

NORME PROFESSIONNELLE

COIFFEUSE OU COIFFEUR

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 5 avril 2012**

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels grâce au soutien technique et financier de la Commission des partenaires du marché du travail.



Équipe de production

- Responsable du projet :** *Carole Drolet*
Directrice générale
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels
- Coordination :** *Daniel Bouffard*
Chargé de projet
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels
- Recherche et rédaction :** *Carolle Larose*
Consultante en gestion des ressources humaines et formation
- Mireille Lehoux*
Consultante en formation
- Collaboration :** *Monique Deschênes*
Conseillère
Direction du développement des compétences et
de l'intervention sectorielle (DDCIS)
Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)
- Révision linguistique :** *Isabelle Dowd*

Table des matières

Remerciements	1
1. Description de la situation et du développement de la profession dans le secteur	7
1.1 Le contexte d'élaboration de la norme professionnelle.....	7
1.2 La raison d'être de la norme professionnelle.....	8
1.3 La définition du métier.....	9
1.4 Le nombre de personnes qui exercent le métier.....	9
1.5 Les secteurs d'activité qui emploient des coiffeuses ou coiffeurs.....	10
1.6 Le profil des personnes qui exercent le métier.....	11
1.7 La syndicalisation des coiffeuses ou coiffeurs.....	12
1.8 La répartition régionale des emplois.....	12
1.9 Les caractéristiques des entreprises du secteur de la coiffure.....	12
1.10 Les perspectives de développement du métier.....	13
2. Le processus d'élaboration de la norme professionnelle	15
2.1 La méthode suivie.....	15
2.2 L'analyse de profession.....	15
2.3 Le profil de compétences.....	16
2.4 La norme professionnelle.....	18
2.5 La démonstration du consensus sectoriel.....	19
3. Présentation de la norme professionnelle en coiffure	25
3.1 Le contexte général d'exercice du métier.....	25
3.2 La liste des compétences essentielles.....	26
3.3 La description détaillée des compétences essentielles à l'exercice du métier.....	29
Annexe - La description détaillée des compétences complémentaires à l'exercice du métier.....	46

Remerciements

Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels tient à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de la présente norme professionnelle.

Membres du comité d'orientation

Chantal Bernèche
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon Renée
Saint-Barthélemy (14 - Lanaudière)

Carole Drolet
Directrice générale
SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Léopold Bissonnette
Coiffeur - Employeur
Maison De Beauté Intégrale Léopold
Montréal (06 - Montréal)

Stéphane Drouin
Coiffeur - Travailleur autonome
Syndiqué (comité paritaire)
Recherché Concept Coiffure et Spa
Gatineau (07 - Outaouais)

Daniel Bouffard
Chargé de projet
SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Solange Lemay
Projection Coiffure
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Sherbrooke (05 - Estrie)

Louis Deschênes
Coiffeur - Employeur
Coiffure Kief
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Jolanka Bellerive-Milot
Coiffeuse - Salariée
Sensass Coiffure
Trois-Rivières (04 - Mauricie)

Monique Deschênes
Conseillère
Direction du développement des compétences et de
l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du travail

Caroline Petit
Coiffeuse - Salariée
Rituel Coiffure
Varenes (16 - Montérégie)

Personnes-ressources à la rédaction et à la validation du profil de compétences

Chantale Corbeil
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Studio Pure Couleur
Rosemère (15 - Laurentides)

Jean-Yves Piacentile¹
Coiffeur - Salarié
Urbain Coiffure
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Irma Orlando
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon de coiffure Orlando
Sherbrooke (05 - Estrie)

Donald Proulx
Coiffeur - Employeur
Coiffure Donald Proulx
Montréal (06 - Montréal)

Marcel Pelchat
Coiffeur - Employeur
Salon Marcel Pelchat
Québec (03 - Capitale-Nationale)

¹ Pour la compétence portant sur le rasage et la taille de la barbe.

Personnes-ressources ayant participé à l'analyse de profession

Jolanka Bellerive-Milot

Coiffeuse - Salariée
Sensass Coiffure
Trois-Rivières (04 - Mauricie)

Carole Bertini

Coiffeuse - Travailleuse autonome
Montréal (06 - Montréal)

Léopold Bissonnette

Coiffeur - Employeur
Maison De Beauté Intégrale Léopold
Montréal (06 - Montréal)

Louis Deschênes

Coiffeur - Employeur
Coiffure Kief
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Stéphane Drouin

Coiffeur - Travailleur autonome
Syndiqué (comité paritaire)
Recherché Concept Coiffure et Spa
Gatineau (07 - Outaouais)

Geneviève Lavoie

Coiffeuse – Salariée syndiquée
Salon Darbourg
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Paul M. LeBoutillier

Coiffeur - Employeur
Espace Paul Morris
Rimouski (01 - Bas-Saint-Laurent)

Chantal Legault

Coiffeuse - Travailleuse autonome
Coiffure Ô masculin
L'Assomption (14 - Lanaudière)

Irma Orlando

Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon de coiffure Orlando
Sherbrooke (05 - Estrie)

Caroline Petit

Coiffeuse - Salariée
Rituel Coiffure
Varenes (16 - Montérégie)

Jean-Yves Piacentile

Coiffeur - Salarié
Urbain Coiffure
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Donald Proulx

Coiffeur - Employeur
Coiffure Donald Proulx
Montréal (06 - Montréal)

Nadine Raymond

Coiffeuse - Travailleuse autonome
La Clé de la Coiffure
Sainte-Sophie (15 - Laurentides)

Audrey Tremblay Cyr

Coiffeuse - Salariée
Esthétique Coiffure Manuela
Blainville (15 - Laurentides)

Personnes-ressources ayant validé la norme professionnelle dans les groupes de discussion

Groupe de discussion de l'Estrie

Henriette Airoidi

Coiffeuse - Travailleuse autonome
Coiffure Henriette Airoidi
Windsor (05 - Estrie)

Diane Bergeron

Coiffeuse - Travailleuse autonome
La Kaboche
Sherbrooke (05 - Estrie)

Gervais Bisson

Coiffeur - Employeur
Le Coiffurium
Sherbrooke (05 - Estrie)

Sabrina Deslandes

Coiffeuse - Salariée
Coiffure Villarier
Sherbrooke (05 - Estrie)

Berthe Dulac

Coiffeuse - Travailleuse autonome
Dimension Beauté
Sherbrooke (05 - Estrie)

Yves Marcotte

Coiffeur - Employeur
Coif'Elle Coif'Hom
Sherbrooke (05 - Estrie)

Mélissa Mc Culloch

Coiffeuse - Salariée depuis 3 ans
Salon Atmosphère
Sherbrooke (05 - Estrie)

Laurent Turcotte

Coiffeur - Travailleur autonome
Salon Laurent
Sherbrooke (05 - Estrie)

Groupe de discussion de la Capitale-Nationale

Josée Brisson

Coiffeuse - Employeur
À Tête RePausée
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Jean-Marc Charrette

Coiffeur - Travailleur autonome
Sélection Coiffure
Lévis (12 - Chaudière-Appalaches)

Jean-Pierre Côté

Coiffeur - Employeur
Salon Jean-Pierre
Québec (03 - Capitale-Nationale)

François Hamel

Coiffeur - Employeur
Salon de coiffure Caro
L'Ancienne-Lorette (03 - Capitale-Nationale)

Paul M. LeBoutillier

Coiffeur - Employeur
Espace Paul Morris
Rimouski (01 - Bas-Saint-Laurent)

Véronique Lessard

Gérante-coiffeuse
Passeport Coiffure
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Catherine Morissette

Coiffeuse - Employeur
Le Petit Paris Coiffure
Chicoutimi (02 - Saguenay-Lac-Saint-Jean)

Gaétan Paré

Coiffeur - Employeur
Salon Darbourg
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Jean-Yves Piacentile

Coiffeur - Salarié
Urbain Coiffure
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Christiane Roy

Coiffeuse - Employeur
Alibi Coiffure
Québec (03 - Capitale-Nationale)

Pierre-Karl Tremblay

Coiffeur - Travailleur autonome
Coiffure Annick Gignac
Sillery (03 - Capitale-Nationale)

Groupe de discussion de la Montérégie

Choucri Araman
Coiffeur - Employeur
Salon de coiffure Choucri
Brossard (16 - Montérégie)

Valérie Larose
Coiffeuse - Salariée
Rituel Coiffure
Varenes (16 - Montérégie)

Yvonne Pellerin
Coiffeuse - Employeur
Salon Prisma Coiffure
Longueuil (16 - Montérégie)

Lucie Gilbert
Coiffeuse - Salariée
Signé Cyril Coiffure
Longueuil (16 - Montérégie)

Daniel Manningham
Coiffeur - Employeur
Salon Design Daniel
Longueuil (16 - Montérégie)

Sarah Jabbour
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon Elka Coiffure
Longueuil (16 - Montérégie)

Muna Mingole
Coiffeuse - Employeur
Black Beauty Coiffure
Saint-Hubert (16 - Montérégie)

Groupe de discussion de Montréal

Hélène Bouffard
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon Jasmin
Montréal (06 - Montréal)

Pierre Ladouceur
Coiffeur - Travailleur autonome
Ladouceur Coiffure
Île-Perrot (06 - Montréal)

Christiane Rondeau
Coiffeuse - Employeur
Coiffure Smarty's International
Montréal (06 - Montréal)

Vanessa Vandenbroucke
Coiffeuse - Salariée
Donald Proulx Montréal
Montréal (06 - Montréal)

Jérôme Bugel
Coiffeur - Employeur
Jérôme B. Espace Coiffure
Montréal (06 - Montréal)

Christian Livet
Coiffeur - Employeur
Icône Coiffure
Montréal (06 - Montréal)

Stéphane Roy
Coiffeur - Employeur
Oblic
Montréal (06 - Montréal)

Claude Gignac
Coiffeur - Travailleur autonome
Les Garçons
Montréal (06 - Montréal)

Marysa Madini
Coiffeuse - Salariée
Coiffure Image Fantastique
Kirkland (06 - Montréal)

Celly Trudel
Coiffeuse - Salariée
L'Institut Colette Miller
Lachine (06 - Montréal)

Groupe de discussion de l'Outaouais

Luc Arseneau
Coiffeur - Employeur
Coiffure Luc Arseneau
Gatineau (07 - Outaouais)

Lynn Chénier
Coiffeuse - Salariée
Salon Elle et Lui
Gatineau (07 - Outaouais)

Daniel Roy
Coiffeur - Employeur
Design Coiffure
Gatineau (07 - Outaouais)

Janelle Alain
Coiffeuse - Salariée
Salon Luigi
Gatineau (07 - Outaouais)

Sylvie Jacques
Coiffeuse - Employeur
Casino Coiffure Elle et Lui
Gatineau (07 - Outaouais)

Kathy Soulières
Coiffeuse - Salariée
Coiffure Calypso
Gatineau (07 - Outaouais)

Yves Bourgoin
Coiffeur - Employeur
Salon Jacques
Gatineau (07 - Outaouais)

Johanne Mongeon
Coiffeuse - Travailleuse autonome
Salon Claudel
Gatineau (07 - Outaouais)

1 Description de la situation et du développement de la profession dans le secteur

1.1 Le contexte d'élaboration de la norme professionnelle

Le secteur de la coiffure s'inspire depuis longtemps déjà du modèle compagnon-apprenti pour le développement des compétences des coiffeuses et coiffeurs. Jusqu'en 1985, le métier de coiffeuse ou coiffeur était réglementé par décret et administré par des comités paritaires. On y prévoyait des périodes d'apprentissage qui conduisaient à l'obtention de cartes de compétence en coiffure. Depuis l'abolition de cette réglementation, plusieurs mesures ont été mises de l'avant pour encadrer le développement des compétences des coiffeuses ou coiffeurs.

Sur le plan de la formation de base, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a établi un programme d'études conduisant à l'obtention d'un DEP en coiffure, et plusieurs écoles privées offrent aussi des programmes de formation en coiffure dont les contenus varient.

En 1998, un processus s'est enclenché pour mettre en place un régime de qualification en coiffure. Ce régime s'appuie sur une approche compagnon-apprenti et mène à l'obtention d'un certificat de qualification émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La coiffeuse québécoise ou le coiffeur québécois ayant obtenu sa qualification peut également se présenter à un examen national pour obtenir la reconnaissance du Sceau rouge.

Depuis la révision de la Loi sur les compétences, en 2007, la Commission des partenaires du marché du travail s'est dotée du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, qui vient consacrer l'importance de définir une norme professionnelle pour solidifier les bases des programmes d'apprentissage en milieu de travail et les outils qui en découlent. Conséquemment, en 2008, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels a été informé que le programme d'apprentissage en milieu de travail en coiffure, pour être maintenu, se devait dorénavant d'être rattaché à une norme professionnelle.

Le *Cadre* prévoit qu'il faut d'abord, avant de développer une norme professionnelle, réaliser une étude de pertinence afin d'évaluer l'opportunité de ce choix et de confirmer ou non la raison d'être d'une norme professionnelle.

1.2 La raison d'être de la norme professionnelle

L'étude de pertinence quant au développement d'une norme professionnelle en coiffure a été réalisée durant l'année 2009. La méthodologie privilégiée dans cette étude se fondait sur trois sources de données principales :

- Une revue de littérature.
- Une enquête qualitative auprès du milieu de la coiffure.
- Une enquête quantitative auprès des participants aux groupes de discussion.

Au total, 66 représentants du milieu de la coiffure ont participé aux rencontres de consultation. Ces travaux ont permis de dégager de solides conclusions quant à la pertinence du maintien du programme d'apprentissage en milieu de travail comme stratégie d'apprentissage pour développer les compétences des coiffeuses et coiffeurs au Québec. Le rapport mettait également en valeur l'opportunité que représentait

Les conclusions de l'étude de pertinence en coiffure

- Le milieu de la coiffure est prêt et intéressé à implanter une norme professionnelle pour le métier de coiffeuse ou coiffeur, norme qu'il voit comme un premier pas pour assurer une plus grande professionnalisation des coiffeuses et des coiffeurs en emploi;
- Le milieu de la coiffure reconnaît que les personnes diplômées en coiffure ne sont pas pleinement compétentes à l'arrivée sur le marché du travail et qu'elles ont besoin de poursuivre leur apprentissage pour atteindre le niveau de plein exercice;
- Les employeurs reconnaissent l'importance de maintenir un Programme d'apprentissage en milieu de travail afin d'encadrer les apprentissages en milieu de travail;
- Les employeurs se montrent disposés à investir dans le développement des compétences de leurs coiffeuses et coiffeurs par l'intermédiaire d'un Programme d'apprentissage en milieu de travail;
- Les employeurs, les salariés ainsi que les travailleurs autonomes voient la norme professionnelle et le certificat de qualification comme un moyen efficace pour favoriser la valorisation et la professionnalisation du métier.

l'élaboration d'une norme professionnelle pour réviser le programme d'apprentissage en milieu de travail existant en l'appuyant sur une définition actualisée des compétences en coiffure et sur des outils adaptés aux besoins du secteur. Il insistait également sur

l'importance de la mise en œuvre d'une stratégie de reconnaissance des compétences des coiffeuses et coiffeurs.

1.3 La définition du métier

Selon la Classification nationale des professions, les personnes qui exercent le métier de coiffeuse ou coiffeur font partie du groupe professionnel 6271 *Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières*², défini³ de la façon suivante :

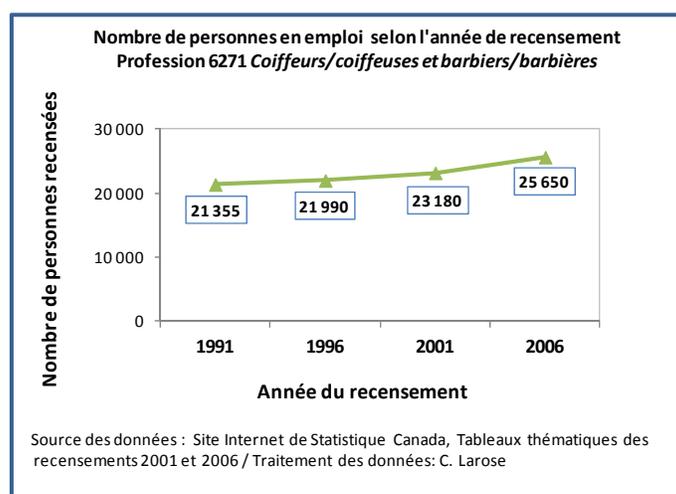
Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières

Les coiffeurs et les barbiers coupent les cheveux, font des mises en plis et offrent des services connexes. Ils travaillent dans des salons de coiffure, des salons de barbier, des écoles de formation professionnelle, des établissements de soins de santé, des théâtres et des studios de cinéma ou de télévision.

1.4 Le nombre de personnes qui exercent le métier

Selon le recensement de 2006, on compte 25 650 personnes en emploi dans la profession de coiffeuse ou coiffeur au Québec.

Dans le graphique suivant, on constate que le nombre de personnes occupant un emploi de coiffeuse ou coiffeur est en hausse constante, passant de 21 355 personnes en 1991 à 25 650 en 2006.

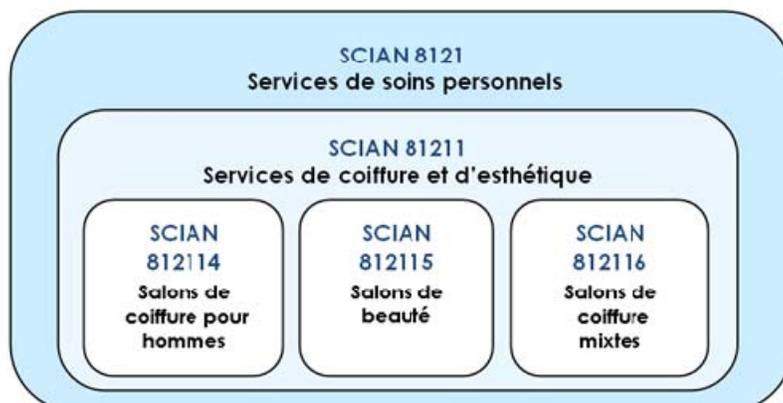


² Afin d'alléger le texte, nous utiliserons l'expression « coiffeuse ou coiffeur » pour désigner la profession dans ce document.

³ On trouve également dans la CNP une description des fonctions principales et des conditions d'accès à la profession.

1.5 Les secteurs d'activité qui emploient des coiffeuses ou coiffeurs

Selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), les *Services de coiffure et d'esthétique* (81211) font partie du groupe 8121 - *Services de soins personnels*. Le graphique ci-contre illustre comment se subdivise ce sous-secteur en groupes et en classes SCIAN.



Le SCIAN 81211 est découpé en classes, déterminées principalement par le sexe de la clientèle à laquelle sont destinés les services offerts : les hommes, les femmes ou les deux (mixtes). Une très grande majorité d'entreprises en coiffure sont classifiées dans les SCIAN 812114 et 812116. Le SCIAN 812115 regroupe surtout des salons d'esthétique offrant parfois aussi des services de coiffure.

On constate, dans le tableau suivant, que 98,2 % des 25 650 personnes en emploi dans la profession de coiffeuse ou coiffeur se retrouvent dans les services de soins personnels (SCIAN 8121). Très peu de coiffeuses ou coiffeurs travaillent dans d'autres secteurs d'activité.

CNP 6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières / industrie		Nombre*	% de l'ensemble
SCIAN	Nombre total de personnes en emploi dans cette profession au Québec	25 650	100 %
8121	Services de soins personnels	25 190	98,2 %
3399	Autres activités diverses de fabrication	50	1,8 %
6230	Établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes (6231 à 6239)	50	
	Autres SCIAN	360	

* : Données inférieures à 50 non publiées.
 Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.
 Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

1.6 Le profil des personnes qui exercent le métier

Le tableau suivant présente les principales caractéristiques de la profession de coiffeuse ou coiffeur selon les données de l'Information sur le marché du travail d'Emploi-Québec (IMT).

Personnes en emploi selon l'âge	CNP 6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	Ensemble des professions
De 15 à 24 ans	13 %	14 %
De 25 à 44 ans	54 %	45 %
De 45 à 54 ans	18 %	26 %
55 ans ou plus	15 %	15 %
Sexe	CNP 6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	Ensemble des professions
Femmes	85 %	47 %
Hommes	15 %	53 %
Personnes en emploi selon l'âge	CNP 6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	Ensemble des professions
Temps plein	72 %	81 %
Temps partiel	28 %	19 %

On note que les personnes recensées dans la profession de coiffeuse ou coiffeur ont une moyenne d'âge moins élevée que celle observée dans l'ensemble des professions. La profession est composée majoritairement de femmes (85 %) et on y trouve plus de personnes travaillant à temps partiel que dans l'ensemble des professions.

Le secteur de la coiffure se distingue enfin par le grand nombre de travailleurs autonomes. Le tableau suivant présente la répartition du nombre de salariés par rapport au nombre de travailleurs autonomes dans la profession de coiffeuse ou coiffeur selon le Recensement 2006. On y constate que le nombre de travailleurs autonomes compte 54 % de l'ensemble de la profession, dépassant le nombre de personnes travaillant à titre de salariés en entreprise. Malgré ce haut taux de travailleurs autonomes, il n'en reste pas moins que près de 12 000 travailleurs sont salariés.

Catégorie de travailleurs	6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	%
Total pour la profession	25 620	100 %
Salariés	11 740	45,8 %
Travailleurs autonomes	13 880	54,2 %

Données inférieures à 50 non publiées.
 Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.
 Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

1.7 La syndicalisation des coiffeuses ou coiffeurs

Le secteur de la coiffure est faiblement syndiqué. À la suite de la déréglementation dans le secteur de la coiffure, un seul comité paritaire a maintenu ses activités, celui de l'Outaouais. Une autre association regroupant des coiffeurs syndiqués existe aussi dans la ville de Québec. Au total, ces deux organisations comptent environ 300 membres.

1.8 La répartition régionale des emplois

Le tableau suivant présente la répartition régionale des emplois dans la profession de coiffeuse ou coiffeur selon le Recensement 2006.

Répartition régionale de la population active Profession de <i>coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières</i>			
Région	Nombre	Région	Nombre
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	355	Lanaudière	1 765
Bas-Saint-Laurent	825	Laurentides	1 785
Capitale-Nationale	2 425	Outaouais	1 040
Chaudière-Appalaches	1 430	Abitibi-Témiscamingue	455
Estrie	1 135	Mauricie	975
Centre-du-Québec	770	Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 125
Montérégie	4 610	Côte-Nord	295
Montréal	4 565	Nord-du-Québec	n. d.
Laval	1 500		

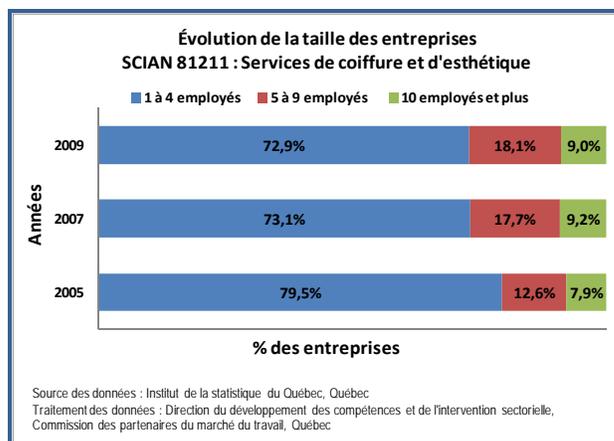
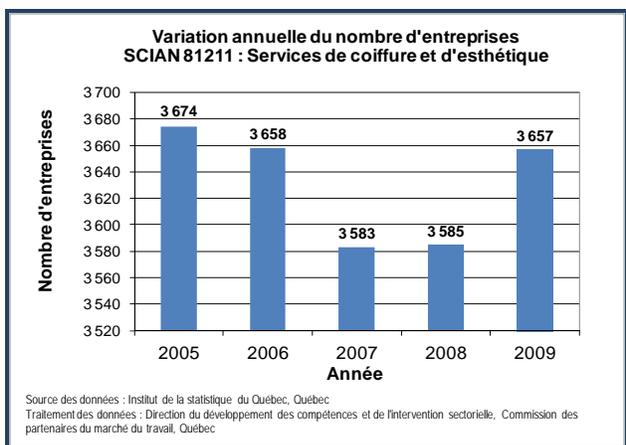
Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006
Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

Les services de coiffure sont des services de proximité et on trouve des coiffeuses ou coiffeurs dans toutes les régions du Québec, leur nombre étant plus significatif dans les régions à plus forte densité de population comme celles de la Montérégie, de Montréal et de la Capitale-Nationale.

1.9 Les caractéristiques des entreprises du secteur de la coiffure

La base de données du Registre des entreprises de Statistique Canada présente une répartition du nombre d'entreprises par secteur d'activité économique. Ce registre ne fournit toutefois qu'une lecture partielle du nombre d'entreprises en coiffure, puisque plusieurs petites entreprises n'y sont pas comptabilisées, considérant que plus de 50 % des coiffeuses ou coiffeurs exercent comme travailleurs autonomes. L'examen des données du Registre des entreprises présente cependant un intérêt pour estimer la fluctuation du nombre d'entreprises et l'évolution de la taille de ces dernières.

Les graphiques suivants présentent les tendances observées à cet égard.



On constate qu'après un creux observé en 2007 et 2008, le nombre d'entreprises dans les *Services de coiffure et d'esthétique* (SCIAN 81211) aurait augmenté de 2 % en 2009, pour se rétablir à celui observé en 2006.

Quand on examine l'évolution de la taille des entreprises dans le secteur, on constate qu'entre 2005 et 2009, le nombre d'entreprises de plus de cinq employés a augmenté de 6,6 % dans les *Services de coiffure et d'esthétique*.

1.10 Les perspectives de développement du métier

Quelque 25 000 coiffeuses ou coiffeurs exercent leur profession au Québec et plus de la moitié d'entre eux sont des travailleurs autonomes. Après avoir complété leur formation initiale, un très grand nombre amorcent leur carrière en entreprise, dans un salon où ils peuvent progressivement mettre en pratique les notions apprises à l'école. C'est donc en milieu de travail que se développent progressivement les habiletés de la coiffeuse débutante ou du coiffeur débutant, jusqu'à la maîtrise de l'ensemble des compétences du métier.

Depuis toujours, la profession de coiffeuse ou coiffeur s'inscrit dans un environnement de travail misant sur le coaching des apprentis par des coiffeuses ou coiffeurs expérimentés.

Le tableau suivant témoigne du nombre d'ententes signées annuellement, depuis 2002, dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail existant en coiffure.

Programme d'apprentissage en milieu de travail en coiffure Nombre d'ententes signées de 2002 à 2011								
2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
97	165	179	173	230	279	343	355	349

Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels compte sur la norme professionnelle et ses outils actualisés pour intensifier le recours au programme d'apprentissage en milieu de travail dans le secteur de la coiffure. La norme professionnelle développée devrait contribuer à encadrer davantage cette période d'apprentissage en actualisant les outils déjà utilisés dans le programme existant.

Les outils de reconnaissance des compétences développés devraient également contribuer à faire reconnaître et à valoriser les compétences des coiffeuses ou coiffeurs en emploi, qu'ils soient salariés ou travailleurs autonomes.

2 Le processus d'élaboration de la norme professionnelle

2.1 La méthode suivie

À la suite de l'étude de pertinence en coiffure, une analyse de profession a été réalisée comme point de départ des travaux d'élaboration de la norme professionnelle. Un profil de compétences a ensuite été élaboré et validé avec des experts du métier. Puis, les compétences essentielles et complémentaires du profil de compétences ont ensuite été déterminées pour en arriver à la norme professionnelle en coiffure. Cette norme a finalement fait l'objet d'une démarche pour démontrer la présence d'un consensus sectoriel.



2.2 L'analyse de profession

L'analyse de profession en coiffure a été réalisée dans une approche partenariale avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, en respectant les standards de qualité reconnus en la matière.

Elle a été élaborée avec 14 experts du métier désignés par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels. Les travaux de l'analyse de profession se sont tenus à Montréal les 7 et 8 mars 2010 et l'analyse de profession a été validée le 12 avril 2010.

Cette analyse de profession a permis de :

- Définir le métier.
- Décrire le contexte organisationnel, les tâches et les opérations, les conditions d'exécution et les critères de performance requis.
- Préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice du travail.

L'analyse de profession de coiffeuse ou coiffeur définit 13 tâches se découpant en 142 opérations représentant fidèlement le travail des coiffeuses ou coiffeurs.

2.3 Le profil de compétences

Le comité d'orientation

Le *Guide du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* prévoit que les travaux d'élaboration d'une norme professionnelle doivent être suivis par un comité d'orientation.

Pour déterminer la composition de ce comité, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels a établi un certain nombre de critères, en conformité avec les paramètres de ce guide. On jugeait essentiel de tenir compte de la disparité géographique des coiffeuses ou coiffeurs au Québec et de la proportion importante de travailleurs autonomes dans la profession. On voulait également s'assurer qu'une association représentant des coiffeurs syndiqués (comité paritaire) fasse partie du comité d'orientation. Tous ces critères ont été respectés.

La première rencontre du comité d'orientation a été consacrée à une appropriation du processus d'élaboration de la norme professionnelle et à une présentation des différents outils d'apprentissage et de reconnaissance des compétences à développer. Les membres du comité ont également pu échanger sur leur rôle et la contribution attendue dans le processus d'élaboration de la norme professionnelle.

Le comité d'orientation s'est réuni à trois reprises entre le démarrage du projet et la validation finale de la norme professionnelle pour recommandation au conseil d'administration du Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels. Le tableau suivant précise les dates de rencontre et les principaux sujets ayant fait l'objet de ces rencontres :

Les rencontres du comité d'orientation dans le processus d'élaboration de la norme professionnelle en coiffure	
1^{re} rencontre 18 avril 2011	<ul style="list-style-type: none">• La notion de norme professionnelle• Le processus de développement du profil de compétences et de la norme professionnelle selon le <i>Guide du Cadre</i>• Le rôle du comité d'orientation• Les étapes pour obtenir un consensus sectoriel
2^e rencontre 20 juin 2011	<ul style="list-style-type: none">• Validation du profil de compétences• Validation de la norme professionnelle : détermination des compétences essentielles et complémentaires• Adoption de la démarche visant à obtenir un consensus sectoriel
3^e rencontre 14 novembre 2011	<ul style="list-style-type: none">• Adoption du rapport sur le consensus sectoriel• Révision et adoption de la norme professionnelle en conformité avec la démarche de consultation pour un consensus sectoriel• Recommandation d'adoption de la norme au CA du CSMO• Orientation du développement des outils d'apprentissage

Les experts du métier

La démarche d'élaboration du profil de compétences nécessite le recours à des experts de contenu expérimentés et reconnus pour leur maîtrise des compétences de la profession visée.

Comme pour la composition du comité d'orientation, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels s'est assuré de choisir des experts provenant de différentes régions administratives et ayant un profil de pratique diversifié. Quatre experts ont été désignés dans un premier temps et un cinquième a été consulté dans un second temps, sur une compétence spécifique.

Soulignons que deux des experts désignés ont également pris part aux travaux de révision des examens du Sceau rouge à l'échelle canadienne, favorisant une cohérence avec cette démarche.

Les étapes d'élaboration du profil de compétences

Plusieurs outils de référence ont été utiles aux consultants chargés d'élaborer le profil de compétences des coiffeuses ou coiffeurs :

- Une étude de pertinence préalable à l'élaboration de la norme professionnelle en coiffure et réalisée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels (2009).
- Une analyse de la profession de coiffeuse ou coiffeur réalisée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels en collaboration avec le MELS (2010).
- Une analyse de la profession de coiffeuse ou coiffeur réalisée à l'échelle canadienne pour le programme du Sceau rouge (2009).
- Le profil des compétences essentielles pour le métier de coiffeuse ou coiffeur (élaboré par Ressources humaines et Développement des compétences Canada).
- Le Diagnostic sectoriel en coiffure réalisé par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels (2006).

La méthode de travail avec les experts consistait en des séances de travail intensives et des échanges multiples avec les experts de contenu. Voici les principales étapes ayant permis d'élaborer et de valider le profil de compétences des coiffeuses ou coiffeurs :

- À partir de l'analyse de profession, un document préliminaire a été rédigé pour amorcer le travail avec les experts.
- L'élaboration du profil de compétences a débuté avec un premier expert. Le profil a ensuite été complété et enrichi avec un deuxième. Avec ces deux experts,

l'analyse de profession a fait l'objet d'un examen détaillé afin d'obtenir un profil de compétences complet.

- Le profil de compétences a été soumis, par la suite, à deux autres experts pour validation. Quelques ajustements y ont été apportés. La compétence portant sur le rasage et la taille de la barbe a été validée avec un autre expert, spécialiste en ce domaine.
- Après la validation avec ces trois derniers experts, le profil a été présenté à nouveau aux deux premiers experts pour une seconde validation.
- Pour s'assurer que le profil de compétences respecte le contenu de l'analyse de profession, un tableau de concordance a aussi été élaboré de façon à croiser les tâches de l'analyse de profession avec les compétences et les éléments de compétences du profil de compétences.
- Le profil de compétences a ensuite été présenté au comité de travail qui prépare les rencontres du comité d'orientation. Les suggestions du comité ont permis de synthétiser des énoncés et d'améliorer le libellé de certains critères de performance.

Il est important de souligner qu'au cours de l'ensemble des étapes d'élaboration du profil de compétences et de la norme professionnelle, on a pu observer une grande cohérence entre les experts de contenu.

2.4 La norme professionnelle

L'étape d'élaboration de la norme professionnelle a été facilitée par le fait que, dès le départ, le profil de compétences a été rédigé selon les standards exigés pour une telle norme.

Le format retenu incluait :

- Le contexte de réalisation.
- L'énoncé de compétence.
- Les sous-éléments de compétence.
- Les critères de performance.

La norme professionnelle en coiffure

Les huit compétences suivantes sont jugées **essentiels** à l'exercice du métier :

1. Être capable d'interagir dans des situations de travail variées.
2. Être capable de conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts.
3. Être capable d'effectuer un shampoing et un soin capillaire.
4. Être capable d'effectuer une coupe de cheveux.
5. Être capable de coiffer les cheveux.
6. Être capable de modifier la texture des cheveux.
7. Être capable de modifier la couleur des cheveux.
8. Être capable d'effectuer des activités administratives.

Les neuvième et dixième compétences sont jugées **complémentaires** à l'exercice du métier :

9. Être capable de raser ou de tailler la barbe et les pilosités faciales.
10. Être capable d'effectuer des activités de gestion.

Les experts ont rapidement fait consensus sur la détermination des compétences essentielles et complémentaires du profil de compétences pour en arriver à une définition de la norme professionnelle en coiffure.

La norme professionnelle en coiffure compte dix compétences, dont huit compétences essentielles à l'exercice du métier et deux compétences complémentaires, spécifiques à certains contextes de travail.

Cette norme professionnelle, validée par les experts de contenu et les membres du comité d'orientation, devait ensuite être validée à nouveau par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels dans une démarche plus large visant à obtenir un consensus sectoriel.

2.5 La démonstration du consensus sectoriel

La stratégie privilégiée

L'obtention d'un consensus sectoriel autour de la norme professionnelle en coiffure présentait un défi particulier compte tenu des caractéristiques mêmes du secteur de la coiffure :

- Un secteur de micro-entreprises — 90 % des entreprises comptent moins de cinq employés.
- Un pourcentage élevé de travailleurs autonomes — environ la moitié de la main-d'œuvre.
- Des travailleurs dispersés sur le territoire — pratiquant dans 17 régions administratives.
- Un secteur très faiblement syndiqué.
- Un secteur peu mobilisé — sans association sectorielle significative.

En ayant en tête ce contexte particulier, la démarche pour obtenir un consensus sectoriel s'est orchestrée autour d'une stratégie diversifiée axée sur différents mécanismes de consultation :

Stratégies pour l'obtention d'un consensus sectoriel	
1.	L'implication des membres du comité d'orientation comme ambassadeurs.
2.	Des groupes de discussion dans cinq régions administratives.
3.	Un sondage en ligne sur le site Web du Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels.
4.	Un partenariat avec les distributeurs de produits pour une sollicitation active des coiffeuses ou coiffeurs en vue de valider la norme professionnelle en ligne.
5.	Des démarches personnalisées auprès des associations regroupant des coiffeuses ou coiffeurs pour obtenir leur adhésion.
6.	Des démarches auprès de chaînes de salons et de grands employeurs.

Un formulaire de validation de la norme professionnelle a été élaboré et approuvé en comité d'orientation.

Pour valider la norme professionnelle, les coiffeuses ou coiffeurs étaient invités à prendre d'abord connaissance de la norme pour ensuite répondre au sondage.

Ce sondage comportait deux sections. La première portait sur le profil du répondant, de façon à s'assurer que les répondants étaient bien des employeurs en coiffure ou des coiffeurs. La seconde section comportait les deux énoncés apparaissant dans l'encadré ci-contre.

<p>J'ai lu attentivement l'ensemble du document intitulé :</p> <p><i>Norme professionnelle – Coiffeuse ou coiffeur</i></p>	Oui <input type="checkbox"/>
	Non <input type="checkbox"/>
<p>J'atteste que ce document décrit bien l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de la profession de coiffeuse ou coiffeur</p>	Oui <input type="checkbox"/>
	Non <input type="checkbox"/>

La démonstration du consensus sectoriel – Les groupes de discussion

Les groupes de discussion régionaux constituaient l'élément central de la stratégie de consultation pour obtenir la démonstration d'un consensus sectoriel. Leur déroulement visait une présentation détaillée de la norme professionnelle.

En plus d'y remplir le formulaire de validation de la norme professionnelle, identique à celui accessible en ligne sur le site Internet du Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, les participants ont été invités à valider, une à une, chacune des compétences de la norme. On a également recueilli des commentaires sur les défis et les attentes quant aux outils d'apprentissage pour bien préparer cette prochaine étape de développement.

Ces groupes de discussion se sont tenus dans les bureaux régionaux d'Emploi-Québec et des conseillères ou conseillers en emploi ainsi que des agentes ou agents au Programme d'apprentissage en milieu de travail y ont assisté en tant qu'observateurs. Cette initiative a été fort enrichissante, car elle a facilité une prise de contact et des échanges entre les entreprises et les représentants des centres locaux d'emploi.

Les groupes de discussion se sont tenus dans cinq régions administratives du Québec et ont permis de rencontrer 45 personnes, parmi lesquelles on trouvait des employeurs, des coiffeuses et coiffeurs salariés et des travailleurs autonomes.

Groupes de discussion		
Validation de la norme professionnelle en coiffure		
Date	Région administrative	Nombre de participants
29 août 2011	Estrie	8
12 septembre 2011	Capitale-Nationale	11
19 septembre 2011	Montérégie	7
26 septembre 2011	Montréal	11
3 octobre 2011	Outaouais	8
	Total	45

Une unanimité s'est dégagée de l'ensemble des groupes de discussion quant aux compétences essentielles de la norme professionnelle en coiffure. Aucune des compétences de la norme n'a été remise en cause dans le cadre des échanges.

Au total, 100 % des participants aux groupes de discussion ont ratifié le formulaire de validation de la norme professionnelle présentée, attestant qu'elle représente bien les compétences du métier de coiffeuse ou coiffeur.

La démonstration du consensus sectoriel – L’adhésion des associations et des grands employeurs

Pour valider la norme professionnelle en coiffure, le Comité sectoriel de la main-d’œuvre des services de soins personnels s’est adressé à toutes les associations connues en coiffure et a aussi sollicité individuellement des chaînes de salons et des grands employeurs du secteur.

Le comité a retenu six associations reconnues de coiffeuses et coiffeurs au Québec. Toutes ces associations ont validé la norme professionnelle. Elles représentent 272 membres qui emploient environ 3 406 coiffeuses ou coiffeurs, dont 245 sont syndiqués.

Enfin, deux chaînes de salons et six employeurs majeurs ont validé la norme. Ces entreprises emploient 382 coiffeuses ou coiffeurs, dont 75 sont syndiqués.

Au total, 100 % de ces associations, chaînes de salon et grands employeurs ont ratifié le formulaire de validation de la norme professionnelle, attestant qu’elle représente bien les compétences du métier de coiffeuse ou coiffeur.

La démonstration du consensus sectoriel – Un sondage en ligne

Un sondage officiel de validation de la norme professionnelle a été mis en ligne sur le site Internet du Comité sectoriel de la main-d’œuvre des services de soins personnels du 15 août au 23 octobre 2011. Le sondage se présentait en deux étapes. Les internautes coiffeuses ou coiffeurs étaient invités à prendre d’abord connaissance de la norme pour ensuite remplir le sondage qui correspondait au formulaire de validation.

Plusieurs mécanismes ont été mis en branle pour inciter les coiffeuses et les coiffeurs à visiter le site Internet de façon à suivre les travaux de développement de la norme professionnelle. Dès juin 2011, on a commencé à annoncer l’importante étape de validation de la norme aux lectrices et lecteurs de l’infolettre du Comité sectoriel de la main-d’œuvre des services de soins personnels. Entre la fin juin et la mi-octobre, ce dernier a acheminé son infolettre à tous ses abonnés chaque semaine afin de les convier à se prononcer sur le projet de norme.

Les distributeurs de produits de coiffure qui sont en contact avec les différents salons de coiffure ont été sollicités pour inciter les coiffeuses et les coiffeurs à venir valider la norme sur le site Internet du Comité. On a constaté un accueil fort positif de la part de ces grandes entreprises, qui voyaient positivement l’arrivée de la norme professionnelle en coiffure.

Le Comité sectoriel de la main-d’œuvre des services de soins personnels a élaboré un feuillet d’information sur la norme dans lequel il présentait les objectifs et avantages de celle-ci pour les entreprises et pour la profession dans son ensemble. Le feuillet invitant à visiter le site Internet du Comité sectoriel a été publié en plusieurs milliers

d'exemplaires de façon à être distribué largement par les représentants commerciaux qui visitent directement les salons de coiffure.

Au total, 65 répondants ont rempli le sondage sur le site Internet. Parmi ces répondants, on trouve 34 employeurs embauchant plus de 282 coiffeuses ou coiffeurs.

Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels aurait souhaité une plus grande participation, mais était conscient que l'utilisation d'Internet, bien qu'en croissance dans les salons de coiffure, demeure une pratique qui n'est pas généralisée. Par ailleurs, la démarche de validation, bien que simplifiée à son maximum, demandait quand même la lecture du document de présentation de la norme, qui comptait une vingtaine de pages. Ceci a pu décourager plusieurs coiffeuses et coiffeurs disposant de peu de temps pour se prêter à l'exercice.

Quoi qu'il en soit, on s'est assuré que la nouvelle norme professionnelle était très largement diffusée et un très grand nombre de coiffeurs ont pu y avoir accès. De plus, la forte unanimité des répondants autour de la norme présentée témoigne d'un niveau d'adhésion indiscutable.

Au total, en effet, 100 % des internautes ayant participé au sondage en ligne ont ratifié le formulaire de validation de la norme professionnelle, attestant qu'elle représente bien les compétences du métier de coiffeuse ou coiffeur.

Démarche d'approbation de la norme professionnelle

Compte tenu de la forte unanimité observée autour de la norme professionnelle présentée, aucune correction majeure n'y a été apportée.

Quelques précisions ont été proposées aux experts de contenu et au comité d'orientation pour simplifier certains énoncés ou clarifier des critères de performance, et ce, à la suite des groupes de discussion et des échanges avec les conseillères de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail.

Le comité d'orientation a entériné ces suggestions et les résultats de la démarche pour obtenir un consensus sectoriel sur la norme professionnelle le 14 novembre 2011.

Lors de cette même rencontre, les membres du comité ont recommandé unanimement au conseil d'administration du Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels d'adopter, d'une part, la norme professionnelle de coiffeuse ou coiffeur et, d'autre part, le rapport des résultats de la démarche pour obtenir un consensus sectoriel.

3 Présentation de la norme professionnelle en coiffure

3.1 Le contexte général d'exercice du métier⁴

Le métier de coiffeuse ou de coiffeur correspond au code 6271 de la Classification nationale des professions (CNP).

Les coiffeuses et les coiffeurs proposent des coiffures en tenant compte des goûts, de la personnalité, de la morphologie, de la physionomie, des caractéristiques des cheveux et des tendances de la mode. Ces spécialistes font des coupes de cheveux, des permanentes et des colorations. Elles et ils exécutent des traitements hygiéniques et curatifs pour le cuir chevelu et les cheveux. Elles et ils fournissent des conseils sur l'entretien de la chevelure et du cuir chevelu. Elles et ils vendent des services et des produits. Les coiffeuses et les coiffeurs peuvent 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. Les coiffeuses et les coiffeurs doivent tenir à jour leurs connaissances sur les tendances de la mode, les nouvelles technologies et les caractéristiques des nouveaux produits.

Les coiffeuses et les coiffeurs travaillent dans un salon situé dans une résidence privée, dans un local commercial qui a pignon sur rue ou dans un centre commercial. Ces salons peuvent offrir des services de coiffure uniquement, ou en plus d'autres soins de beauté tels que le maquillage, le massage, le bronzage, les soins esthétiques des mains et des ongles, les soins esthétiques des pieds et des ongles, le tatouage, le piercing, etc.⁵ 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 « multiservice ».

Dans une moindre mesure, les coiffeuses et les coiffeurs peuvent offrir leurs services en milieu hospitalier, à domicile, dans des résidences pour personnes âgées et des centres d'hébergement, ainsi que dans les loges de cinéma et de télévision.

L'horaire de travail des coiffeuses et des coiffeurs est variable et dépend des heures d'ouverture du commerce. Bien que certains salons soient ouverts tard le soir et que d'autres ouvrent tôt le matin, le nombre d'heures travaillées reste habituellement le même et se situe entre 32 et 40 heures par semaine. Plusieurs coiffeuses et coiffeurs ont un horaire de travail de quatre jours par semaine.

Dans le domaine de la coiffure, les risques pour la santé et la sécurité sont généralement attribuables aux postures de travail et aux produits utilisés. Les coiffeuses et les coiffeurs travaillent debout, dans une position souvent statique et les bras surélevés la plupart du temps, ce qui peut occasionner des maux de dos et de

⁴ Le texte de cette section provient de l'*Analyse de profession du métier de coiffeuse et de coiffeur*, Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services des soins personnels, 2010, 78 p.

⁵ Certains salons offrent également des services de nutrition.

jambes, des varices, des tendinites et autres problèmes musculaires. La toxicité des produits utilisés peut parfois causer des allergies.

Le niveau de responsabilité est en fonction de la taille du salon. La personne qui travaille avec des collègues a moins de responsabilités que celle qui est seule. Cette dernière doit ajouter à son travail professionnel la réception, les appels téléphoniques, l'entretien ménager, la gestion et d'autres activités. Dans les salons plus grands, les tâches sont davantage définies. On engage, par exemple, une ou un réceptionniste pour répondre aux appels et accueillir la clientèle, ainsi que des assistantes ou des assistants pour effectuer certaines tâches, notamment le shampoing.

Les coiffeuses et les coiffeurs bénéficient d'une grande autonomie dans leur travail, même si elles et ils sont parfois supervisés par une patronne ou un patron, une gérante ou un gérant, ou encore, une coiffeuse ou un coiffeur plus expérimenté, et cela, surtout en début de carrière.

La coiffure exige beaucoup d'initiative et nécessite de la créativité, de la confiance en soi ainsi qu'une ouverture d'esprit. La marge de manœuvre est grande, même si les personnes qui travaillent en groupe consultent beaucoup leurs collègues. La complexité des décisions à prendre est parfois considérable, car un mauvais choix peut entraîner des conséquences graves, notamment pour la santé et la sécurité de la cliente ou du client.

3.2 La liste des compétences essentielles

Le secteur de la coiffure considère que les huit compétences suivantes sont jugées **essentielles**⁶ à l'exercice du métier :

- 1. Être capable d'interagir dans des situations de travail variées.**
- 2. Être capable de conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts.**
- 3. Être capable d'effectuer un shampoing et un soin capillaire.**
- 4. Être capable d'effectuer une coupe de cheveux.**
- 5. Être capable de coiffer les cheveux.**
- 6. Être capable de modifier la texture des cheveux.**
- 7. Être capable de modifier la couleur des cheveux.**
- 8. Être capable d'effectuer des activités administratives.**

⁶ Les compétences essentielles sont communes pour l'ensemble des coiffeuses et des coiffeurs.

Deux autres compétences sont jugées **complémentaires**⁷ à l'exercice du métier et sont décrites en annexe. Ces neuvième et dixième compétences sont :

9. Être capable de raser ou de tailler la barbe et les pilosités faciales.

10. Être capable d'effectuer des activités de gestion.

Les pages suivantes présentent une description détaillée de chacune des compétences essentielles à l'exercice du métier.

Le contexte de réalisation correspond au contexte spécifique d'exercice d'une compétence. Il précise l'ensemble des conditions d'application relatives aux outils utilisés, aux références consultées, et enfin, aux exigences particulières qui doivent être prises en compte.

Les éléments de compétence sont les aspects reliés entre eux et essentiels qui constituent une compétence. À l'occasion, on indique les sous-éléments de compétence. Ce sont des aspects spécifiques des éléments de compétence qui sont nécessaires pour préciser les éléments de compétence. Les sous-éléments de compétence ne sont pas systématiquement décrits à la suite de chaque élément de compétence, mais seulement lorsqu'ils constituent des aspects importants et nécessaires pour donner une représentation complète de l'élément de compétence.

Les critères de performance permettent d'évaluer la maîtrise d'une compétence dans un contexte de travail. Ils englobent des dimensions qualitatives et quantitatives jugées satisfaisantes et conformes par le milieu de travail.

⁷ Les compétences complémentaires ne sont pas exercées par l'ensemble des coiffeuses et des coiffeurs.

3.3 La description détaillée des compétences essentielles à l'exercice du métier

Métier : Coiffeuse ou coiffeur		Code CNP : 6271
Compétence 1 : Être capable d'interagir dans des situations de travail variées		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de situations professionnelles diversifiées. ▪ À l'aide des technologies de l'information et des communications. ▪ À l'aide du cahier de rendez-vous et du dossier client. ▪ Selon les politiques en vigueur dans l'entreprise. ▪ En relation avec les clientèles internes et externes, ainsi que les collègues ou autres professionnels. 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
<i>Être en mesure de :</i>		
1.1 Communiquer avec la clientèle et les collègues.	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en considération des caractéristiques culturelles et sociales des personnes. • Adaptation de son interaction aux personnes et aux situations. • Démonstration d'habiletés de communication. • Manifestation de professionnalisme, de politesse et de discrétion. 	
1.2 Accueillir la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'une relation de confiance. • Accueil personnalisé. • Pratique du vouvoiement. • Manifestation de réceptivité et d'écoute. • Respect de la procédure de la prise de rendez-vous. 	
1.3 Assurer un service personnalisé.	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des questions posées relativement aux attentes de la cliente ou du client. • Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client. • Consignation correcte au dossier client des informations relatives aux besoins et aux intérêts de la cliente ou du client en vue d'un suivi adapté et personnalisé. • Souci constant de répondre aux besoins de la cliente ou du client. • Manifestation d'une volonté d'améliorer la qualité des services donnés. • Vérification régulière de la satisfaction de la cliente ou du client. 	

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 1 : Être capable d'interagir dans des situations de travail variées

1.4 Gérer le stress inhérent à l'exercice du travail.

- Application de moyens susceptibles d'accroître sa capacité à gérer le stress.
- Adaptation adéquate aux imprévus.
- Gestion efficace des activités de travail.
- Prise de décisions judicieuses.
- Manifestation de calme.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 2 : Être capable de conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts

Contexte de réalisation

- À l'aide du dossier client.
- À l'aide de catalogues, de revues, de vidéos, de brochures, de simulations sur ordinateur, de modèles ou de marottes.
- En tenant compte des services de l'établissement et des produits disponibles.
- En tenant compte des outils promotionnels tels que les coupons-cadeaux et les formats d'essai.
- Selon les politiques en vigueur dans l'entreprise.
- Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Identifier chez la personne les contre-indications possibles à certains produits.

- Consultation attentive du dossier client ou création d'un dossier client.
- Identification adéquate des services nécessitant une vérification des contre-indications possibles à certains produits.
- Pertinence des questions posées relatives :
 - à la prise de médicaments;
 - à la sensibilité aux allergies;
 - aux irritations de la peau.
- Écoute attentive.
- Manifestation de discrétion et de politesse.

2.2 Analyser la morphologie et la physionomie de la personne.

- Examen attentif de la morphologie de la personne :
 - formes : de la tête, du visage dans son ensemble (front, yeux, oreilles), du cou et des épaules;
 - profils : du menton et du nez.
- Examen attentif de la physionomie de la personne :
 - taille;
 - rondeurs et corpulence;
 - équilibre de la silhouette;
 - pigmentation de la peau et couleur des yeux.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 2 : Être capable de conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts

2.3 Analyser l'état des cheveux et du cuir chevelu.

- Examen attentif du type de cheveux, de leur texture, de leur densité et de leur implantation (rosette).
- Utilisation appropriée des techniques d'analyse et du matériel.
- Repérage des cheveux fragilisés, des résidus, des parasites ou autres corps étrangers.
- Examen attentif du cuir chevelu.
- Repérage des signes de pelade, des formes diverses de psoriasis, d'alopécie, de pellicules, de sécheresse ou de séborrhée.
- Rédaction concise d'un plan de suivi en fonction des résultats de l'examen.
- Prise en considération des situations nécessitant de diriger la personne vers une professionnelle ou un professionnel de la santé.

2.4 Proposer des services et des produits.

- Démonstration d'assurance.
- Approche dynamique et proactive.
- Choix de services et de produits correspondant au besoin et au profil de la cliente ou du client.
- Explication judicieuse des nouvelles tendances et des nouveautés en fonction de la cliente ou du client.
- Pertinence des réponses aux questions de la cliente ou du client.
- Suggestion et présentation des services, y compris le prix, la durée et les produits appropriés.
- Mise en évidence des caractéristiques des produits :
 - types et effets;
 - principes actifs;
 - contre-indications;
 - garanties;
 - coûts.
- Engagement à mettre à jour ses connaissances et à se perfectionner.

2.5 Vendre des produits.

- Utilisation judicieuse de stratégies de vente adaptées à la personne et à ses besoins.
- Utilisation pertinente d'outils promotionnels.
- Choix du moment approprié pour conclure la vente.
- Exactitude des données apparaissant sur la facture.
- Transaction conforme aux règles d'usage.
- Transmission d'information adéquate au sujet des garanties sur les produits.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 3 : Être capable d'effectuer un shampoing et un soin capillaire

Contexte de réalisation

- À l'aide du dossier client.
- À l'aide du matériel et des produits appropriés.
- Selon les directives d'utilisation des fabricants des produits.
- Selon les règles d'hygiène et les normes de santé et de sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>3.1 Préparer la cliente ou le client.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérification attentive du dossier client.• Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service prodigué.• Installation confortable de la personne.• Démêlage ou brossage approprié des cheveux.
<p>3.2 Choisir le shampoing.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Analyse visuelle et tactile des cheveux et du cuir chevelu.• Clarification et priorisation des besoins de la personne.• Sélection appropriée du shampoing en fonction des cheveux et du cuir chevelu de la cliente ou du client.
<p>3.3 Réaliser les étapes d'un shampoing.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mouillage complet des cheveux.• Dosage et répartition correcte du shampoing dans ses mains, ainsi que sur la tête de la personne.• Application correcte de la technique reliée au lavage, au rinçage et à l'essorage des cheveux.• Choix et application correcte d'un revitalisant.• Démêlage approprié des cheveux.• Massage dans le respect du temps de pause selon la durée et le produit utilisé.• Rinçage adéquat.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 3 : Être capable d'effectuer un shampoing et un soin capillaire

3.4 Effectuer un soin capillaire :

- Enlever les résidus du cuir chevelu et des cheveux.
- Appliquer des huiles essentielles.
- Appliquer des masques capillaires.

- Examen capillaire approprié.
- Information pertinente quant au soin proposé.
- Choix judicieux du produit adapté pour le cuir chevelu ou la tige capillaire.
- Application du produit de soin capillaire selon les directives du fabricant.
- Démêlage approprié des cheveux.
- Rinçage adéquat.

3.5 Entretien et ranger l'aire de travail.

- Rangement approprié des produits utilisés.
- Nettoyage et rangement du matériel.
- Nettoyage des lavabos.
- Élimination adéquate des serviettes utilisées.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 4 : Être capable d'effectuer une coupe de cheveux

Contexte de réalisation

- À l'aide du dossier client.
- À l'aide d'instruments pour la coupe et de l'équipement approprié.
- À partir de revues, de vidéos, de schémas, de simulations sur ordinateur ou d'autres outils de visualisation.
- En tenant compte des services offerts et des politiques de l'établissement.
- En tenant compte des tendances, des styles actuels ainsi que des goûts de la clientèle.
- Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>4.1 Préparer la cliente ou le client.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Accueil professionnel.• Vérification attentive du dossier client.• Installation confortable de la cliente ou du client.• Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne.• Démêlage approprié des cheveux.
<p>4.2 Définir le style de la coupe.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Souci de s'informer, auprès de la cliente ou du client, de ses goûts, de ses habitudes de vie, du temps consacré à se coiffer et de son habileté à se coiffer, etc.• Analyse juste de la morphologie et de la physionomie de la personne.• Analyse visuelle et tactile du type de cheveux et de sa texture.
<p>4.3 Choisir la technique de coupe.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Proposition appropriée des possibilités de coupes en fonction des besoins de la personne.• Prise en considération du style défini et des caractéristiques des cheveux de la personne, telles que la texture, l'épaisseur, l'implantation et la longueur.• Choix judicieux de la technique de coupe.• Respect des goûts de la personne.• Explication claire du résultat prévu de la coupe à la cliente ou au client.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 4 : Être capable d'effectuer une coupe de cheveux

4.4 Appliquer les techniques de coupe des cheveux :

- Couper les cheveux.
- Dégrader les cheveux.
- Grader les cheveux.
- Amincir les cheveux.
- Effiler les cheveux.
- « Texturer » les cheveux.

- Choix approprié des outils de travail.
- Propreté des instruments.
- Séparation précise des cheveux.
- Exécution appropriée de la technique de coupe.
- Manifestation de créativité.
- Taille appropriée des poils superflus du visage en fonction du besoin de la cliente ou du client.
- Démonstration d'assurance dans le geste.
- Dextérité manuelle et motricité fine.
- Nettoyage minutieux des contours de la coupe.

4.5 Vérifier la coupe.

- Vérification minutieuse de la coupe.
- Réalisation soignée des corrections de la coupe.
- Absence de résidus de cheveux sur le cou et le visage de la personne.

4.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.

- Choix judicieux des produits de nettoyage.
- Propreté des instruments.
- Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.
- Rangement et entreposage adéquat du matériel, des outils et des produits.
- Propreté des lieux en tout temps.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 5 : Être capable de coiffer les cheveux

Contexte de réalisation

- À l'aide du dossier client.
- À partir de cheveux secs ou mouillés.
- À l'aide de l'équipement, des instruments et des produits de mise en plis.
- En tenant compte de l'implantation et du type de cheveux.
- En tenant compte des tendances, des styles actuels ainsi que des goûts de la clientèle.
- Selon les directives d'utilisation des fabricants des produits.
- Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>5.1 Préparer la cliente ou le client.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Accueil professionnel et personnalisé.• Vérification attentive du dossier client.• Installation confortable de la cliente ou du client.• Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.• Clarification et priorisation des besoins de la personne.• Épongeage délicat des cheveux mouillés.• Démêlage approprié des cheveux.
<p>5.2 Choisir la technique de coiffage et appliquer un produit coiffant.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Proposition de mise en plis selon les besoins de la personne et en harmonie avec sa coupe.• Explication claire du résultat prévu à la cliente ou au client.• Choix approprié de la technique de coiffage et des instruments.• Application appropriée du produit coiffant.
<p>5.3 Coiffer avec des rouleaux.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Choix judicieux du type et de la grosseur des rouleaux en fonction de la mise en plis.• Séparation appropriée à la technique d'enroulement.• Pose appropriée des rouleaux ou des pinces.• Séchage approprié des cheveux.• Vérification de l'absence d'humidité dans les cheveux.• Enlèvement délicat des rouleaux ou des pinces.• Coiffage approprié avec la brosse ou les doigts.• Crêpage adéquat des cheveux.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 5 : Être capable de coiffer les cheveux

<p>5.4 Coiffer au séchoir et à la brosse.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Séparation appropriée des cheveux.• Séchage des cheveux de la racine à la pointe en suivant le mouvement directionnel des cheveux.• Utilisation appropriée du diffuseur selon le besoin.• Volume et mouvement adéquats des cheveux.• Vérification de l'absence d'humidité dans les cheveux.• Suggestions appropriées à la cliente ou au client sur les façons d'utiliser le séchoir et la brosse.
<p>5.5 Coiffer au fer.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Cheveux bien séchés.• Séparation appropriée des cheveux selon le style de la coiffure.• Application appropriée du protecteur de chaleur.• Utilisation adéquate du fer selon le résultat attendu.• Lissage ou mouvement selon l'effet désiré.
<p>5.6 Effectuer une mise en plis structurée :</p> <ul style="list-style-type: none">• Effectuer une coiffure haute et de fantaisie.• Tresser les cheveux.• Faire des vagues.	<ul style="list-style-type: none">• Choix approprié de la technique de coiffage et des instruments.• Explication claire du résultat à la cliente ou au client.• Application correcte du produit choisi.• Séparation appropriée selon la technique retenue.• Utilisation judicieuse de différentes techniques de montage de cheveux.• Crêpage adéquat des cheveux, le cas échéant.• Pose appropriée des accessoires tels que les rallonges, les fleurs, les rubans, les tissus et les ornements.• Réalisation soignée de tresses.• Maîtrise de la technique de base pour obtenir des mouvements de vagues dans les cheveux.
<p>5.7 Procéder à la touche finale.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Application appropriée d'un fixatif, si nécessaire.• Ajustement minutieux de la coupe et du volume des cheveux.• Conseils clairs sur l'utilisation des produits d'entretien de la coiffure.• Suggestions pertinentes sur la façon d'entretenir la coiffure.• Vérification de la satisfaction de la personne.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 5 : Être capable de coiffer les cheveux

5.8 Entretien et ranger l'aire de travail.

- Choix judicieux des produits de nettoyage.
- Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.
- Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.
- Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 6 : Être capable de modifier la texture des cheveux

Contexte de réalisation

- À l'aide du dossier client.
- À l'aide de produits chimiques ou autres.
- À l'aide d'instruments selon les modifications de la texture des cheveux.
- À l'aide de fiches techniques, d'illustrations, de catalogues, de modèles ou de marottes.
- À l'aide d'une minuterie et de gants de protection.
- En tenant compte des tendances, des styles actuels ainsi que des goûts de la clientèle.
- Selon les directives des fabricants des produits.
- Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.
- Dans un souci d'utilisation optimale des produits et de propreté dans l'exécution du travail.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

6.1 Préparer la cliente ou le client.

- Vérification attentive du dossier client.
- Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.
- Explications claires avec la personne de l'effet désiré.
- Réalisation appropriée du lavage et du rinçage du cuir chevelu et des cheveux.
- Vérification appropriée de l'état, de l'élasticité et de la porosité des cheveux.
- Démêlage approprié des cheveux.
- Préparation adéquate de la cliente ou du client en fonction du service requis.

6.2 Effectuer une texturation (permanente).

- Choix approprié de la texture : vagues, spirales, boucles.
- Choix judicieux du produit.
- Sélection adéquate des outils texturants pour l'enroulage selon le type de montage.
- Application correcte de la technique d'enroulage.
- Application soignée d'une crème protectrice sur le contour du visage, les oreilles et la nuque.
- Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la texturation.
- Respect des étapes d'exécution selon les directives du fabricant.
- Déroulement délicat des outils texturants.
- Application correcte du neutralisant et rinçage de nouveau.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur		Code CNP : 6271
Compétence 6 : Être capable de modifier la texture des cheveux (suite)		
Éléments de compétence	Critères de performance	
6.3 Défriser les cheveux.	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination juste de l'intensité du produit selon les cheveux et le résultat souhaité (lisse ou vagué). • Choix judicieux du produit. • Application soignée d'une crème protectrice sur le contour du visage, les oreilles et la nuque. • Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes d'exécution. • Respect des étapes d'exécution selon les directives du fabricant. • Application correcte du neutralisant et rinçage de nouveau. 	
6.4 Procéder aux étapes finales.	<ul style="list-style-type: none"> • Épongeage approprié des cheveux. • Remplacement des serviettes ou autres protections par une serviette propre et sèche. • Inscription concise des données pertinentes dans le dossier client. 	
6.5 Entretien et ranger l'aire de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix judicieux des produits de nettoyage. • Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel. • Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits. • Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail. 	

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 7 : Être capable de modifier la couleur des cheveux

Contexte de réalisation

- À partir d'illustrations, de vidéos, de fiches techniques et de fiches clients.
- À l'aide de produits chimiques ou autres.
- À l'aide du matériel et des outils appropriés.
- À l'aide d'un nuancier de couleurs et d'un cercle chromatique.
- En tenant compte des tendances, des styles actuels ainsi que des goûts de la clientèle.
- Selon les directives des fabricants des produits.
- Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.
- Dans un souci d'utilisation optimale des produits et de propreté dans l'exécution du travail.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

7.1 Préparer la cliente ou le client.

- Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.
- Explications claires avec la personne de l'effet désiré.
- Vérification correcte de :
 - la couleur naturelle;
 - la présence de coloration;
 - le pourcentage de cheveux blancs (pour coloration seulement);
 - la pigmentation naturelle de la peau et la couleur des yeux.
- Respect de la procédure recommandée pour un test d'allergie, s'il y a lieu.
- Évaluation de la couleur existante en fonction du résultat projeté.
- Préparation adéquate de la cliente ou du client en fonction du service requis.

7.2 Effectuer une coloration.

- Exécution correcte des étapes préparatoires à la coloration selon le besoin de la cliente ou du client.
- Choix approprié de la technique utilisée et du type de coloration.
- Préparation exacte des produits.
- Essai de la couleur sur une mèche de cheveux, si nécessaire.
- Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la coloration.
- Application correcte du colorant.
- Vérification des temps de pause.
- Exécution appropriée de la technique d'émulsion.
- Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.
- Application correcte d'un scellant ou d'un revitalisant.
- Démêlage et rinçage appropriés des cheveux.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 7 : Être capable de modifier la couleur des cheveux (suite)

Éléments de compétence	Critères de performance
7.3 Effectuer une décoloration.	<ul style="list-style-type: none">• Choix approprié de la technique de décoloration et du type de décolorant.• Préparation exacte des produits.• Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la décoloration.• Application correcte du décolorant.• Vérification de l'évolution de l'éclaircissement, de la sensibilité de la personne et de la porosité des cheveux.• Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.• Préparation adéquate de la cliente ou du client pour la coloration ou pour une modification de la pigmentation.
7.4 Effectuer des mèches et des effets spéciaux.	<ul style="list-style-type: none">• Choix adéquat de la technique de même que du ou des produits.• Préparation appropriée du ou des produits.• Application correcte du ou des produits.• Vérification du degré de réaction du ou des produits durant le temps de pause.• Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.• Application correcte du colorant sur les mèches décolorées.
7.5 Procéder aux étapes finales.	<ul style="list-style-type: none">• Épongeage approprié des cheveux.• Remplacement des serviettes ou autres protections par une serviette propre et sèche.• Inscription concise des données pertinentes dans le dossier client.
7.6 Entretien et ranger l'aire de travail.	<ul style="list-style-type: none">• Choix judicieux des produits de nettoyage.• Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.• Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.• Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 8 : Être capable d'effectuer des activités administratives

Contexte de réalisation

- À l'aide du matériel et des produits nécessaires.
- À l'aide d'un poste informatique et de logiciels spécialisés.
- À l'aide d'un système de gestion des documents.
- À l'aide des technologies de l'information et des communications.
- À l'aide du cahier de rendez-vous, des dossiers clients et des fiches clients.
- À l'aide de bons de commande, de factures et d'une caisse.
- Dans le respect des procédures, des normes et des exigences de l'entreprise.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>8.1 Prendre les rendez-vous.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Écoute attentive des demandes de la clientèle.• Estimation réaliste de la durée des rendez-vous :<ul style="list-style-type: none">- confirmation de la date de la prochaine visite;- établissement d'une liste d'attente;- suivi téléphonique ou électronique pour les rappels.• Justesse des renseignements fournis à la clientèle.• Respect du protocole téléphonique.• Précision et lisibilité des renseignements notés.
<p>8.2 Effectuer le suivi de l'inventaire.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérification appropriée de la concordance entre le matériel ou les produits commandés et ceux reçus.• Vérification minutieuse de l'état du matériel et des produits reçus.• Ordre et propreté des étalages.• Exactitude des prix.• Mise en valeur des produits.• Rotation méthodique des produits.
<p>8.3 Procéder à l'encaissement.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Présence et exactitude des données exigées sur les factures.• Exactitude des calculs relatifs aux taxes et aux réductions.• Utilisation correcte du système de caisse.• Respect de la procédure relative à chaque mode de paiement.• Application des mesures de sécurité relatives aux opérations de caisse.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 8 : Être capable d'effectuer des activités administratives

8.4 Consulter ou mettre à jour les dossiers clients.

- Ordonnancement correct des dossiers.
- Clarté et justesse de l'information consignée.
- Mise à jour et suivi rigoureux des dossiers.

Annexe - La description détaillée des compétences complémentaires à l'exercice du métier

Métier : Coiffeuse ou coiffeur		Code CNP : 6271
Compétence 9 : Être capable de raser ou de tailler la barbe et les pilosités faciales⁸		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'aide du matériel, de l'équipement et des instruments appropriés. ▪ À partir d'illustrations, de photographies, de vidéos et de fiches. ▪ Selon les directives des fabricants des produits. ▪ Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail. 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>9.1 Préparer le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert. • Installation de la personne en position assise (taille de la barbe) ou inclinée (rasage). • Placement approprié d'une serviette autour du cou. • Écoute des besoins et communication claire. 	
<p>9.2 Procéder au rasage de la barbe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de l'implantation de la barbe. • Préparation adéquate de la peau du client. • Soins minutieux de la peau. • Utilisation adéquate de la technique de rasage. • Absence de résidus. • Application appropriée d'un antiseptique ou d'une lotion après-rasage. • Massage adéquat de la peau et du cou. • Aération de la peau avec une serviette ou avec un séchoir. • Vérification de la satisfaction du client. 	

⁸ La barbe comprend la moustache et les favoris. Les pilosités faciales sont les sourcils ainsi que les poils du nez et des oreilles.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 9 : Être capable de raser ou de tailler la barbe et les pilosités faciales⁸

9.3 Effectuer la taille de la barbe et des pilosités.

- Choix approprié du type de taille en fonction de la personne.
- Analyse judicieuse de l'implantation de la barbe.
- Lavage et séchage adéquats de la barbe.
- Utilisation correcte des outils ou instruments.
- Précision et propreté dans l'exécution du travail.
- Vérification des lignes et des angles de la barbe.
- Uniformité de la taille.
- Absence de résidus.
- Vérification de la satisfaction du client.

9.4 Entretien et ranger l'aire de travail.

- Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.
- Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.
- Élimination sécuritaire des lames.
- Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 10 : Être capable d'effectuer des activités de gestion

Contexte de réalisation

- À l'aide du matériel et des produits nécessaires.
- À l'aide d'un poste informatique et de logiciels spécialisés.
- À l'aide d'un système de gestion des documents.
- À l'aide des technologies de l'information et des communications.
- À l'aide du cahier de rendez-vous, des dossiers et des fiches clients.
- Dans le respect des procédures, des normes, des exigences de l'entreprise et de la réglementation gouvernementale.

Éléments de compétence	Critères de performance
<i>Être en mesure de :</i> 10.1 Participer à l'organisation du travail.	<ul style="list-style-type: none">• Établissement réaliste de l'horaire de travail.• Utilisation optimale du temps de travail.• Ajustement rapide face aux imprévus.
10.2 Assurer l'approvisionnement des produits.	<ul style="list-style-type: none">• Vérification appropriée de l'inventaire.• Achat planifié des produits et des formats d'essai.• Rédaction complète des bons de commande.• Exactitude des données.• Établissement de la liste des prix en fonction du prix suggéré par le fabricant et des politiques du salon.• Lecture attentive de la documentation des fabricants.
10.3 Assurer le suivi des activités comptables.	<ul style="list-style-type: none">• Vérification quotidienne du fonds de caisse.• Compilation exacte des données.• Recherche efficace de personnes-ressources ou de services d'aide.• Suivi approprié des activités comptables.

Métier : Coiffeuse ou coiffeur

Code CNP : 6271

Compétence 10 : Être capable d'effectuer des activités de gestion

10.4 Promouvoir les services de l'entreprise.

- Identification juste de la clientèle cible.
- Utilisation judicieuse de stratégies promotionnelles.
- Choix approprié des outils promotionnels en fonction de la clientèle visée.
- Utilisation efficace des technologies de l'information et des communications.