

Sommaire

Présentation de l'auteur	V
Introduction	XXI

Partie I – Les étapes du conseil dermocosmétique à l'officine

Introduction	3
Qu'est-ce que le conseil ?	3
La communication	3
Le conseil du patient : une prise en charge complète	4
Quels sont les freins au conseil ?	5
Étape 1 : l'accueil	7
Accueillir : qu'est-ce que ça signifie ?	7
L'accueil : les indispensables	7
Présentation	7
Ouverture	7
Implication	8
Notion de proxémie	8
Étape 2 : l'investigation	9
Observation	9
Écoute active	9
Questionnement	9
Questions ouvertes	9
Questions fermées	10
Questions alternatives	10
Exercice : questions ouvertes, fermées ou alternatives ?	10
Étape 3 : la reformulation	13
Exercice : la reformulation	13
Étape 4 : la recommandation	15
Analyse	15
Proposition	15
Objections	15
Qu'est-ce qu'une objection ?	15
Quelle est son origine ?	15
Les 3 types d'objections	16
Étape 5 : la réponse aux objections	17
Réponse aux objections : les indispensables	17
La conclusion de votre conseil	20

Étape 6 : la remise de doses d'essai	21
Qu'est-ce qu'une dose d'essai ?.....	21
À quoi servent les doses d'essai ?.....	21
Choisir les bons produits.....	21
Comment remettre une dose d'essai ?.....	21
Combien de doses d'essai remettre ?.....	22
Bien plus qu'une dose d'essai : la symbolique.....	22
Les différents types de clientèle.....	22
Répartition approximative de la clientèle.....	22
Questions à se poser.....	22
À qui remettre les doses d'essai ?.....	23
Quel en est réellement l'impact ?.....	23
Classification des doses d'essai.....	23
Étape 7 : la prise de congé	25
Communication à l'officine : animation du point de vente	27
Le plan annuel : la préparation.....	27
Élaboration stratégique du plan.....	27
Une relation à 4.....	27
Définir les buts.....	28
Définir les moyens.....	28
Définir les acteurs partenaires.....	28
Définir les thèmes.....	29
Définir les actions.....	29
Vérifier les stocks.....	29
Animations à thèmes et produits concernés.....	30
La préparation.....	30

Partie II – Physiologie cutanée

Introduction	33
La peau : généralités	35
Description.....	35
Composition.....	36
Rôle.....	36
Les grandes fonctions de la peau	39
Fonction de protection.....	39
Protection chimique, antibactérienne et immunitaire.....	39
Protection mécanique.....	39
Photoprotection.....	40
Fonction de thermorégulation.....	40
Protection contre l'élévation thermique.....	40
Protection contre le froid.....	40
Fonction de sensibilité.....	41

Innervation cérébrospinale.....	41
Innervation neurovégétative.....	42
Neuromédiateurs.....	42
Fonction d'élimination.....	42
Fonction de sécrétion.....	42
Fonction de respiration.....	42
Fonction de perspiration insensible épidermique.....	42
Fonction d'absorption.....	43
Fonction métabolique.....	44
Production de vitamine D.....	44
Métabolisme des lipides.....	44
Fonction de cicatrisation.....	44
Régénération de première intention.....	44
Régénération de deuxième intention.....	44
Fonction de réserve.....	45
L'hypoderme	49
Composition.....	49
Rôle.....	49
La cellulite.....	50
Description.....	50
Causes.....	50
Types de cellulite.....	51
Le derme	53
Composition.....	54
Rôle.....	56
Soins à prodiguer.....	57
La jonction dermo-épidermique	59
Composition.....	59
Rôle.....	61
Soins à prodiguer.....	61
L'épiderme	63
Description.....	63
Composition.....	63
Rôle.....	64
Protection physique.....	64
Protection chimique.....	64
Les 4 types de cellules de l'épiderme.....	65
Les kératinocytes.....	65
Structure.....	65
Rôle.....	65
Les mélanocytes.....	65
Structure.....	65
Rôle.....	66

Les cellules de langerhans.....	66
Structure	66
Rôle	66
Les cellules de merkel	67
Structure	67
Rôle	67
Les 5 couches de l'épiderme.....	67
<i>Stratum germinativum</i>	67
Composition	68
Rôle	68
<i>Stratum spinosum</i> : couche épineuse ou couche filamenteuse de Malpighi	69
Composition	69
Rôle	69
<i>Stratum granulosum</i> : couche granuleuse	69
Composition	69
Rôle	69
<i>Stratum lucidum</i> : couche claire.....	70
<i>Stratum corneum</i> : couche cornée	70
Composition	70
Rôle	70
<i>Stratum disjunctum</i> : couche desquamante ou couche disjointe de ranvier	70
Le film hydrolipidique de surface	71
Composition	71
Le sébum.....	71
La sueur	72
Les cornéocytes	72
Le ciment intercellulaire.....	72
Le NMF (<i>Normal Moisturising Factor</i>).....	73
Rôle.....	74
Le pH cutané	75
Facteurs de variation	75
Exemples de variation de pH.....	75
Rôle.....	76
Les annexes cutanées	77
Follicule pilosébacé.....	77
Follicules pileux.....	77
Glandes sébacées	78
Caractéristiques du sébum	78
Rôle du sébum	79
Muscle arrecteur.....	79
Glandes sudoripares	79

Glandes sudoripares eccrines	79
Glandes sudoripares apocrines.....	80

Partie III – Protocoles de soins par zone

Introduction	83
L'hygiène de base	83
Les idées reçues	83
Cas pratique	84
Les soins du contour des yeux	85
Spécificités du contour de l'œil.....	85
Nettoyage et démaquillage des yeux et du contour de l'œil	86
Mode d'emploi	87
Fréquence de nettoyage	87
Hydratation du contour de l'œil.....	87
Mode d'emploi	87
Fréquence d'hydratation	88
Hydratation de la paupière mobile.....	88
Protection du contour de l'œil.....	88
Traitement spécifique du contour de l'œil	89
Les soins du visage	91
Spécificités de la peau du visage.....	91
Protocole de soin de la peau du visage.....	91
Nettoyage du visage.....	92
Nettoyage nécessitant un rinçage à l'eau.....	92
Qu'est-ce qu'un syndet ?.....	93
Mode d'emploi	93
Fréquence de nettoyage	93
Nettoyage sans rinçage à l'eau.....	93
Démaquillage du visage.....	94
Démaquillage avec un lait et une lotion.....	94
Démaquillage avec un démaquillant « 3-en-1 »	94
Démaquillage avec une solution micellaire.....	95
Hydratation du visage	95
Composition.....	96
Rôle	96
Mode d'emploi	96
Fréquence d'hydratation	96
Hydrater léger ou hydrater riche ?	96
La crème hydratante légère	97
La crème hydratante riche.....	97
Hydrater ou nourrir ?	97
Rôle de la crème nourrissante.....	97

Précaution d'emploi.....	97
Composition idéale.....	98
Hydrater ou traiter ?	98
Conseils pour la protection de la peau du visage	98
La technique du layering	105
Routine de soin du visage de base en 6 étapes	105
Étape 1 : le démaquillage à l'huile.....	105
Étape 2 : le nettoyage du visage au gel sans savon.....	105
Étape 3 : la lotion ou eau florale	105
Étape 4 : le sérum.....	105
Étape 5 : le contour des yeux	106
Étape 6 : la crème hydratante	106
Routine de soin du corps en 5 étapes	106
Étape 1 : le brossage corporel	106
Étape 2 : le bain.....	106
Étape 3 : le gommage	106
Étape 4 : la pré-hydratation	106
Étape 5 : l'hydratation.....	106
Routine de soin pour la préparation du teint en 5 étapes.....	107
Étape 1 : le préparateur de maquillage	107
Étape 2 : l'anticernes.....	107
Étape 3 : le <i>contouring</i>	107
Étape 4 : le fond de teint	107
Étape 5 : la poudre transparente	107
Les soins du corps	109
Spécificités de la peau du corps.....	109
Protocole de soin de la peau du corps.....	109
Nettoyage du corps.....	110
Mode d'emploi	110
Fréquence de nettoyage	110
Hydratation corporelle.....	110
Les différents produits, de la texture la plus légère à la plus épaisse.....	110
Soins complémentaires pour l'hydratation du corps	111
Soins du buste et du cou	112
Soins des mains	112
Nettoyage des mains	112
Hydratation des mains.....	112
Protection des mains.....	113
Soins des pieds.....	113
Spécificités de la peau du pied	113
Protocole de soins pour les pieds	113
Hygiène du pied.....	113

Hydratation et traitement	114
Comment conseiller votre cliente dans le choix de ses chaussures	114
Les soins des phanères : les cheveux	115
Spécificités du cheveu.....	115
Le cheveu de type africain	115
Le cheveu de type asiatique	115
Le cheveu de type caucasien.....	115
Protocole de soin des cheveux	116
Nettoyage des cheveux.....	116
Principe	116
Mode d'emploi	116
Hydratation des cheveux	116
Avec un baume après-shampoing.....	116
Avec une crème sans rinçage	117
Les soins des phanères : les ongles	119
Spécificités des ongles.....	119
Composition	120
Protocole de soin des ongles.....	120
Protocole de soin pour une peau saine : récapitulatif	123

Partie IV – Types et états de peau

Introduction	127
La peau sèche	129
Définition.....	129
Origine.....	129
Causes constitutionnelles	129
Causes internes	129
Au niveau du derme.....	129
Au niveau de la jonction dermo-épidermique.....	129
Au niveau de l'épiderme.....	130
Au niveau de la couche cornée	130
Causes externes	130
Comment reconnaître une peau sèche	130
Observation.....	130
Investigation	131
Protocole de soin pour les peaux sèches	131
La peau grasse	135
Définition.....	135
Origine.....	135
Causes internes.....	135
Causes externes	135

Peau grasse à séborrhée rétentionnelle	136
Comment reconnaître une peau grasse à séborrhée rétentionnelle.....	136
Observation	136
Investigation	137
Protocole de soin pour les peaux grasses à séborrhée rétentionnelle.....	137
Peau grasse à séborrhée fluente	138
Comment reconnaître une peau grasse à séborrhée fluente	138
Observation	138
Investigation	140
Protocole de soin pour les peaux grasses à séborrhée fluente	140
La peau de l'enfant	145
Physiologie de la peau du nourrisson.....	145
Spécificités de la peau du bébé et du jeune enfant.....	145
Protocole de soin pour la peau du bébé et du jeune enfant.....	146
La peau noire ou métissée	151
Spécificités de la peau noire.....	151
Effet du climat tempéré sur la peau noire	152
Protocole de soin pour les peaux noires ou métissées	153
La peau masculine	155
Spécificités de la peau masculine	155
Origine.....	155
Protocole de soin pour les peaux masculines	155
La peau pendant la grossesse	157
La peau déshydratée	159
Définition.....	159
Origine.....	159
Causes internes.....	159
Causes externes	159
Comment reconnaître une peau déshydratée	160
Observation.....	160
Investigation	160
Protocole de soin pour les peaux déshydratées	160
La peau sensible/réactive	163
Définition.....	163
Origine.....	163
Causes internes	163
Causes externes	164
Comment reconnaître une peau sensible.....	164
Observation.....	164

Investigation	164
Protocole de soin pour les peaux sensibles.....	165
La peau acnéique	167
Définition.....	167
Phase initiale : hypersécrétion sébacée ou séborrhée.....	167
Phase secondaire : comédogénèse ou formation des lésions rétentionnelles	168
Phase tertiaire : formation des lésions inflammatoires.....	168
Physiopathologie.....	168
Hyperkératinisation.....	168
Hyperséborrhée.....	168
Inflammation.....	168
Origine.....	169
Causes internes.....	169
Causes externes	170
Manifestations cliniques	170
Lésions initiales.....	170
Lésions secondaires : cicatrices.....	171
Formes cliniques d'acné.....	171
Protocole de soin selon le stade	171
La peau et le vieillissement	173
Facteurs du vieillissement	173
Facteurs génétiques	173
Facteurs nutritionnels.....	173
Facteurs mécaniques	173
Facteurs hormonaux.....	173
Facteurs environnementaux	174
Principaux marqueurs du vieillissement	174
Les rides.....	174
L'épaisseur de la peau	174
La ptose cutanée.....	175
La sécheresse cutanée	175
Les annexes cutanées	175
Aspects biologiques du vieillissement	176
Vieillissement intrinsèque.....	176
Modifications au niveau de l'épiderme.....	176
Modifications au niveau de la jonction dermo-épidermique.....	176
Modifications au niveau du derme.....	176
Modifications au niveau de l'hypoderme.....	177
Modifications au niveau des annexes cutanées	177
Vieillissement extrinsèque actinique	178
Modifications au niveau de l'épiderme.....	178

Mode d'emploi	215
Quelques exemples	215
Soins complémentaires	216
Les crèmes antirides	216
Rôle	216
Mode d'emploi	216
Exemple de composition	217
Soins complémentaires	217
Investigation sur le confort recherché.....	217
Les crèmes antiacnéiques.....	221
Les kératolytiques ou « K »	221
Rôle	221
Mode d'emploi	221
Exemple de produit.....	221
Soins complémentaires	221
Les séborégulateurs ou « M »	222
Rôle	222
Mode d'emploi	222
Exemple de composition de produit.....	222
Les anti-inflammatoires ou « AI ».....	222
Rôle	222
Mode d'emploi	222
Exemple de composition de produit.....	222
Associations d'actifs	223
Les sérums	225
Le sérum hydratant visage	225
Rôle	225
Cible	225
Le sérum traitant visage	225
Rôle	226
Les différents sérums	226
Sérum antirides.....	226
Sérum antitaches.....	226
Sérum antioxydant.....	226
Sérum matifiant.....	227
Sérum régénérant	227
Sérum nutri-redensifiant	227
Soins complémentaires	227
Le sérum corporel minceur.....	228
Sérum essentiel minceur	228
Sérum anticellulite.....	228
Sérum dermodécrispant.....	229
Soins complémentaires	229

Les produits de gommage	231
Rôle du gommage	231
Les différents types de gommage.....	231
Gommage mécanique avec grains	231
Texture.....	231
Composition	232
Rôle	232
Mode d'emploi	232
Gommage mécanique sans grains.....	232
Composition	232
Rôle	232
Mode d'emploi	232
Gommage chimique.....	233
Texture.....	233
Composition	233
Rôle	233
Précaution d'emploi.....	233
Les masques	235
Le masque hydratant	235
Le masque nettoyant séborégulateur	235
Le masque raffermissant.....	235
La recherche cliente et la réponse adaptée.....	237

Partie VI – Préparation du teint

Généralités	241
Rôle.....	241
Chronologie.....	241
Chromatologie.....	241
Protocole d'application	242
Les produits de la préparation du teint	243
L'anticernes	243
Rôle	243
Application	243
Le stick correcteur vert.....	243
Le <i>contouring</i>	244
Le fond de teint	244
Caractéristiques des différentes textures de fond de teint.....	244
La crème teintée.....	244
Le fond de teint fluide.....	245
Le fond de teint crème	245
Le fond de teint correcteur.....	245

Le fond de teint stick.....	245
Le fond de teint compact	245
Le fond de teint compact et poudré	245
Le fond de teint en poudre libre.....	245
Les pourcentages de pigmentation.....	246
Le choix de la couleur	246
La carnation.....	246
Les tendances	246
Classification des couleurs des fonds de teint.....	246
Protocole d'application du fond de teint	247
La poudre	247
La poudre libre	247
La poudre compacte.....	247
La préparation du teint : récapitulatif.....	251
Protocole de préparation du teint.....	251
Rôle de la préparation du teint.....	252
Matériel de base et entretien.....	252
Pinceaux.....	252
Éponge de maquillage	252
Entretien.....	252
Index.....	253