomie et la physiologie de la peau et des tissus conjonctifs et la manière dont la structure et les fonctions de la peau sont influencées par différentes maladies cutanées ou soins esthétiques(C3).	c.2.1 déterminent le type de base d'état de la peau, l'état étendu de la peau sur le modèle et les termes relatifs à l'état actuel de la peau en palpant et en observant la peau et, si nécessaire, en utilisant les moyens auxiliaires nécessaires (C6).
	c.2.2. expliquent l'anatomie et la physiologie des cellules et des quatre principaux de tissus du corps (C2).	
	c.2.3. décrivent l'utilisation de moyens auxiliaires pour l'évaluation de la peau (C2).	
	c.2.4. déterminent, sur la base de leurs connaissances de la peau, les raisons qui peuvent conduire à différents états de la peau (C4).	
	c.2.5. utilisent la terminologie relative à l'état de la peau (C2).	
c.2.6. évaluent les modifications de la peau et les classent en fonction de l'anomalie correspondante (C6).	c.2.6. décrivent, sur la base des principaux tissus, les anomalies et les lésions cutanées de la peau et des tissus conjonctifs importantes pour leur travail, ainsi que leurs causes et leur origine (C3).	c.2.6. évaluent les modifications de la peau sur un modèle et à l'aide de divers supports d'images (C6).

	c.2.7. décrivent les éventuelles anomalies et lésions cutanées associées aux maladies de la peau qu'elles rencontrent fréquemment dans leur travail quotidien (C2).	
c.2.8. saisissent les résultats du bilan cutané de manière claire et détaillée dans le fichier clientèle (C3).		c.2.8. consignent les résultats de manière claire et systématique dans le système propre au centre CI sur la base des directives de l'Ortra (C3).
c.2.9. expliquent à la clientèle de manière appropriée et avec empathie, le lien entre les résultats de l'évaluation de la peau et les informations provenant de l'anamnèse, en utilisant des supports visuels si nécessaire (C6).	c.2.9. décrivent les piliers d'une alimentation équilibrée ainsi que les bases de l'anatomie et de la physiologie du système digestif (C2).	c.2.9. expliquent au modèle, de manière appropriée et avec empathie, le lien entre les résultats de l'évaluation de la peau et les informations provenant de l'anamnèse (C6).
	c.2.10. analysent le lien entre les données de l'anamnèse, l'état de la peau et les anomalies par rapport aux cellules, tissus, organes ou systèmes organiques pertinents (C4).	

**Compétence opérationnelle c.3 : Réaliser des bilans des zones du corps en vue de soins esthétiques**

Dans le cadre des soins sur différentes parties du corps, les esthéticiennes effectuent, à l'issue de l'anamnèse, une évaluation des zones du corps au niveau de la peau, des annexes cutanées et des muscles afin de définir l'objectif des soins. Elles examinent l'état actuel de la peau et les anomalies cutanées, le tissu conjonctif, la tension des muscles, la direction de la croissance des ongles et des poils et les maladies. Elles notent leurs observations, dessinent les anomalies de la peau. Elles consignent tous les résultats dans le fichier clientèle et actualisent le cas échéant les données du fichier. Enfin, elles discutent des résultats de l'entretien d'anamnèse et de l'évaluation des zones du corps avec le client.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
-----------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

Les esthéticiennes...		
c.3.1. procèdent à l'analyse visuelle et palpatoire en fonction de la zone à traiter : état actuel, anomalies cutanées, tissu conjonctif, tension des muscles, anomalies de la pilosité et des ongles en utilisant si nécessaire des moyens auxiliaires appropriés (C6).	c.3.1. explicitent les différents éléments à observer dans le cadre d'une analyse et démontrent les liens avec les données de l'anamnèse (C4).	c.3.1 pratiquent des analyses visuelles et palpatoires entre elles et interprètent les résultats de leur analyse (C6).
	c.3.2. décrivent différents types de morphologies (C2).	
c.3.3. consignent les résultats de l'évaluation des zones corporelles de manière claire et complète dans le fichier clientèle (C3).		c.3.3. prennent des mesures entre elles et les reportent sur des schémas (C3).
c.3.4. prennent des photos ciblées des zones corporelles à traiter (C3).		

**Compétence opérationnelle c.4 : Définir l'objectif des soins esthétiques**

Sur la base des résultats de l'anamnèse et du bilan cutané, les esthéticiennes définissent avec le client un objectif réaliste et adapté à ses besoins et établissent un plan de soins correspondant. Elles sélectionnent en outre les produits et les moyens auxiliaires. Dans la mesure du possible, elles tiennent compte des souhaits du client concernant les aspects de durabilité des produits. Si nécessaire, elles prévoient le recours à d'autres personnes pour les soins.

Si, sur la base de l'anamnèse ou du bilan cutané, elles constatent des anomalies qui dépassent leurs compétences professionnelles, elles orientent le client vers un spécialiste approprié.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		

c.4.1. déterminent des objectifs de soins réalistes sur la base des données de l'anamnèse et de l'évaluation de la peau et en tenant compte des besoins de la clientèle (C6).	c.4.1. comparent les différents soins en termes d'indications et de leurs effets sur la physiologie de la peau (C4).	c.4.1. déterminent des objectifs de soins réalistes sur la base des données de l'anamnèse et de l'évaluation de la peau et en tenant compte des besoins du modèle (C6).
c.4.2. sélectionnent les produits et les moyens auxiliaires appropriés en tenant compte de l'objectif de soins défini, des contre-indications et des souhaits de la clientèle (C6).	c.4.2. présentent et justifient les contre-indications de différentes applications et produits cosmétiques ainsi que les facteurs endogènes et exogènes qui influent sur leur efficacité (C2).	c.4.2. sélectionnent les produits et les moyens auxiliaires appropriés en tenant compte de l'objectif de soins défini, des contre-indications et des souhaits du modèle (C6).
c.4.3. présentent leurs conclusions au client, lui conseillent différentes options de traitement et de produits en indiquant leurs avantages et leurs limites (C6).		
c.4.4. préparent un plan de soins basé sur l'objectif de soins défini avec les justifications appropriées des étapes du traitement en lien avec l'examen de la peau (C5).	c.4.4. Décrivent dans l'ordre les principales étapes du traitement de la peau en lien avec les principes actifs des produits de soin (C2).	c.4.4. préparent un exemple de plan de soins basé sur l'objectif de soins défini avec les justifications appropriées des étapes du traitement par rapport à l'évaluation de la peau (C5).
	c.4.5. expliquent les bases de la physique et de la chimie pertinentes pour les différentes étapes du soin (C2).	
	c.4.6. déterminent à quels intervalles et dans quel ordre les soins doivent être effectués en fonction de la physiologie de la peau et du mode d'action des soins (C4).	
c.4.7. recommandent à la clientèle de consulter un spécialiste en cas d'anomalies ou d'état de la peau dont l'évaluation et le traitement dépassent leurs compétences professionnelles (C4).	c.4.7. déterminent les limites de leurs compétences professionnelles en ce qui concerne les changements et les maladies de la peau ainsi que les contre-indications (C4).	c.4.7. recommandent, dans le cadre d'exemples de cas, de consulter un spécialiste si l'évaluation et les soins dépassent leurs compétences professionnelles (C3).

	c.4.8. citent les spécialistes médicaux et paramédicaux qui peuvent compléter les soins esthétiques ainsi que leur domaine de compétences (C1).	
c.4.9. refusent de dispenser des soins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs compétences et justifient leur décision avec tact (C3).	c.4.9. expliquent les notions de déontologie et d'éthique professionnelles propres à leur profession (C2)	
c.4.10. informent le client sur les techniques ou les technologies envisagées et s'assurent de son consentement (C3).	c.4.10. décrivent les principes de fonctionnement de différentes technologies et leurs domaines d'utilisation (C2).	c.4.10. simulent des entretiens de conseil et remplissent un formulaire de consentement éclairé (C3).
	c.4.11. citent les normes légales qui régissent l'utilisation des appareils et différencient les appareils pouvant être utilisés par des détentrices de CFC et ceux qui nécessitent une autre formation (C3).	
	c.4.12. citent les risques et points d'attention liés à l'utilisation d'appareils lors de traitements (C2).	
	c.4.13. expliquent l'importance d'un consentement éclairé et en détaillent le contenu (C2).	
c.4.14. vérifient au début de chaque soin que la zone ne présente aucune contre-indication au traitement et adaptent le plan de traitement si nécessaire (C6).		

## Domaine de compétences opérationnelles d : Réalisation de soins du visage, du cou, de la nuque et du décolleté

**Compétence opérationnelle d.1 :** Effectuer des soins et des massages du visage, du cou, de la nuque et du décolleté.

Les esthéticiennes réalisent des soins classiques du visage, du cou, de la nuque et du décolleté pour obtenir de bons résultats selon les souhaits du client, en tenant compte de l'état de la peau.

Selon la méthode choisie, elles nettoient la peau du client, effectuent le nettoyage intensif et appliquent le soin intensif ainsi que les masques. Elles effectuent un massage adapté à l'état de la peau et aux besoins du client. Elles terminent le soin avec un produit adapté, et si les clients le souhaitent, un maquillage de jour simple et léger. Si nécessaire, elles utilisent un appareil adapté.

Pendant le soin, elles respectent les mesures d'hygiène et de protection de la santé. Elles expliquent au fur et à mesure les étapes du travail au client, s'enquière de son bien-être et adaptent le soin si nécessaire.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
d.1.1. appliquent les principes d'ergonomie et les mesures d'hygiène selon les directives de l'institut tout au long du soin (C3).		
d.1.2. nettoient la peau systématiquement, en profondeur et selon la méthode d'application des produits choisis (C3).	d.1.2. justifient le nettoyage de la peau en relation avec l'anatomie et la physiologie de la peau et les étapes ultérieures du soin (C2).	d.1.2. nettoient la peau des modèles de manière systématique, en profondeur et selon la méthode d'application avec différents produits nettoyants (C3).
	d.1.3. expliquent la composition de différents produits nettoyants, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	
d.1.4. effectuent divers nettoyages intensifs de manière systématique et conformément aux instructions d'utilisation (C3).	d.1.4. justifient le nettoyage intensif en relation avec l'anatomie et la physiologie de la peau et les étapes ultérieures du soin (C2).	d.1.4. effectuent divers nettoyages intensifs sur les modèles de manière systématique et conformément aux instructions d'utilisation (C3).

	d.1.5. expliquent la composition de différents produits pour le nettoyage intensif, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	
d.1.6. appliquent différents produits de soins intensifs de manière systématique et conformément aux instructions d'utilisation (C3).	d.1.6. expliquent la composition de différents produits de soins intensifs, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	d.1.6. appliquent différents soins intensifs sur les modèles de manière systématique et conformément aux instructions d'utilisation (C3).
d.1.7. appliquent des masques systématiquement et conformément aux instructions d'application, selon les besoins à l'aide d'un moyen auxiliaire approprié (C3).	d.1.7. expliquent l'utilisation de différents masques en relation avec l'anatomie et la physiologie de la peau (C2).	d.1.7. appliquent des masques sur les modèles de manière systématique et conformément aux instructions d'application, selon les besoins à l'aide d'un moyen auxiliaire approprié (C3).
	d.1.8. décrivent les effets physiques de l'application de différents masques sur la peau (C2).	
d.1.9. choisissent un produit approprié pour le massage en fonction du type et de la durée du massage (C3).	d.1.9. expliquent la composition de différents produits de massage pour le visage, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	d.1.9. choisissent un exemple de produit approprié pour le massage en fonction du type et de la durée du massage (C3).
d.1.10. réalisent un massage classique du visage, du cou, de la nuque et du décolleté en utilisant différentes techniques de massage dans un ordre judicieux, en tenant compte de la physiologie de la peau (C4).	d.1.10 décrivent les muscles superficiels et les structures anatomiques dans la zone à traiter (C2).	d.1.10. réalisent un massage classique du visage, du cou, de la nuque et du décolleté sur les modèles en utilisant différentes techniques de massage dans un ordre judicieux, en tenant compte de la physiologie de la peau (C4).
d.1.11. terminent le soin en appliquant un produit spécifique au traitement et, sur demande des clientes, appliquent un maquillage de jour (C3).	d.1.11. expliquent la structure de différents soins finaux, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	d.1.11. appliquent des soins finaux spécifiques au traitement sur le modèle (C3).
d.1.12. utilisent des appareils appropriés en soutien des applications manuelles, en tenant compte des contre-indications (C3).	d.1.12. décrivent des appareils simples qui peuvent être utilisés en soutien des applications manuelles	d.1.12. utilisent des appareils appropriés en soutien des applications manuelles sur le modèle (C3).

	lors des soins classiques du visage, leur champ d'application et leur mode d'action (C2).	
	d.1.13. expliquent les bases de la physique et de la chimie pour l'utilisation des appareils cosmétiques ainsi que le lien avec les contre-indications (C2).	
d.1.14. informent de manière continue le client des étapes du soin (C3).		d.1.14. informent de manière continue le modèle des étapes du soin (C3).
d.1.15. tiennent compte du ressenti du client de manière appropriée et sensible en fonction de l'objectif de soins (C5).	d.1.15. décrivent les causes possibles d'une sensibilité accrue et la manière de la gérer (C2).	d.1.15. tiennent compte du ressenti du modèle de manière appropriée et sensible en fonction de l'objectif du traitement (C5).

**Compétence opérationnelle d.2 : Traiter les peaux à problèmes**

Dans le cadre des soins du visage, les esthéticiennes traitent des problèmes de peau tels que des imperfections, des pigmentations irrégulières et des pores dilatés.

Elles nettoient la peau et, tout en respectant les mesures d'hygiène et de protection de la santé, effectuent un soin spécifique au problème avec les produits et les moyens auxiliaires qu'elles ont préalablement sélectionnés sur la base de l'anamnèse et de l'évaluation de la peau. Pour finir, elles effectuent le final du soin.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
d.2.1. appliquent les produits pour le traitement de la peau à imperfections de manière systématique et selon les instructions d'application (C3).	d.2.1. expliquent les adaptations du déroulement du soin dans le cas d'une peau à imperfections, les différentes méthodes de traitement et les produits avec les principes actifs correspondants (C3).	

d.2.2. nettoient les florescences d'acné (C3).	d.2.2. expliquent l'apparition et les causes d'une peau à imperfections en termes d'anatomie et de physiologie de la peau et de ses glandes ainsi que les liens avec le système hormonal et d'autres systèmes organiques (C2).	d.2.2. nettoient les florescences d'acné sur le modèle (C3).
d.2.3. utilisent les appareils disponibles dans l'institut pour le traitement des peaux à imperfections, en tenant compte des contre-indications et des mesures de sécurité (C3).	d.2.3. expliquent l'utilisation de différents appareils pour le traitement de peaux à imperfections (C3).	d.2.3. utilisent sur le modèle différents appareils disponibles pour le traitement des peaux à imperfections (C3).
d.2.4. appliquent les produits pour le traitement des pigmentations irrégulières de manière systématique et selon les instructions d'application (C3).	d.2.4. expliquent l'apparition et la problématique des pigmentations irrégulières en termes d'anatomie et de physiologie de la peau et de son système pigmentaire, ainsi que les liens avec les rayonnements et les systèmes organiques (C2).	
d.2.5. utilisent les appareils disponibles dans l'institut pour le traitement des pigmentations irrégulières, en tenant compte des contre-indications et des mesures de sécurité (C3).	d.2.5. expliquent le déroulement du soin dans le cas de pigmentations irrégulières, les différentes méthodes de traitement et les produits avec les principes actifs correspondants (C3).	d.2.5. utilisent sur le modèle différents appareils disponibles pour le traitement des pigmentations irrégulières (C3).
d.2.6. appliquent les produits pour le traitement des problèmes de peau de manière systématique et selon les instructions d'application (C3).	d.2.6. expliquent l'apparition et la problématique des problèmes de peau en termes d'anatomie et de physiologie de la peau et les liens avec les systèmes organiques (C2).	
d.2.7. utilisent les appareils disponibles dans l'institut pour le traitement des différents problèmes de peau, en tenant compte des contre-indications et des prescriptions de sécurité (C3).	d.2.7. expliquent le déroulement du soin dans le cas de problèmes de peau, les différentes méthodes de traitement et les produits avec les principes actifs correspondants (C3).	d.2.7. utilisent différents appareils disponibles pour le traitement des problèmes de peau sur le modèle (C3).

<b>Compétence opérationnelle d.3 : Réaliser des soins contre le vieillissement de la peau (soins anti-âge)</b>		
<p>Les esthéticiennes réalisent des traitements anti-âge dans le cadre des soins du visage.</p> <p>Elles nettoient la peau du client et, tout en respectant les mesures d'hygiène et de protection de la santé, effectuent un soin spécifique à la problématique – par exemple des rides ou un relâchement cutané – avec des produits et des moyens auxiliaires qu'elles ont préalablement sélectionnés sur la base de l'anamnèse et de l'évaluation de la peau. A la fin du soin, elles appliquent un produit adapté.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		
d.3.1. adaptent le soin de base à l'état de la peau (C3).	d.3.1. expliquent les adaptations du déroulement du soin dans le cadre de différents soins anti-âge, les différentes méthodes de traitement et les produits avec les principes actifs correspondants (C3).	
d.3.2. appliquent les produits pour les soins anti-âge de manière systématique et selon les instructions d'application (C3).	d.3.2. expliquent le vieillissement de la peau en termes d'anatomie et de physiologie de la peau, de fonctions cellulaires et de modifications des tissus, ainsi que les liens avec les fonctions organiques (C2).	
	d.3.3. décrivent les causes et les mesures générales de prévention du vieillissement de la peau (C2).	
	d.3.4. expliquent les propriétés physiques des rayonnements et leurs effets sur la peau ainsi que les produits et substances filtrantes appropriés pour protéger la peau du soleil (C2).	
d.3.5. utilisent les appareils <sup>4</sup> disponibles dans l'institut pour les soins anti-âge, en tenant compte des contre-indications et des mesures de sécurité (C3).	d.3.5. expliquent l'utilisation de différents appareils pour les soins anti-âge (C3).	d.3.5. utilisent différents appareils disponibles pour les soins anti-âge sur le modèle (C3).

<sup>4</sup> Sont exclus les appareils soumis à la lois O-RLNIS, voir à ce sujet la note en page 12.

**Compétence opérationnelle d.4 : Teindre et mettre en forme les cils et les sourcils**

Les esthéticiennes s'entretiennent tout d'abord avec la cliente et clarifient ses souhaits et les contre-indications. Elles expliquent la procédure à la cliente. Elles choisissent la couleur et, si nécessaire, mélangent différentes teintes. Elles réalisent le traitement rapidement en tenant compte des réactions chimiques du produit utilisé. Elles respectent les mesures d'hygiène.

Elles colorent les sourcils en fonction du type et les adaptent à la forme du visage. Elles épilent les sourcils et les taillent si nécessaire. Enfin, elles calment la zone et appliquent un soin apaisant. Selon les souhaits, elles masquent les éventuelles rougeurs. Elles teignent également les cils et améliorent leur expression selon les souhaits de la cliente en utilisant différentes techniques. À la fin, elles s'assurent que la cliente est satisfaite du résultat.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
d.4.1. choisissent les couleurs appropriées pour teindre les cils et les sourcils (C4).	d.4.1. décrivent les différents types de matériel et de produits pour teindre les cils et les sourcils (C2).	d.4.1. comparent différents types de matériel et de produits pour teindre les cils et les sourcils et les préparent (C4).
	d.4.2. expliquent la composition des différents produits de teintures et le déroulement des réactions chimiques (C2).	
d.4.3. appliquent les protections nécessaires au bon déroulement de la teinture des cils et des sourcils (C3).	d.4.3. décrivent les différentes protections nécessaires pour la teinture des cils et des sourcils (C2).	d.4.3. appliquent les protections nécessaires au bon déroulement de la teinture des cils et des sourcils entre elles (C3).
d.4.4. mélangent la teinture et l'appliquent avec minutie et rapidité sur les cils et les sourcils (C3).	d.4.4. expliquent les différentes étapes du déroulement de la teinture des cils et des sourcils (C2).	d.4.4. mélangent la teinture et l'appliquent avec minutie et rapidité sur les cils et les sourcils des cils en utilisant différentes techniques (C3).
d.4.5. retirent doucement la teinture selon la technique utilisée après le temps de pose indiqué (C3).		d.4.5. retirent doucement la teinture en utilisant différentes techniques après le temps de pose indiqué (C3).

d.4.6. calment toute irritation des yeux avec un produit adapté (C3).	d.4.6. expliquent les différents moyens possibles de calmer une irritation des yeux (C2).	d.4.6. calment toute irritation des yeux avec un produit adapté (C3).
d.4.7. appliquent des techniques de mise en forme permanente des cils et des sourcils (C3).	d.4.7. expliquent la composition des produits de mise en forme ainsi que le déroulement des réactions chimiques (C2).	d.4.7. appliquent des techniques de mise en forme permanente des cils et des sourcils (C3).
d.4.8. mettent en forme les sourcils (C3).	d.4.8. décrivent les différentes formes de sourcils, leur influence sur la morphologie du visage et expliquent les possibilités de correction (C2).	d.4.8. mettent en forme les sourcils (C3).
d.4.9. calment et refroidissent toute irritation de la zone des sourcils avec un produit adapté et camouflent si nécessaire les rougeurs (C3).	d.4.9. expliquent les différents moyens de calmer l'irritation de la zone des sourcils et de camoufler les rougeurs (C2).	d.4.9. calment et refroidissent toute irritation de la zone des sourcils avec un produit adapté et camouflent si nécessaire les rougeurs entre elles (C3).

**Compétence opérationnelle d.5 :** Réaliser des maquillages adaptés aux différentes morphologies et à des occasions spécifiques

Les esthéticiennes s'entretiennent d'abord avec la cliente sur le choix des couleurs, les vêtements, l'intensité du maquillage, le type d'occasion, etc. et se renseignent sur les besoins et les souhaits. Elles réalisent ensuite le maquillage sur la base de la conversation en respectant les mesures d'hygiène.

Elles appliquent un soin et le fond de teint, corrigent les irrégularités de la peau et modèlent la forme du visage. Elles mettent en valeur les yeux, les sourcils et les lèvres et corrigent les asymétries. Selon les souhaits de la cliente, elles utilisent des effets spéciaux. Elles fixent le maquillage et vérifient à nouveau que l'ensemble est harmonieux. Enfin, elles s'assurent que la cliente est satisfaite du résultat. Si nécessaire, elles corrigent le maquillage.

Les esthéticiennes conseillent la cliente avec empathie et répondent à ses souhaits. Elles intègrent les dernières tendances de la mode dans leurs conseils et dans la réalisation du maquillage. Elles gèrent les critiques de manière constructive si la cliente n'aime pas quelque chose.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		

d.5.1. posent les questions avec tact et empathie sur le style de maquillage souhaité, le choix des couleurs, les vêtements portés lors de l'occasion ainsi que sur les souhaits et besoins (C3).		d.5.1. se posent des questions entre elles avec tact et empathie sur le style de maquillage souhaité, le choix des couleurs, les vêtements portés lors de l'occasion ainsi que ses souhaits et besoins (C3).
d.5.2. définissent le maquillage approprié en fonction de la discussion avec la cliente (C4).	d.5.2. combinent différentes teintes de manière harmonieuses sur la base de la théorie des couleurs et de l'optique (C3).	d.5.2. appliquent un maquillage en respectant l'harmonie des couleurs et des formes des yeux, de la bouche, et du visage (C3).
d.5.3. choisissent des produits adaptés à leur cliente (C4).	d.5.3. décrivent la composition, les propriétés et l'utilisation conforme de différents produits de maquillage (C2).	d.5.3. choisissent les produits en fonction du résultat recherché (C4).
	d.5.4. expliquent quels produits elles choisissent afin d'obtenir le résultat recherché (C2).	
	d.5.5. expliquent le déroulement et la technique d'application du maquillage avec le matériel approprié (C2).	d.5.5. appliquent le maquillage en utilisant différentes techniques et matériels (C3).
d.5.6. préparent la peau pour l'application des produits de maquillage (C3).	d.5.6. décrivent la composition et les caractéristiques des produits pour préparer le maquillage (C2).	d.5.6. utilisent différentes techniques pour préparer la peau à recevoir le maquillage (C3).
d.5.7. mettent en valeur le teint de la cliente en appliquant le fond de teint, des correcteurs et une poudre adéquate en fonction de la carnation et l'état actuel de la peau de la clientèle (C4).		d.5.7. mettent en valeur le teint par les différentes techniques de correction et de matière à appliquer entre elles (C3).
d.5.8. mettent en valeur la forme du visage en appliquant un fard à joues, un ombrage, ou un highlighter (C3).	d.5.8. identifient différentes formes du visage et expliquent les techniques de correction du maquillage (C2).	d.5.8. mettent en valeur la forme du visage en appliquant différentes techniques entre elles (C3).

d.5.9. appliquent les fards (crème, poudre), les crayons ou les eyeliners pour mettre en valeur le regard (C3).	d.5.9. décrivent les différentes formes des yeux et expliquent les corrections (C2).	d.5.9. utilisent différents types de fards, crayons et eyeliners pour mettre en valeur le regard (C3).
d.5.10. mettent en valeur les cils en appliquant du mascara ou d'autres techniques d'allongement des cils (C3).		d.5.10. utilisent différents types de mascara et appliquent d'autres techniques d'allongement des cils (C3).
d.5.11. corrigent les asymétries et mettent en valeur les sourcils en appliquant crayons, fards ou mascaras (C3).		d.5.11. appliquent différents produits et techniques pour corriger des asymétries et mettre en valeur les sourcils (C3).
d.5.12. corrigent les asymétries et mettent en valeur les lèvres en appliquant crayons, rouges à lèvres ou gloss (C3).	d.5.12. décrivent les différentes formes des lèvres et de la bouche et expliquent les corrections (C2).	d.5.12. appliquent différents produits et techniques pour corriger des asymétries et mettre en valeur les lèvres (C3).
d.5.13. vérifient que le tout est harmonieux et que le maquillage correspond aux attentes de la cliente (C3).		d.5.13. auto-critiquent et évaluent leur travail au sein du groupe (C5).

## Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de soins du corps

### Compétence opérationnelle e.1 : Effectuer des massages classiques

Les esthéticiennes prodiguent des massages classiques en enchaînant les différentes manœuvres dans un ordre harmonieux et avec une pression adaptée. Ce faisant, elles tiennent compte des particularités comme des problèmes de dos, des blessures antérieures ou des séquelles et accordent une attention particulière à ces problématiques pendant le massage. Elles sont attentives aux signaux et aux réactions, s'enquière du bien-être du client et adaptent le massage en conséquence.

Les esthéticiennes respectent les mesures d'hygiène pendant le massage. Elles sont également attentives à leur propre position : elles appliquent des principes ergonomiques et adoptent en même temps une posture optimale pour le transfert de la pression à la main.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
e.1.1 s'enquière, avant de commencer un massage, des attentes du client et des éventuels points d'attention dont elles doivent tenir compte (C3).	e.1.1. expliquent les muscles superficiels et le squelette ainsi que les articulations (C2).	
	e.1.2. expliquent les bases de l'anatomie et de la physiologie de l'appareil cardiovasculaire, du sang et du cœur (C2).	
	e.1.3 déterminent les points d'attention et les adaptations correspondantes lors du massage (C3).	
e.1.4 effectuent les massages avec les produits adéquats en adoptant une posture ergonomique permettant d'exercer une pression appropriée (C3).	e.1.4 expliquent la structure de différents produits de massage, leur utilisation et leur mode d'action (C2).	e.1.4. effectuent des massages entre elles avec les produits adéquats en adoptant une posture ergonomique permettant d'exercer une pression appropriée (C3).
e.1.5. effectuent différentes manœuvres selon les protocoles de l'institut (C3).	e.1.5. décrivent les règles de base d'un massage classique, le déroulement et l'effet de différentes manœuvres (C2).	e.1.5. remplissent des protocoles de massage préimprimés sur la base de processus enseignés et les mettent en pratique entre elles (C4).
e.1.6. adaptent l'enchaînement et la pression des manœuvres en fonction du ressenti du client et de sa morphologie (C3).	e.1.6. expliquent l'influence du massage sur les systèmes vasculaires, la musculature, les tissus cutanés et le système nerveux (C2).	e.1.6. adaptent les manœuvres en fonction des retours de la personne massée et de sa morphologie (C3).
	e.1.7. expliquent l'anatomie et la physiologie du système nerveux (C2).	

**Compétence opérationnelle e.2 : Effectuer des soins et des massages de bien-être**

Les esthéticiennes effectuent des soins et des massages de bien-être manuellement ou à l'aide de moyens auxiliaires afin de relaxer le client, d'éliminer les cellules mortes, de stimuler le renouvellement cellulaire et d'améliorer l'apparence de la peau et sa qualité.

Elles effectuent les soins de bien-être souhaités, comme des peelings, différents types de masques, des enveloppements corporels, des aromathérapies, ou des massages. Elles tiennent compte de particularités comme des problèmes de dos, des blessures antérieures ou des séquelles et accordent une attention particulière à ces problématiques pendant les soins. Elles sont attentives aux signaux et aux réactions, s'enquière du bien-être du client et adaptent les soins en conséquence.

Tout au long du traitement, les esthéticiennes veillent à ce que les clients soient calmes, détendus et à l'aise. Elles respectent les mesures d'hygiène pendant tout le traitement. Elles sont également attentives à leur propre position : elles appliquent des principes ergonomiques et adoptent en même temps une posture optimale pour le transfert de la pression à la main.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
e.2.1. effectuent des peelings de corps avec divers produits (C3).	e.2.1 décrivent les différents types d'exfoliants et moyens auxiliaires utilisés pour les peelings de corps (C2).	
	e.2.2. expliquent les bienfaits, les contre-indications et les inconvénients du peeling (C2).	
e.2.3 effectuent différents types de masques et d'enveloppements (C3).	e.2.3. décrivent les différents types de masques et d'enveloppement ainsi que leurs effets et contre-indications (C2).	
	e.2.4. expliquent l'anatomie et la physiologie de l'excrétion, en particulier du système urinaire (C2)	

e.2.5. pratiquent des soins de bien-être à l'aide de moyens auxiliaires en adoptant une posture ergonomique et respectent les protocoles de l'entreprise (C3).	e.2.5. énumèrent différents moyens auxiliaires des soins de bien-être et décrivent leurs effets et les contre-indications ainsi que leur utilisation par rapport à un massage classique (C2).	e.2.5. effectuent différents soins de bien-être à l'aide de moyens auxiliaires appropriés en adoptant une posture ergonomique (C3).
	e.2.6. expliquent les bases de la chimie et de la physique qui influent sur le mode d'action des différents soins de bien-être (C2).	

**Compétence opérationnelle e.3 : Traiter des zones ciblées du corps par des soins esthétiques**

Les esthéticiennes traitent souvent les zones ciblées en parallèle d'autres soins. Elles intègrent judicieusement le traitement de ces zones dans leur approche de soin globale.

Elles préparent la zone à traiter et effectuent le soin en utilisant les méthodes et les produits préalablement sélectionnés. Elles travaillent manuellement ou utilisent les équipements disponibles dans l'institut.

Pendant le traitement, les esthéticiennes respectent les mesures d'hygiène et de protection de la santé. Elles expliquent les étapes au client de manière continue, lui demandent s'il se sent à l'aise et adaptent le traitement si nécessaire.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		
e.3.1. préparent la zone corporelle à traiter avec les produits et techniques conformément au plan de traitement en tenant compte des mesures d'hygiène en vigueur (C3).		

e.3.2. traitent différentes parties du corps avec des produits spécifiques manuellement ou avec des appareils (C3).	e.3.2. expliquent différentes possibilités de traitement esthétiques et médicales de la cellulite (C2).	e.3.2. pratiquent des traitements de la cellulite avec ou sans appareil (C3).
	e.3.3 expliquent l'apparition, l'origine et l'évolution des tissus gras et des différents types et stades de cellulite (C2).	
	e.3.4. expliquent la structure de différents produits pour le traitement de la cellulite, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	
	e.3.5. expliquent l'apparition, les causes et les possibilités de traitement de la kératose pileuse (C2).	
	e.3.6. expliquent la structure de différents produits pour le traitement de la kératose, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	
e.3.7. traitent des zones d'acné sur le dos et le décolleté (C3).	e.3.7. expliquent comment le traitement de l'acné doit être adapté pour la zone du corps à traiter et présentent l'utilisation des produits contre l'acné sur la zone de traitement (C2).	
	e.3.8. expliquent les bases de l'anatomie et de la physiologie du système hormonal (C2).	
e.3.9. traitent les jambes lourdes (C3).	e.3.9. expliquent la structure de différents produits pour le traitement des jambes lourdes, leur utilisation, leur mode d'action et leur méthode d'application (C2).	

e.3.10. adaptent le traitement en fonction des réactions du client (C4).	e.3.10. expliquent les réactions qui s'écartent de la norme en lien avec les fonctions corporelles ainsi que les influences endogènes et exogènes. (C2).	
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Compétence opérationnelle e.4 : Procéder à l'épilation du visage et du corps**

Les esthéticiennes épilent les poils du corps et du visage avec différents types de cire ou à la pince à épiler en respectant les mesures d'hygiène.

Avant l'arrivée du client, elles préparent la cire et le matériel nécessaires de sorte que la température soit adéquate au moment du soin. Tout d'abord, elles préparent la peau du client : elles désinfectent la peau et appliquent, selon la technique utilisée, des produits spécifiques ou de protection de la peau. Ensuite, elles appliquent la cire dans le sens de la pousse du poil ou dans le sens inverse selon la méthode choisie. Elles maintiennent la peau et retirent la cire de manière adaptée, puis elles posent leur main pour calmer la peau. Si elles utilisent uniquement la pince à épiler, elles désinfectent d'abord la peau pour la préparer, puis pratiquent l'épilation. Après le traitement, elles désinfectent et refroidissent la peau et. Pour finir, elles appliquent un produit de soin apaisant ou anti-repousse. Si nécessaire, elles finalisent l'épilation avec la pince à épiler.

Les esthéticiennes tiennent compte de la sensibilité de la cliente, des contre-indications et adaptent leurs méthodes de travail en conséquence.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
e.4.1 adaptent le choix de la méthode en fonction des attentes du client, de la zone à épiler et de la pilosité en tenant compte des contre-indications (C3).	e.4.1 décrivent les différentes technologies existantes pour épiler, leurs avantages, leurs contre-indications et les normes légales régissant leur utilisation (C2).	
	e.4.2. décrivent l'anatomie des poils, la pousse des poils et les anomalies de la pilosité ainsi que leurs causes possibles (C2).	

e.4.3 vérifient la température de la cire (C3).	e.4.3. expliquent les différents types de cire en ce qui concerne la structure, les propriétés et l'utilisation (C2).	e.4.3. utilisent des appareils à cire, règlent la température, s'assurent de leur bon fonctionnement et les nettoient après usage (C3).
e.4.4. préparent la peau du client, la désinfectent et appliquent si nécessaire un produit préalable à l'épilation (C3).	e.4.4. expliquent les produits préalables à l'épilation en ce qui concerne la composition, les propriétés et l'utilisation (C2).	e.4.4. préparent la peau de manière différenciée en fonction des zones à épiler, de l'état de la peau et de la pilosité (C3).
e.4.5. appliquent la cire dans le sens de pousse du poil ou dans le sens inverse selon la méthode et retirent la cire conformément au type de produit (C3).	e.4.5. expliquent les différents types et méthodes d'épilation manuelles, leurs avantages, leurs inconvénients et leurs contre-indications (C2).	e.4.5. pratiquent l'épilation sur plusieurs zones du corps avec différents types de cire et méthodes d'application (C3).
e.4.6. finalisent si nécessaire l'épilation à l'aide d'une pince à épiler (C3).		e.4.6. finalisent si nécessaire l'épilation à l'aide de la pince à épiler (C3).
e.4.7 désinfectent et refroidissent la peau après l'épilation et appliquent un produit adéquat (C3).	e.4.7. décrivent les principes actifs apaisants ou freinant la repousse des poils en ce qui concerne la composition, l'utilisation et l'effet (C2).	e.4.7. désinfectent et refroidissent la peau et appliquent un produit adéquat (C3).
e.4.8. appliquent les mesures adéquates en cas de réactions cutanées (C3).	e.4.8. décrivent les différentes réactions cutanées possibles à la suite de l'épilation, ainsi que les mesures à prendre (C2).	

**Compétence opérationnelle e.5 : Effectuer des soins des pieds et des mains**

Les esthéticiennes effectuent les soins esthétiques des pieds et des mains manuellement ou à l'aide d'appareils en respectant les règles d'hygiène.

Elles préparent les pieds ou les mains en vue du soin. Si nécessaire, elles enlèvent le vernis à ongles ou le vernis semi-permanent. Ensuite, elles raccourcissent les ongles, les mettent en forme et s'occupent des cuticules. Pour les soins des pieds, elles éliminent ensuite les callosités. Enfin, elles huilent les cuticules, appliquent de l'huile ou des crèmes sur les mains ou les pieds et les massent.

Selon le cas, le type de peau et le type d'ongles, elles utilisent des produits et des instruments appropriés pour un traitement des ongles naturels et des soins esthétiques. Elles tiennent compte des contre-indications et adaptent leur travail en conséquence.

Les esthéticiennes travaillent avec soin afin d'éviter les blessures. Elles font preuve d'empathie et restent concentrées même lorsqu'elles discutent avec la clientèle.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
Les esthéticiennes...		
e.5.1. appliquent sur elles-mêmes et sur la clientèle les mesures d'aseptisation nécessaires en vue des soins (C3).	e.5.1. justifient l'aseptisation des pieds et des mains et citent les produits adéquats (C2).	e.5.1. appliquent sur elles-mêmes et sur le modèle les mesures d'aseptisation nécessaires en vue des soins(C3).
e.5.2. enlèvent le vernis à ongles ou vernis semi-permanent avec des produits ou des appareils adéquats (C3).	e.5.2. expliquent les compositions et les contre-indications des produits démaquillants ou solvants pour les vernis à ongles ou vernis semi-permanent (C2).	e.5.2. appliquent différentes techniques pour le démaquillage du vernis à ongles ou vernis semi-permanent avec un produit démaquillant ou solvant (C3).
e.5.3. coupent et liment les ongles avec les instruments adéquats tout en respectant la forme des mains ou des pieds (C3).	e.5.3. expliquent le coupage et le limage des ongles, les instruments adéquats et la technique utilisée pour respecter la forme des ongles, des mains et des pieds (C2).	e.5.3. appliquent différentes techniques pour couper et limer les ongles en respectant la forme des ongles, des mains et des pieds (C3).
e.5.4 ramollissent les callosités et les cuticules en utilisant la méthode et les produits adéquats (C3).	e.5.4. expliquent les différentes méthodes et produits utilisés pour ramollir les callosités et les cuticules (C2).	e.5.4 appliquent différentes méthodes et produits pour ramollir les callosités et les cuticules (C2).

	e.5.5. décrivent les déformations courantes du pied, leurs causes et leurs conséquences ainsi que la procédure de soins des pieds (C2).	
	e.5.6. décrivent l'anatomie de l'ongle, les anomalies de l'ongle, leurs causes et leurs conséquences en lien avec les fonctions des cellules et d'autres systèmes organiques ainsi que les possibilités de traitement (C2).	
e.5.7. repoussent les cuticules et les coupent avec un instrument adéquat (C3).	e.5.7. expliquent les différentes étapes et mesures de précaution lors du repoussage et de l'élimination des cuticules ainsi que les instruments adéquats (C2).	e.5.7. repoussent et éliminent des cuticules avec les produits et instruments adéquats (C3).
e.5.8. éliminent les callosités selon la méthode choisie avec les produits ou instruments adéquats (C3).	e.5.8. expliquent les différentes méthodes, moyens auxiliaires, produits et instruments pour éliminer les callosités (C2).	e.5.8. expérimentent différentes méthodes, moyens auxiliaires, produits et instruments pour éliminer les callosités (C3).
e.5.9. appliquent une huile à cuticules et effectuent un massage des cuticules (C3).	e.5.9. expliquent les différentes compositions et effets des huiles à cuticules (C2).	e.5.9. appliquent une huile à cuticules et effectuent un massage des cuticules (C3).
e.5.10. appliquent un produit adapté à l'état de la peau des pieds ou des mains et effectuent un massage (C3).	e.5.10. expliquent les différents produits adaptés selon l'état de la peau et leur composition ainsi que les effets attendus (C2).	e.5.10. choisissent des produits adaptés selon l'état de la peau des pieds ou des mains et massent les pieds jusqu'aux genoux ou les mains jusqu'aux coudes inclus (C3).

**Compétence opérationnelle e.6 : Appliquer du vernis à ongles**

Les esthéticiennes appliquent différents vernis à ongles sur les ongles des mains et des pieds avec soin en respectant les mesures d'hygiène.

Elles clarifient les souhaits de la cliente et la conseillent, si nécessaire, quant au choix de la couleur. Ensuite, elles préparent les ongles avant d'appliquer une couche de base, puis deux couches de vernis de couleur et enfin une couche de finition. Elles utilisent des techniques pour que le vernis à ongles sèche plus rapidement. Si

elles appliquent du vernis semi-permanent, elles font durcir chaque couche avec une méthode appropriée. À la fin, elles s'assurent que la cliente est satisfaite du résultat.		
<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
Les esthéticiennes...		
e.6.1. conseillent la cliente sur les types et caractéristiques de vernis à choisir selon ses besoins, et lui expliquent le retrait du vernis semi-permanent (C3).	e.6.1. expliquent les caractéristiques des différents types de vernis existants (C2).	e.6.1. comparent les caractéristiques des différents types de vernis existants (C4).
e.6.2. conseillent la cliente sur le choix de la couleur en fonction de la carnation et de la forme de l'ongle (C4).	e.6.2. expliquent comment choisir une couleur en fonction de la carnation et de la forme de l'ongle et quelles corrections le vernis permet d'apporter (C2).	e.6.2. appliquent différents types de vernis en fonction de la carnation et de la forme de l'ongle (C3).
e.6.3. préparent les ongles à recevoir le vernis avec des produits appropriés (C3).	e.6.3. expliquent les étapes et les produits appropriés à la préparation d'une pose de vernis (C2).	e.6.3. préparent les ongles en fonction des produits choisis (C3).
e.6.4. appliquent le vernis selon la forme de l'ongle selon la technique et le produit choisi (C3).	e.6.4. expliquent les étapes de l'application du vernis selon le produit et la technique choisie ainsi que les bases nécessaires de la technique des formes (C2).	e.6.4. réalisent les étapes de l'application du vernis selon le produit et la technique choisie (C3).
e.6.5. corrigent et optimisent des formes d'ongles inégales ou disgracieuses grâce au vernis (C3).		e.6.5. corrigent et optimisent des formes d'ongles inégales ou disgracieuses grâce au vernis (C3).
e.6.6. appliquent une couche de finition et une activation de séchage selon la technique et le produit choisi (C3).	e.6.6. expliquent les différents produits et méthodes appropriés au séchage des vernis (C2).	e.6.6. appliquent différentes méthodes appropriées au séchage des vernis (C3).

## 5. Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par les organisations du monde du travail signataires. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 07 juin 2023 sur la formation professionnelle initiale d'esthéticienne CFC / esthéticien CFC.

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Suhr, le 07 juin 2023

### **SFK Schweizer Fachverband für Kosmetik**

La Présidente

La secrétaire générale

Eva Lehner Azizi

Nicole Schmid

Paudex, le 07 juin 2023

### **Association Suisse des Esthéticiennes avec Certificat Fédéral de Capacité - ASE CFC**

La Présidente

Roxane D'Addario

Lodano, le 07 juin 2023

**Associazione estetiste della Svizzera italiana AESI**

La Présidente

Marina Nastasi

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 07 juin 2023

**Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation**

Rémy Hübschi  
Directeur suppléant  
Chef de la division Formation professionnelle et continue

## Annexe 1 :

### Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'esthéticienne CFC / esthéticien CFC	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> &gt; Professions A-Z)</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html</a></p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'esthéticienne CFC / esthéticien CFC	<p>SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a></p>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et le dossier des prestations des cours interentreprises)	<p>SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a></p>
Dossier de formation	<p>SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a></p>
Rapport de formation	<p>Modèle SDBB   CSFO <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a> SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a></p>
Programme de formation pour les entreprises formatrices	<p>SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a></p>
Equipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	<p>SFK: <a href="https://www.sfkinfo.ch/sfk/">https://www.sfkinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a></p>

	AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a>
Programme de formation pour les cours interentreprises	SFK: <a href="https://www.sfinfo.ch/sfk/">https://www.sfinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a>
Plan d'études pour les écoles professionnelles	SFK: <a href="https://www.sfinfo.ch/sfk/">https://www.sfinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a>
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	SFK: <a href="https://www.sfinfo.ch/sfk/">https://www.sfinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a>
Tableau de coordination des lieux de formation	SFK: <a href="https://www.sfinfo.ch/sfk/">https://www.sfinfo.ch/sfk/</a> ASE CFC <a href="https://www.asecfc.ch/">https://www.asecfc.ch/</a> AESI <a href="http://www.aesi.ch/">http://www.aesi.ch/</a>

## Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation d'Esthéticienne CFC / Esthéticien CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

<b>Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux</b> (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 12.01.2022)	
<b>Article, lettre, chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
<b>2.</b> a,	<b>Contrainte psychique</b> Les travaux qui dépassent les capacités cognitives ou émotionnelles des jeunes, notamment : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le travail sur appel, les travaux impliquant un rythme ou une cadence de travail constamment élevés et les travaux nécessitant une attention permanente ou impliquant une responsabilité trop grande.</li> </ol>
<b>3.</b> a  c	<b>Contrainte physique</b> La manipulation sans moyens auxiliaires de charges de plus de : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 kg pour les hommes et 11 kg pour les femmes de moins de 16 ans,</li> <li>2. 19 kg pour les hommes et 12 kg pour les femmes de plus de 16 ans et de moins de 18 ans.</li> </ol> Les travaux qui s'effectuent de manière répétée pendant plus de 2 heures par jour <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dans une position courbée, inclinée sur le côté ou en rotation,</li> <li>2. à hauteur d'épaule ou au-dessus</li> </ol>
<b>4.</b> b	<b>Incidences physiques</b> Les travaux impliquant la manipulation d'agents chauds ou froids et présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels, notamment les travaux avec des fluides, des vapeurs ou des gaz liquéfiés à basse température
<b>5.</b> a	<b>Agents chimiques impliquant des dangers physiques</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. liquides inflammables : H224, H225,</li> </ol>
<b>6.</b> a  b	<b>Agents chimiques impliquant des dangers toxicologiques</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition unique: H370, H371</li> <li>4. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition répétée: H372, H373</li> <li>6. sensibilisation cutanée: H317,</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. produits non mentionnés dans le règlement (CE) n°1272/2008, à l'annexe 2, du chapitre 1, OChim, mais présentant une des propriétés mentionnées à la let. a, notamment les produits pharmaceutiques et les cosmétiques.</li> </ol>
<b>7.</b> a	<b>Agents biologiques</b> Les travaux avec des objets pouvant être contaminés par des virus, bactéries, champignons ou parasites pathogènes

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)		Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>5</sup> de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
<b>Organisation des processus dans l'institut de beauté</b> Préparer la cabine ainsi que le matériel pour les différents soins esthétiques avant et après chaque utilisation	Soulever et porter de lourdes charges, p. ex. : Colis contenant des produits cosmétiques dont le poids dépasse les limites fixées en fonction de l'âge et du sexe	3a	<p><u>Matériel d'information SECO</u> : «Ergonomie» (numéro de commande OFCL : 710.067.f)</p> <p><u>Matériel d'information SUVA</u> : <a href="https://www.suva.ch/fr-CH/materiel/materiel-didactique/module-de-prevention-portez-fute">https://www.suva.ch/fr-CH/materiel/materiel-didactique/module-de-prevention-portez-fute</a></p> <p>Brochure 44018.F «Soulever et porter correctement une charge » SUVA: «Manutention des charges»</p> <p>Cours d'ergonomie par des spécialistes (ergonomes, physiothérapeutes, etc.) Encouragement/soutien du sport et de l'activité physique au quotidien, p. ex. Bike to Work, etc.</p>	1 <sup>re</sup> AA	Cours 1	1 <sup>re</sup> AA	Démonstration/surveillance dans l'entreprise/pendant les CI d'une méthode de travail correcte sur le plan ergonomique		1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA
Désinfection des surfaces de travail	Manipulation de produits chimiques hautement inflammables et irritants, y compris stockage et remplissage, p. ex. propanol, éthanol, bi-phényl-2-ol	5a	<p><u>Matériel d'information SUVA</u> : Napo dans « Attention Produits chimiques » : Napo dans... Attention produits chimiques !   NAPO (napo-film.net)</p> <p><u>Matériel d'information BPA</u> : « Poisons et produits toxiques – Ouvrez l'œil » Apprendre les bases de la toxicologie Brochure 11030.F « Substances dangereuses. Ce qu'il faut savoir » Connaître les symboles SHG dépliant cheminfo.ch « Nouveaux symboles – mêmes dangers » Connaître les fiches de données de sécurité, dépliant cheminfo.ch « Fiche de données de sécurité pour les produits chimiques »</p>	1 <sup>re</sup> AA	Cours 1	1 <sup>re</sup> AA	Formations internes et instruction	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA
Stérilisation des instruments et des appareils	Manipulation de produits chimiques lors du pré-nettoyage (voir ci-dessus) Utilisation d'autoclaves et de stérilisateurs à air chaud avec risque de brûlures en cas de mauvaise manipulation									

<sup>5</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>6</sup> Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

			<p>Protection de la peau, liste de contrôle 6808.F « Salons de coiffure, ongleries » (CFST)</p> <p>Les étiquettes et les fiches de données de sécurité doivent être des éléments centraux de la formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les catégories de danger des produits chimiques et les voies d'exposition sur le lieu de travail (orale, cutanée et par inhalation).</li> <li>- Obligation et responsabilité de la personne en formation en matière de sécurité et de protection (moyens de prévention technique, EPI, sécurité des tiers)</li> </ul> <p>SECO, Conditions de travail 710.245.F « Protection de la santé pour l'utilisation des produits chimiques en entreprise »</p> <p>Mise à disposition de gants résistants à la chaleur lors du vidage des autoclaves et des stérilisateur à air chaud. Instruction soigneuse par les supérieurs et surveillance de l'utilisation par les personnes en formation.</p>							
<b>Prise en charge et fidélisation de la clientèle</b>	<p>Travail avec une pression constante du temps : travail cadencé (clients avec des délais très serrés, peu de temps pour préparer/ranger aux heures de pointe), différents travaux doivent être effectués en même temps (multitasking).</p> <p>Prendre en charge des personnes dans un état instable sur le plan psychique : clients exigeants, à caractère difficile, qui mettent les personnes en formation sous pression / qui sont trop critiques / qui réclament.</p>	2a (1)	<p>Apprendre à gérer le stress, connaître les stratégies d'adaptation, échange d'expériences avec les formateurs et les personnes en formation.</p> <p><u>Matériel d'information SUVA</u> :</p> <p>« Stressé ? Voilà qui pourrait vous aider ! » (numéro de commande 44065.f)</p> <p><u>Matériel d'information SECO</u> :</p> <p>« Protection contre les risques psychosociaux au travail – Informations à l'intention des employeurs » (numéro de commande OFCL : 710.238.f),</p> <p>« Mobbing et autres formes de harcèlement – Protection de l'intégrité personnelle au travail » (numéro de commande OFCL : 710.064.d)</p>	1 <sup>re</sup> -3 <sup>e</sup> AA  1.-3 <sup>e</sup> AA	Cours 1 Cours 6	2 <sup>e</sup> AA  1.-3 <sup>e</sup> AA	<p>Proposer des cours sur la reconnaissance et la gestion du stress, etc.</p> <p>Soutien des personnes en formation lors de situations difficiles dans l'entreprise</p> <p>Jeux de rôles « Clients difficiles » pendant les CI</p> <p>Débriefing de situations de conflit</p>	1 <sup>re</sup> AA 2 <sup>e</sup> AA 3 <sup>e</sup> AA  1 <sup>re</sup> AA 2 <sup>e</sup> AA 3 <sup>e</sup> AA		
<b>Réalisation de soins du visage, du cou, de la nuque et du décolleté</b>	S'occuper de la clientèle en position penchée, tordue ou inclinée sur le côté jusqu'à 2 heures ou plus sans interruption. Effectuer des travaux à hauteur d'épaules ou plus	3c	<p><u>Matériel d'information SECO</u> : « Ergonomie » (numéro de commande OFCL : 710.067.f)</p> <p>Cours d'ergonomie par des spécialistes (ergonomes, physiothérapeutes, etc.)</p>	2 <sup>e</sup> AA	Cours 4 Cours 7	1 <sup>re</sup> AA	Montrer des positions de travail ergonomiques correctes, surveiller leur exécution et les corriger si nécessaire	2 <sup>e</sup> AA 3 <sup>e</sup> AA		

<p>Teindre les cils et les sourcils</p> <p>Utiliser divers produits chimiques et de substances potentiellement sensibilisantes lors des soins/du nettoyage de la peau des clients et clientes</p>	<p>5a 6b</p>	<p>Encouragement/soutien du sport et de l'activité physique au quotidien, p. ex. Bike to Work, etc.</p> <p><u>Matériel d'information BPA :</u> « Poisons et produits toxiques – Ouvrez l'œil » Apprendre les bases de la toxicologie Instruction et information sur la protection personnelle, l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (EPI), p. ex. gants et masques.</p> <p><u>Matériel d'information SUVA :</u> Liste de contrôle « Equipements de protection individuelle (EPI) » (numéro de commande 67091.f) Informations et instructions sur la protection de la peau</p> <p><u>Matériel d'information SUVA :</u> Liste de contrôle « Protection de la peau au travail » (numéro de commande 67035.f) ou « Protection de la peau au travail » (numéro de commande 44074.f) Formation en matière d'étiquetage des produits chimiques SGH / phrases H et P, étiquettes et fiches de données de sécurité</p>	<p>Cours 3 Cours 4 Cours 7</p>	<p>Montrer la manipulation de substances dangereuses/le travail de manière hygiénique, surveiller l'exécution correcte du travail</p>	<p>7a</p> <p>Utilisation correcte des instruments, instruction Règles d'hygiène générale</p> <p>Recommandation de vaccin contre le tétanos, la rougeole, l'hépatite B et la varicelle (pour autant que la personne ne l'ait pas déjà eue)</p>	<p>Cours 4 Cours 7</p>	<p>Instruire/surveiller l'exécution correcte du travail sur le plan de l'hygiène</p> <p>Vérifier le statut vaccinal</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>– Champignons : mycoses de la peau, des ongles et des cheveux (par ex. barbe).</p> <p>Dans le cadre des soins esthétiques, un contact avec le sang des clients/clientes peut survenir, par exemple lors du traitement de l'acné avec des couteaux ou des lancettes. Il existe alors un risque d'infection par des micro-organismes transmis par le sang, comme le VIH, l'hépatite B, l'hépatite C.</p>		<p>Instruction sur le concept d'urgence en cas de blessure par piqûre (désinfection, soins médicaux d'urgence)</p> <p><u>Matériel d'information SUVA</u> : 2869/30.F « Prévention des maladies infectieuses transmises par voie sanguine dans le secteur sanitaire »</p>		<p>Cours 4 Cours 7</p>		<p>Montrer/surveiller le déroulement correct du travail, l'élimination/le nettoyage des instruments souillés</p> <p>Discuter des traitements d'urgence en cas de blessures</p>			
<b>Réalisation de soins du corps</b>										
Épilation/soins esthétiques dans la zone du maillot et massages de bien-être	<p>Problèmes ergonomiques lors du massage</p> <p>Utilisation d'appareils à vapeur et de cire chaude pour l'épilation avec risque de brûlures. Stérilisation des appareils</p>	<p>3c</p> <p>7a</p>	<p><u>Matériel d'information SECO</u> : « Ergonomie » (numéro de commande OFCL : 710.067.f) Cours d'ergonomie par des spécialistes (ergonomes, physiothérapeutes, etc.) Encouragement/soutien du sport et de l'activité physique au quotidien, p. ex. Bike to Work, etc.</p> <p>Instruction et information sur l'utilisation correcte des instruments. Elaboration d'un concept d'urgence en cas de brûlures (possibilité de refroidissement immédiat, pommades pour brûlures, soins médicaux d'urgence en cas de brûlures plus importantes).</p>	<p>2<sup>e</sup> AA</p> <p>1<sup>re</sup> AA</p>	<p>Cours 4 Cours 7</p> <p>Cours 3 Cours 4 Cours 5</p> <p>Cours 2</p>	<p>1<sup>re</sup> AA</p> <p>1<sup>re</sup> AA</p>	<p>Montrer des positions de travail ergonomiques correctes, surveiller leur exécution et les corriger si nécessaire</p> <p>Montrer/surveiller l'exécution correcte du travail sur le plan hygiénique</p> <p>Elaborer et instruire un plan de protection de la peau</p>	<p>2<sup>e</sup> AA 3<sup>e</sup> AA</p> <p>1<sup>re</sup> AA</p>	<p>2<sup>e</sup> AA</p>	<p>3<sup>e</sup> AA</p>
Soins des pieds et des mains	<p>Contact avec des spores de champignons lors du soin des ongles</p> <p>Contact avec des vapeurs et des poussières Dangers identiques à ceux liés à la désinfection et aux traitements à la cire chaude</p>	<p>4b</p>	<p>Instruction sur l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (p. ex. gants) Instruction et information sur l'hygiène, la ventilation correcte et l'aspiration au niveau de la source Instruction et information sur la protection personnelle, l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (EPI), p. ex. gants et masques. <u>Matériel d'information SUVA</u> : Liste de contrôle « Equipements de protection individuelle (EPI) » (numéro de commande 67091.f) Informations et instructions sur la protection de la peau <u>Matériel d'information SUVA</u> :</p>							

	<p>Contact avec des produits chimiques dangereux pour la santé</p> <p>Contact avec un grand nombre de produits cosmétiques présentant un risque de développement d'une allergie, par exemple les acides, les bases, les huiles, etc.</p>	<p>6a (3,4,6)</p> <p>6b (3)</p>	<p>Liste de contrôle 6808.F « Salons de coiffure et ongles » (CFST)</p> <p>Les produits tels que les dissolvants pour cuticules, les vernis à ongles, les sprays à séchage rapide, les nettoyants et dégraissants pour ongles, les primaires ou les promoteurs d'adhérence, les activateurs de fibre de verre, les colles de fibre de verre ou les colles à ongles peuvent contenir des solvants ou d'autres ingrédients (par exemple des acrylates) qui peuvent être inhalés lors de leur utilisation. L'inhalation des vapeurs, mais aussi des plus petites particules de poussière produites lors du limage des ongles (artificiels), peut être dangereuse pour la santé en cas d'exposition professionnelle. Équipez donc chaque poste de travail d'un dispositif d'aspiration et assurez un apport d'air frais suffisant.</p> <p>Brochure 66113.F « Demi-masques de protection respiratoires contre les poussières »</p>							
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**Légende** : AA : année d'apprentissage ; CI : cours interentreprises ; EP : école professionnelle

## Glossaire (\*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4<sup>e</sup> édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

### Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

### Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences « savoirs », « aptitudes » et « compétences ». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

### Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant. La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr<sup>7</sup>.

### Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

### Cours interentreprises (CI)\*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

### Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

### Domaines de qualification\*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : Le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles »** : L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification « culture générale »** : Ce domaine de qualification est composé de la note d'expérience, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

### Dossier de formation\*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure

---

<sup>7</sup> RS 412.10

l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

### **Enseignement des connaissances professionnelles**

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

### **Entreprise formatrice\***

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

### **Lieux de formation\***

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

### **Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale**

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

### **Objectifs évaluateurs**

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

### **Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)**

Une orfo réglemeute notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

### **Organisation du monde du travail (Ortra)\***

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

### **Partenariat sur la formation professionnelle\***

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

### **Personne en formation\***

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

### **Plan de formation**

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

### **Procédure de qualification\***

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

### **Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

### **Rapport de formation\***

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation au terme de chaque semestre (au moins deux fois par an).

### **Responsables de la formation professionnelle\***

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

### **Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)**

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

### **Travail pratique prescrit (TPP)\***

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).