

**SOINS ESTHÉTIQUES**

**COIFFEUSES ET COIFFEURS,  
COIFFEUSES-STYLISTES ET COIFFEURS-STYLISTES**

---

**RAPPORT D'ANALYSE DE  
LA SITUATION DE TRAVAIL**

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

**Gabrielle Gélinas**, enseignante  
Spécialiste de l'enseignement  
Commission scolaire Chemin-du-Roy

**Pierre Lebeau**, responsable du secteur *Soins esthétiques*  
Responsable du projet  
Direction des programmes  
Direction générale de la formation professionnelle et technique

**Manon Paquette**, consultante en formation et en évaluation  
Animatrice de l'atelier et rédactrice du rapport

**Élizabeth Szöts**, conseillère en élaboration de programmes  
Secrétaire de l'atelier

**Révision linguistique**, sous la responsabilité des Services linguistiques du ministère de l'Éducation

Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation

ISBN : 2-550-34271-2

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1999

## REMERCIEMENTS

La tenue de l'atelier d'analyse de la situation de travail (AST) des coiffeuses et coiffeurs et des coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes ainsi que la production du présent rapport ont été rendues possibles grâce à la participation de nombreuses personnes.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) du ministère de l'Éducation tient à remercier de façon particulière les spécialistes de la profession qui ont généreusement accepté de participer à l'atelier d'analyse de la situation de travail ainsi qu'à la validation du rapport. La qualité de leurs interventions et la pertinence des renseignements fournis ont permis de tracer un portrait très valable de la profession.

Les personnes suivantes ont participé au premier atelier, qui portait sur la coiffure, lequel a eu lieu à Trois-Rivières, les 22, 23 et 24 novembre 1998 :

**M. Réal Audet**

Coiffeur  
Boisbriand

**M. Herman Lavoie**

Coiffeur  
Sainte-Foy

**M<sup>me</sup> Ginette Bouchard-Poulin**

Coiffeure  
Abercorn

**M<sup>me</sup> Jovette Leblanc**

Coiffeure  
Baie-Comeau

**M<sup>me</sup> Martine Gaudreau**

Coiffeure  
Rimouski

**M. Yvon Normandin**

Coiffeur  
Trois-Rivières

**M. Jean-François Hurtubise**

Coiffeur  
Sainte-Thérèse

**M<sup>me</sup> Julie Sénécal**

Coiffeure  
Pointe-Calumet

**M<sup>me</sup> Francine Johnston**

Coiffeure  
Trois-Rivières

**M<sup>me</sup> Huguette Tremblay**

Coiffeure et technicienne en coloration  
Chicoutimi

Les personnes suivantes ont participé au second atelier qui portait sur la coiffure stylisée, lequel a eu lieu à Sainte-Foy, le 11 janvier 1999 :

**M. Jacques Aubert**

Coiffeur  
Sillery

**M<sup>me</sup> Brigitte Juneau**

Coiffeure  
Sainte-Foy

**M<sup>me</sup> Arlyne Côté**

Coiffeure  
Sainte-Foy

**M. Billy Leblanc**

Coiffeur  
Trois-Rivières

**M<sup>me</sup> Christine Gagné**

Coiffeure  
Rimouski

**M<sup>me</sup> Julie Morin**

Coiffeure  
Saint-Eustache

Ont également assisté à l'une ou l'autre des rencontres, à titre d'observatrices et d'observateur :

**M<sup>me</sup> Aline Bouchard**

Enseignante et représentante de l'AQPSE  
CS de Chicoutimi  
Chicoutimi

**M. Bruno Gosselin**

Enseignant, responsable de département  
CS des Phares  
Rimouski

**M<sup>me</sup> Nicole Boucher**

Enseignante  
CS de Laval  
Laval

**M<sup>me</sup> Colette Lajoie**

Enseignante  
CS de Chicoutimi  
Chicoutimi

**M<sup>me</sup> Francine Daoust**

Inspectrice  
CSST  
Montréal

**M<sup>me</sup> Carole Lavoie**

Conseillère en main-d'œuvre  
Emploi-Québec  
Québec

**M<sup>me</sup> Lyne Dufresne**

Enseignante  
CS Pierre-Morin  
Mont-Laurier

**M<sup>me</sup> Claudette Létourneau**

Enseignante  
CS de la Capitale  
Beauport

**M<sup>me</sup> Jacynthe Gauthier**

Enseignante  
CS du Lac-Saint-Jean  
Alma

## AVERTISSEMENT

Le présent rapport reflète le plus fidèlement possible les propos tenus par les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail. C'est pourquoi, à leur demande, le terme « coiffeure » a été utilisé dans le texte, même si le terme « coiffeuse » est celui qui convient pour respecter les règles de formation des appellations au féminin.

## TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	1
2	CADRE DE L'ANALYSE.....	3
3	DÉFINITION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION .....	4
3.1	Définitions générales de la coiffure.....	4
3.2	Définitions générales de la coiffeuse et du coiffeur .....	4
4	CONDITIONS ET CONTEXTE D'EXERCICE DE LA PROFESSION DE COIFFEURE, COIFFEUR ET COIFFEURE-STYLISTE, COIFFEUR-STYLISTE .....	6
4.1	Lieux de travail.....	6
4.2	Niveau de responsabilités et prise de décision .....	6
4.3	Facteurs de stress.....	7
4.4	Risques pour la santé et la sécurité.....	7
4.5	Motivation et conditions d'entrée sur le marché du travail .....	8
4.6	Perspectives d'emploi et rémunération .....	8
5	ACTIVITÉS DE TRAVAIL ET DE VIE PROFESSIONNELLE DES COIFFEURES, DES COIFFEURS ET COIFFEURE-STYLISTE, COIFFEUR STYLISTE.....	10
6	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE AUX ACTIVITÉS .....	30
6.1	Fréquence d'exécution des activités de travail .....	30
6.2	Degré de complexité des activités de travail et de vie professionnelle.....	32
6.3	Importance relative des activités de travail.....	34
7	HABILETÉS TRANSFÉRABLES.....	36
7.1	Habilités en chimie .....	36
7.2	Habilités en communication.....	36
7.3	Habilités en psychologie.....	37
7.4	Habilités en gestion, en vente et en résolution de problèmes .....	37
7.5	Habilités en informatique .....	37
7.6	Habilités en arts.....	38
8	COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET QUALITÉS PERSONNELLES .....	39
9	COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION .....	42
9.1	Commentaires généraux des coiffeuses et des coiffeurs .....	42
9.2	Commentaires sur le contenu de la formation professionnelle (DEP).....	42
9.3	Commentaires des stylistes .....	43

## 1 INTRODUCTION

La Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) effectue actuellement la révision de programmes d'études secondaires menant au diplôme d'études professionnelles (DEP) et à l'attestation d'études professionnelles (ASP). Pour réviser les programmes d'études, la DGFPT a adopté un processus comprenant cinq grandes phases : la planification, l'élaboration, l'organisation, l'approbation et l'autorisation ainsi que l'évaluation. La phase de planification permet d'établir les plans quinquennal et annuel de révision des programmes, de dresser un portrait de chacun des secteurs de formation (par exemple, les soins esthétiques) et d'effectuer, au besoin, des études préliminaires dans certains sous-secteurs (par exemple, la coiffure). Par la suite, un document d'orientation est produit afin de servir de cadre à l'élaboration et à la révision des programmes d'études professionnelles. Dans le cas présent, un portrait de secteur et un document d'orientation ont été produits. À partir de l'information figurant dans ces documents, il a été décidé de procéder aux travaux de révision du programme de coiffure menant au DEP et du programme de coiffure spécialisée qui fait suite au premier et menant à l'ASP.

L'élaboration ou la révision des programmes de formation professionnelle s'effectue selon l'approche par compétences. Cette approche consiste essentiellement à déterminer les finalités d'un programme, sous forme de compétences, et à formuler ces compétences en objectifs. En formation professionnelle et technique, une compétence est définie comme : «un pouvoir qui permet d'exécuter correctement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs pertinents (connaissances, habiletés, perceptions, attitudes, etc.)»

La première étape du processus de révision des programmes selon l'approche par compétences consiste à tracer le portrait le plus complet possible de l'état actuel de l'exercice de la profession visée et de son évolution prévisible. Ce portrait permet, entre autres choses, de dégager les besoins qualitatifs en rapport avec une formation en particulier. C'est dans ce but que l'analyse de la situation de travail et de la vie professionnelle (AST) des coiffeures et coiffeurs ainsi que des coiffeures-stylistes et coiffeurs-stylistes a été effectuée. Cette analyse a permis à un groupe de spécialistes de dégager l'information nécessaire à l'obtention d'une image juste et relativement complète de leur profession. L'information recueillie au cours de l'AST permettra, notamment, de déterminer les compétences nécessaires à l'exercice de la profession.

De façon à obtenir une information complète sur la situation de travail des coiffeures et des coiffeurs ainsi que des coiffeures-stylistes et des coiffeurs-stylistes, l'analyse a été effectuée en deux temps. Dans un premier temps, on a recueilli l'information sur la coiffure en général et dans un second temps, on a procédé à la collecte de renseignements supplémentaires sur la coiffure stylisée.

On a voulu que le présent rapport soit le reflet fidèle des renseignements recueillis au cours des quatre journées qu'a duré l'analyse. Les données qu'il contient ont, de plus, été validées par chacune des personnes ayant participé à l'atelier. L'analyse de la situation de travail est l'un des déterminants

essentiels à l'élaboration des programmes de formation professionnelle. On verra ci-dessous où se situe cette étape dans le processus de gestion des programmes de la DGFPT.

## PROCESSUS DE GESTION DES PROGRAMMES D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

PLANIFICATION	→	Plans quinquennal et annuel
	→	Portrait de secteur de formation
	→	Études préliminaires ou analyses de métiers et professions
	→	Estimation des répercussions
ÉLABORATION	→	<b>Analyse de la situation de travail</b>
	→	Définition des objets de formation (buts et compétences)
	→	Validation du projet de formation
	→	Formulation des objectifs
	→	Mise en forme du projet de programme
ORGANISATION	→	Guide d'organisation
APPROBATION ET AUTORISATION	→	Analyse et validation du projet de programme
	→	Approbation du programme
	→	Analyse des besoins sur le plan géographique
	→	Étude des plans de développement des commissions scolaires
	→	Émission de l'autorisation aux commissions scolaires
ÉVALUATION	→	Mesure de pertinence
	→	Définition d'une problématique, le cas échéant

## 2 CADRE DE L'ANALYSE

La situation de travail décrite dans ce rapport porte, de façon générale, sur la profession de coiffeure et coiffeur telle qu'elle est exercée au Québec dans différentes régions et dans différents milieux de travail. Cette profession inclut les fonctions de coiffeure et coiffeur pour hommes et pour dames, de spécialiste du cuir chevelu, de technicienne ou technicien en coloration et de coiffeure-styliste ou coiffeur-styliste. Deux fonctions n'ont pas été retenues aux fins d'analyse, car elles sont trop spécialisées. Il s'agit de la fonction de spécialiste en tissage, qui porte sur les techniques d'allongement des cheveux à l'aide de pièces rapportées, et de la fonction de spécialiste en remplacement capillaire.

Dix coiffeures et coiffeurs ont participé à la première rencontre d'analyse. Ces spécialistes ont entre quatre et trente-six ans d'expérience (moyenne de dix-huit ans). Sept des personnes invitées sont propriétaires de leur salon. Deux travaillent avec deux ou trois autres coiffeures ou coiffeurs, cinq travaillent avec cinq ou six autres coiffeures et coiffeurs, tandis que les trois derniers travaillent avec plus de douze coiffeures et coiffeurs. Cinq salons ont retenu les services d'une ou d'un réceptionniste et quatre ont de plus engagé des aides ainsi que des techniciennes ou techniciens en coloration. Enfin, quelques coiffeures et coiffeurs invités à participer à l'atelier travaillent en collaboration avec des esthéticiennes ou esthéticiens.

La seconde rencontre a regroupé six coiffeures-stylistes et coiffeurs-stylistes. Parmi ces six personnes, trois sont propriétaires d'un salon de coiffure, une est gérante et deux sont des employées. Ces personnes ont entre quatre et trente-cinq ans d'expérience (moyenne de vingt ans). Parmi les stylistes invités, personne ne travaille seul, une personne travaille avec une autre, une autre travaille avec quatre personnes, deux coiffeurs-stylistes et une coiffeure-styliste travaillent avec 10 ou 11 autres coiffeures et coiffeurs et une dernière travaille avec 87 coiffeures et coiffeurs. Enfin, une seule de ces personnes partage son lieu de travail avec des esthéticiennes et une réceptionniste.

De façon à bien établir les objets de l'analyse de la situation de travail des coiffeures, coiffeurs, coiffeures-stylistes et coiffeurs-stylistes, il a été primordial de définir, en tout premier lieu, ce qu'était la coiffure, objet du DEP, et la coiffure «plus», objet de l'ASP. Il a été décidé, au cours de l'atelier, d'utiliser le terme *coiffure* pour signifier la coiffure en général et les termes *coiffure stylisée* pour signifier la coiffure dite «plus».

Les participantes et les participants s'entendent sur l'utilisation du terme «styliste». Malgré cela, plusieurs ont signalé que certaines coiffeures et certains coiffeurs, en situation de travail, s'attribuent le titre de «styliste», sans en posséder les caractéristiques nécessaires, soit la formation, l'expérience et le sens artistique. Cet état de fait serait dû notamment à l'absence de réglementation dans le domaine de la coiffure.

### **3 DÉFINITION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION**

#### **3.1 Définitions générales du terme coiffure**

Les participantes et les participants à l'ensemble de l'atelier ont approuvé la définition suivante du terme coiffure :

La coiffure est un art dont le cheveu est la matière première. Elle consiste à donner des soins de beauté et des conseils. La coiffure est un service qui implique des contacts humains et la prise en considération des tendances globales de la mode. Elle répond à un besoin essentiel de valorisation chez la personne et elle a un rôle de complément à la personnalité.

La coiffure stylisée peut, pour sa part, être définie comme suit :

Davantage personnalisée, la coiffure stylisée est adaptée aux besoins particuliers de chaque personne. Elle tient compte du style et du rythme de vie de chacune et chacun ainsi que de sa morphologie et de sa personnalité. La coiffure stylisée nécessite une recherche plus poussée, une consultation plus approfondie, une discussion plus longue et un temps de réflexion. Ce type de coiffure peut donner lieu à des changements importants dans l'apparence de la personne.

#### **3.2 Définitions générales des termes coiffeure et coiffeur**

La profession de coiffeure et de coiffeur est exercée dans un salon où des soins de beauté sont donnés. Les coiffeuses et les coiffeurs proposent des coiffures aux clientes et aux clients en tenant compte de leurs goûts, de leur personnalité, de leurs traits, des caractéristiques de leurs cheveux et des tendances de la mode. Elles et ils font des coupes de cheveux, des permanentes et des colorations. Elles et ils donnent également des traitements hygiéniques et curatifs au cuir chevelu et aux cheveux et des conseils sur l'entretien de la chevelure et du cuir chevelu. Finalement, elles et ils vendent des services et des produits<sup>1</sup>. Les coiffeuses et les coiffeurs peuvent également être appelés à effectuer des tâches connexes, telles que l'accueil de la clientèle, l'administration du salon et l'entretien des lieux de travail.

La coiffeure et le coiffeur sont des personnes qui travaillent soit comme employées ou employés, soit comme travailleuses ou travailleurs autonomes, soit comme propriétaires d'un salon. Elle et il doit être à l'écoute des besoins de la clientèle et se tenir au courant des tendances de la mode, non seulement en matière de coiffure mais aussi en ce qui a trait au maquillage, aux vêtements et à la beauté en général.

---

1. Source : MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Coiffure spécialisée. Étude préliminaire*, Québec, gouvernement du Québec, 1993, p. 5.

Les coiffeuses et les coiffeurs doivent avoir des habiletés artistiques et se perfectionner de façon continue, notamment, en suivant des cours et en participant à des colloques et à des congrès.

La coiffeuse-styliste ou le coiffeur-styliste se distingue par sa grande expérience en coiffure et par la mise à jour régulière de ses connaissances, aux trois ou aux six mois selon le cas. La coiffeuse-styliste ou le coiffeur-styliste est une personne qui est passionnée par sa profession. La formation continue et le perfectionnement sont, pour elle, primordiaux. Elle possède les habiletés artistiques nécessaires pour adapter les nouvelles tendances à chaque cliente ou client. Les stylistes sont, en général, très actifs dans leur milieu et participent, de façon assidue, aux colloques et aux congrès sur la coiffure. Elles et ils sont, pour la plupart, appelés à donner de la formation. Enfin, les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes sont très souples, notamment pour ce qui est des désirs de la clientèle et du temps à consacrer à leur travail.

## **4 CONDITIONS ET CONTEXTE D'EXERCICE DE LA PROFESSION DE COIFFEURE, COIFFEUR ET COIFFEURE-STYLISTE, COIFFEUR-STYLISTE**

### **4.1 *Lieux de travail***

De façon générale, les coiffeuses et les coiffeurs travaillent dans un salon de coiffure situé soit dans une résidence privée, soit dans un centre commercial. Ces salons peuvent offrir uniquement des services de coiffure ou également d'autres soins de beauté, tels que maquillage, massage, bronzage, manucure et pédicure, et même des services de nutrition. Dans ce cas, les coiffeuses et les coiffeurs sont appelés à travailler avec d'autres spécialistes en soins de beauté, et le salon est alors dit «multiservices». Dans une moindre mesure, les coiffeuses et les coiffeurs peuvent offrir leurs services en milieu hospitalier, à domicile ou dans des résidences pour personnes âgées et des centres d'hébergement.

On peut distinguer deux types de services en coiffure : les services offerts dans un salon de type classique et les services haut de gamme. Le salon de coiffure classique s'apparente à une petite entreprise offrant ses services à la clientèle d'un quartier, à des prix peu élevés, tandis que le salon haut de gamme est généralement de plus grande envergure, a une clientèle plus diversifiée et offre des services plus coûteux. Ainsi, selon les participantes et les participants à l'atelier, la différence entre les services classiques et les services haut de gamme dans le domaine de la coiffure relève davantage de la compétence et du perfectionnement des coiffeuses et des coiffeurs que de la taille du salon. Le qualificatif «haut de gamme» s'applique donc davantage à la coiffeuse ou au coiffeur qu'au salon et il est associé plus à l'image projetée par l'entreprise qu'à sa taille. Par exemple, une personne peut travailler seule dans un salon de banlieue et offrir des services haut de gamme. Il apparaît enfin qu'il y a un lien direct entre le type de services offerts par la coiffeuse ou le coiffeur et les besoins exprimés par la clientèle.

### **4.2 *Niveau de responsabilité et prise de décision***

La grande majorité des coiffeuses et des coiffeurs ne travaillent pas seuls mais avec deux ou trois autres personnes. Par contre, de nombreuses municipalités ont adopté un règlement voulant que pas plus d'une personne travaille dans un commerce situé dans une résidence privée. Dans les salons plus grands, la ou le spécialiste peut être appelé à travailler avec plus de six personnes. Le niveau de responsabilité est fonction de la taille du salon. La personne travaillant seule a beaucoup plus de responsabilités que celle qui travaille avec d'autres. Ainsi, cette personne doit combiner à son travail de coiffure la réception, les appels téléphoniques, l'entretien ménager, la gestion d'entreprise et autres tâches. Dans les salons plus grands, les tâches sont davantage définies. On engage, par exemple, une ou un réceptionniste pour répondre aux appels et accueillir les clientes et les clients et des aides pour effectuer certaines tâches comme le shampooing, etc.

Les coiffeuses et les coiffeurs bénéficient d'une grande autonomie dans leur travail, quoiqu'elles et ils soient parfois supervisés par une patronne ou un patron, une gérante ou un gérant, ou encore une

coiffeure ou un coiffeur plus expérimenté, et cela, surtout en début de carrière. La coiffure exige beaucoup d'initiative et nécessite une grande créativité. La marge de manœuvre est grande, même si les coiffeuses et les coiffeurs qui travaillent en groupe consultent beaucoup leurs collègues. La complexité des décisions à prendre est parfois considérable, car une mauvaise décision peut entraîner des conséquences graves, notamment pour la santé et la sécurité de la cliente ou du client.

### **4.3 Facteurs de stress**

Les facteurs de stress dans le domaine de la coiffure sont principalement liés aux services à la clientèle. Ainsi, le retard d'une cliente ou d'un client a des répercussions sur l'horaire de travail, ce qui peut obliger la coiffeure ou le coiffeur à finir sa journée de travail plus tard ou à sauter des repas. Il y a également des périodes de pointe dans les salons situés dans les centres commerciaux, ce qui cause inévitablement du stress. Certains événements, des mariages par exemple, peuvent aussi créer un engorgement dans les salons.

Il semble que les attentes des clientes et des clients concernant la disponibilité des coiffeuses et des coiffeurs soient parfois démesurées. On voudrait qu'elles et ils soient disponibles dès qu'on en a besoin, et on ne comprend pas que le rendez-vous demandé ne puisse pas toujours être fixé pour l'heure qui suit. L'attitude parfois méprisante de certaines clientes ou de certains clients difficiles à satisfaire crée également du stress.

Enfin, les personnes propriétaires de leur entreprise doivent composer avec le stress lié à la gestion. Les problèmes de gestion matérielle et financière et les difficultés dans la gestion des ressources humaines sont autant de facteurs de stress pour la coiffeure ou le coiffeur propriétaire de son salon.

### **4.4 Risques pour la santé et la sécurité**

Dans le domaine de la coiffure, les risques pour la santé et la sécurité sont généralement attribuables aux positions de travail et aux produits utilisés. La coiffeure ou le coiffeur travaille debout, dans une position souvent statique, et les bras surélevés la plupart du temps, ce qui peut occasionner des maux de dos et de jambes, des varices, des tendinites et d'autres problèmes musculaires. La toxicité des produits utilisés peut parfois causer des allergies, mais les participantes et participants ne considèrent pas qu'elle est suffisante pour créer des problèmes de santé graves, tant pour les coiffeuses et les coiffeurs que pour leurs clientes et leurs clients.

Un document, annexé au présent rapport, apporte plus de précisions sur les risques pour la santé et la sécurité dans le domaine de la coiffure et sur les mesures de prévention à appliquer.

#### **4.5 Motivation et conditions d'entrée sur le marché du travail**

La personne qui désire faire carrière dans le domaine de la coiffure doit au départ :

- aimer le public;
- être créative;
- avoir une belle personnalité;
- être déterminée à réussir;
- avoir une grande dextérité manuelle.

Aucun diplôme particulier n'est exigé pour travailler comme coiffeuse ou coiffeur. Pour être engagée dans le domaine de la coiffure, la personne doit, en plus de posséder les qualités mentionnées plus haut, avoir une formation pertinente, que ce soit de par ses études ou son travail, et avoir les aptitudes psychomotrices nécessaires. Le fait d'avoir déjà une clientèle est un atout majeur pour être engagé dans un salon.

Il existe au moins deux associations dans le domaine de la coiffure, soit l'*Association professionnelle des coiffeuses et des coiffeurs du Québec* et la *Corporation des coiffeurs et coiffeuses du Québec*; toutefois, il n'est pas nécessaire de faire partie d'une de ces associations pour travailler dans le domaine de la coiffure. Selon les participantes et les participants, ces associations comptent actuellement peu d'adhérentes et adhérents.

Enfin, il existe dans le domaine de la coiffure un syndicat appelé *Cercle québécois de la coiffure*, qui regroupe environ 300 membres.

#### **4.6 Perspectives d'emploi et rémunération**

Selon les coiffeuses et les coiffeurs consultés, les possibilités de trouver un emploi dépendent surtout de la détermination de la personne et des postes dans la région où elle veut travailler. Quoi qu'il en soit, la plupart croient qu'il n'est pas facile de réussir dans le domaine de la coiffure et que les débuts de carrière sont particulièrement difficiles. Ainsi, on ne doit pas s'attendre à gagner un salaire raisonnable avant cinq ans environ. On indique, dans le portrait de secteur en soins esthétiques, que le salaire annuel moyen est de 16 500 \$, salaire auquel s'ajoutent les pourboires.

La rémunération peut prendre l'une des trois formes suivantes : le salaire de base, le salaire assorti d'un pourcentage des bénéfices et les revenus provenant de la location d'un fauteuil dans un salon. Ce dernier type de rémunération suppose que la coiffeuse ou le coiffeur fournit les produits et la clientèle, tandis que la ou le propriétaire du salon met à sa disposition un poste de travail moyennant une contribution mensuelle.

Selon son intérêt, son expérience et sa formation, la coiffeuse ou le coiffeur peut devenir, par exemple, styliste, coloriste ou spécialiste en tricologie (soins du cuir chevelu). Elle ou il peut également devenir représentante ou représentant pour une compagnie ou donner des cours.

## **5 ACTIVITÉS DE TRAVAIL ET DE VIE PROFESSIONNELLE DES COIFFEURES, DES COIFFEURS ET DES COIFFEURES-STYLISTES ET COIFFEURS-STYLISTES**

La présente section renferme une description des activités de la coiffeuse, du coiffeur et de la coiffeuse-styliste ou du coiffeur-styliste, qui ont été déterminées par consensus au cours de la première rencontre d'analyse de la situation de travail et validées par les participantes et les participants à la seconde rencontre. Ces activités peuvent se diviser en deux groupes : les activités particulières, directement liées au travail de coiffure et les activités générales propres à la fonction de coiffeuse, coiffeur et de coiffeuse-styliste et coiffeur-styliste. Pour chacune des dix-sept activités déterminées, on trouve des renseignements sur les actions comme telles, les conditions de réalisation et les critères de performance.

Une activité est un ensemble d'actions coordonnées impliquant des démarches ou des opérations portant sur des dimensions significatives d'une situation de travail. Les actions correspondent aux phases de réalisation des activités ou aux catégories de résultats attendus.

Les conditions de réalisation informent sur le contexte d'exercice des activités. Elles renseignent, entre autres, sur le degré d'autonomie, sur les documents, l'équipement et le matériel utilisés et sur les directives à respecter.

Les critères de performance correspondent aux principales exigences liées à la réalisation de l'activité. Ils regroupent de l'information sur la qualité des actions à faire, sur l'attitude et les comportements à adopter, sur les techniques à appliquer, etc.

Les activités de travail des coiffeuses, coiffeurs et des coiffeuses-stylistes, coiffeurs-stylistes, qui ont été déterminées à l'atelier, sont les suivantes :

1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu.
2. Effectuer un shampoing.
3. Effectuer une coupe de cheveux.
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme.
5. Effectuer un traitement.
6. Effectuer une permanente.
7. Défriser les cheveux.
8. Effectuer une coloration.
9. Effectuer une décoloration.
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux.
11. Tailler ou raser la barbe.

Les activités de vie professionnelle des coiffeuses, des coiffeurs et des coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes sont les suivantes :

12. Entretien des lieux de travail.
13. Assurer un service personnalisé.
14. Gérer le travail.
15. Vendre des produits.
16. Développer son style.
17. Gérer son entreprise.

Les tableaux qui suivent illustrent les actions, les conditions de réalisation et les critères de performance associés à chacune des activités mentionnées précédemment. L'ensemble des renseignements, sans être exhaustif, est relativement représentatif de l'exercice de la profession de coiffeuse, coiffeur et de coiffeuse-styliste et coiffeur-styliste.

**TABLEAU I : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 1 : ANALYSER LE CHEVEU ET LE CUIR CHEVELU</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
1.1 Discuter avec la cliente ou le client 1.2 Évaluer l'état de santé général de la cliente ou du client 1.3 Examiner le cheveu 1.4 Examiner le cuir chevelu 1.5 Déterminer l'état du cheveu et du cuir chevelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• En faisant appel à ses connaissances et à ses habiletés visuelles et tactiles</li> <li>• Activité effectuée au lavabo</li> <li>• À l'aide d'un peigne et d'une brosse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux des produits</li> <li>• Constance dans l'évaluation</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Professionnalisme</li> </ul>

**TABLEAU II : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 2 : EFFECTUER UN SHAMPOOING</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
2.1 Préparer la cliente ou le client 2.2 Démêler et brosser les cheveux 2.3 Choisir le shampooing 2.4 Mouiller les cheveux 2.5 Appliquer le shampooing 2.6 Rincer 2.7 Appliquer un revitalisant, si nécessaire, et rincer 2.8 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au lavabo</li> <li>• À l'aide d'eau, de produits, de serviettes et d'une cape</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne hygiène personnelle</li> <li>• Conseils pertinents</li> <li>• Préoccupation constante du bien-être de la cliente ou du client</li> <li>• Propreté</li> <li>• Utilisation du produit approprié</li> <li>• Rinçage en profondeur des cheveux après le shampooing</li> </ul>

**TABLEAU III : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 3 : EFFECTUER UNE COUPE DE CHEVEUX</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
3.1 Préparer la cliente ou le client 3.2 Définir le style de la coupe 3.3 Choisir la technique de coupe 3.4 Expliquer la technique de coupe à la cliente ou au client 3.5 Couper au rasoir* 3.6 Couper à la tondeuse* 3.7 Couper au ciseau* 3.8 Dégrader* 3.9 Graduer* 3.10 Amincir* 3.11 Effiler* 3.12 «Texturer*» 3.13 Vérifier la coupe 3.14 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• À partir de revues, de vidéos ou de schémas</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail</li> <li>• À l'aide de ciseaux, de peignes, d'un rasoir ou d'une tondeuse, de pinces à boucles, de becs de canard, d'un vaporisateur d'eau et d'une cape ou d'un peignoir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse fine de la morphologie et de la physiologie de la cliente ou du client</li> <li>• Choix judicieux de la coupe en fonction du style défini et des caractéristiques du cheveu : texture, épaisseur, implantation, longueur, etc.</li> <li>• Démonstration d'assurance</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Mise en valeur de la personne</li> <li>• Politesse</li> <li>• Précision claire des besoins de la cliente ou du client</li> <li>• Respect des goûts de la cliente ou du client</li> <li>• Savoir-vivre</li> <li>• Séparation correcte des cheveux</li> <li>• Nettoyage minutieux des contours de la coupe</li> <li>• Vérification appropriée de la coupe</li> </ul>

\* Selon le style défini

**TABLEAU IV : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 4 : EFFECTUER UNE MISE EN PLIS OU UNE MISE EN FORME</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
4.1 Démêler les cheveux 4.2 Choisir la technique de coiffage 4.3 Expliquer la technique de coiffage à la cliente ou au client 4.4 Enlever le surplus d'eau des cheveux 4.5 Appliquer un produit coiffant 4.6 Coiffer au séchoir* 4.7 Coiffer au fer* 4.8 Coiffer aux rouleaux* 4.9 Coiffer au diffuseur* 4.10 Effectuer une coiffure haute* 4.11 Tresser les cheveux* 4.12 Procéder à la touche finale 4.13 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• En tenant compte de la texture du cheveu et de son implantation</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail</li> <li>• À l'aide de peignes, de brosses, d'un séchoir à cheveux, de rouleaux, de produits, d'un diffuseur, de pinces, d'élastiques et d'accessoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne écoute</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Prise en considération de la morphologie de la personne</li> <li>• Prise en considération des tendances de la mode</li> <li>• Respect de l'implantation et du type de cheveux</li> <li>• Respect des goûts de la cliente ou du client</li> <li>• Sens de l'humour</li> <li>• Utilisation des produits appropriés</li> </ul>

\* Selon la technique choisie

**TABLEAU V : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 5 : EFFECTUER UN TRAITEMENT</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
5.1 Préparer la cliente ou le client 5.2 Discuter du traitement avec la cliente ou le client 5.3 Faire un examen capillaire 5.4 Choisir le produit 5.5 Appliquer le produit 5.6 Faire un massage, si nécessaire 5.7 Terminer le traitement 5.8 Assurer un suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• À partir de guides et de fiches techniques</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client et de l'analyse de la coiffeuse ou du coiffeur</li> <li>• Selon les directives du fabricant du produit</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide de produits, de peignes, de brosses à massage, d'appareils diffusant de la chaleur, d'un bonnet et d'autres appareils, selon le cas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration d'assurance</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Définition exacte du problème</li> <li>• Explications judicieuses concernant le suivi</li> <li>• Préoccupation constante pour le bien-être de la cliente ou du client</li> <li>• Questions pertinentes</li> <li>• Utilisation des produits appropriés</li> </ul>

**TABLEAU VI : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 6 : EFFECTUER UNE PERMANENTE</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
6.1 Choisir le style 6.2 Choisir le produit 6.3 Choisir le type de montage 6.4 Choisir la grosseur des bigoudis 6.5 Préparer la cliente ou le client 6.6 Monter les bigoudis 6.7 Appliquer la solution 6.8 Vérifier le confort de la cliente ou du client 6.9 Vérifier le temps de pause 6.10 Rincer 6.11 Bien éponger les bigoudis 6.12 Appliquer le neutralisant 6.13 Enlever les bigoudis 6.14 Rincer 6.15 Terminer la permanente 6.16 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en duo, sans supervision</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À l'aide d'illustrations</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail ou au poste de travail réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide de papiers pointes, de bigoudis, de ouate, d'une crème protectrice, de peignes, d'un bonnet, d'un vaporisateur d'eau, de serviettes, d'une cape ou d'un peignoir, de gants, d'une minuterie, d'un bassin de cou et de solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision exacte du résultat</li> <li>• Bonne connaissance des produits</li> <li>• Bonne communication</li> <li>• Capacité de refuser de faire une permanente</li> <li>• Explications judicieuses</li> <li>• Minutie</li> <li>• Patience</li> <li>• Prise en considération des caractéristiques du cheveu</li> <li>• Respect des temps de pause</li> <li>• Sens des responsabilités</li> </ul>

**TABLEAU VII : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 7 : DÉFRISER LES CHEVEUX</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
7.1 Préparer la cliente ou le client 7.2 Choisir le style 7.3 Appliquer la solution 7.4 Peigner les cheveux 7.5 Vérifier les temps de pause 7.6 Rincer 7.7 Appliquer le neutralisant 7.8 Peigner 7.9 Vérifier le temps de pause 7.10 Rincer 7.11 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide d'un défrisant, d'un neutralisant, de peignes, d'une cape, de ouate, d'une crème protectrice, de serviettes, d'une minuterie et de gants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application appropriée de la crème protectrice et mise en place correcte de la ouate</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Politesse</li> <li>• Propreté</li> <li>• Respect des règles de sécurité</li> <li>• Respect des consignes du fabricant</li> <li>• Respect des temps de pause</li> <li>• Savoir-vivre</li> </ul>

**TABLEAU VIII : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 8 : EFFECTUER UNE COLORATION</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
8.1 Faire un test d'allergie, si nécessaire 8.2 Choisir la technique de coloration 8.3 Choisir les produits 8.4 Préparer la cliente ou le client 8.5 Préparer les produits 8.6 Appliquer le colorant* 8.7 Faire un changement de couleur* 8.8 Précolorer les cheveux* 8.9 Faire une correction de couleur* 8.10 Faire un essai sur une mèche* 8.11 Vérifier les temps de pause 8.12 Appliquer les émulsions 8.13 Enlever les résidus de colorant 8.14 Terminer la coloration 8.15 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en duo, sans supervision ou sous la supervision de la technicienne ou du technicien en coloration</li> <li>• À partir d'une charte de couleurs, d'illustrations, de vidéos et de la fiche de la cliente ou du client</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail ou au poste de travail réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide de pinceaux, de bouteilles, de bols, d'une crème protectrice, d'un oxydant, d'un colorant, de serviettes, d'une blouse, d'une cape ou d'un peignoir, d'un bonnet, de gants, de peignes, d'eau, d'une minuterie et d'un accélérateur de réaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse correcte des cheveux et du cuir chevelu</li> <li>• Prévision exacte du résultat</li> <li>• Connaissance approfondie de la charte des couleurs</li> <li>• Connaissance approfondie du déroulement de l'opération</li> <li>• Imagination</li> <li>• Minutie</li> <li>• Politesse</li> <li>• Précision</li> <li>• Utilisation des produits appropriés</li> <li>• Respect des goûts de la cliente ou du client</li> <li>• Respect des modes d'emploi</li> <li>• Respect des règles de sécurité</li> <li>• Respect des temps de pause</li> </ul>

\* Selon la technique choisie

**TABLEAU IX : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 9 : EFFECTUER UNE DÉCOLORATION</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
9.1 Choisir la technique de décoloration 9.2 Choisir les produits 9.3 Préparer la cliente ou le client 9.4 Préparer les produits 9.5 Appliquer le décolorant 9.6 Vérifier le fond de coloration 9.7 Vérifier les temps de pause 9.8 Rincer 9.9 Faire un shampooing 9.10 Enlever les résidus de décolorant 9.11 Éponger les cheveux 9.12 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide d'un décolorant, d'un oxydant, d'une crème protectrice, d'un bol, d'un applicateur, de pinceaux, d'un bonnet, d'une cape, de serviettes, de gants, d'une blouse, de peignes et d'une minuterie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application appropriée de la technique</li> <li>• Choix juste de la méthode d'application</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Politesse</li> <li>• Préparation minutieuse des solutions</li> <li>• Respect des consignes du fabricant</li> <li>• Respect des règles de sécurité</li> <li>• Savoir-vivre</li> <li>• Vérifications régulières</li> </ul>

**TABLEAU X : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 10 : EFFECTUER DES MÈCHES ET DES EFFETS SPÉCIAUX</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
10.1 Choisir la technique 10.2 Choisir les produits 10.3 Préparer la cliente ou le client 10.4 Préparer les produits 10.5 Appliquer la technique 10.6 Vérifier le temps de pause 10.7 Vérifier le degré de réaction des produits 10.8 Dégainer 10.9 Rincer 10.10 Appliquer l'émulsion 10.11 Terminer le travail 10.12 Nettoyer l'aire de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en duo, sans supervision ou sous la supervision de la technicienne ou du technicien en coloration</li> <li>• À partir d'illustrations, d'une charte de couleurs, de vidéos et de fiches</li> <li>• Selon les directives du fabricant des produits</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail ou au poste réservé aux techniques</li> <li>• À l'aide d'un oxydant, d'un colorant, d'un décolorant, d'un nettoyeur, de crochets, de papillotes, de spatules, de pinceaux, de bols, de bouteilles, de peignes, d'une crème protectrice, d'élastiques, de pinces, d'un séchoir, d'une minuterie, d'un accélérateur de réaction, d'une cape, de gants, d'une blouse et d'un bonnet à mèches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision exacte du résultat</li> <li>• Application appropriée de la technique</li> <li>• Connaissance approfondie de la charte des couleurs</li> <li>• Connaissance approfondie des produits</li> <li>• Choix judicieux des instruments</li> <li>• Imagination</li> <li>• Minutie</li> <li>• Précision</li> <li>• Respect des règles de sécurité</li> <li>• Sens des responsabilités</li> <li>• Sens de l'innovation</li> </ul>

**TABLEAU XI : ACTIVITÉS DE TRAVAIL – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 11 : TAILLER OU RASER LA BARBE</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>A. TAILLER</b></p> <p>11.1a Définir le style</p> <p>11.2a Préparer le client</p> <p>11.3a Analyser l'implantation</p> <p>11.4a Nettoyer la barbe</p> <p>11.5a Sécher la barbe</p> <p>11.6a Effectuer la taille</p> <p>11.7a Vérifier la taille</p> <p>11.8a Nettoyer l'aire de travail</p> <p><b>OU</b></p> <p><b>B. RASER</b></p> <p>11.1b Préparer le client</p> <p>11.2b Préparer la peau</p> <p>11.3b Effectuer le rasage</p> <p>11.4b Traiter la peau</p> <p>11.5b Nettoyer l'aire de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• À partir d'illustrations</li> <li>• À partir de la demande du client</li> <li>• Activité effectuée au poste de travail</li> <li>• À l'aide de ciseaux, de peignes, de rasoirs, de lames, de tondeuses, de crème à raser, d'un blaireau, d'une cape et de serviettes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne hygiène personnelle</li> <li>• Imagination</li> <li>• Minutie</li> <li>• Politesse</li> <li>• Précision</li> <li>• Prudence</li> <li>• Respect des goûts du client</li> <li>• Bonne humeur</li> </ul>

**TABLEAU XII : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 12 : ENTRETENIR LES LIEUX DE TRAVAIL</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
12.1 Nettoyer les outils de travail 12.2 Nettoyer les lieux 12.3 Laver, sécher et plier les serviettes 12.4 Remplir les bouteilles 12.5 Trier les revues 12.6 Vider les poubelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en groupe, sous la supervision de la ou du propriétaire</li> <li>• Selon les directives de la ou du propriétaire</li> <li>• Activité effectuée dans l'ensemble du salon</li> <li>• À l'aide de balais, de produits ménagers, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien quotidien des lieux</li> <li>• Nettoyage du lavabo après chaque utilisation</li> <li>• Balayage des cheveux après chaque coupe</li> </ul>

**TABLEAU XIII : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 13 : ASSURER UN SERVICE PERSONNALISÉ</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
13.1 Accueillir la cliente ou le client 13.2 Donner une consultation 13.3 Suggérer un changement 13.4 Informer la cliente ou le client 13.5 Discuter des tendances de la mode 13.6 Assurer un suivi auprès des clientes ou clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en groupe, sans supervision ou sous la supervision de la ou du propriétaire</li> <li>• Selon les directives de la ou du propriétaire</li> <li>• Activité effectuée dans l'ensemble du salon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil chaleureux</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Importance accordée à la cliente ou au client</li> <li>• Mise en valeur attrayante</li> <li>• Professionnalisme</li> <li>• Respect des règles d'éthique</li> <li>• Perfectionnement régulier</li> <li>• Sociabilité</li> <li>• Bonne humeur</li> </ul>

**TABLEAU XIV : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité indirecte n° 14 : GÉRER LE TRAVAIL</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
14.1 Planifier et confirmer les rendez-vous 14.2 Recevoir les appels téléphoniques 14.3 Remplir la fiche de la cliente ou du client 14.4 Préparer le matériel 14.5 Préparer les factures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul, sans supervision</li> <li>• À l'aide du cahier des rendez-vous, d'un téléphone, de fiches, de factures, d'une caisse enregistreuse et d'un ordinateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne humeur</li> <li>• Écriture lisible</li> <li>• Entregent</li> <li>• Gestion efficace de l'horaire de travail</li> <li>• Politesse</li> <li>• Sens de l'humour</li> <li>• Tact</li> </ul>

**TABLEAU XV : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 15 : VENDRE DES PRODUITS</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
15.1 Connaître les produits 15.2 Conseiller les clientes et les clients sur les produits et les leur proposer 15.3 Expliquer l'utilisation des produits 15.4 Offrir des échantillons 15.5 Conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en groupe, sans supervision</li> <li>• À partir de modes d'emploi et de formations particulières</li> <li>• À partir de la demande de la cliente ou du client</li> <li>• À l'aide de produits, d'articles de coiffure, d'échantillons et de produits de démonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche dynamique et proactive</li> <li>• Bonne connaissance des produits</li> <li>• Stock complet d'échantillons de produits</li> <li>• Explications judicieuses</li> <li>• Respect de l'opinion de la cliente ou du client</li> <li>• Sens de la persuasion</li> <li>• Vente des produits appropriés</li> </ul>

**TABLEAU XVI : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 16 : DÉVELOPPER SON STYLE</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
16.1 Suivre des cours 16.2 Assister à des congrès, colloques et autres manifestations 16.3 Échanger des connaissances avec des collègues 16.4 Se documenter 16.5 Suivre des stages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en groupe, sans supervision</li> <li>• À partir de revues, de vidéos, d'émissions télévisuelles et du réseau Internet</li> <li>• En faisant appel à des coiffeuses et des coiffeurs de renom</li> <li>• Activité effectuée au salon, dans une école, à l'étranger, à l'intérieur d'entreprises, à l'occasion de congrès, etc.</li> <li>• À l'aide d'échange de connaissances avec d'autres coiffeuses et coiffeurs, de cours, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne écoute</li> <li>• Consultation régulière des sources d'information</li> <li>• Diplomatie</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Mise à jour régulière de ses connaissances</li> <li>• Persévérance</li> <li>• Ponctualité</li> <li>• Politesse</li> <li>• Esprit positif</li> <li>• Présentation soignée</li> <li>• Propreté</li> <li>• Respect des autres</li> <li>• Bonne humeur</li> </ul>

**TABLEAU XVII : ACTIVITÉS DE VIE PROFESSIONNELLE – COIFFURE ET COIFFURE STYLISÉE**

<b>Activité directe n° 17 : GÉRER SON ENTREPRISE</b>		
<b>Actions</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
17.1 Superviser le personnel 17.2 Établir l'horaire de travail 17.3 Tenir des réunions 17.4 Organiser des activités sociales 17.5 Procéder à l'inventaire 17.6 Rencontrer les représentantes et représentants 17.7 Effectuer les achats 17.8 Établir la liste des prix 17.9 Recevoir les produits 17.10 Comptabiliser les recettes journalières 17.11 Compiler des données informatiques 17.12 S'occuper de l'étalage et de la décoration 17.13 Innover 17.14 S'occuper de la publicité 17.15 Organiser des activités de promotion 17.16 Faciliter la formation continue du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité effectuée seul ou en groupe, sans supervision</li> <li>• Avec l'aide de personnes-ressources telles que des associées ou associés, des représentantes ou représentants, des fournisseurs et des comptables</li> <li>• À l'aide de livres comptables, de factures, de livres de paie, de chèquiers, d'outils promotionnels et d'un ordinateur</li> <li>• Activité effectuée au salon, à domicile, dans des salles de réceptions, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de favoritisme</li> <li>• Discipline</li> <li>• Ordre</li> <li>• Ponctualité</li> <li>• Présentation attrayante des produits</li> <li>• Respect du personnel</li> <li>• Perfectionnement constant</li> <li>• Sens de l'innovation</li> <li>• Souci des profits et de la rentabilité des investissements</li> </ul>

## 6 INFORMATION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE AUX ACTIVITÉS

Le présent chapitre renferme de l'information complémentaire au sujet des activités des coiffeuses, coiffeurs, coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, qui ont été déterminées à l'atelier. L'information traduit l'opinion des participantes et des participants concernant la fréquence d'exécution des activités, leur degré de complexité au moment de l'entrée sur le marché du travail et leur importance relative les unes par rapport aux autres.

Il est important de noter que les résultats présentés ci-après résultent de la compilation des données recueillies pendant l'atelier, ce qui signifie que, dans un premier temps, dix coiffeuses et coiffeurs se sont prononcés sur les trois objets d'analyse dans un second temps, six coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes ont donné leur opinion. En raison du peu d'ampleur de l'échantillonnage, il convient de considérer les résultats avec une certaine réserve et de ne les utiliser que comme indices.

### 6.1 Fréquence d'exécution des activités de travail

De façon à déterminer la fréquence d'exécution des activités directement liées à leur travail, les participantes et les participants ont établi le nombre de fois qu'elles et ils sont appelés à effectuer chacune de ces activités pour cent clientes et clients. Les tableaux suivants illustrent la moyenne des fois que chacune des activités est effectuée pour cent clientes et clients.

**TABLEAU XVIII : FRÉQUENCE D'EXÉCUTION DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL DES COIFFEURES ET DES COIFFEURS**

Énoncés des activités	Fréquence d'exécution pour 100 clientes et clients
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	80,5
2. Effectuer un shampoing	98,8
3. Effectuer une coupe de cheveux	69,0
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	92,2
5. Effectuer un traitement	13,7
6. Effectuer une permanente	14,6
7. Défriser les cheveux	02,6
8. Effectuer une coloration	48,0
9. Effectuer une décoloration	06,7
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	24,5
11. Tailler ou raser la barbe	03,0

**TABLEAU XIX : FRÉQUENCE D'EXÉCUTION DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL  
DES COIFFEURES-STYLISTES ET DES COIFFEURS-STYLISTES**

Énoncés des activités	Fréquence d'exécution sur 100 clientes et clients
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	78,3
2. Effectuer un shampoing	97,2
3. Effectuer une coupe de cheveux	87,0
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	85,8
5. Effectuer un traitement	39,2
6. Effectuer une permanente	16,7
7. Défriser les cheveux	02,8
8. Effectuer une coloration	79,7
9. Effectuer une décoloration	04,2
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	55,8
11. Tailler ou raser la barbe	01,2

On peut remarquer que, tant chez les coiffeuses et coiffeurs que chez les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, le shampoing (activité 2) est fait dans la quasi-majorité des cas. Outre le shampoing, les activités les plus fréquemment effectuées sont, pour les coiffeuses et coiffeurs, la mise en plis ou en forme (activité 4), l'analyse du cheveu et du cuir chevelu (activité 1) et la coupe de cheveux (activité 3). À cela s'ajoute, pour les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, la coloration (activité 8). Fait à noter, il existe un écart considérable entre les deux groupes concernant la fréquence d'exécution de certaines activités. Ainsi, le traitement (activité 5), effectué dans seulement 14,6 p. 100 des cas par les coiffeuses et coiffeurs, est fait à près de 40 clientes et clients sur 100 par les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes. On peut également remarquer une différence importante entre le nombre de colorations (activité 8) effectué par les coiffeuses et coiffeurs (48 p. 100) et le nombre effectué par les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes (79,7 p. 100). Un écart semblable peut être signalé en ce qui concerne l'exécution de mèches et d'effets spéciaux (activité 10) qui est effectuée plus de deux fois plus souvent par les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes que par les coiffeuses et coiffeurs. Les activités les moins souvent exécutées sont, dans les deux cas, le défrisage de cheveux (activité 7), la décoloration (activité 9) et la taille ou le rasage de la barbe (activité 11).

## 6.2 Degré de complexité des activités de travail et de vie professionnelle

Les participantes et les participants ont déterminé, sur une échelle de zéro à trois, le degré de complexité des activités au moment de l'entrée sur le marché du travail.

**TABLEAU XX : DEGRÉ DE COMPLEXITÉ  
DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL ET DE VIE PROFESSIONNELLE  
DES COIFFEURES ET DES COIFFEURS**

Énoncés des activités	Degré de complexité moyen*
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	1,6
2. Effectuer un shampooin	1,4
3. Effectuer une coupe de cheveux	2,8
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	1,5
5. Effectuer un traitement	1,6
6. Effectuer une permanente	2,6
7. Défriser les cheveux	2,1
8. Effectuer une coloration	2,7
9. Effectuer une décoloration	2,8
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	2,5
11. Tailler ou raser la barbe	1,2
12. Entretenir les lieux de travail	0,2
13. Assurer un service personnalisé	1,1
14. Gérer le travail	1,2
15. Vendre des produits	1,7
16. Perfectionner son style	1,7
17. Gérer son entreprise	2,5

\* Légende du document de collecte des données : 3 = très complexe, 2 = complexe, 1 = peu complexe, 0 = non complexe

**TABLEAU XXI : DEGRÉ DE COMPLEXITÉ  
DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL ET DE VIE PROFESSIONNELLE  
DES COIFFEURES-STYLISTES ET DES COIFFEURS-STYLISTES**

Énoncés des activités	Degré de complexité moyen*
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	1,5
2. Effectuer un shampoing	0,7
3. Effectuer une coupe de cheveux	3,0
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	2,2
5. Effectuer un traitement	1,2
6. Effectuer une permanente	2,2
7. Défriser les cheveux	1,7
8. Effectuer une coloration	2,3
9. Effectuer une décoloration	2,5
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	3,0
11. Tailler ou raser la barbe	1,8
12. Entretenir les lieux de travail	0,0
13. Assurer un service personnalisé	1,3
14. Gérer le travail	1,0
15. Vendre des produits	1,3
16. Développer son style	1,8
17. Gérer son entreprise	2,8

\* Légende du document de collecte des données : 3 = très complexe, 2 = complexe, 1 = peu complexe, 0 = non complexe

Il existe peu de différence entre l'opinion des coiffeurs et coiffeurs et celle des coiffeures-stylistes et coiffeurs-stylistes concernant le degré de complexité des activités. Selon les coiffeurs et coiffeurs, quatre activités peuvent être considérées comme très complexes. Il s'agit de la coupe de cheveux, la permanente, la coloration et la décoloration. Les coiffeures-stylistes, quant à eux, considèrent également que la coupe est très complexe, mais ajoutent plutôt à celle-ci les mèches et les effets spéciaux ainsi que la gestion d'entreprise. Chez ces derniers, les mèches et les effets spéciaux, la gestion d'entreprise et le défrisage sont considérés comme étant complexes. Certaines activités en coiffure sont plus faciles : l'analyse du cheveu et du cuir chevelu, le shampoing, le traitement, la taille de la barbe, la personnalisation du service, l'organisation du travail, la vente de produits et le perfectionnement de son style. Enfin, l'entretien des lieux de travail n'est évidemment aucunement complexe.

### 6.3 Importance relative des activités de travail

Les participantes et les participants ont été invités à déterminer l'importance de chacune des activités en les comparant les unes aux autres et en les ordonnant de la plus importante à la moins importante.

**TABLEAU XXII : IMPORTANCE RELATIVE DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL  
DES COIFFEURES ET DES COIFFEURS**

Énoncés des activités	Indice d'importance	Ordre d'importance
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	54	4
2. Effectuer un shampooing	59	5
3. Effectuer une coupe de cheveux	22	1
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	59	5
5. Effectuer un traitement	68	3
6. Effectuer une permanente	48	7
7. Défriser les cheveux	87	9
8. Effectuer une coloration	39	2
9. Effectuer une décoloration	69	8
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	62	6
11. Tailler ou raser la barbe	108	10

**TABLEAU XXIII : IMPORTANCE RELATIVE DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL  
DES COIFFEURES-STYLISTES ET DES COIFFEURS-STYLISTES**

Énoncés des activités	Indice d'importance	Ordre d'importance
1. Analyser le cheveu et le cuir chevelu	23	3
2. Effectuer un shampooing	30	5
3. Effectuer une coupe de cheveux	06	1
4. Effectuer une mise en plis ou une mise en forme	19	2
5. Effectuer un traitement	44	8
6. Effectuer une permanente	33	7
7. Défriser les cheveux	47	9
8. Effectuer une coloration	19	2
9. Effectuer une décoloration	32	6
10. Effectuer des mèches et des effets spéciaux	25	4
11. Tailler ou raser la barbe	54	10

De toute évidence, la coupe de cheveux est considérée, par les coiffeuses, les coiffeurs et les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, comme étant l'activité la plus importante. Pour appuyer cette affirmation, citons une des participantes à l'atelier : «On va loin dans la vie avec une belle coupe de cheveux !». La coloration vient en deuxième sur le plan de l'importance chez les deux groupes. Par contre, chez les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, la mise en plis ou en forme occupe également le deuxième rang en importance. Pour le premier groupe, la permanente vient en troisième, tandis que pour le deuxième groupe, c'est l'analyse du cheveu et du cuir chevelu qui occupe ce rang. Cette dernière activité se situe au quatrième rang chez les coiffeuses et coiffeurs tandis que le shampooing et la mise en plis ou en forme se partagent la cinquième place. Le quatrième rang est occupé par les mèches et les effets spéciaux pour les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes; suivent le shampooing et la décoloration. Les coiffeuses et coiffeurs ont donné la sixième place aux mèches et aux effets spéciaux, la septième au traitement, la huitième à la décoloration et la neuvième au défrisage. Pour les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes, la septième place revient à la permanente, la huitième au traitement et la neuvième au défrisage. Enfin, les deux groupes classent la taille ou le rasage de la barbe au dernier rang.

Il faut considérer ces résultats avec prudence, le travail d'ordonnement n'ayant pas été facile pour les participantes et les participants, ceux-ci considérant que tout ce qui est fait dans leur travail est de première importance.

## 7 HABILITÉS TRANSFÉRABLES

Une habileté est dite transférable lorsqu'elle est nécessaire à la réalisation de plusieurs activités ou dans plus d'une situation de la vie professionnelle, voire personnelle.

Les habiletés requises des coiffeuses et des coiffeurs ainsi que des coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes relèvent principalement des domaines suivants : la chimie, la communication, la psychologie, la gestion, la vente, la résolution de problèmes, l'informatique, les arts, la perception et la psychomotricité.

### 7.1 *Habilités en chimie*

Les habiletés scientifiques, notamment en chimie, sont nécessaires pour :

- a) analyser les cheveux et le cuir chevelu;
- b) appliquer les règles de santé et de sécurité;
- c) appliquer les techniques;
- d) choisir les produits;
- e) conseiller les clientes et les clients dans le choix des produits;
- f) avoir une bonne connaissance des composants chimiques des produits utilisés;
- g) utiliser les produits de façon sécuritaire;
- h) résoudre des problèmes.

### 7.2 *Habilités en communication*

Les coiffeuses et les coiffeurs utilisent leurs habiletés en communication pour :

- a) définir les besoins de la cliente ou du client;
- b) discuter avec la cliente ou le client;
- c) écouter activement;
- d) échanger des idées avec des collègues;
- e) informer la cliente ou le client;
- f) poser des questions;
- g) saisir les éléments de la communication non verbale;
- h) transmettre des connaissances;
- i) utiliser un langage adapté.

### **7.3 Habiletés en psychologie**

Certaines habiletés de base en psychologie permettent aux coiffeuses et aux coiffeurs :

- a) de conseiller la cliente ou le client;
- b) d'avoir une approche sécurisante;
- c) d'acquiescer suffisamment de confiance en soi;
- d) de faire preuve de respect;
- e) de faire preuve de tact et de délicatesse;
- f) de gérer leur stress;
- g) d'inspirer confiance;
- h) d'écouter;
- i) de respecter la confidentialité des propos;
- j) d'offrir un service personnalisé;
- k) de percevoir les craintes de la cliente ou du client;
- l) de reconnaître les besoins de la cliente ou du client;
- m) de suggérer des changements.

### **7.4 Habiletés en gestion, en vente et en résolution de problèmes**

Les habiletés en gestion, en vente et en résolution de problèmes sont nécessaires en coiffure pour :

- a) atteindre les résultats voulus;
- b) mettre au point une méthode de travail;
- c) établir des prix;
- d) gérer son entreprise;
- e) gérer son temps;
- f) relever les problèmes;
- g) planifier son travail;
- h) prendre des décisions;
- i) vendre des produits;
- j) vendre ses services.

### **7.5 Habiletés en informatique**

L'informatique est utilisée en coiffure pour :

- a) entrer des données à l'ordinateur;
- b) utiliser des logiciels de comptabilité;
- c) tenir un inventaire informatisé.

## 7.6 *Habilités en arts*

Certaines habiletés et un intérêt pour les arts permettent aux coiffeuses et aux coiffeurs :

- a) de perfectionner leur style;
- b) de développer leur talent;
- c) de diversifier les coiffures;
- d) d'innover;
- e) d'expérimenter;
- f) de faire preuve de créativité;
- g) d'obtenir des couleurs et des reflets intéressants;
- h) de se tenir au courant des nouveautés.

## 8 COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET QUALITÉS PERSONNELLES

Les comportements renvoient à une manière d'agir, et les attitudes et qualités personnelles, à une manière d'être. Chaque participante ou participant a relevé quinze comportements, attitudes ou qualités qu'elle ou il considérerait comme essentiels pour exercer la profession. De façon à en déterminer l'importance, on a établi l'ordre de priorité de chaque élément.

Les tableaux suivants illustrent les comportements, attitudes et qualités les plus fréquemment mentionnés, le nombre de personnes les ayant cités et leur ordre d'importance.

**TABLEAU XXIV : ÉNONCÉ, NOMBRE DE MENTIONS ET IMPORTANCE RELATIVE DES COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET QUALITÉS CITÉS PAR LES COIFFEURES ET COIFFEURS**

Énoncés	Nombre de personnes*	Indice de l'ordre d'importance**
Esprit d'équipe	9	9
Confiance en soi	8	4
Ambition	8	9
Honnêteté	8	9
Conscience professionnelle	7	4
Respect d'autrui	7	6
Créativité et imagination	7	7
Ponctualité	6	10
Autonomie et débrouillardise	5	6
Souci du détail	5	6
Sociabilité	5	9
Efficacité	4	8
Polyvalence	4	10
Résistance physique	4	10

\* maximum = 10 personnes

\*\* 1 = élément le plus important, 15 = élément le moins important

De façon générale, on peut déduire de ce tableau qu'aucun comportement ni aucune attitude ou qualité n'est considéré comme prioritaire par l'ensemble des participantes et participants. L'esprit d'équipe a été cité le plus souvent par les coiffeuses et les coiffeurs, soit neuf fois sur une possibilité de dix. Il s'agit donc d'une attitude très appréciée, suivie de près par la confiance en soi, l'ambition et l'honnêteté. Toutefois, si on se base sur l'indice d'importance, c'est la confiance en soi qui obtient la cote la plus élevée avec quatre. La conscience professionnelle, mentionnée par près des trois quarts des participantes et participants, serait une attitude aussi importante que la confiance en soi. On peut donc en

déduire que la confiance en soi et la conscience professionnelle sont les attitudes les plus appréciées par les coiffeuses et les coiffeurs. Le respect d'autrui, l'autonomie et la débrouillardise ainsi que le souci du détail, cités respectivement par sept et cinq personnes, arrivent en deuxième lieu pour ce qui est de l'ordre d'importance.

Parmi les autres comportements, attitudes et qualités appréciés par les coiffeuses et les coiffeurs, la discipline, l'éthique et la détermination ont été citées trois fois chacune. L'assiduité, la patience, la disponibilité, le sens de l'observation, la ténacité, la diplomatie, la capacité d'adaptation et le sens de l'organisation sont des traits qui ont été chacun cités par deux personnes. Enfin, les comportements, attitudes et qualités mentionnés par une seule personne sont les suivants : l'originalité, le sens des responsabilités, l'expressivité, le discernement, la bonne humeur, la douceur, l'ouverture d'esprit, la politesse, la propreté, la curiosité, le perfectionnisme, l'esprit d'invention, la générosité, le sens des affaires, l'originalité, l'écoute, le sens critique, l'esprit d'analyse et le calme.

**TABLEAU XXIV : ÉNONCÉ, NOMBRE DE MENTIONS ET IMPORTANCE RELATIVE DES COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET QUALITÉS CITÉS PAR LES COIFFEUSES-STYLISTES ET COIFFEURS-STYLISTES**

Énoncés	Nombre de personnes*	Indice de l'ordre d'importance**
Ouverture d'esprit	6	5
Confiance en soi	6	6
Créativité et imagination	5	6
Ambition	5	6
Souci du détail et minutie	5	9
Conscience professionnelle	4	5
Audace	4	9
Originalité	4	9
Initiative	4	10
Détermination et ténacité	4	10
Sociabilité	3	5
Sens des responsabilités	3	5
Esprit d'équipe	3	10
Diplomatie	3	10

\* maximum = 6 personnes

\*\* 1 = élément le plus important, 15 = élément le moins important

L'ouverture d'esprit et la confiance en soi semblent être les qualités les plus appréciées chez les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes. Ensuite, la créativité, l'ambition et le souci du détail ont été mentionnés par presque tous les participants et participantes, tandis que la conscience professionnelle,

l'audace, l'originalité, l'initiative et la détermination l'ont été par les deux tiers. L'ouverture d'esprit, la conscience professionnelle, la sociabilité et le sens des responsabilités seraient les points les plus importants.

Les autres comportements, attitudes et qualités appréciés chez les coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes sont les suivants : l'écoute, la ponctualité, l'intégrité, la discrétion, l'autonomie, la débrouillardise, l'originalité, le sens critique, le sens de l'observation, le respect d'autrui, la discipline, la curiosité intellectuelle, l'équilibre, la résistance, la fierté, la polyvalence et la fiabilité.

## **9 COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION**

Les participantes et les participants à l'atelier ont formulé les commentaires et suggestions ci-dessous concernant la formation en coiffure.

### **9.1 Commentaires généraux des coiffeuses et des coiffeurs**

- L'ensemble des participantes et des participants sont d'avis que le programme de spécialisation (ASP) devrait être maintenu. Il est nécessaire de maîtriser les bases de la coiffure avant de vouloir poursuivre une spécialisation. Toutefois, une part du contenu de l'ASP devrait être intégrée au programme de base (DEP).
- Il faudrait que la profession soit valorisée davantage en milieu scolaire, de façon à faire valoir qu'il est faux qu'on décide d'étudier en coiffure parce qu'on ne réussissait pas bien à l'école. Il conviendrait donc de promouvoir le programme de formation en coiffure au secondaire.
- De façon générale, la formation en coiffure dans le secteur public est de très bonne qualité.
- Les élèves devraient être sensibilisés à la réalité du marché du travail et, notamment, au fait que les débuts de carrière peuvent être difficiles. De plus, elles et ils doivent comprendre qu'on ne peut les considérer comme coiffeuses et coiffeurs dès la sortie de l'école, car leur apprentissage n'est pas terminé.
- Un test de sélection des élèves devrait être mis au point.

### **9.2 Commentaires sur le contenu de la formation professionnelle (DEP)**

- La formation sur la matière première, c'est-à-dire le cheveu, devrait être accentuée de façon à permettre à l'élève d'avoir les outils nécessaires pour pouvoir, une fois sur le marché du travail, informer les clientes et les clients sur le cheveu et les soins à lui donner. De plus, les élèves devraient être sensibilisés aux différents traitements des cheveux et aux conséquences d'un traitement effectué de façon non conforme.
- La formation en coloration devrait être approfondie.
- Une formation devrait être offerte sur les différentes morphologies du visage.
- De manière à tenir compte du rythme de vie actuel de la clientèle, notamment du point de vue du temps à consacrer quotidiennement à la chevelure, les techniques de coupe et de mise en forme

devraient être approfondies. Il est maintenant essentiel de trouver des coupes nécessitant peu d'entretien quotidien.

- Une plus grande importance devrait être accordée à la vente des services et des produits. À cette fin, il faudrait apprendre aux élèves à mieux connaître les produits.
- Le temps consacré à chacun des objets de formation devrait être revu, car trop de temps est inutilement alloué à certains sujets, tels que la santé et la sécurité ou la technique d'exécution de bouclettes.
- La durée des stages est insuffisante. On suggère de mettre en place une formule d'alternance études-travail. On devrait, de plus, s'assurer que les salons sélectionnés répondent aux exigences de qualité. Les stages devraient être effectués à différents moments de la semaine et à différentes périodes de l'année.
- Plus de temps de formation devrait être accordé à la coiffure pour hommes.
- Une formation devrait être mise au point pour les techniciennes et techniciens en coloration.
- Dans la formation, on devrait favoriser une plus grande confiance en soi et l'affirmation de la personnalité.
- Les formules d'évaluation des apprentissages devraient être révisées de façon qu'elles soient plus équitables.

### **9.3 Commentaires des coiffeuses-stylistes et coiffeurs-stylistes**

- L'ensemble des participantes et des participants à la journée complémentaire d'analyse de la situation de travail croit que tout le contenu du programme de spécialisation (ASP) actuel devrait être intégré au programme de formation initiale (DEP). Toutefois, elles et ils demandent que le nombre des heures allouées au programme de DEP soit augmenté en conséquence.
- Il serait nécessaire de s'assurer que les élèves s'inscrivant en coiffure sont sûrs de leur orientation professionnelle et qu'elles et ils ont été bien conseillés.
- Les enseignantes et enseignants en coiffure devraient avoir la possibilité d'assister aux démonstrations et aux séances d'information concernant les nouvelles tendances.
- Des coiffeuses et des coiffeurs professionnels devraient participer à la sélection des élèves.
- La coupe pour hommes et la coupe pour femmes devraient faire l'objet d'apprentissages distincts.

## **ANNEXE I**

### **ANALYSE DES ÉLÉMENTS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Madame Francine Daoust, inspectrice en santé et sécurité au travail à la CSST, nous a fourni les renseignements consignés dans la présente annexe. Nous en avons modifié la forme, sans toutefois changer le fond.

### **La coiffure : un art à perfectionner, un style à créer**

Comme beaucoup de métiers, celui de coiffeure et coiffeur est en pleine évolution et appelé à la transformation. Ce métier, comme beaucoup d'autres, exige du talent dans la conception de la coupe et dans la maîtrise de toutes les techniques sous-jacentes, pour répondre aux besoins et, surtout, aux goûts des clientes et des clients.

En effet, une coiffeure ou un coiffeur peut être appelé à développer d'autres talents, notamment dans la gestion d'une entreprise et dans celle de ressources humaines, dans la vente, dans la publicité, dans l'entretien des lieux de son commerce et, aussi, dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Il n'est pas facile d'avoir du talent dans toutes ces sphères d'activité. Il faut être réaliste, mais aussi imaginatif, et trouver une solution à chaque situation qui pourrait devenir un problème.

Les résultats de l'analyse sont consignés dans un tableau regroupant différents éléments qui se présentent le plus souvent à la coiffeure ou au coiffeur dans l'exercice de son métier. Ce tableau donne une vision minimale des situations à risques en santé et sécurité, mais correspond aux problèmes qui sont souvent éprouvés tant par la nouvelle employée ou le nouvel employé que par le ou la gestionnaire de l'entreprise.

Le domaine de la santé et de la sécurité, comme bien d'autres, évolue selon les besoins du marché. Il faut donc rester vigilant par rapport aux nouveaux éléments de risques qui apparaissent dans la pratique du métier.

Ce tableau touche trois éléments du travail de la coiffeuse et du coiffeur : les composants du bâtiment, l'aménagement des locaux et l'activité de travail en tant que telle. Pour chaque élément, la source de risques ou de danger et son effet sur la santé seront mentionnés, ainsi que les moyens de prévention et la référence à un article de la Loi sur la santé et la sécurité du travail ou aux règlements qui s'y rapportent.

Nous nous limiterons toutefois, dans un premier temps, à l'examen de trois composants du bâtiment qui, lorsque méconnus ou mal utilisés, peuvent causer des accidents graves ou des problèmes importants sur le chapitre de la qualité de l'air; ce sont les équipements de protection contre les incendies, ceux relatifs à l'électricité et à la ventilation de type mécanique (moteur, ventilateur, conduit, diffuseur, grille de retour, extracteur d'air, etc.) ou de type naturel (porte, fenêtre, ouverture).

Dans un deuxième temps, nous décrirons les éléments de sécurité qui touchent l'aménagement des locaux (salle de lavage ou de rangement, salle à manger, salle de toilettes et salle de travail).

Finalement, nous terminerons avec l'ensemble des composants des activités de travail. Il s'agit de la posture, de l'équipement utilisé au poste de travail (chaise, comptoir, tablette, lavabo, etc.), des outils manuels (peignes, séchoirs, tondeuses, etc.), des produits chimiques, de l'équipement de protection individuelle, des méthodes de travail et de la présence de secouristes sur les lieux du travail.

Il peut également s'avérer judicieux que les coiffeuses ou les coiffeurs s'adressent à des spécialistes en santé et sécurité au travail, lorsqu'ils sentent le besoin de connaître ou d'améliorer certains aspects liés à la santé et à la sécurité au travail. La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) met à la disposition du public et, plus particulièrement, des travailleuses et travailleurs, un service de renseignements en matière de prévention en santé et sécurité au travail.

Il est, entre autres choses, possible de joindre une inspectrice ou un inspecteur en santé et sécurité au travail vingt-quatre heures sur vingt-quatre; il ou elle saura répondre à leurs questions.

Ils peuvent aussi s'adresser à des spécialistes du Service du répertoire toxicologique, qui sont en mesure de vulgariser le contenu des fiches toxicologiques qui servent à préciser la composition des produits utilisés, les risques pour la santé et la sécurité qui y sont associés et les mesures de prévention à adopter.

Les conseillères et conseillers qui sont au service de plusieurs associations sectorielles paritaires peuvent également les renseigner sur le sujet.

Il en va de même pour les équipes de spécialistes de la santé au travail (médecins, infirmiers et infirmières, techniciennes et techniciens en hygiène) travaillant dans les CLSC.

De plus, ils peuvent avoir recours à des conseillères et conseillers privés, qui offrent leurs services par différents moyens (bottin, annuaire téléphonique, Internet, etc.).

Finalement, les fournisseurs de produits et d'équipements constituent une source de renseignements à ne pas négliger.

Les acteurs mentionnés ci-dessus sont en mesure de leur faire connaître, s'il y a lieu, l'existence de sessions d'information ou de formation portant sur les multiples facettes de la prévention en santé et sécurité au travail.

L'exploitation de l'information qui résulte des études épidémiologiques ayant permis d'inventorier l'ensemble des postures contraignantes dans un secteur d'activité donné, et qui sera supportée par un logiciel actuellement en développement, devrait contribuer à résoudre les problèmes de santé liés à ces postures, aux gestes répétitifs et à la nature du poste de travail (équipements et outils utilisés).

Les spécialistes de l'ergonomie seront davantage en mesure de concevoir des postes de travail mieux adaptés aux caractéristiques physiques de chacun et chacune, ce qui devrait faire diminuer le taux de maladies professionnelles affectant le système musculo-squelettique des travailleuses et des travailleurs.

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### A- Éléments de sécurité liés aux composants du bâtiment où s'exercent des activités en coiffure

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
Local, matériel, appareil, équipement inflammable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brûlure</li> <li>- Intoxication par la fumée</li> <li>- Perte de conscience</li> <li>- Décès</li> </ul>	<p>S'assurer de la présence de sorties de secours sur une aire de plancher et s'assurer qu'elles sont bien dégagées en tout temps et, surtout, pendant les heures de travail.</p> <p>S'assurer que le local est muni d'extincteurs portatifs adaptés à la nature du danger possible et s'assurer régulièrement que ces derniers sont remplis et en bonnes conditions.</p> <p>S'assurer que le local est pourvu d'un détecteur de fumée.</p> <p>Établir un plan d'évacuation en cas d'urgence.</p>	<p>a. 4.1.1, R9</p> <p>Section IV.V, R9</p> <p>Section IV.VI, R9</p> <p>Section II.II, R9</p>
Système électrique défectueux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brûlures causées par l'électrocution</li> </ul>	<p>Assurer l'entretien préventif du système et des appareils électriques.</p>	<p>a. 51, LSST (réf. à l'article 2-308 i) du Code canadien de l'électricité (CSA C22.1-1990)</p>
Appareils électriques défectueux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brûlures causées par un incendie</li> </ul>	<p>Assurer un dégagement d'au moins un mètre autour des panneaux électriques (boîte d'entrée électrique) afin d'en assurer l'accès en cas d'incendie.</p>	<p>a.51, LSST (réf. à l'article 2-004 du Code canadien de l'électricité) (CSA C22.1-1990)</p>

#### Abréviations :

LSST : L.R.Q., c. S-2.1, Loi sur la santé et la sécurité du travail

R9 : Règlement sur les établissements industriels et commerciaux

R15 : Règlement sur la qualité du milieu de travail

R8.2 : Règlement sur les normes minimales de premiers secours et premiers soins

Décret 445-89, 22 mars 1989 : Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### A- Éléments de sécurité liés aux composants du bâtiment où s'exercent des activités en coiffure (*suite*)

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
<p>Système de ventilation inadéquat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maux de tête</li> <li>- Irritation des yeux, des voies nasales et de la gorge</li> <li>- Étourdissements</li> </ul>	<p>S'assurer que tout poste de travail, à l'intérieur d'un établissement, est ventilé par des moyens naturels ou mécaniques pour permettre un changement minimal de volume d'air frais à l'heure.</p> <p>S'assurer que le système de ventilation est équilibré, entretenu et réparé lorsque cela est requis.</p> <p>S'assurer que les conduits de ventilation sont bien isolés et ne comportent pas de fissures réduisant l'efficacité de la ventilation et exposant les employés à des odeurs fortes.</p>	<p>Section V, R9 Section III, a. 14-15-16-22, R15 Section IV, a. 5-5.2-6, R15</p> <p>a. 80, R.15</p> <p>a. 6, R15</p>

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### B- Éléments de sécurité liés à l'aménagement des locaux où s'exercent des activités en coiffure

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
Éclairage inapproprié	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatigue des yeux</li> <li>- Maux de tête</li> </ul>	S'assurer que le local est adéquatement éclairé.	Section VII, R15
Température et humidité excessives	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grippe, rhume dû à un milieu froid</li> <li>- Inconfort, sudation due à un milieu chaud</li> <li>- Irritation de la gorge et des voies nasales due à un milieu sec</li> </ul>	S'assurer que le local est maintenu à une température et à un taux d'humidité adéquats à la nature du travail.	Section V, a. 30 à 32, R15
Aménagement des lieux de travail inadéquat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chutes</li> <li>- Maladie infectieuse</li> </ul>	S'assurer que les lieux de travail sont propres et aérés, pourvus d'une source d'eau potable, d'une salle à manger et de toilettes.	Sections III.III et III.IV Section XII, a. 11.1-11.2-11.4-11.6, R9 Section IX, a. 56 à 63 et 67 à 69, 72 à 75, R15

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### C- Éléments de sécurité liés à l'activité de travail

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
Station debout prolongée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maux de dos</li> <li>- Maux de jambes</li> <li>- Fatigue excessive</li> </ul>	<p>Permettre des pauses régulières pendant les heures de travail par la rotation de personnel ou une prise de rendez-vous adaptée.</p> <p>Travailler avec un banc quand la nature du travail le permet.</p> <p>Utiliser un appuie-pieds permettant de modifier la posture en station debout.</p> <p>S'assurer que les postes de travail où s'effectue du travail debout sont pourvus d'un revêtement de sol absorbant.</p>	<p>a. 51, LSST</p> <p>a. 11.7.1, R9</p> <p>a. 51, LSST</p> <p>a. 51, LSST</p>
Surélévation prolongée des membres supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Douleurs aux membres supérieurs, telles que tendinites, canal carpien, etc.</li> </ul>	<p>S'assurer que l'équipement de travail est adapté à la travailleuse ou au travailleur, afin qu'elle ou il puisse travailler dans des conditions optimales pour les structures sollicitées (coude, épaule, cou).</p> <p>Permettre des pauses régulières pour reposer les structures musculo-squelettiques les plus sollicitées.</p> <p>Éviter les heures de travail prolongées, soit plus de huit heures continues par jour pendant plusieurs jours consécutifs, ou par semaine durant plusieurs semaines consécutives, surtout s'il y a présence de douleurs.</p>	<p>a. 11.7.3, R9</p> <p>a. 51, LSST</p> <p>a. 51, LSST</p>

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### C- Éléments de sécurité liés à l'activité de travail (*suite*)

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
Équipement de travail (chaise, comptoir, lavabo) inapproprié	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maux de dos</li> <li>- Douleurs aux membres supérieurs</li> <li>- Fatigue excessive</li> </ul>	Prévoir un équipement de travail ajustable aux caractéristiques physiques du travailleur ou de la travailleuse chaque fois que cela est possible.	a. 11.7.3, R9
Outils électriques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brûlures causées par un choc électrique ou une électrocution</li> </ul>	S'assurer que les outils électriques sont munis de mise à la terre et tenus en bon état de fonctionnement.	a. 7.2.1.-7.2.5, R9
Outils manuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Douleurs aux mains</li> <li>- Douleurs aux poignets</li> </ul>	S'assurer que les brosses et les peignes le plus souvent utilisés offrent une préhension optimale en fonction des caractéristiques physiques des mains de la travailleuse et du travailleur.	a. 51, LSST
Produits chimiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dermatose</li> <li>- Intoxication</li> </ul>	Faire suivre aux travailleuses et aux travailleurs une formation sur les produits à utilisation contrôlée.	a. 54, Décret 445-89, 22 mars 1989
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dermatoses</li> <li>- Intoxications</li> </ul>	Déterminer les activités générant des odeurs fortes et inconfortables et s'assurer d'une ventilation efficace du local.	a. 51, LSST
Méthodes de travail Inappropriées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coupures</li> <li>- Irritations</li> <li>- Maux de dos</li> </ul>	Utiliser les bonnes méthodes et techniques de travail.	a. 51, LSST

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### C- Éléments de sécurité liés à l'activité de travail (*suite*)

Source de risques	Effets sur la santé	Moyens de prévention	Article de loi ou de règlement
Absence du port de l'équipement de protection individuelle	- Dermatose	Porter des gants appropriés à l'application de produits (permanentes, coloration, décoloration, etc.).	a. 51, LSST
	- Irritations		
	- Infections		
	- Fatigue excessive		
	- Traumatismes	Porter des manches longues.	a. 51, LSST
	- Douleurs	S'assurer de la présence de secouristes durant la période de travail.	a. 3, R8.2

## **ANNEXE II**

**ANALYSE DES RISQUES DE NATURE  
TOXICOLOGIQUE LIÉS À LA  
SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Madame Lucie Lafontaine, du Service du répertoire toxicologique à la CSST, nous a fourni les renseignements consignés dans la présente annexe. Nous en avons modifié la forme, sans toutefois changer le fond.

### **Information générale**

Bien qu'aucune étude québécoise ne permette de le quantifier, il est maintenant généralement reconnu que les dermatoses<sup>2</sup> professionnelles sont courantes chez les personnes qui travaillent dans le domaine de la coiffure. Une analyse subjective publiée aux États-Unis, en 1986, par la *National Hairdressers and Cosmetologists Association*, révèle que 50 p. 100 des 405 personnes qui ont répondu au questionnaire avaient souffert, à un moment ou à un autre de leur vie professionnelle, de dermatoses dues à l'utilisation fréquente de shampooings, de préparations pour permanentes, de décolorants et de teintures.

Le travail en milieu humide et l'utilisation fréquente de divers agents irritants ou allergisants, dont le peroxyde, entraînent des dermatites<sup>3</sup> d'irritation ou des dermatites allergiques. À force de plonger les mains dans l'eau et d'appliquer des shampooings contenant des détergents, la peau s'assèche, rougit, se fissure. Il arrive même que l'irritation s'aggrave au point où la personne atteinte se voit forcée de changer de métier. Pour éviter d'en venir à cette fin, on recommande aux jeunes souffrant d'eczéma aux mains (donc plus susceptibles d'éprouver des problèmes) de se diriger vers une autre profession.

Comme ce travail exige l'utilisation de nombreuses préparations, potentiellement agressives pour les voies respiratoires, qui flottent dans l'atmosphère des salons sous forme de gaz, de vapeurs et d'aérosols, les personnes souffrant de problèmes respiratoires (ex. : asthme, rhinite<sup>4</sup> grave) sont susceptibles, si la ventilation des locaux n'est pas adéquate, de voir leurs problèmes s'aggraver. Une bonne ventilation est donc essentielle.

### **Catégorie de produits et ingrédients pouvant causer de la sensibilisation<sup>5</sup>**

En coiffure, plusieurs classes de produits sont utilisées :

- les shampooings;
- les colorants capillaires;
- les décolorants;
- les préparations pour permanentes et les préparations défrisantes;
- les accessoires professionnels; etc.

---

<sup>2</sup>. Dermatose : nom générique de toutes les affections de la peau.

<sup>3</sup>. Dermatite : inflammation de la peau.

<sup>4</sup>. Rhinite : inflammation des muqueuses des fosses nasales.

<sup>5</sup>. Sensibilisation : réaction de défense de l'organisme par suite de l'exposition à un produit, conduisant à une réponse allergique de la peau (eczéma) ou des poumons (asthme).

Le tableau qui suit présente les catégories de produits ainsi que certains ingrédients qui peuvent causer de la sensibilisation cutanée ou respiratoire.

Catégories de produits commerciaux	Ingrédients	Effets sur la santé
Shampooings antipelliculaires	Pyrithione de zinc	Sensibilisation cutanée
Colorants	Para-phénylènediamine Para-toluènediamine Hydroquinone	Sensibilisation cutanée Sensibilisation respiratoire possible Sensibilisation cutanée possible Sensibilisation cutanée
Décolorants	Peroxyde d'hydrogène (solution de 3 %) Persulfate d'ammonium	Sensibilisation cutanée possible Sensibilisation cutanée Sensibilisation respiratoire possible (asthme)
Préparations pour permanentes et préparations défrisantes	Thioglycolate d'ammonium Thioglycolate de glycéryle	Sensibilisation cutanée Sensibilisation cutanée
Accessoires professionnels : - Instruments - Gants de protection	Nickel Latex	Sensibilisation cutanée Sensibilisation cutanée Sensibilisation respiratoire (asthme)

## **Éléments de prévention**

Les personnes ayant des antécédents d'allergie personnels ou familiaux devraient s'informer auprès d'un médecin en santé et sécurité au travail ou d'un autre professionnel de la santé avant de choisir cette profession.

Pour parer aux risques présents dans les salons de coiffure, les travailleuses et travailleurs du secteur sont priés de respecter les consignes suivantes :

- Se renseigner sur les produits capillaires qu'ils utilisent en consultant l'étiquette, l'information fournie par les fabricants ou en communiquant avec le Service du répertoire toxicologique.
- Utiliser de préférence des produits sous forme de gel ou de crème et éviter les poudres à mélanger.
- Porter des gants pour exécuter les tâches à risques, comme le shampooing, la teinture ou la coloration, la permanente ou le défrisage.
- S'assurer que le local est bien ventilé en toute saison, en particulier là où l'on procède au mélange des produits.
- Éviter autant que possible d'utiliser des aérosols ou, à défaut, éviter de se placer dans le cône de pulvérisation et limiter la durée de cette dernière.
- Utiliser une spatule désinfectée pour prélever un produit dans son contenant.
- Employer des contenants avec un distributeur pour les produits fluides.