EDITION 2025

COURS D'ESTHÉTIQUE

4ème ANNÉE

OPTION HÔTESSE D'ACCUEIL



CONFORME AU PROGRAMME NATIONAL DU PEISNENT DE COUIS D'ESTHÉTIQUE AU KINSHASA.

Éditions Donel C.
Direction Éditoriale et Conception Générale :
MURHULA BAZIKANGE M.
Pour contacts, mon site web :
https://murhulabazikange.com/

© 2025, Donel Consulting, Kin. RDC
Tous droits réservés.

Pour l'excellence de l'éducation en RDC,
Tous les manuels scolaires en un seul endroit,
sur ce site web :
https://manuels-scolaires-rdc.com/

Pour plus de détails, scannez ceci :

TABLE DE MATIERE

PRÉLIMINAIRES 2
0.1. Préface et orientation du cours 2
0.2. Objectifs généraux et compétences visées 3
- Compétences Fondamentales (Savoir) 3
- Compétences Techniques (Savoir-faire) 3
- Compétences Comportementales (Savoir-être) 4

0.3. Méthodologie et approche pédagogique 4
- Les Ateliers Pratiques : Au cœur de l'apprentissage 4
- L'Ancrage dans la Réalité Professionnelle Congolaise 5

0.4. Critères d'évaluation et standards de performance 6
- L'Évaluation Formelle 6
- Le 'Grooming Check' : L'Outil de l'Excellence Quotidienne 6

PARTIE 1 : HYGIÈNE FONDAMENTALE ET SOINS CORPORELS DE BASE 🧼 9
Chapitre 1 : Hygiène corporelle et gestion des contraintes physiologiques 10
1.1. Biologie de la peau et mécanismes de transpiration 10
- Exemple 1 : Scénario d'un agent de protocole à l'aéroport de N'djili 11
- Exemple 2 : Situation d'une hôtesse à un salon professionnel au Pullman de Lubumbashi . 11
- Exercice d'application 1.1.1 : Analyse de situation 12
- Exercice d'application 1.1.2 : Association de concepts 13

1.2. Protocoles de douche et soins d'hygiène intime 13
- Exemple 1 : Routine matinale d'une employée de banque à Kinshasa 15
- Exemple 2 : Prévention des mycoses pour un sportif à Kananga 15
- Exercice d'application 1.2.1 : Étude de cas 15
- Exercice d'application 1.2.2 : Vrai ou Faux 16

1.3. Gestion des odeurs corporelles et halitose 17
- Exemple 1 : Le dilemme d'un commercial à Bandundu 18
- Exemple 2 : La discrétion d'une chargée de clientèle à la BCDC 19
- Exercice d'application 1.3.1 : Scénario de conseil 19
- Exercice d'application 1.3.2 : Choix de produit 20

1.4. Épilation et netteté de la peau 21
- Exemple 1 : Le choix d'une hôtesse de l'air de Congo Airways 23
- Exemple 2 : L'épilation du visage pour un agent d'accueil 23
- Exercice d'application 1.4.1 : Tableau comparatif 23
- Exercice d'application 1.4.2 : Élaboration de procédure 24

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Ressources Complémentaires 25
Questions-Réponses 25
- Question 1 : Est-il vrai que l'on transpire plus si l'on utilise un anti-transpirant, une fois qu'on arrête ? 25
- Question 2 : Les produits d'hygiène intime "spécial fraîcheur" avec parfum sont-ils une bonne idée ? 25
- Question 3 : Le brossage des dents juste après avoir consommé une boisson acide (jus d'orange, soda) est-il recommandé ? 25

Analyse des Erreurs Fréquentes 26
- Erreur 1 : Appliquer son anti-transpirant le matin, juste après la douche et avant de s'habiller. 26
- Erreur 2 : Faire un gommage juste avant ou juste après une épilation à la cire. 26

Chapitre 2 : Dermatologie esthétique et soins du visage 27
2.1. Identification des types de peau et phototypes 27
- Les quatre types de peau fondamentaux 27
- Spécificités des peaux noires et métissées : Phototypes et Hyperpigmentation 28
- Exercices d'application 29

2.2. Le nettoyage et le démaquillage quotidiens 32
- Le film hydrolipidique : Le bouclier naturel de la peau 32
- La technique du double nettoyage : Une méthode supérieure 32
- Exercices d'application 34

2.3. Hydratation et protection solaire en milieu tropical 36
- L'hydratation : Donner à boire à sa peau 36
- La protection solaire : Le geste anti-âge et anti-taches N°1 37

2.4. Traitement des imperfections et acné 40
- Comprendre les imperfections et l'acné 40
- Protocole de soin pour une peau à imperfections 40
- L'art du camouflage : Dissimuler sans aggraver 41
- Exercices d'application 42

Ressources complémentaires 45
- Questions-Réponses Fréquentes 45
- Analyse des Erreurs Courantes 46

Chapitre 3 : Soins des mains et des pieds (Manucure et Pédicure) 48
3.1. Anatomie de l'ongle et pathologies courantes 48
- 3.1.1. La structure de l'ongle : une usine de production continue 48
- 3.1.2. Pathologies courantes : quand refuser un soin 49
- 3.1.3. Exercices d'application 50

3.2. Technique de la manucure professionnelle 52
- 3.2.1. La préparation : le fondement d'un soin réussi 52
- 3.2.2. Le limage : sculpter l'ongle avec précision 53
- 3.2.3. Le soin des cuticules : repousser, ne jamais couper 53
- 3.2.4. Exercices d'application 54

3.3. Soin des pieds et confort pour la station debout 56
- 3.3.1. Le pilier invisible de la performance professionnelle 56
- 3.3.2. Protocole du soin des pieds (pédicure) 56
- 3.3.3. Exercices d'application 58

3.4. Pose de vernis : codes couleurs et entretien 60
- 3.4.1. La technique de pose professionnelle en 4 étapes 60
- 3.4.2. Les codes couleurs : parler le langage de la discrétion 61
- 3.4.3. L'entretien : la discipline de l'image 62
- 3.4.4. Exercices d'application 62

Ressources complémentaires 64
- Questions-Réponses pour approfondir 64
- Analyse des erreurs fréquentes et comment les éviter 65

Chapitre 4 : Morphologie du visage et préparation au maquillage 67

4.1. Morphopsychologie et formes de visage 67
- Les différentes formes de visage 67
- Exemples 68
- Exercices d'application 69

4.2. Épilation et structuration des sourcils 70
- Les règles de proportion du sourcil idéal 71
- Exemples 71
- Exercices d'application 72

4.3. Colorimétrie et choix des teintes 74
- Déterminer la sous-tonalité de la peau 74
- Exemples 75
- Exercices d'application 76

4.4. La trousse de maquillage idéale de l'hôtesse 78
- Les produits indispensables 78
- Les outils essentiels et leur entretien 79
- Exercices d'application 80

Ressources complémentaires 82
- Questions-Réponses 82

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- Analyse des erreurs fréquentes..... 84

Chapitre 5 : Techniques de maquillage « Jour » et « Soir »..... 86

5.1. Le travail du teint : unification et matité 86

- Exemple 1 : Scénario d'une chargée de clientèle à la BCDC de Lubumbashi 87
- Exemple 2 : Cas d'une guide touristique au parc national des Virunga..... 87
- Exercice 1 : Diagnostic et correction des imperfections 87
- Exercice 2 : Application technique du fond de teint et de la poudre..... 88

5.2. Le maquillage des yeux : regard ouvert et dynamique 89

- Exemple 1 : Le regard d'une avocate au barreau de Kinshasa/Matete 90
- Exemple 2 : Une pharmacienne dans une officine de Kolwezi 90
- Exercice 1 : Structurer la paupière avec des fards neutres 91
- Exercice 2 : La maîtrise de l'eyeliner et du mascara 92

5.3. Le maquillage des lèvres et des pommettes 93

- Exemple 1 : L'éclat d'une présentatrice du journal télévisé à la RTNC..... 93
- Exemple 2 : Une entrepreneure à la foire agricole de Bandundu..... 94
- Exercice 1 : L'accord parfait blush et rouge à lèvres 94
- Exercice 2 : Prévenir la fuite du rouge à lèvres..... 95

5.4. Le maquillage « Flash » et les retouches express..... 96

- Exemple 1 : Une attachée de presse entre deux conférences à l'Hôtel Memling 96
- Exemple 2 : Une agente de bord de Congo Airways sur un vol Kinshasa-Johannesburg 97
- Exercice 1 : Constitution de la trousse de retouche idéale 97
- Exercice 2 : Plan d'action pour une retouche "Jour" vers "Soir"..... 98

Ressources complémentaires..... 100

- Questions-Réponses 100
- Analyse des erreurs fréquentes..... 101

Chapitre 6 : Coiffure et esthétique capillaire 103

6.1. Soin et entretien des cheveux afro et défrisés 103

- La science de l'hydratation du cheveu afro 103

6.2. Les coiffures professionnelles attachées (Chignon, Banane)..... 107

- La technique du chignon bas et de la queue de cheval soignée 108
- La maîtrise du chignon banane et des finitions..... 110

6.3. Usage des postiches, perruques et extensions..... 111

- Critères de sélection et d'entretien..... 112

6.4. Coiffures pour cheveux courts et coupes structurées..... 114

- Les styles autorisés et leur géométrie..... 114

Ressources complémentaires..... 116

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- Questions et Réponses 116
- Analyse des erreurs fréquentes..... 117

Chapitre 7 : Signature olfactive et discrétion..... 119

7.1. Familles olfactives et interaction avec la peau 119

- Les grandes familles olfactives..... 119
- Exemple 1 : Choix pour un service de jour à Matadi 120
- Exemple 2 : Interaction du pH sur une peau grasse 120
- Exercice d'application 7.1.1 121
- Exercice de réflexion 7.1.2 122

7.2. Dosage et zones d'application..... 123

- Les points de pulsation : les zones stratégiques 123
- L'interdiction formelle : l'uniforme..... 124
- Exemple 1 : L'application idéale avant une prise de poste 124
- Exemple 2 : L'erreur du "nuage de parfum" 124
- Exercice d'application 7.2.1 125
- Exercice de réflexion 7.2.2 126

7.3. Risques allergènes et respect de l'espace client 127

- La hiérarchie des concentrations..... 128
- Exemple 1 : Protocole parfum pour une équipe de loge VIP 128
- Exemple 2 : Gestion d'une plainte client 128
- Exercice d'application 7.3.1 129
- Exercice de réflexion 7.3.2 130

7.4. Gestion des odeurs environnementales sur soi 132

- Stratégies de protection et de neutralisation 133
- Exemple 1 : Le trajet de l'hôtesse de Masina à Gombe 133
- Exemple 2 : L'incident du "makayabu" 134
- Exercice d'application 7.4.1 134
- Exercice de réflexion 7.4.2 135

Ressources complémentaires..... 138

Questions-Réponses 138

- Question 1 : Est-il possible de "superposer" deux parfums différents ? 138
- Question 2 : Mon parfum préféré est une Eau de Parfum très tenace. Y a-t-il un moyen de le porter au travail sans déranger ? 138
- Question 3 : Les parfums dits "naturels" ou "bio" sont-ils moins risqués pour les allergies ? 138

Analyse d'erreurs fréquentes 139

- Erreur 1 : Confondre "tenue" et "intensité". 139

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- Erreur 2 : Parfumer ses cheveux pour une meilleure diffusion. 139
- Erreur 3 : Se fier uniquement à l'odeur sur la mouillette en papier. 140

Chapitre 8 : Gestion de la garde-robe professionnelle (L'Uniforme) 141

8.1. Entretien et soin des textiles 141

- 8.1.1. Déchiffrer le langage des étiquettes 141
- 8.1.2. Le détachage d'urgence : sauver sa tenue 143
- 8.1.3. L'art du repassage : la géométrie de la rigueur 144
- Exercices d'application 145

8.2. Ajustement et port réglementaire de l'uniforme 147

- 8.2.1. L'ajustement parfait : entre élégance et confort 147
- 8.2.2. Les retouches autorisées : adapter sans dénaturer 148
- 8.2.3. Le protocole du port : chaque détail compte 149
- Exercices d'application 149

8.3. Chaussures : choix, confort et entretien 151

- 8.3.1. Choisir le modèle réglementaire 152
- 8.3.2. L'art du cirage : une routine essentielle 152
- 8.3.3. Confort et santé : l'importance de l'alternance 153
- Exercices d'application 153

8.4. Bas, collants et lingerie invisible 156

- 8.4.1. Le port des bas et collants : une règle d'élégance 157
- 8.4.2. La gestion des mailles filées : l'ennemi numéro un 157
- 8.4.3. Le principe de la lingerie invisible 158
- Exercices d'application 159

Ressources complémentaires 162

- Questions-Réponses fréquentes 162
- Analyse des erreurs courantes 163

Chapitre 9 : Maintien, posture et gestuelle (Body Language) 164

9.1. La posture fondamentale de l'accueil 164

- Exemple 1 : La posture d'excellence au Pullman Kinshasa 165
- Exemple 2 : Corriger sa posture à la Foire Internationale de Kinshasa (FIKIN) 165
- Exercice 1 : L'exercice du mur pour un alignement parfait 166
- Exercice 2 : L'équilibre du livre de comptes 167

9.2. La démarche et les déplacements 167

- Exemple 1 : La traversée du Palais du Peuple 168
- Exemple 2 : Déplacement sur le tarmac de l'aéroport de Luano 168
- Exercice 1 : La marche sur la ligne de confiance 169

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- Exercice 2 : La simulation des trois sols 170

9.3. La gestuelle des mains et l'art de s'asseoir 171

- Exemple 1 : L'orientation client au Centre de Congrès de Goma 172
- Exemple 2 : L'art de s'asseoir lors d'un dîner officiel à Lubumbashi 172
- Exercice 1 : Le ballet des mains indicatrices 172
- Exercice 2 : La technique de la chaise maîtrisée 173

9.4. Expressions faciales et communication non-verbale 175

- Exemple 1 : Gestion d'un client mécontent à la BCDC 175
- Exemple 2 : L'endurance du sourire au Karibu Lodge 176
- Exercice 1 : Le miroir des expressions positives 176
- Exercice 2 : Le dialogue silencieux de résolution 177

Ressources complémentaires 178

- Questions et Réponses Fréquentes 178
- Analyse des Erreurs Fréquentes 180

Chapitre 10 : Adaptation contextuelle et codes culturels en RDC 182

10.1. Adaptation de la tenue aux climats locaux 182

- 10.1.1. Comprendre les zones climatiques et leurs implications 182
- 10.1.2. Exemples concrets d'adaptation 183
- 10.1.3. Exercices d'application 184

10.2. Codes de pudeur et respect des traditions locales 187

- 10.2.1. Le principe de l'observation et de l'adaptation 187
- 10.2.2. Les points de sensibilité courants 188
- 10.2.3. Scénarios d'application 188
- 10.2.4. Exercices d'application 189

10.3. Accessoires et bijoux : la règle de la sobriété 192

- 10.3.1. La philosophie du "moins mais mieux" 192
- 10.3.2. Les accessoires autorisés et recommandés 192
- 10.3.3. Scénarios pour illustrer 193
- 10.3.4. Exercices d'application 194

10.4. L'image de marque personnelle sur les réseaux sociaux 196

- 10.4.1. Le principe de la permanence et de la publicité 196
- 10.4.2. Les "drapeaux rouges" pour un employeur 197
- 10.4.3. Construire une image de marque positive 197
- 10.4.4. Scénario concret 198
- 10.4.5. Exercices d'application 199

Ressources complémentaires 201

- Questions-Réponses 201
- Analyse d'erreurs fréquentes 202

ANNEXES 205

A.1. Trousse de secours « Beauté et Couture » 205
- A.1.1. Composition détaillée et usage stratégique 205
- A.1.2. Scénarios d'application et protocoles d'intervention 206
- A.1.3. Exercices 207

A.2. Grille d'auto-évaluation « Grooming Check » 209
- A.2.1. Le principe de la vérification systématique 209
- A.2.2. La Grille d'Auto-Évaluation Détaillée 209
- A.2.3. Exercices 211

A.3. Guide des formes de visage et corrections maquillage 212
- A.3.1. Le principe fondamental du clair-obscur 213
- A.3.2. Identification des morphologies faciales 213
- A.3.3. Techniques de correction par forme de visage 213
- A.3.4. Exercices 214

A.4. Tutoriel d'entretien des chaussures et textiles 217
- A.4.1. L'entretien des textiles de l'uniforme 217
- A.4.2. Le protocole d'entretien des chaussures en cuir 218
- A.4.3. Exercices 219

Éditions Donel C.
Direction Éditoriale et Conception Générale :
MURHULA BAZIKANGE M.
Pour contacts, mon site web :
https://murhulabazikange.com/

© 2025, Donel Consulting, Kin. RDC
Tous droits réservés.

Pour l'excellence de l'éducation en RDC,
Tous les manuels scolaires en un seul endroit,
sur ce site web :
https://manuels-scolaires-rdc.com/

Pour plus de détails, scannez ceci :

Conforme au Programme national

RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE, SECONDAIRE ET TECHNIQUE (EPST)

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Préface et orientation du cours

Ce manuel définit les standards de présentation physique exigés dans les métiers de l'accueil et du protocole en République Démocratique du Congo. L'esthétique, dans ce cursus, dépasse la simple cosmétologie pour devenir un outil de communication non verbale stratégique. L'apparence de l'hôtesse ou de l'hôte de protocole reflète l'image de marque de l'institution qu'elle ou il représente, qu'il s'agisse d'une compagnie aérienne nationale, d'un ministère ou d'un complexe hôtelier de prestige. Le cours privilégie une approche professionnelle, axée sur la sobriété, l'élégance et une hygiène irréprochable.

La maîtrise de cette communication silencieuse constitue un avantage compétitif décisif sur le marché du travail congolais et international. L'agent d'accueil qui reçoit une délégation de partenaires miniers à l'aéroport de Luano à Lubumbashi, l'hôtesse qui guide les participants d'un sommet de la SADC au Palais du Peuple à Kinshasa, ou le réceptionniste d'un grand hôtel de Goma face à une clientèle internationale, sont les premiers ambassadeurs de leur organisation. Leur présentation impeccable inspire instantanément confiance, compétence et respect. Ce manuel est conçu comme un guide pratique pour transformer votre image personnelle en un puissant capital professionnel.

Il convient de définir précisément les termes qui fondent notre approche. La sobriété professionnelle est la maîtrise de l'apparence pour qu'elle serve un objectif précis, sans distraction. Elle consiste à choisir des couleurs, des coupes et un maquillage qui soulignent le professionnalisme plutôt que l'individualité. L'élégance est l'harmonie entre la personne, sa tenue et le contexte de sa mission ; elle ne dépend pas du coût des vêtements mais de la justesse des choix et du soin apporté aux détails. Enfin, l'hygiène irréprochable est le socle non négociable de toute interaction professionnelle, garantissant une présence agréable et saine, quelles que soient les conditions climatiques ou la durée du service.

Ce parcours de formation vous donnera les clés pour décoder et appliquer le langage universel de la présentation professionnelle. Chaque chapitre, chaque exercice est une étape vers l'acquisition d'une autonomie complète dans la gestion de votre image. Vous apprendrez à faire de votre apparence non pas une source de préoccupation, mais un instrument de succès, maîtrisé et déployé avec intelligence et assurance.

0.2. Objectifs généraux et compétences visées

L'objectif terminal de ce programme est de rendre l'élève totalement autonome et proactif dans la gestion de son capital image, en toutes circonstances professionnelles. À l'issue de cette formation, l'apprenant doit maîtriser l'ensemble des techniques de soins, de mise en beauté et d'entretien vestimentaire qui constituent la base d'une présentation d'excellence. Il ne s'agit pas d'appliquer des recettes, mais de comprendre les principes pour les adapter à sa propre personne et aux exigences spécifiques de chaque mission.

Les compétences visées se décomposent en trois axes complémentaires : le savoir théorique, le savoir-faire technique et le savoir-être professionnel.

Compétences Fondamentales (Savoir)

1. **Maîtrise de la biologie cutanée appliquée** : L'élève devra être capable d'identifier son type de peau (normale, sèche, grasse, mixte) et son état (déshydratée, sensible). Cette compétence est cruciale pour comprendre les besoins spécifiques des peaux noires et métissées, souvent sujettes à la déshydratation et à l'excès de sébum dans le climat chaud et humide de la RDC. Cette connaissance justifie le choix de produits non comédogènes et de routines adaptées.
2. **Connaissance experte des produits cosmétiques** : Il s'agit de savoir lire une liste d'ingrédients pour identifier les agents hydratants (glycérine, acide hyaluronique), matifiants (poudre de riz, kaolin) ou irritants. L'élève apprendra à différencier les types de fonds de teint (fluide, compact, poudre) et à choisir la teinte exacte correspondant à sa carnation et ses sous-tons, un défi majeur pour les peaux ébène. Une attention particulière sera portée aux produits disponibles et fiables sur le marché congolais.
3. **Assimilation des codes de l'étiquette professionnelle** : L'élève saura analyser et appliquer les codes vestimentaires et de présentation propres à différents secteurs : rigueur et discrétion dans le secteur bancaire à Gombe, élégance fonctionnelle dans l'aérien à N'djili, sophistication maîtrisée dans l'hôtellerie de luxe à Kolwezi.

Compétences Techniques (Savoir-faire)

4. **Exécution d'une routine de soins du visage et du corps** : L'élève maîtrisera la séquence précise et les gestes techniques du double nettoyage, de l'exfoliation douce, de l'hydratation et de la protection solaire, condition essentielle pour maintenir une peau saine capable de supporter un maquillage longue durée.

5. **Réalisation du maquillage professionnel "Mise en Beauté"** : Cette compétence centrale implique la capacité à réaliser, en moins de 30 minutes, un maquillage complet, durable et naturel. Les étapes techniques incluent : la préparation de la peau, l'application d'une base matifiante, l'unification du teint sans effet de masque, la correction des cernes, la fixation avec une poudre translucide, la structuration subtile du visage (contouring léger), le maquillage discret des yeux et l'application d'un rouge à lèvres neutre et longue tenue.
6. **Gestion et entretien de la garde-robe professionnelle** : L'élève saura laver, détacher, repasser et ranger son uniforme et ses accessoires pour garantir un état impeccable au quotidien. Cela inclut les techniques de cirage et d'entretien des chaussures, le nouage réglementaire du foulard ou de la cravate, et la propreté des accessoires (badges, stylos, montres).

Compétences Comportementales (Savoir-être)

7. **Développement de l'auto-évaluation objective** : L'élève apprendra à porter un regard critique et constructif sur sa propre présentation avant chaque prise de service. Il saura identifier et corriger immédiatement le moindre détail non conforme (un pli sur une chemise, une brillance sur le front, un ongle écaillé).
8. **Intégration d'une discipline personnelle rigoureuse** : La compétence ultime est la transformation de ces techniques en habitudes. L'élève développera une organisation personnelle permettant d'intégrer cette routine de préparation dans son quotidien, sans que cela ne génère du stress ou des retards, démontrant ainsi sa fiabilité et son professionnalisme.

0.3. Méthodologie et approche pédagogique

La méthode pédagogique de ce manuel est résolument active et pragmatique. Elle combine des apports théoriques concis, qui donnent le "pourquoi" des choses, avec des démonstrations et des ateliers pratiques intensifs, qui enseignent le "comment". L'objectif est de s'assurer que chaque connaissance est immédiatement transformée en une compétence observable et maîtrisée. L'apprentissage se fait par l'action, la répétition et l'ajustement constant.

Les Ateliers Pratiques : Au cœur de l'apprentissage

1. **Séances d'auto-application (Self-Makeup)** : L'essentiel de la formation pratique repose sur le principe de l'auto-application. Face à un miroir, chaque élève est son propre modèle. Cette méthode garantit que l'apprenant maîtrise les gestes sur son propre visage,

avec ses propres traits et spécificités. Une séance type commence par un brief clair de l'enseignant, par exemple : "Vous avez 25 minutes pour réaliser un maquillage de jour, résistant à la chaleur, pour un service d'accueil en extérieur lors de la foire agricole de Vwira dans le Sud-Kivu". L'élève doit alors mobiliser ses connaissances pour choisir les bons produits et appliquer les bonnes techniques dans le temps imparti.

2. **Pratique en binôme et évaluation par les pairs** : Pour développer le regard critique et la capacité à verbaliser un diagnostic professionnel, des séances de travail en binôme sont organisées. L'élève A réalise une prestation (par exemple, le nouage d'un foulard de compagnie aérienne) sur l'élève B. Ensuite, l'élève B, guidé par une grille d'évaluation précise, fournit un feedback constructif à l'élève A. Les rôles sont ensuite inversés. Cet exercice renforce la cohésion et prépare à la culture du feedback en entreprise.
3. **Scénario : Simulation d'une prise de poste à l'aéroport de la Loano** > Il est 05h00 du matin à Lubumbashi. La température est déjà de 24°C avec une forte humidité. Vous êtes agent d'escale et devez accueillir les passagers du premier vol pour Kinshasa à 06h30. Votre briefing d'équipe est à 06h00 précises. Votre uniforme, repassé la veille, est prêt. Vous disposez de 40 minutes pour votre routine complète de préparation (hygiène, maquillage, coiffure, habillage). L'électricité vient de subir une micro-coupure. Décrivez, étape par étape, l'organisation de votre préparation pour être impeccable et à l'heure, en justifiant chaque choix (type de maquillage, coiffure, etc.). Ce type de scénario ancre l'apprentissage dans une réalité tangible, forçant l'élève à intégrer les contraintes de temps, d'environnement et d'imprévus.

L'Ancrage dans la Réalité Professionnelle Congolaise

4. **Interventions de professionnels du terrain** : Le cursus est enrichi par des masterclass et des témoignages de professionnels reconnus. L'intervention d'une cheffe de cabine principale de Congo Airways sur les exigences spécifiques du "grooming" en vol, d'un directeur du protocole d'État sur la gestion de l'image lors des cérémonies officielles, ou d'une maquilleuse professionnelle travaillant pour la télévision nationale (RTNC) sur les techniques de maquillage pour la caméra, apporte une validation et une perspective concrète du monde du travail.
5. **Analyse de cas sur supports visuels locaux** : L'enseignant utilisera des photos et des vidéos issues de l'actualité congolaise (conférences de presse, événements culturels, inaugurations) comme

supports d'analyse. En groupe, les élèves apprendront à identifier les exemples d'excellence en matière de présentation, mais aussi à repérer les erreurs communes (brillance, maquillage inadapté, tenue négligée) afin de développer leur œil d'expert et d'éviter de reproduire ces fautes.

0.4. Critères d'évaluation et standards de performance

L'évaluation dans ce domaine sanctionne la constance, la précision et l'intégration des standards professionnels au quotidien. La performance n'est pas jugée sur un unique exploit, mais sur la capacité à maintenir un niveau d'excellence constant, du premier au dernier jour de la formation, et au-delà. L'évaluation est donc un processus continu, transparent et formateur.

L'Évaluation Formelle

1. **Examens pratiques en conditions réelles** : Des évaluations sommatives sont organisées à la fin de chaque module majeur. Par exemple, un examen final pourrait consister à se présenter à 08h00 du matin, en uniforme complet, et à exécuter devant un jury (composé d'enseignants et de professionnels invités) la routine complète de maquillage "mise en beauté" en temps limité (25 minutes). Le jury évalue non seulement le résultat final, mais aussi la méthode, l'organisation du plan de travail et l'hygiène des gestes.
2. **Évaluations théoriques écrites** : Des interrogations écrites permettent de vérifier l'assimilation des connaissances fondamentales. Les questions porteront sur la justification scientifique des routines de soin, la composition des produits, la terminologie professionnelle, et les règles de protocole vestimentaire. Par exemple : "Expliquez pourquoi l'utilisation d'une protection solaire indice 30 est recommandée au quotidien à Kinshasa, même pour les peaux foncées."

Le 'Grooming Check' : L'Outil de l'Excellence Quotidienne

3. **Définition et Objectif** : Le 'grooming check' est une inspection individuelle, brève et inopinée, menée par l'enseignant ou un superviseur au début d'un cours ou d'un atelier. Il ne s'agit pas d'un piège, mais d'une réplique exacte des procédures de contrôle qualité en vigueur dans les compagnies aériennes, les grands hôtels et les services de protocole. Son objectif est de transformer les standards de présentation en réflexes quotidiens et de cultiver une attention constante aux détails.

4. **Grille d'évaluation détaillée du 'Grooming Check'** : L'évaluation se base sur une grille objective, connue de tous les élèves. Chaque critère est noté sur la base de sa conformité.

   - **Coiffure (5 points)**
     - Cheveux attachés et parfaitement maîtrisés, aucun cheveu lâche sur le visage ou la nuque.
     - Coiffure réglementaire (chignon, tresse sobre, etc.) respectée.
     - Accessoires de coiffure discrets et de couleur neutre (noir, marron).
     - Aspect propre et soigné, sans pellicules visibles sur le col.
     - Racines (en cas de coloration) ou repousses (en cas de défrisage) entretenues.
   - **Maquillage (5 points)**
     - Teint unifié, mat et sans démarcation au niveau du cou.
     - Absence totale de brillance, en particulier sur la zone T (front, nez, menton).
     - Fard à paupières dans des tons neutres (beige, marron, taupe), appliqué avec discrétion.
     - Lèvres hydratées et maquillées avec une couleur neutre (nude, bois de rose), tenue impeccable.
     - Application générale nette, sans trace de mascara sous les yeux ou de fond de teint sur le col.
   - **Mains et Ongles (5 points)**
     - Mains propres et hydratées.
     - Ongles courts (ne dépassant pas la pulpe du doigt), de forme et de longueur uniformes.
     - Ongles parfaitement propres en dessous.
     - Vernis autorisé : transparent, beige nude ou manucure française discrète.
     - Vernis impeccable, sans aucun écaillement.
   - **Uniforme et Tenue (5 points)**
     - Propreté absolue de chaque pièce de l'uniforme (col, poignets).
     - Repassage parfait, absence de plis.
     - Chaussures réglementaires, parfaitement cirées et en excellent état.

- Badge d'identification porté du côté gauche, droit et propre.
- Foulard ou cravate noué selon la technique réglementaire et positionné correctement.

– **Hygiène Générale et Posture (5 points)**
- Absence de toute odeur corporelle ou de parfum entêtant (un déodorant neutre est requis).
- Haleine fraîche.
- Bijoux limités au strict minimum autorisé (ex: une montre discrète, une paire de puces d'oreilles).
- Posture droite et dynamique.

5. **Processus de Feedback Immédiat** : Lorsqu'une non-conformité est détectée lors d'un 'grooming check', elle est signalée à l'élève de manière discrète et constructive. L'enseignant ne se contente pas de pointer l'erreur, il rappelle le standard, explique l'impact négatif du détail (ex: "un ongle écaillé suggère un manque de soin qui peut inquiéter un client") et indique comment le corriger. L'élève est souvent invité à rectifier le point immédiatement si possible, renforçant ainsi l'apprentissage.

PARTIE 1 : HYGIÈNE FONDAMENTALE ET SOINS CORPORELS DE BASE

Cette première partie établit les fondations biologiques et hygiéniques indispensables à toute mise en beauté. Avant de parler d'ornement, l'élève doit maîtriser la propreté clinique et la santé de la peau, bases essentielles pour supporter de longues heures de service en public, souvent sous des climats chauds et humides. Comprendre sa peau, savoir la nettoyer en profondeur et la maintenir en bonne santé est le premier acte de professionnalisme. C'est sur cette toile saine et préparée que toutes les techniques de mise en beauté pourront ensuite s'exprimer avec succès et durabilité. Nous allons ici construire les murs porteurs de votre capital image.

Chapitre 1 : Hygiène corporelle et gestion des contraintes physiologiques

Chaque fois que vous interagissez avec une autre personne dans un cadre professionnel, votre corps communique bien avant que vous ne prononciez le moindre mot. Une présentation soignée, qui commence par une hygiène corporelle irréprochable, constitue le fondement de la crédibilité et du respect. Ce chapitre établit les principes biologiques et les protocoles pratiques qui permettent de maîtriser son image et d'assurer un confort constant, même dans les conditions les plus exigeantes du service protocolaire ou de l'accueil en République Démocratique du Congo. Il s'agit d'acquérir non pas des habitudes, mais des réflexes professionnels qui transforment la gestion de son corps en un véritable outil de communication non verbale.

1.1. Biologie de la peau et mécanismes de transpiration

La compréhension scientifique du fonctionnement de la peau est la première étape pour gérer efficacement ses manifestations. La peau est un organe complexe, notre première ligne de défense et un régulateur thermique essentiel. Sa maîtrise est une compétence fondamentale pour tout professionnel de l'accueil.

La peau est structurée en trois couches principales :

- **L'épiderme :** La couche la plus externe, visible. Elle est en renouvellement constant et agit comme une barrière protectrice contre les agressions extérieures (bactéries, pollution).
- **Le derme :** La couche intermédiaire, épaisse et résistante. Elle abrite les vaisseaux sanguins, les terminaisons nerveuses, les follicules pileux et les glandes.
- **L'hypoderme :** La couche la plus profonde, principalement constituée de tissus adipeux (graisse). Elle sert d'isolant thermique et d'amortisseur de chocs.

Le derme contient deux types de glandes sudoripares (ou sudorales), responsables de la production de sueur :

1. **Les glandes eccrines :** Réparties sur la quasi-totalité du corps, elles sont particulièrement nombreuses sur la paume des mains, la plante des pieds et le front. Elles sécrètent une sueur composée à 99% d'eau et de sels minéraux. Cette sueur est inodore à sa source. Son rôle

principal est la thermorégulation : en s'évaporant à la surface de la peau, elle refroidit le corps. C'est la transpiration que l'on ressent lors d'un effort physique ou sous le climat chaud et humide de Kinshasa ou de la cuvette centrale.

2. **Les glandes apocrines :** Localisées dans des zones spécifiques comme les aisselles, la région génitale et le pourtour des mamelons, elles ne deviennent actives qu'à partir de la puberté. Elles produisent une sueur plus épaisse, riche en lipides et en protéines. Cette sueur est également inodore au départ, mais sa décomposition par les bactéries présentes à la surface de la peau génère les composés chimiques responsables des odeurs corporelles. Ces glandes sont principalement activées par les stimuli émotionnels : stress, peur, anxiété, douleur.

Il est donc crucial de distinguer la **transpiration thermorégulatrice**, une réaction physiologique normale à la chaleur, de la **transpiration émotionnelle**, directement liée à l'état psychologique. Un professionnel de l'accueil peut être confronté aux deux simultanément : la chaleur d'une salle de conférence non climatisée à Matadi (thermorégulation) et le stress de devoir prendre la parole devant une assemblée importante (émotionnelle).

Exemple 1 : Scénario d'un agent de protocole à l'aéroport de N'djili

Un agent de protocole attend une délégation ministérielle sur le tarmac de l'aéroport international de N'djili. La température extérieure est de 32°C avec une forte humidité. L'agent ressent une transpiration généralisée sur son front et son dos. Il s'agit principalement d'une transpiration de thermorégulation, sécrétée par ses glandes eccrines pour tenter de refroidir son corps. Au moment où l'avion se pose et que la porte s'ouvre, il ressent une montée de stress à l'idée de devoir saluer parfaitement chaque membre de la délégation. Une sueur soudaine et plus intense apparaît sous ses aisselles. C'est une transpiration émotionnelle, sécrétée par ses glandes apocrines. La connaissance de ce double mécanisme lui permet de ne pas paniquer et d'avoir utilisé au préalable un produit adapté.

Exemple 2 : Situation d'une hôtesse à un salon professionnel au Pullman de Lubumbashi

Une hôtesse est en poste depuis trois heures à un stand très fréquenté. La climatisation de la grande salle peine à compenser la chaleur dégagée par la foule. Elle transpire légèrement mais de façon continue pour réguler sa température. Soudain, son superviseur vient l'informer qu'elle a été choisie

pour présenter le produit phare de l'entreprise au Directeur Général qui arrivera dans cinq minutes. Le trac provoque une transpiration nerveuse, plus localisée et potentiellement plus odorante. Comprendre que cette seconde transpiration est liée à ses émotions lui permet d'appliquer une technique de respiration pour calmer son stress, réduisant ainsi la stimulation de ses glandes apocrines.

Exercice d'application 1.1.1 : Analyse de situation

Un jeune réceptionniste dans un hôtel de Bukavu, face au lac Kivu, doit gérer l'arrivée simultanée d'un groupe de touristes bruyants et d'un client très important qui se plaint d'une erreur de réservation. Le hall d'accueil est bondé et la température monte. Le réceptionniste sent ses mains devenir moites et une auréole se former sous son uniforme au niveau des aisselles.

Question : Identifiez et expliquez les deux types de transpiration à l'œuvre dans cette situation.

Corrigé de l'exercice 1.1.1 : Analyse pas à pas

1. **Identification du premier type de transpiration :** Le hall est bondé et la température monte. Le corps du réceptionniste réagit à cette augmentation de la chaleur ambiante pour maintenir sa température interne stable. La transpiration généralisée, notamment la moiteur des mains (riches en glandes eccrines), est une manifestation de la **transpiration de thermorégulation**. Elle est principalement composée d'eau et vise à refroidir la peau par évaporation.

2. **Identification du second type de transpiration :** Le réceptionniste fait face à une situation de stress intense : gérer un groupe difficile tout en calmant un client mécontent et important. Cette pression psychologique déclenche une réaction du système nerveux qui stimule les **glandes apocrines**. L'auréole qui se forme spécifiquement sous les aisselles est la signature de cette **transpiration émotionnelle**. Elle est plus riche en composés organiques et est la principale source potentielle d'odeurs corporelles si elle n'est pas gérée.

3. **Synthèse :** Le réceptionniste subit une double contrainte. La transpiration de ses mains est une réponse physique à la chaleur (thermorégulatrice), tandis que la transpiration sous ses aisselles est une réponse psycho-physiologique au stress (émotionnelle).

Exercice d'application 1.1.2 : Association de concepts

Associez chaque élément de la colonne A à sa définition ou fonction correspondante dans la colonne B.

Colonne A	Colonne B
:***	:***
1. Glande eccrine	a) Couche profonde de la peau, isolante et amortissante.
2. Épiderme	b) Produit une sueur riche en lipides, activée par le stress.
3. Glande apocrine	c) Couche externe visible, barrière protectrice.
4. Hypoderme	d) Produit une sueur aqueuse pour refroidir le corps.

Corrigé de l'exercice 1.1.2 : Analyse pas à pas

1. **Analyse de l'élément 1 (Glande eccrine) :** La fonction principale des glandes eccrines est la thermorégulation. Elles sécrètent une sueur composée majoritairement d'eau pour refroidir le corps. La description "Produit une sueur aqueuse pour refroidir le corps" (d) correspond parfaitement. **Donc, 1 -> d.**

2. **Analyse de l'élément 2 (Épiderme) :** L'épiderme est la couche la plus superficielle de la peau. Son rôle est de protéger le corps des agressions extérieures. La description "Couche externe visible, barrière protectrice" (c) est la définition exacte. **Donc, 2 -> c.**

3. **Analyse de l'élément 3 (Glande apocrine) :** Les glandes apocrines sont liées aux émotions et produisent une sueur plus complexe, dont la décomposition par les bactéries cause les odeurs. La description "Produit une sueur riche en lipides, activée par le stress" (b) est correcte. **Donc, 3 -> b.**

4. **Analyse de l'élément 4 (Hypoderme) :** L'hypoderme est la couche la plus profonde, grasse, qui isole et protège des chocs. La description "Couche profonde de la peau, isolante et amortissante" (a) correspond à sa fonction. **Donc, 4 -> a.**

Solution finale : 1-d, 2-c, 3-b, 4-a.

1.2. Protocoles de douche et soins d'hygiène intime

Une hygiène corporelle rigoureuse est le pilier d'une présence professionnelle impeccable. Elle ne se limite pas à un simple nettoyage, mais suit un protocole précis visant une fraîcheur et un confort durables, particulièrement importants dans le contexte climatique tropical de la RDC.

Le protocole de douche quotidien doit être considéré comme une préparation professionnelle. L'objectif est d'éliminer la sueur, les bactéries, les cellules mortes et le sébum accumulés.

Étapes clés d'une douche efficace :

1. **Température de l'eau :** Une eau tiède est idéale. L'eau trop chaude agresse la peau, la dessèche et peut stimuler la production de sébum. L'eau trop froide ne nettoie pas aussi efficacement les corps gras.
2. **Choix du produit lavant :** Utiliser un savon ou un gel douche au **pH neutre** ou "surgras". Le pH naturel de la peau est légèrement acide (autour de 5,5). Les savons classiques, souvent alcalins (pH élevé), peuvent perturber cet équilibre, détruire le film hydrolipidique protecteur et favoriser la sécheresse ou les irritations.
3. **Technique de nettoyage :** Insister sur les zones où se trouvent les glandes apocrines (aisselles, zones intimes) et les zones de plis (derrière les genoux, coudes, cou) où la sueur et les bactéries ont tendance à s'accumuler. Utiliser une fleur de douche ou un gant de toilette propre, à changer et laver très régulièrement.
4. **Rinçage :** Le rinçage doit être abondant et complet. Les résidus de savon peuvent provoquer des démangeaisons et des irritations.
5. **Séchage :** C'est une étape critique, souvent négligée. L'humidité résiduelle, surtout dans les plis, crée un environnement propice au développement des bactéries et des champignons (mycoses), un problème fréquent dans les climats chauds et humides comme celui de Mbandaka ou Kisangani. Il faut se sécher méticuleusement par tamponnement avec une serviette propre et sèche, sans frotter agressivement.

Soins d'hygiène intime :

Cette zone requiert une attention particulière en raison de sa sensibilité.

- **Fréquence :** Une à deux toilettes intimes par jour suffisent. Un excès d'hygiène peut être aussi néfaste qu'un manque, car il détruit la flore vaginale protectrice (flore de Döderlein).
- **Produits :** Utiliser un produit lavant spécifique pour l'hygiène intime, au pH physiologique, ou simplement de l'eau claire. Les gels douche classiques sont à proscrire.
- **Technique :** Le nettoyage doit toujours se faire de l'avant vers l'arrière pour éviter de ramener des bactéries de la zone anale vers la zone vaginale et urinaire, prévenant ainsi les infections. La toilette doit

rester externe (vulve) et ne jamais être interne (douche vaginale), car cela détruit l'écosystème protecteur naturel.

- **Séchage :** Le séchage doit être particulièrement soigneux, avec une serviette réservée à cet usage ou du papier toilette doux, toujours par tamponnement.

Exemple 1 : Routine matinale d'une employée de banque à Kinshasa

Mado se prépare pour sa journée de travail à la Rawbank. Sa routine de douche est optimisée pour 12 heures de fraîcheur. Elle utilise de l'eau tiède et un gel douche au pH neutre. Elle insiste sur les aisselles et le cou. Pour sa toilette intime, elle emploie un soin lavant spécifique recommandé par son pharmacien. L'étape la plus importante pour elle est le séchage. Elle utilise une serviette pour le corps et une plus petite, exclusivement pour les zones intimes. Elle s'assure que sa peau est parfaitement sèche avant d'appliquer son anti-transpirant et de s'habiller. Ce protocole lui évite l'inconfort et les irritations malgré la chaleur et les longues heures assise.

Exemple 2 : Prévention des mycoses pour un sportif à Kananga

Didier pratique le football après ses heures de travail. Il vit à Kananga, où le climat peut être lourd. Après chaque entraînement, il prend une douche en suivant un protocole strict. Il sait que la sueur et l'humidité post-effort le rendent vulnérable aux mycoses, notamment au niveau des pieds ("pied d'athlète"). Il se lave avec un savon antiseptique doux, puis passe plusieurs minutes à sécher méticuleusement son corps, en insistant particulièrement entre chaque orteil avec une serviette sèche. Cette rigueur dans le séchage est sa meilleure prévention contre les infections fongiques.

Exercice d'application 1.2.1 : Étude de cas

Amina, qui travaille comme hôtesse d'accueil à l'aéroport de Goma, se plaint de démangeaisons et de rougeurs fréquentes au niveau des aisselles et dans les plis du coude depuis quelques semaines. Elle dit prendre deux douches très chaudes par jour avec son savon de Marseille habituel et se frotter vigoureusement avec une serviette pour être "bien sèche".

Question : Identifiez au moins trois erreurs potentielles dans la routine d'hygiène d'Amina et proposez pour chacune une correction justifiée.

Corrigé de l'exercice 1.2.1 : Analyse pas à pas

1. **Identification de l'erreur 1 : L'eau très chaude.** L'utilisation d'une eau très chaude agresse la peau. Elle élimine le film hydrolipidique, une barrière naturelle qui protège l'épiderme et maintient son hydratation. Une peau privée de cette protection devient sèche, sensible et sujette aux irritations et rougeurs.
   - **Correction :** Amina devrait utiliser de l'eau tiède. Cela nettoie efficacement sans décaper la peau, préservant ainsi son équilibre naturel.
2. **Identification de l'erreur 2 : Le savon de Marseille.** Bien que traditionnel, le savon de Marseille a un pH alcalin (élevé), très différent du pH légèrement acide de la peau. Son usage répété perturbe l'acidité naturelle de la peau, qui constitue une défense contre la prolifération bactérienne. Cela peut expliquer les irritations.
   - **Correction :** Amina devrait opter pour un gel douche ou un pain dermatologique "surgras" ou au "pH neutre pour la peau". Ces produits respectent le film hydrolipidique et l'acidité naturelle de l'épiderme.
3. **Identification de l'erreur 3 : Le frottement vigoureux.** Se frotter énergiquement avec une serviette est une agression mécanique pour la peau, surtout si elle est déjà sensibilisée par l'eau chaude et un savon inadapté. Ce geste peut accentuer les rougeurs et les démangeaisons au lieu de les calmer.
   - **Correction :** Amina doit se sécher en tamponnant doucement sa peau avec une serviette propre et douce. Cette méthode absorbe l'humidité sans irriter l'épiderme.

Exercice d'application 1.2.2 : Vrai ou Faux

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si elle est Vraie ou Fausse et justifiez brièvement votre réponse.

1. Une douche vaginale quotidienne est recommandée pour une hygiène intime parfaite.
2. Le séchage de la peau est aussi important que le lavage pour prévenir certaines infections.
3. Utiliser un savon au pH élevé (alcalin) est bénéfique pour la peau.

Corrigé de l'exercice 1.2.2 : Analyse pas à pas

1. **Affirmation 1 :** Faux. Les douches vaginales sont à proscrire. Elles détruisent la flore vaginale naturelle (flore de Döderlein) qui protège contre les infections. La toilette intime doit rester externe.