



COMITÉ SECTORIEL
DE LA MAIN-D'ŒUVRE
DES SERVICES
DE SOINS PERSONNELS

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

Le soin capillaire

Équipe de production à la société Éduconseil inc.

Responsabilité du projet et collaboration à la rédaction

Lise Horth
Directrice générale

Recherche et rédaction

Lorraine Gaudreau
Analyste

Relecture

Catherine Bouchard
Analyste

Révision linguistique

Sarah Bernard
Rédactrice-révisseuse

Équipe chargée du suivi du projet au Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels

Andrée Mayer-Périard
Directrice générale

Anne Lauzon
Chargée de projet

Équipe chargée de la production des protocoles de soins qui ont servi à l'élaboration des profils de compétences

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

Membres du Comité d'expertes qui ont validé le contenu des profils de compétences

Chantal Barnwell
Spécialiste en biomécanique
Consultante en recherche et développement pour les Centres de bien-être (Spa)
Propriétaire de Spacifica

Sonia Blanchard
Esthéticienne
Propriétaire du Centre de santé Sonia Blanchard Spa B&B

Natacha Bradette
Formatrice et esthéticienne
Tonic Salon Spa

Manon Brunet
Formatrice, esthéticienne, réflexologue, spécialiste en soin des pieds et consultante

Jacinthe Trépanier
Superviseure
Spa sur le Lac, Hôtel Club Tremblant

Personnes-ressources auprès des membres du Comité d'expertes qui ont validé le contenu des profils de compétences

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

Avec l'aide financière de :



Soin à prodiguer : Effectuer un soin capillaire

☛ CONTEXTE DE RÉALISATION DU TRAVAIL :

- › À partir du protocole de travail établi dans l'entreprise.
- › À l'aide des ressources matérielles utiles et des produits pertinents.
- › En conformité avec la fiche santé de la personne.
- › En respectant les contre-indications liées à l'état de santé de la personne.
- › En respectant les règles de santé et sécurité du travail en vigueur dans le domaine des services de soins personnels.
- › En respectant les règles d'hygiène et d'asepsie en vigueur dans l'entreprise, dont le lavage régulier des mains et la propreté de la cabine.
- › En respectant la sensibilité de la personne lorsqu'elle est dévêtue.
- › En respectant les politiques et les normes en vigueur dans l'entreprise.
- › En respectant les besoins et les attentes de la personne.
- › En respectant les collègues de travail.

☛ PRÉALABLES À L'EXÉCUTION DES TÂCHES :

- › Savoir quand il faut se laver les mains au départ et tout au long du soin.
- › Savoir quand il faut porter des gants au cours du soin.
- › Connaître les règles d'hygiène et d'asepsie.
- › Connaître les règles de santé et sécurité du travail en vigueur dans le domaine des services de soins personnels.
- › Connaître les particularités du soin à prodiguer et les contre-indications qui peuvent lui être associées au regard de l'état de santé de la personne.
- › Connaître les produits utilisés dans l'entreprise, leurs propriétés et les contre-indications qui leur sont associées.
- › Savoir quand il faut expliquer les propriétés des produits utilisés au cours du soin.
- › Connaître les politiques et les normes en vigueur dans l'entreprise.
- › Connaître le protocole de travail établi pour effectuer un soin capillaire dans l'entreprise.
- › Connaître et savoir reconnaître les principales affections du cuir chevelu.
- › Connaître la cosmétologie.
- › Connaître les techniques de vente en vigueur dans l'entreprise.
- › Connaître les éléments de contenu de la fiche-conseil remise à la personne.
- › Connaître la procédure de désinfection des instruments.
- › Connaître le dosage associé à l'utilisation de chacun des produits.

- Savoir à quoi correspond la quantité suffisante de chacun des produits à utiliser pour effectuer le soin.
- Connaître le matériel utile au soin et savoir où chaque instrument est placé dans le poste de travail.

👉 RESSOURCES MATÉRIELLES UTILISÉES :

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ‣ Bouteilles ‣ Brosse ‣ Chaise, fauteuil ou table utile au soin ‣ Compte-gouttes ‣ Fiche-conseil à remettre à la personne ‣ Fiche santé de la personne ‣ Gants ‣ Literie appropriée (drap, drap de plastique, papier mylar [couverture de survie], couverture chauffante de type professionnel, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ‣ Lotion désinfectante ‣ Marchepied ‣ Peigne ‣ Produits utiles liés à l'exécution du soin (huile, huiles essentielles, etc.) ‣ Savon pour les mains ‣ Serviettes ‣ Source de lumière adéquate ‣ Tablier |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

👉 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS :

- Faire preuve de courtoisie.
- Faire preuve de tact et de diplomatie.
- Faire preuve d'une écoute attentive tout au long du soin.
- Faire preuve de sensibilité à l'humeur de la personne.
- Faire preuve de pudeur.
- Faire preuve de jugement pour cerner adéquatement la personnalité de la personne et savoir quel comportement adopter à son endroit.
- Avoir le souci d'éviter tout gaspillage.
- Porter des vêtements appropriés.
- Utiliser un ton de voix agréable, sourire chaleureusement et adopter une posture appropriée.
- Utiliser un langage adéquat (vouvoiement) et de qualité.
- Vulgariser les explications.
- Utiliser la quantité appropriée de chacun des produits.
- Se laver les mains chaque fois que cela est nécessaire au cours du soin.
- Expliquer les propriétés du produit utilisé chaque fois que cela est nécessaire au cours du soin.

👉 **COMPÉTENCES RATTACHÉES AU SOIN ET FONCTIONS QUI LEUR SONT ASSOCIÉES :**

- Être capable de planifier le soin (planification du soin).
- Être capable d'accueillir la personne et de mettre le soin en route (accueil de la personne et mise en route du soin).
- Être capable d'exécuter le soin (exécution du soin).
- Être capable de conclure le soin (conclusion du soin).
- Être capable de remettre en ordre la cabine (remise en ordre de la cabine).

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>👉 Planification du soin</p> <p>1. Préparer le poste de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> a. S'assurer que le matériel nécessaire est en cabine b. S'assurer que les pots qui contiennent les produits sont propres c. Ajuster, s'il y a lieu, la chaise, le fauteuil ou la table à sa hauteur d. S'assurer que la chaise, le fauteuil ou la table est couvert de la literie appropriée e. Placer le marchepied près de la chaise, du fauteuil ou de la table f. S'assurer que la cabine est confortable (température, lumière, musique) g. Enfiler, s'il y a lieu, un tablier <p>2. Prendre connaissance de la fiche santé de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Lire la fiche santé de la personne b. Évaluer la possibilité de prodiguer le soin à la personne de façon habituelle et d'utiliser, comme prévu, tous les produits appropriés au soin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification de la présence, dans le poste de travail, de l'ensemble des ressources matérielles utiles ▪ Matériel placé de manière fonctionnelle ▪ Vérification de la propreté des pots ▪ Ajustement adéquat de la hauteur de la chaise, du fauteuil ou de la table ▪ Vérification de la propreté de la literie et de sa disposition (sans pli) ▪ Marchepied placé de façon à permettre à la personne de l'utiliser, s'il y a lieu, pour s'installer dans la chaise ou dans le fauteuil ou pour monter sur la table ▪ Vérification adéquate de la température, de l'intensité de l'éclairage et de la présence de la chaîne stéréophonique ▪ Tablier enfilé de manière à protéger efficacement ses vêtements ▪ Lecture attentive de la fiche santé de la personne ▪ Pertinence des liens établis entre l'état de santé de la personne et les contre-indications relatives au soin à prodiguer et aux produits à utiliser
<p>👉 Accueil de la personne et mise en route du soin</p> <p>3. Établir la relation avec la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aller chercher la personne en l'appelant par son nom b. Se présenter à la personne en lui donnant la main c. Vérifier si la personne veut aller à la salle de bain d. Diriger la personne vers la cabine <p>4. Recueillir, auprès de la personne, des renseignements en lien avec le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne si elle a déjà reçu un tel soin b. Donner à la personne, le cas échéant, une brève explication du soin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil de la personne selon les règles en vigueur dans l'entreprise ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Vérification faite auprès de la personne de son désir d'aller à la salle de bain avant de recevoir le soin ▪ Conduite de la personne vers la cabine ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>5. Préparer la personne à recevoir le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Expliquer à la personne la marche à suivre pour s'installer et lui demander si elle aura besoin d'aide pour s'allonger sur la table ou pour s'installer dans la chaise ou dans le fauteuil b. Sortir de la cabine et laisser à la personne le temps de s'installer c. Revenir dans la cabine d. Vérifier le confort de la personne e. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseignements fournis en tous points conformes à la façon dont il est prévu que la personne s'installe selon la pratique en vigueur dans l'entreprise ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Absence d'un délai indu ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Vérification adéquate du confort de la personne ▪ Ajustement approprié de l'intensité du son et de l'éclairage ainsi que de la température
<p>↘ Exécution du soin</p> <p>6. Vérifier l'état du cuir chevelu de la personne et échanger sur les soins qu'elle lui apporte et sur ceux qui peuvent lui être prodigués</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne de formuler les remarques qu'elle a à faire à propos de l'état de son cuir chevelu et de dire comment elle en prend soin à la maison habituellement b. Procéder à l'analyse du cuir chevelu de la personne c. Rendre compte à la personne des constatations faites à propos de son cuir chevelu à la suite de cette analyse d. Demander à la personne ce à quoi elle aimerait qu'une attention particulière soit portée dans le soin et la conseiller à ce sujet <p>7. Procéder au soin du cuir chevelu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Stimuler le cuir chevelu pour activer la circulation sanguine b. Préparer, s'il y a lieu, le produit approprié au soin c. Appliquer le produit approprié au soin <p>8. Procéder au massage</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Réchauffer ses mains 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Écoute attentive des réponses de la personne ▪ Cuir chevelu de la personne parcouru du regard et avec les mains sur toute la surface ▪ Précision des renseignements fournis à la personne ▪ Appréciation juste de l'état du cuir chevelu de la personne ▪ Vérification faite, auprès de la personne, de la compréhension de la réponse qu'elle a donnée ▪ Brossage des cheveux effectué en douceur ▪ Cheveux bien démêlés ▪ Pertinence du choix du produit au regard du résultat de l'analyse du cuir chevelu ▪ Utilisation adéquate du compte-gouttes (raie par raie) ▪ Application du produit sur toute la surface de la tête en s'assurant d'aller jusqu'au cuir chevelu ▪ Température adéquate des mains

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> b. Faire les mouvements appropriés aux épaules, au cou, à la nuque et à la tête c. Laisser la personne relaxer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Massage effectué selon les règles de l'art et dans le respect de la technique utilisée dans l'entreprise ▪ Massage effectué pendant au moins 20 minutes ▪ Silence maintenu pendant cinq minutes ou sortie discrète de la cabine
<p>➤ Conclusion du soin</p> <p>9. Donner à la personne les consignes appropriées pour se préparer à quitter la cabine</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Avertir la personne que vous allez sortir de la cabine et lui indiquer de s'étirer et de prendre le temps qu'il faut pour se revêtir b. Offrir un peigne à la personne pour qu'elle puisse replacer ses cheveux c. Sortir de la cabine et rester près de la porte <p>10. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son cuir chevelu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Revenir dans la cabine b. Remplir la fiche-conseil c. Remettre la fiche-conseil à la personne d. Donner à la personne les explications utiles au sujet des recommandations inscrites sur la fiche-conseil, y compris celles liées aux produits appropriés <p>11. Prendre congé de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne si elle a apprécié le soin et si elle souhaite acheter des produits à la boutique et, le cas échéant, lui faire préciser lesquels b. Raccompagner la personne au salon et la saluer c. Transmettre, s'il y a lieu, les renseignements utiles au personnel de la boutique à propos des produits que la personne souhaite acheter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Politesse dans l'offre adressée à la personne ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Entrée effectuée après y avoir été invité par la personne ▪ Pertinence des conseils prodigués à la personne ▪ Prise en compte des habitudes de vie de la personne ▪ Attitude appropriée au moment de remettre la fiche-conseil à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Utilisation adéquate des techniques de vente en vigueur dans l'entreprise ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Conduite de la personne au salon ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Communication claire avec les collègues

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>↘ Remise en ordre de la cabine</p> <p>12. Nettoyer la cabine</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Désinfecter le marchepied et le peigne b. Nettoyer les pots utilisés <p>13. Disposer le matériel comme il se doit</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ranger les produits utilisés b. Préparer la chaise, le fauteuil ou la table en prévision d'un autre soin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désinfection du marchepied et du peigne selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.) ▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié ▪ Remplacement de la literie