

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

Coiffeuse ou coiffeur

**Guide du compagnon
ou de
la compagne d'apprentissage**

EQ-5006-01 (03-2013)

Février 2013

Table des matières

PRÉAMBULE	1
LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	3
Le Programme d'apprentissage en milieu de travail.....	3
Le compagnon ou la compagne d'apprentissage	3
LE CARNET D'APPRENTISSAGE	5
Les compétences visées	5
Le tableau synthèse des éléments de la compétence	5
Le plan individuel d'apprentissage	5
Les renseignements sur l'employeur	5
LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	6
Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	6
Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	6
Les recommandations visant le début de la période d'apprentissage	6
Le tableau synthèse des compétences	7
LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE	9
1. L'apprentie ou l'apprenti n'apprend que par elle-même ou lui-même	9
2. <i>Chaque apprentie ou apprenti apprend à son propre rythme</i>	9
3. <i>L'apprentie ou l'apprenti veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager</i>	9
4. <i>L'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quand elle ou il se sent responsable de sa formation</i>	9
5. <i>L'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences</i>	10
LES QUATRE APPROCHES PERMETTANT DE MOTIVER L'APPRENTIE OU L'APPRENTI	11
1. <i>Évaluer les compétences acquises</i>	11
2. <i>Valoriser l'apprentie ou l'apprenti</i>	11
3. <i>Critiquer le travail accompli en précisant les points à améliorer</i>	12
4. <i>Encourager l'apprentie ou l'apprenti</i>	12
L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	13
<i>L'évaluation en cours d'apprentissage</i>	13
<i>Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail</i>	13
LES RECOMMANDATIONS VISANT L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	15
LES RECOMMANDATIONS VISANT L'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES	16
Les connaissances de base et la formation hors production	16
La santé et la sécurité au travail.....	17
Les tâches et les gestes professionnels	18
La progression des apprentissages.....	19
LES RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUNE DES COMPÉTENCES	21
Compétence 1 : Interagir dans des situations de travail variées	23
Compétence 2 : Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts	35
Compétence 3 : Effectuer un shampoing et un soin capillaire	49
Compétence 4 : Effectuer une coupe de cheveux	61
Compétence 5 : Coiffer les cheveux.....	71
Compétence 6 : Modifier la texture des cheveux.....	83
Compétence 7 : Modifier la couleur des cheveux.....	93
Compétence 8 : Effectuer des activités administratives.....	105
Compétence complémentaire 9 : Raser ou tailler la barbe et les pilosités faciales	115
Compétence complémentaire 10 : Effectuer des activités de gestion.....	123
ANNEXE 1 – TABLEAU DES RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ	132

PRÉAMBULE

Le présent document s'adresse aux compagnons ou aux compagnes d'apprentissage qui, dans les entreprises, accueillent et supervisent des apprenties ou des apprentis dans le contexte du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré par la Commission des partenaires du marché du travail.

Le guide à l'intention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage donne des indications et des suggestions sur le déroulement de la formation en entreprise.

En tout temps, le compagnon ou la compagne d'apprentissage peut communiquer avec le ou la responsable de l'apprentissage à la Commission des partenaires du marché du travail pour compléter les renseignements contenus dans ce document et obtenir des réponses à ses questions.

La première partie rappelle au compagnon ou à la compagne d'apprentissage les grandes lignes du Programme d'apprentissage en milieu de travail, notamment son rôle, ses responsabilités et les attitudes à démontrer en formation.

La seconde partie contient des recommandations et des suggestions valables pour l'apprentissage de l'ensemble des compétences inscrites dans le carnet d'apprentissage.

Nous vous invitons à lire ce document avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens nécessaires pour permettre l'accroissement des compétences du personnel est un gage d'excellence pour l'entreprise.

LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail auquel vous vous associez est un mode de formation en entreprise. D'une part, l'individu acquiert la maîtrise d'un métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail sous la direction d'une personne, le compagnon ou la compagne d'apprentissage, qui exerce déjà ce métier avec compétence. D'autre part, cet apprentissage en milieu de travail peut être complété, au besoin, par une formation hors production, dans un établissement d'enseignement ou ailleurs, en vue de l'acquisition des compétences techniques et professionnelles nécessaires.

L'objectif du Programme d'apprentissage en milieu de travail est d'offrir à l'apprentie ou à l'apprenti un processus structuré et organisé de formation professionnelle propre à développer les compétences recherchées sur le marché du travail. L'ensemble des dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage au sein du Programme d'apprentissage en milieu de travail permet :

- ◇ de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- ◇ d'élaborer un plan individuel d'apprentissage qui tient compte des besoins professionnels de l'apprentie ou de l'apprenti mis en situation d'apprentissage, tant dans un contexte de production que hors production;
- ◇ d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en entreprise;
- ◇ d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne d'apprentissage au sein de l'entreprise et par la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec;
- ◇ de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage

Réussir une démarche d'apprentissage en entreprise est un « art ». Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est l'artisan ou l'artisane de cette réussite et possède les qualités permettant de mener à bien cette tâche.

Non seulement vous avez de l'expérience et vous êtes apte à communiquer, mais vous êtes aussi une personne reconnue dans son milieu de travail pour son jugement et sa maturité.

En contexte de production, vous êtes un maître pour l'apprentie ou l'apprenti. C'est vous qui préparez le travail à exécuter, qui en suivez l'exécution, qui contrôlez la qualité du produit ou du service fournis, selon les particularités d'une clientèle à satisfaire.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages. Cette personne :

- ◇ développe son intérêt professionnel;
- ◇ perfectionne la pratique de son métier;
- ◇ développe son sens des responsabilités;
- ◇ accroît sa confiance en elle.

LE CARNET D'APPRENTISSAGE

Le carnet d'apprentissage est l'outil indispensable du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Il rassemble les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où sera consigné le détail des compétences professionnelles acquises en milieu de travail. Le carnet comprend les éléments qui suivent.

Les compétences visées

Afin de préciser les compétences à maîtriser en milieu de travail, le carnet présente les éléments d'apprentissage regroupés sous forme de compétences. Chaque compétence correspond à un ensemble de tâches ou d'activités à exécuter en milieu de travail.

Les compétences sont présentées de façon identique. Pour chacune d'elles figure :

- ◇ l'énoncé de la compétence visée;
- ◇ le contexte dans lequel l'apprentissage se déroule;
- ◇ les critères généraux de performance;
- ◇ les remarques préliminaires;
- ◇ les précisions sur chaque élément de la compétence;
- ◇ les conditions d'évaluation;
- ◇ les critères qui permettent de juger de la maîtrise de la compétence.

Le tableau synthèse des éléments de la compétence

Le tableau synthèse donne une vue d'ensemble des compétences qui ont fait l'objet d'analyses à des fins d'apprentissage.

À l'aide de ce tableau synthèse, vous pouvez déterminer concrètement les éléments qui feront l'objet d'une entente relative à l'apprentissage.

Le plan individuel d'apprentissage

Grâce aux renseignements contenus dans le carnet, soit les compétences visées et le tableau synthèse, l'apprentie ou l'apprenti peut se situer au regard du métier, établir un plan individuel d'apprentissage et suivre de façon systématique la progression de son apprentissage qui se déroule en milieu de travail et, au besoin, dans un établissement d'enseignement.

Les renseignements sur l'employeur

Ils permettent de suivre le cheminement de l'apprentie ou de l'apprenti dans les divers lieux d'apprentissage où sera acquise, s'il y a lieu, sa qualification.

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage a pour rôle d'assurer la formation de l'apprentie ou de l'apprenti inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail, de lui fournir l'encadrement nécessaire et de collaborer avec la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec au succès du programme d'apprentissage.

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage sont :

- ◇ d'accueillir l'apprentie ou l'apprenti dans le milieu du travail, s'il y a lieu, et de l'informer au sujet du fonctionnement de l'entreprise;
- ◇ de s'assurer de sa compréhension des règles de santé et de sécurité en vigueur dans l'entreprise;
- ◇ de lui montrer les gestes professionnels à accomplir et d'en superviser l'exécution;
- ◇ d'évaluer le degré de maîtrise des tâches;
- ◇ d'attester, par sa signature, les compétences acquises;
- ◇ d'informer la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec de l'évolution de l'apprentie ou de l'apprenti au regard de son apprentissage.

Les recommandations visant le début de la période d'apprentissage

Au début de l'apprentissage, il est important de prêter une attention particulière à l'accueil en établissant dès le départ une bonne relation avec l'apprentie ou l'apprenti. Aussi est-il recommandé qu'une rencontre soit prévue pour s'assurer d'une compréhension commune du programme d'apprentissage.

Les points traités lors de ce premier contact en présence du responsable ou du répondant d'Emploi-Québec pourraient servir :

- ◇ à définir les rôles et les responsabilités dévolus à chacun;
- ◇ à s'assurer de la juste compréhension des apprentissages prévus par le plan individuel d'apprentissage;
- ◇ à présenter le plan de suivi, tout en signalant que la maîtrise de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche se fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise;
- ◇ à rassurer l'apprentie ou l'apprenti sur sa capacité d'apprendre et à atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation des compétences;
- ◇ à répondre aux questions concernant la structure et le fonctionnement de l'entreprise ainsi que la santé et la sécurité au travail.

Le tableau synthèse des compétences

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE					
1. Être capable d'interagir dans des situations de travail variées.	1.1 Communiquer avec la clientèle et les collègues.	1.2 Accueillir la clientèle.	1.3 Assurer un service personnalisé.	1.4 Gérer le stress inhérent à l'exercice du travail.		
2. Être capable de conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts.	2.1 Identifier chez la personne les contre-indications possibles à certains produits.	2.2 Analyser la morphologie et la physiologie de la personne.	2.3 Analyser l'état des cheveux et du cuir chevelu.	2.4 Proposer des services et des produits.	2.5 Vendre des produits.	
3. Être capable d'effectuer un shampoing et un soin capillaire.	3.1 Préparer la cliente ou le client.	3.2 Choisir le shampoing.	3.3 Réaliser les étapes d'un shampoing.	3.4 Effectuer un soin capillaire.	3.5 Entretenir et ranger l'aire de travail.	
4. Être capable d'effectuer une coupe de cheveux.	4.1 Préparer la cliente ou le client.	4.2 Définir le style de la coupe.	4.3 Choisir la technique de coupe.	4.4 Appliquer les techniques de coupe des cheveux.	4.5 Vérifier la coupe.	4.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE					
5. Être capable de coiffer les cheveux.	5.1 Préparer la cliente ou le client.	5.2 Choisir la technique de coiffage et appliquer un produit coiffant.	5.3 Coiffer avec des rouleaux.	5.4 Coiffer au séchoir et à la brosse.	5.5 Coiffer au fer.	5.6 Effectuer une mise en plis structurée.
	5.7 Procéder à la touche finale.	5.8 Entretenir et ranger l'aire de travail.				
6. Être capable de modifier la texture des cheveux.	6.1 Préparer la cliente ou le client.	6.2 Effectuer une texturation (permanente).	6.3 Défriser les cheveux.	6.4 Procéder aux étapes finales.	6.5 Entretenir et ranger l'aire de travail.	
7. Être capable de modifier la couleur des cheveux.	7.1 Préparer la cliente ou le client.	7.2 Effectuer une coloration.	7.3 Effectuer une décoloration.	7.4 Effectuer des mèches et des effets spéciaux.	7.5 Procéder aux étapes finales.	7.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.
8. Être capable d'effectuer des activités administratives.	8.1 Prendre les rendez-vous.	8.2 Effectuer le suivi de l'inventaire.	8.3 Procéder à l'encaissement.	8.4 Consulter ou mettre à jour les dossiers clients.		
9. Être capable de raser ou de tailler la barbe et les pilosités faciales.	9.1 Préparer le client.	9.2 Procéder au rasage de la barbe.	9.3 Effectuer la taille de la barbe et des pilosités.	9.4 Entretenir et ranger l'aire de travail.		
10. Être capable d'effectuer des activités de gestion.	10.1 Participer à l'organisation du travail.	10.2 Assurer l'approvisionnement des produits.	10.3 Assurer le suivi des activités comptables.	10.4 Promouvoir les services de l'entreprise.		

LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE

Comment apprendre en travaillant

Expliquons quelques principes pédagogiques pour faciliter votre tâche qui consiste à montrer à l'apprentie ou à l'apprenti les gestes professionnels à accomplir et à en superviser l'exécution.

1. **L'apprentie ou l'apprenti n'apprend que par elle-même ou lui-même**

Vous pouvez expliquer les tâches à accomplir et faire des démonstrations. C'est une bonne façon de faire comprendre le travail. Si vous ne faites que ça, vous n'avez pas appris votre métier à l'apprentie ou à l'apprenti. Apprendre son métier à quelqu'un, c'est lui faire accomplir, étape par étape, les gestes du métier. L'apprentie ou l'apprenti montre qu'elle ou il a compris en maîtrisant les gestes enseignés.

2. **Chaque apprentie ou apprenti apprend à son propre rythme**

Le temps requis pour comprendre une tâche et acquérir les habiletés propres à un métier varie d'une personne à l'autre. Si vous donnez aux apprenties et apprentis le temps nécessaire pour apprendre, toutes et tous peuvent parvenir à la même maîtrise de la compétence recherchée.

3. **L'apprentie ou l'apprenti veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager**

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage motive mieux l'apprentie ou l'apprenti quand, à l'aide du carnet d'apprentissage, il ou elle :

- ◇ présente le travail qui pourra être accompli après la formation;
- ◇ explique les étapes à franchir;
- ◇ fait la démonstration des moyens à prendre pour maîtriser la tâche.

L'apprentie ou l'apprenti veut connaître le but à atteindre, d'où l'importance d'établir un plan individuel d'apprentissage qui illustre globalement la formation professionnelle à acquérir.

4. **L'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quand elle ou il se sent responsable de sa formation**

En effet, c'est elle ou lui :

- ◇ qui apprend;
- ◇ qui doit maîtriser les compétences nouvelles;
- ◇ qui peut exprimer ses besoins.

L'apprentie ou l'apprenti préfère suivre une formation ajustée à ses besoins professionnels mis en adéquation avec ceux de l'entreprise.

Le répondant ou la répondante d'Emploi-Québec et le compagnon ou la compagne d'apprentissage conseillent l'apprentie ou l'apprenti qui fait l'apprentissage de compétences nouvelles.

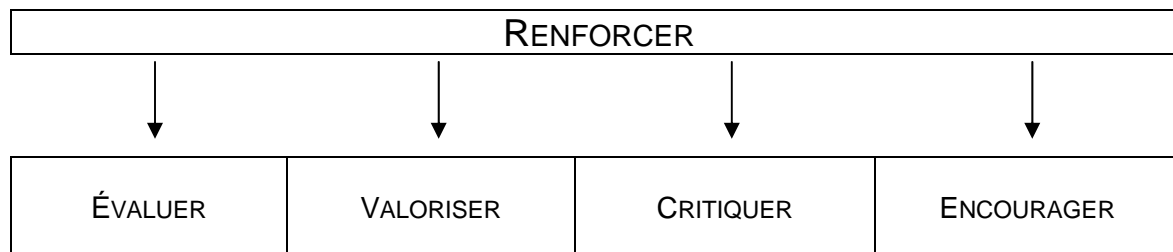
5. *L'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences*

Nous croyons qu'il n'y a pas lieu de penser que l'adulte apprend moins bien ou moins vite que l'enfant. Il ou elle apprend tout aussi bien, mais à sa façon. Ainsi, c'est en s'appuyant sur ses expériences passées que l'apprentie ou l'apprenti choisit, parmi les savoirs enseignés, ce qui mérite d'être retenu.

Quand vous faites appel au connu et au passé de l'adulte pour y greffer un nouveau savoir, vous lui permettez de mieux intégrer l'apprentissage.

LES QUATRE APPROCHES PERMETTANT DE MOTIVER L'APPRENTIE OU L'APPRENTI

Quelles approches devez-vous choisir pour motiver l'apprentie ou l'apprenti?



L'apprentie ou l'apprenti recherche chez vous :

- ◇ les attitudes positives;
- ◇ les gestes qui renforcent l'apprentissage.

Afin d'être positif ou positive et de renforcer les connaissances nouvelles, vous devez suivre un processus en quatre étapes :

- ◇ évaluer les compétences acquises;
- ◇ valoriser l'apprentie ou l'apprenti;
- ◇ critiquer le travail accompli en précisant les points à améliorer;
- ◇ encourager l'apprentie ou l'apprenti.

1. *Évaluer les compétences acquises*

Évaluer, c'est porter un jugement sur l'apprentissage.

L'évaluation s'effectue en vérifiant si l'apprentie ou l'apprenti :

- ◇ utilise les nouvelles connaissances acquises;
- ◇ adopte les comportements professionnels associés aux divers aspects du métier;
- ◇ maîtrise le geste professionnel nouvellement acquis.

2. *Valoriser l'apprentie ou l'apprenti*

Valoriser, c'est reconnaître les efforts d'une personne et les résultats qu'elle obtient.

En vue d'assurer la progression de l'apprentie ou de l'apprenti, cette valorisation doit être positive et structurée. Elle doit :

- ◇ s'appuyer sur des faits concrets;
- ◇ s'exprimer par des exemples;
- ◇ souligner les habiletés maîtrisées.

3. Critiquer le travail accompli en précisant les points à améliorer

Critiquer, c'est préciser les points faibles qu'il est possible d'améliorer.

Il doit s'agir d'une expérience enrichissante pour l'apprentie ou l'apprenti. Pour être constructive, la critique doit être formulée peu après le geste accompli.

Cette critique est constructive si elle sert de complément à l'apprentissage en permettant :

- ◇ de déterminer les points faibles;
- ◇ de présenter de bons exemples;
- ◇ de suggérer des mesures correctives.

4. Encourager l'apprentie ou l'apprenti

Encourager, c'est motiver quelqu'un à poursuivre sa formation.

Afin que cet encouragement repose sur des faits concrets, vous devez :

- ◇ énumérer les éléments de compétence maîtrisés;
- ◇ signaler à la personne les retombées qu'aura sa nouvelle formation pour l'entreprise;
- ◇ souligner l'efficacité au travail.

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Évaluer l'apprentissage, c'est mesurer les changements entraînés par l'apprentissage pour mieux les juger et prendre les décisions qui s'imposent. Deux aspects de l'évaluation sont pris en compte ici, soit l'évaluation en cours d'apprentissage et le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

L'évaluation en cours d'apprentissage

En cours d'apprentissage, vous et l'apprentie ou l'apprenti évaluez :

- ◇ les gestes à faire pour améliorer la maîtrise des tâches;
- ◇ les correctifs à apporter selon les difficultés éprouvées;
- ◇ le degré de maîtrise des compétences décrites dans le carnet d'apprentissage.

Comme l'indique le carnet, les conditions et les critères d'évaluation permettent à tous les compagnons et compagnes d'apprentissage de juger sur une même base du degré de maîtrise de la compétence visée.

Si l'apprentie ou l'apprenti maîtrise un des éléments d'apprentissage, il ou elle passe à l'étape suivante. Si, par contre, une difficulté survient, vous et l'apprentie ou l'apprenti devez rechercher les correctifs appropriés, réorganiser la démarche d'apprentissage et la prolonger jusqu'à ce que la tâche soit maîtrisée.

Étant donné que cette façon d'évaluer fait partie intégrante de l'apprentissage et qu'elle vous permet de faire des ajustements en cours de route, on peut croire que ce procédé augmente l'efficacité de l'apprentissage en ne laissant rien au hasard.

En cours d'apprentissage, vous confirmez que chacun des éléments d'apprentissage est maîtrisé de façon satisfaisante en apposant vos initiales dans le carnet. Grâce à des exercices constants, l'apprentie ou l'apprenti progresse jusqu'à ce qu'elle ou il puisse démontrer que tous les éléments d'apprentissage ont été intégrés et que la compétence est maîtrisée.

Les signatures de toutes les personnes visées sont nécessaires pour confirmer que chacune des compétences est maîtrisée.

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail relève de la responsabilité d'Emploi-Québec. Celle-ci, pour faire ce suivi de façon efficace, évalue l'ensemble de la démarche, soit :

- ◇ la progression de l'apprentie ou de l'apprenti;
- ◇ la satisfaction, par le compagnon ou la compagne d'apprentissage, des exigences liées à son rôle;
- ◇ le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage;
- ◇ le déroulement général de l'entente;
- ◇ la pertinence du Programme d'apprentissage en milieu de travail au regard des besoins de l'entreprise.

Cette évaluation est délicate, mais indispensable au déroulement harmonieux du programme d'intervention. Délicate, puisqu'elle concerne des personnes responsables de l'apprentissage à divers titres dans l'entreprise. Indispensable, parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages par rapport aux besoins exprimés au départ par les parties.

LES RECOMMANDATIONS VISANT L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Cette partie du document propose un complément d'information sur l'apprentissage en milieu de travail. Elle constitue un document de référence à l'usage du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Elle comprend différentes indications et suggestions destinées à vous venir en aide. Ces remarques peuvent, d'une part, vous aider à mieux appréhender les compétences visées et, d'autre part, faciliter l'exercice des tâches liées à l'encadrement de l'apprentie ou de l'apprenti.

La première section rassemble des considérations d'ordre général applicables à l'ensemble des compétences et qui couvrent différents aspects comme les règles de santé et de sécurité au travail.

Par la suite, pour chacune des compétences que comporte le carnet d'apprentissage, on y trouve diverses explications et différentes suggestions quant aux préalables et à la progression des apprentissages.

On y présente également diverses façons d'aborder l'apprentissage en milieu de travail. Ainsi, pour chacune des compétences, des suggestions sont faites quant aux stratégies et aux moyens à appliquer de manière à atteindre le niveau de performance recherché. En outre, ces indications devraient aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à planifier le temps devant être consacré à l'encadrement de l'apprentie ou de l'apprenti.

Enfin, à la fin de la description de chacune des compétences, un espace est réservé afin que vous puissiez consigner des remarques quant à l'approche utilisée, aux activités d'apprentissage qui se sont déroulées ou encore aux difficultés particulières éprouvées par une apprentie ou un apprenti.

LES RECOMMANDATIONS VISANT L'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES

Les paragraphes qui suivent contiennent les recommandations applicables à l'ensemble des compétences. Les recommandations propres aux différentes tâches sont indiquées dans les sections portant sur chacune des compétences.

Les connaissances de base et la formation hors production

Pour que la démarche d'apprentissage soit vraiment qualifiante, l'apprentie ou l'apprenti qui ne possède aucune connaissance dans le domaine de la coiffure doit recevoir une formation hors production. Des connaissances théoriques et pratiques plus approfondies sont nécessaires pour assurer une meilleure compréhension des gestes professionnels propres à l'exercice du métier de coiffeuse ou de coiffeur.

Le tableau suivant résume les principales connaissances de base requises pour exercer le métier de coiffeuse ou coiffeur.

Connaissances requises	Lien avec les compétences à développer
Connaissances de la physionomie et de la morphologie	Des connaissances de la morphologie (forme du visage, de la tête, du crâne, positionnement des oreilles, profils du menton et du nez, yeux) ainsi que de la physionomie (taille, rondeurs et corpulence équilibre de la silhouette, etc.) sont essentielles à l'exercice de la profession. Elles permettent à la coiffeuse ou au coiffeur de faire les choix relatifs aux styles, aux techniques et aux couleurs.
Connaissances sur le cuir chevelu, le cheveu, la santé et l'hygiène	Des connaissances relatives à la circulation sanguine, aux glandes sébacées et sudoripares, à la peau, aux maladies, aux parasites et à la composition du cheveu (écaille du cheveu, notamment) permettent à la coiffeuse ou au coiffeur : <ul style="list-style-type: none">• d'analyser le cheveu et le cuir chevelu et d'appliquer un traitement de la tige capillaire ou du cuir chevelu;• de choisir les produits;• de préparer la peau, de faire le rasage et de traiter la peau (pour la compétence complémentaire 9 – <i>Raser ou tailler la barbe et les pilosités faciales</i>);• de comprendre l'importance de l'asepsie et, donc, de se prémunir contre les risques pour la santé et la sécurité qui existent au travail.
Connaissances en chimie	Les coiffeuses et les coiffeurs doivent avoir des notions des propriétés chimiques des produits qu'elles et ils utilisent et qui sont, par exemple, les agents de conservation, les crèmes hydratantes, les huiles essentielles ainsi que les produits réducteurs, activateurs et oxydants. De plus, elles et ils doivent comprendre l'interaction entre ces produits et les réactions chimiques qu'ils produisent comme l'oxydation des couleurs, les allergies et l'accélération de la réaction chimique. Ces connaissances sont utiles pour toutes les opérations qui exigent le choix de produits et pour la vérification des temps de pause; elles sont à la base de la compréhension de plusieurs des résultats du travail accompli (texturation, coloration, décoloration, etc.).

Connaissances requises	Lien avec les compétences à développer
Connaissances en psychologie	Les coiffeuses et les coiffeurs ne sont pas des psychologues, mais au cours de leur travail, il leur arrive de recueillir des confidences de clientes et de clients qui traversent des périodes importantes de leur vie ou qui vivent des épreuves. Elles et ils doivent donc faire preuve d'une excellente capacité d'écoute, tout en prenant soin de ne pas donner de conseils. Leur discrétion est alors grandement appréciée.
Connaissances de la vente	La connaissance des produits et des techniques de vente et la capacité de bien cerner les besoins de la clientèle sont utiles pour choisir les styles, donner des conseils, expliquer le résultat de la coiffure et, bien entendu, vendre des produits.
Connaissances artistiques	Sans être des artistes peintres ou des sculpteurs, les spécialistes de la profession empruntent plusieurs éléments du langage des arts plastiques, notamment les volumes, les angles, l'harmonie des couleurs, la lumière et les ombres. L'utilisation de ces éléments permet aux coiffeuses et aux coiffeurs de faire preuve de créativité et de proposer différents styles de coiffure à la clientèle.
Développement professionnel	Chaque personne a la responsabilité de développer en continu ses compétences, par des formations d'appoint ou par tout autre type de formation.
Tableau adapté à partir de : Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, Analyse de profession du métier de coiffeuse ou de coiffeur, juillet 2010.	

La santé et la sécurité au travail

Peu importe le métier, l'apprentie ou l'apprenti qui débute dans sa profession voit s'ajouter à son environnement de travail une catégorie de risques qui lui est propre et qu'on appelle les « risques reliés à un premier emploi ».

L'apprentie ou l'apprenti a beaucoup à apprendre et, naturellement, son attention sera captée par l'exécution des différentes techniques qu'il faut maîtriser, et ce, parfois, au détriment de l'environnement de travail comme tel.

Le compagnon ou la compagne doit informer l'apprentie ou l'apprenti des risques du métier et lui rappeler les mesures de prévention qui permettront de les réduire. Il va sans dire que le compagnon ou la compagne devient un modèle pour l'apprentie ou l'apprenti en matière de prévention.

Durant les premiers jours de l'entrée en fonction, le compagnon ou la compagne s'assurera de décrire l'état des lieux et verra à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- ◇ sache où se trouvent les troussees d'urgence et connaisse les procédures qui s'y rattachent;
- ◇ connaisse les secouristes désignés;
- ◇ connaisse le plan d'évacuation, l'emplacement des téléphones et des sorties de secours;
- ◇ se familiarise avec les risques du métier et les mesures de prévention.

Un tableau résumant les sources de risques, leurs effets sur la santé et la sécurité ainsi que les moyens de prévention à appliquer figure à l'annexe 1.

Les tâches et les gestes professionnels

Les coiffeuses et les coiffeurs bénéficient d'une grande autonomie au travail. La coiffure exige beaucoup d'initiative et nécessite de la créativité, de la confiance en soi ainsi qu'une ouverture d'esprit. 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.

La coiffeuse ou le coiffeur doit posséder d'autres habiletés professionnelles.

◇ Hygiène personnelle

Compte tenu de la proximité avec la clientèle qu'exige ce métier, l'apprentie ou l'apprenti doit s'assurer d'avoir une hygiène corporelle impeccable :

- mains et ongles soignés;
- cheveux propres et coiffés;
- parfums utilisés de façon judicieuse;
- vêtements propres et adaptés au travail.

◇ Application des règles d'asepsie

Les règles d'asepsie dans un salon de coiffure sont essentielles pour protéger tout autant la clientèle que le personnel de l'entreprise. La propreté et la désinfection des instruments de travail constituent des moyens essentiels à mettre en œuvre pour prévenir la transmission de maladies par l'entremise du matériel ou l'équipement. L'apprentie ou l'apprenti devra notamment :

- assurer la propreté des aires de travail en tout temps;
- prendre connaissance des risques de contamination causés par les résidus de cheveux;
- porter des gants dans toutes les situations qui comportent des risques de contamination ou d'infection;
- savoir comment désinfecter les surfaces telles que les lavabos, les chaises ou fauteuils, les tabourets;
- connaître la liste des instruments et du matériel qui doivent être désinfectés et la procédure à suivre pour ce faire;
- connaître les solutions stérilisantes et savoir comment les utiliser, en suivant toujours les indications du fabricant.

◇ Communication interpersonnelle et respect

La coiffeuse ou le coiffeur doit posséder d'excellentes qualités en matière de relations interpersonnelles. Les relations avec la clientèle étant au cœur du travail, il faut être capable de bien communiquer et d'écouter.

De bonnes relations de travail avec les collègues sont aussi importantes. Elles permettent de créer une bonne ambiance au salon. L'apprentie ou l'apprenti doit comprendre qu'un manquement dans ce domaine aurait des conséquences fâcheuses sur la qualité des services offerts et sur la fréquentation du salon.

◇ Éthique professionnelle et discrétion

Les renseignements touchant l'état de santé de la cliente ou du client doivent demeurer confidentiels. Quand on reçoit des confidences, il faut faire preuve d'une grande discrétion, adopter une attitude respectueuse et ne pas intervenir dans la vie privée des personnes.

◇ Autres attitudes et habiletés requises

Pour appliquer différentes techniques, la coiffeuse ou le coiffeur doit également posséder les habiletés ou aptitudes suivantes :

- dextérité manuelle et motricité fine;
- assurance;
- capacité à observer les délais d'exécution en fonction du cahier de rendez-vous;
- endurance;
- grandes aptitudes en création artistique;
- perception claire des couleurs et de la profondeur.

La progression des apprentissages

L'organisation du travail étant propre à chaque entreprise, il est difficile de proposer une progression unique de l'apprentissage pour toutes les apprenties et tous les apprentis.

À titre de compagnon ou de compagne d'apprentissage, c'est votre rôle d'assurer une progression logique et enrichissante qui permettra à votre apprentie ou votre apprenti de progresser tout au long de l'apprentissage.

◇ *Du plus simple au plus complexe*

Généralement, vous devez, en début d'apprentissage, confier à l'apprentie ou à l'apprenti des tâches simples. Le degré de complexité et de difficulté devra augmenter à mesure qu'elle ou il effectuera son travail de façon satisfaisante.

Dans un premier temps, une supervision immédiate vous permettra de lui montrer les gestes appropriés, de répondre à ses questions, de vérifier si les gestes sont correctement exécutés et de corriger les erreurs au besoin.

Dans un second temps, lorsque l'apprentie ou l'apprenti commencera à effectuer son travail de façon adéquate, la supervision pourra être moins étroite afin de permettre le développement de son autonomie.

Un juste équilibre entre la supervision et l'autonomie permet à l'apprentie ou à l'apprenti de progresser et à la personne qui la ou le supervise d'apporter les correctifs nécessaires, de répondre aux questions, d'évaluer la qualité du travail, la constance et l'observation des délais d'exécution.

◇ *L'observation des délais d'exécution*

L'apprentissage de certaines tâches telles que la coupe, la permanente et les techniques de décoloration et de coloration exige plusieurs heures avant que le délai d'exécution soit acceptable. La notion de délai d'exécution doit être abordée de façon progressive.

Durant les premiers mois de l'apprentissage, vous devez mettre l'accent non pas sur la rapidité d'exécution, qui s'acquiert avec le temps, mais bien sur la qualité du travail effectué et l'application des procédures recommandées. Cette façon de faire évitera de décourager l'apprentie ou l'apprenti et lui permettra de bien apprendre et comprendre son métier.

L'attestation de la maîtrise de la compétence pourra se faire lorsque l'apprentie ou l'apprenti aura intégré tous les éléments d'apprentissage liés à une compétence et sera en mesure de faire le travail dans des délais appropriés.

◇ *La démarche d'évaluation*

L'apprentissage comporte deux types d'évaluation : les initiales inscrites dans le carnet (évaluation de l'apprentissage au quotidien) et la confirmation, dans le carnet, de la maîtrise de la compétence. Chaque type d'évaluation possède des caractéristiques particulières que vous devez prendre en compte au cours du processus d'évaluation.

◇ *Les initiales du compagnon ou de la compagne d'apprentissage :*

- attestent que l'apprentie ou l'apprenti maîtrise les éléments de la compétence conformément aux conditions et aux critères de performance énoncés dans le carnet d'apprentissage et le guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage;
- doivent être apposées vis-à-vis de chacun des éléments de la compétence.

La confirmation dans le carnet de la maîtrise de la compétence :

- confirme la capacité de l'apprentie ou de l'apprenti à exécuter la tâche dans son ensemble.

LES RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUNE DES COMPÉTENCES

Les recommandations particulières facilitent, pour le compagnon ou la compagne d'apprentissage, l'organisation de l'encadrement de l'apprentie ou de l'apprenti. Elles précisent et complètent les compétences à acquérir telles qu'elles sont décrites dans le carnet. Elles ont valeur de conseil et se présentent sous trois rubriques :

- ◇ Les préalables sont les éléments sur lesquels l'attention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage doit se porter en début d'apprentissage, afin d'en garantir le succès.
- ◇ Les éléments de la compétence reprennent les éléments du carnet d'apprentissage. La colonne de droite permet de suivre la progression de l'apprentie ou de l'apprenti pour chacun des éléments décrits, jusqu'à sa maîtrise.
- ◇ Les précisions sur les éléments de la compétence servent à éclairer et à compléter l'information inscrite dans le carnet. On y trouve certains trucs du métier, des rappels concernant les erreurs fréquentes des débutantes et des débutants et les éléments auxquels le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait prêter une attention particulière ou sur lesquels il ou elle devrait insister.
- ◇ La confirmation de la maîtrise de la compétence fournit des indications pour aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à déterminer si la compétence est maîtrisée par l'apprentie ou l'apprenti. À l'aide de ces indications, vous pouvez déterminer si l'apprentissage est terminé ou non.

Compétence 1

Interagir dans des situations de travail variées

CONTEXTE DE RÉALISATION

- ◇ 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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ Selon les politiques en vigueur dans l'entreprise.
- ◇ En relation avec les clientèles internes et externes, ainsi que les collègues ou autres professionnels.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Dès le début de son apprentissage, vous devrez rappeler à l'apprentie ou à l'apprenti les règles de base du service à la clientèle et celles qui sont propres aux politiques de l'entreprise.

L'apprentie ou l'apprenti devra acquérir, peu à peu, différentes habiletés de communication qui sont essentielles pour assurer le service à la clientèle.

Accueillir adéquatement la cliente ou le client

Interagir adéquatement avec la cliente ou le client

Conseiller adéquatement la cliente ou le client

Il est recommandé de suivre cette progression. Ainsi, il est préférable d'éviter de demander à l'apprentie ou à l'apprenti de conseiller une cliente ou un client avant de s'être assuré que les premières étapes sont bien maîtrisées.

Invitez l'apprentie ou l'apprenti à vous observer et à observer les autres coiffeuses et coiffeurs du salon pour se familiariser avec la façon dont on communique avec la clientèle dans votre entreprise. Cela lui permettra également de se familiariser avec la culture de l'entreprise.

Il faut profiter de chacune des occasions de contact avec la clientèle pour renforcer chez l'apprentie ou l'apprenti les mécanismes de communication adéquats et pour corriger ceux qui ne le sont pas. On doit s'assurer de le faire de façon respectueuse et avec doigté. Il est parfois utile de donner des consignes à l'apprentie ou à l'apprenti en présence de clientes et de clients, lorsque des techniques de coiffure sont appliquées. Mais, il faut éviter de critiquer l'apprentie ou l'apprenti sur ses comportements ou ses attitudes en présence de la clientèle. Ces mises au point doivent se faire de façon discrète et au moment approprié.

Durant l'apprentissage, vous devrez porter une attention aussi grande au développement de ces habiletés de communication qu'à la maîtrise technique des tâches liées à la coiffure.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 1	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
1.1 Communiquer avec la clientèle et les collègues.	1	2	3
◇ Prise en considération des caractéristiques culturelles et sociales des personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Adaptation de son interaction aux personnes et aux situations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démonstration d'habiletés de communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manifestation de professionnalisme, de politesse et de discrétion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Prise en considération des caractéristiques culturelles et sociales des personnes

- ◇ Il est possible qu'au cours de sa formation, l'apprentie ou l'apprenti ait été davantage en contact avec une clientèle plus homogène, par exemple, une clientèle jeune. En milieu de travail, il se familiarisera progressivement avec les besoins d'une clientèle plus diversifiée.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que si les notions de service à la clientèle sont les mêmes pour toutes les clientes et tous les clients, le service offert sera teinté par les attentes de la clientèle qui, elles, varient en fonction de différentes caractéristiques sociales ou culturelles.

Caractéristiques sociales et culturelles

- ◇ Les clientes et les clients d'un salon de coiffure évoluent dans une réalité sociale qui leur est propre. Par exemple, l'âge, l'origine ethnique, le niveau de scolarité de la personne, la profession qu'elle exerce, le milieu de travail où elle évolue, ses passe-temps et son mode de vie auront une incidence sur les sujets qui l'intéressent, tout autant que sur le style de coiffure qu'elle pourrait souhaiter.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit manifester une ouverture d'esprit par rapport aux intérêts diversifiés des clientes et des clients de même qu'adapter sa façon d'interagir avec eux en fonction de ces particularités.
- ◇ Il pourra le faire en apprenant à maîtriser certaines techniques de communication essentielles pour assurer le service à la clientèle.
- ◇ Une communication est efficace quand on ajuste son comportement en fonction de celui de son interlocutrice ou de son interlocuteur, tout en conservant sa personnalité. C'est un art qui s'apprend!

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Démonstration d'habiletés de communication

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que, pour réussir dans le domaine de la coiffure, il est important qu'il développe ses habiletés de communication. Ces habiletés seront mises à profit à l'accueil de la cliente ou du client, pendant la prestation de services et jusqu'à son départ du salon.

Amorcer une conversation

- ◇ Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti comment poser des questions ouvertes et formuler les petites phrases clés qui permettent d'amorcer une conversation avec la cliente ou le client en la ou le laissant déterminer le sujet de cette conversation.

Entretenir une conversation

- ◇ Par la suite, il faut réussir à maintenir une conversation dite « sociale ». Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à témoigner de l'intérêt pour les propos de la cliente ou du client et à maintenir un climat favorable à la conversation :
 - reformuler ce que la cliente ou le client vient de dire, dans ses propres mots, pour montrer qu'on l'écoute;
 - poser des questions et des sous-questions pour approfondir le sujet de conversation;
 - interrompre le travail durant quelques secondes pour regarder la cliente ou le client directement dans les yeux (ou indirectement, dans le miroir) en lui répondant;
 - observer la cliente ou le client pour saisir les hésitations, les incompréhensions ou les inquiétudes qui se manifestent parfois par un comportement non verbal;
 - revenir sur un sujet abordé lors d'une visite précédente.

Savoir se taire

- ◇ Apprenez à l'apprenti ou à l'apprentie à détecter les signes qui indiquent que la cliente ou le client préfère garder le silence plutôt que converser. Par exemple, la personne :
 - fournit des réponses courtes, fermées ou évasives;
 - ne regarde pas son interlocuteur ou son interlocutrice;
 - fait répéter.

Interagir dans des situations délicates

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il est toujours prudent d'éviter de s'engager dans des conversations à caractère privé ou sur des sujets qui portent à controverse. Apprenez-lui à relancer la conversation avec tact, lorsque c'est nécessaire.
- ◇ Parfois le temps presse, mais la cliente ou le client ne doit pas se sentir qu'on la ou le bouscule. Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti des moyens de mettre un terme à une conversation qui s'étire :
 - par exemple, éviter d'utiliser les questions ouvertes avec une interlocutrice ou un interlocuteur intarissable qui donne de très longues réponses;
 - utiliser les messages subtils qui feront comprendre à la cliente ou au client qu'il faut accélérer la cadence pour être en mesure de servir l'ensemble des clientes et des clients avec la même diligence.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Manifestation de professionnalisme, de politesse et de discrétion

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'une professionnelle ou un professionnel de la coiffure peut faire preuve de professionnalisme de différentes façons :

La courtoisie	Accueillir chaleureusement la cliente ou le client, sourire, montrer de l'intérêt pour ses propos et la ou le vouvoyer.
L'efficacité	S'empresser de servir la cliente ou le client, exécuter son travail avec assurance et dans les temps prévus.
L'écoute	Faire preuve de compréhension envers la cliente ou le client, poser des questions, utiliser la reformulation.
La politesse	Utiliser le vouvoiement, conseiller avec tact, garder son calme en tout temps, ne jamais critiquer une cliente ou un client.
La discrétion	Éviter de poser des questions indiscrettes, de parler fort ou de hausser le ton et ne jamais répéter les propos d'une cliente ou d'un client.
Une image professionnelle	Avoir en tout temps : <ul style="list-style-type: none">• une hygiène corporelle stricte;• une tenue appropriée;• un langage soigné et adéquat;• une apparence soignée (cheveux coiffés, maquillage approprié).

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'une coiffeuse ou un coiffeur reçoit souvent des confidences. La cliente ou le client fait confiance à sa coiffeuse ou à son coiffeur et il faut se montrer digne de cette confiance.
- ◇ Il est essentiel de faire preuve d'une grande discrétion par rapport aux propos des clientes et des clients. On peut retenir cette phrase célèbre, adaptée pour l'occasion : « Ce qui se passe au salon de coiffure, reste au salon de coiffure! ».
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il est inopportun de vaquer à ses obligations personnelles dans le cours de son travail ou en présence de la clientèle (se coiffer, manger, texter, etc.).
- ◇ Clarifiez avec l'apprentie ou l'apprenti la politique du salon par rapport à l'utilisation des appareils électroniques personnels et inculquez-lui le réflexe d'appliquer les politiques du salon.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 1	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
1.2 Accueillir la clientèle.	1	2	3
◇ Établissement d'une relation de confiance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Accueil personnalisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Pratique du vouvoiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manifestation de réceptivité et d'écoute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect de la procédure de la prise de rendez-vous.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Établissement d'une relation de confiance
 - ◇ Particulièrement s'il s'agit d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client, les premiers moments de l'accueil sont importants. Déjà, la personne se fera une impression du salon et des services qui y sont offerts et cette impression la mettra ou non en confiance.
 - ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que même en silence, on communique. Il faut lui dire que son regard, ses gestes, son attitude parlent tout autant que les mots qu'elle ou il emploie.
 - ◇ La communication comporte des étapes essentielles qu'il faut franchir dans l'ordre afin d'assurer l'efficacité des relations avec la clientèle. La première étape consiste à mettre en place les conditions pour que se construise une relation de confiance avec la cliente ou le client. Il s'agit de se mettre sur la même longueur d'onde que son interlocutrice ou son interlocuteur pour être ainsi en mesure d'établir un rapport avec elle ou avec lui.
 - ◇ Établir et entretenir le rapport avec une interlocutrice ou un interlocuteur repose :
 - à 55 % sur la posture et les gestes;
 - à 38 % sur la voix;
 - à 7 % sur les mots, le contenu du message.
 - ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit retenir qu'à tout moment dans son milieu de travail, on peut l'observer et qu'elle ou il est ainsi en communication avec sa cliente ou son client, avec les autres clientes et clients du salon ou avec ses collègues de travail. Ceci demande une attention constante!

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Accueil personnalisé

- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti que l'accueil reflète l'image de l'entreprise. Il faut accueillir chaque cliente ou client qui entre au salon comme si on l'attendait. Pour y parvenir, il faut réussir à établir un rapport personnalisé avec la clientèle.
- ◇ Précisez à l'apprentie ou à l'apprenti les règles qui encadrent l'accueil des clientes ou des clients au salon, par exemple :
 - traiter chaque personne qui entre dans l'établissement comme si elle était la première cliente ou le premier client à s'y présenter;
 - établir dans un délai raisonnable une complicité avec chaque cliente ou client;
 - reconnaître la présence de la cliente ou du client dès son arrivée (par un regard, un sourire, un signe de la main, etc.);
 - adresser la parole à la cliente ou au client dans les premiers instants de son entrée au salon (dire bonjour, confirmer le rendez-vous, préciser le temps d'attente, etc.);
 - donner des explications et offrir des solutions de rechange si la période d'attente excède 10 minutes.
- ◇ Assurez-vous régulièrement que la cliente ou le client accepte l'attente et y réagit positivement.

Manifestation de réceptivité et d'écoute

- ◇ Établir et entretenir le rapport avec l'interlocutrice ou l'interlocuteur passe par la maîtrise des techniques de communication déjà abordées. Les habiletés d'écoute y sont particulièrement mises à profit.
- ◇ L'écoute, c'est l'art de se placer sur la même longueur d'onde que la cliente ou le client afin de saisir comment la situation dans laquelle elle ou il se trouve est perçue. Il ne s'agit pas d'approuver ou de contredire l'autre personne, mais de faire en sorte qu'elle se sente comprise, tout en laissant son propre cadre de référence entre parenthèses pendant que l'on fournit un service.
- ◇ Dans un emploi qui fait appel au service à la clientèle comme la coiffure, il faut réussir à s'effacer derrière la cliente ou le client d'une façon stratégique, tout en conservant sa personnalité et en jouant son rôle d'experte ou d'expert.

Respect de la procédure de la prise de rendez-vous

- ◇ La procédure de prise de rendez-vous est abordée à l'élément de compétence 8.1 : prendre un rendez-vous.
- ◇ Si cette procédure a été suivie, on a bien estimé la durée des rendez-vous et la cliente ou le client devrait être accompagné vers un poste de travail dans de courts délais. Des imprévus, comme le retard d'une cliente ou d'un client, peuvent survenir. Selon l'importance de ce retard et l'achalandage, les solutions ne seront pas les mêmes.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à gérer ces situations avec tact en respectant les engagements pris avec les autres clientes ou clients, qui ne doivent pas être pénalisés par cette situation.
- ◇ Enseignez à l'apprentie ou à l'apprenti les procédures privilégiées par le salon pour faire face à ces imprévus.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 1	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
1.3 Assurer un service personnalisé.	1	2	3
◇ Pertinence des questions posées relativement aux attentes de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Souci constant de répondre aux besoins de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manifestation d'une volonté d'améliorer la qualité des services donnés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification régulière de la satisfaction de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Poser les bonnes questions

- ◇ Tout débute par une vérification des attentes de la cliente ou du client. Expliquez à l'apprentie ou à l'apprenti, comment franchir cette étape exploratoire en posant des questions clés à la personne quant à ses besoins et à ses attentes.
 - Qu'est que vous aviez comme style, coupe, couleur depuis deux ans?
 - Vers quoi se dirige-t-on aujourd'hui?
 - Est-ce que le printemps vous inspire un changement?
 - Vos cheveux sont beaucoup plus longs. Est-ce que vous souhaitez conserver cette longueur?
- ◇ Il faut, entre autres, éviter de se précipiter sur le ciseau au moment où l'on échange avec la personne sur ses attentes. Ce faisant, on lui enverrait un message non verbal contradictoire qui laisse entendre qu'on sait déjà ce qu'on fera, quoi qu'elle nous dise.
- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti que cette étape de consultation exploratoire peut être plus ou moins longue selon le degré d'assurance de la cliente ou du client par rapport à ses propres goûts ou attentes.
- ◇ Même dans le cas d'une cliente habituelle ou d'un client habituel, il faut éviter de tenir pour acquis que l'on connaît suffisamment bien ses attentes pour esquisser cette discussion. C'est une erreur fréquemment commise et qui peut avoir de lourdes conséquences. On ne peut pas se permettre de perdre une cliente ou un client qui était à la recherche d'un changement parce qu'on n'a malheureusement pas su le déceler.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Valider sa compréhension

- ◇ À la fin de la discussion sur les attentes de la personne, la coiffeuse ou le coiffeur doit nécessairement s'assurer qu'elle ou il a compris. Différents moyens sont à sa disposition afin de l'aider à confirmer une orientation. En plus des techniques de communication (questions et reformulation) on peut avoir recours à des revues ou à des échantillons de couleur et même faire participer une ou un collègue à la conversation.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit retenir que toute zone floue présente un risque et qu'il vaut mieux discuter plus longtemps des options avant d'appliquer quelque technique que ce soit, et ce, dans le but d'éviter les déceptions.
- ◇ Il faut notamment éviter d'utiliser un jargon professionnel non accessible à la personne. Elle pourrait alors acquiescer à une proposition qu'elle a mal comprise. Il faut garder à l'esprit que la cliente ou le client ne maîtrise pas la terminologie spécialisée du domaine de la coiffure. L'apprentie ou l'apprenti doit s'assurer que les termes utilisés sont compris de la cliente ou du client.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'objectif qu'il ne faut pas perdre de vue à cette étape : il faut s'entendre avec la cliente ou le client avant d'appliquer toute technique de coiffure.

Proposer et chercher le compromis

- ◇ Il arrive que la personne ait des attentes que l'on ne peut pas combler, compte tenu de différents facteurs comme son type de cheveux ou la longueur de ses cheveux.
- ◇ La coiffeuse ou le coiffeur doit alors jouer son rôle d'experte ou d'expert en agissant comme une ou un guide. Il lui faut indiquer clairement les options possibles et celles qui ne le sont pas. Il faut indiquer à la cliente pourquoi il sera impossible d'obtenir tel ou tel résultat compte tenu de la texture ou de l'épaisseur des cheveux, par exemple. Mais, elle ou il doit toujours le faire en proposant une solution de rechange à la cliente ou au client.

S'assurer constamment de la satisfaction de la clientèle

- ◇ On est maintenant prêt à mettre en œuvre la technique retenue pour satisfaire les besoins et attentes de la cliente ou du client. Il faut être à l'affût des manifestations d'inquiétude et rassurer la cliente ou le client au besoin.
- ◇ Enfin, il faut s'assurer régulièrement de son confort.
- ◇ Il s'agit, somme toute, de faire ces petits gestes complices qui feront que la cliente ou le client aura l'impression de participer du début à la fin à son expérience au salon.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 1	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
1.4 Gérer le stress inhérent à l'exercice du travail.	1	2	3
◇ Application de moyens susceptibles d'accroître sa capacité à gérer le stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Adaptation adéquate aux imprévus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Gestion efficace des activités de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Prise de décisions judicieuses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manifestation de calme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Il faut que l'apprentie ou l'apprenti apprenne à gérer ses activités de travail de façon efficace pour diminuer l'occurrence des situations de stress.

L'apprentie ou l'apprenti comprendra rapidement qu'une gestion efficace du temps de travail permet d'éviter d'accumuler des retards qui entraînent beaucoup de stress. Mais il faudra probablement un certain temps avant qu'elle ou il puisse maîtriser l'ensemble de ses tâches avec suffisamment d'aisance pour ajuster sa cadence de travail aux imprévus. C'est là un des principaux défis liés à la transition entre le milieu scolaire et le milieu de travail.

- ◇ À ce chapitre, vous devrez vous assurer de ne pas surcharger l'apprentie ou l'apprenti à son arrivée en milieu de travail. Il est préférable de lui permettre de trouver ses repères par rapport à l'organisation du travail et d'accélérer progressivement le rythme du travail qui lui sera demandé.
- ◇ Enfin, vous devrez la ou le guider pour appliquer les moyens d'y parvenir. Par exemple :
 - être proactive ou proactif : ne pas attendre d'être complètement débordée ou débordé pour réorganiser le travail;
 - accélérer le rythme de travail sans bousculer la cliente ou le client;
 - utiliser habilement les techniques de communication pour mettre un terme aux conversations qui s'étirent;
 - aller chercher de l'aide auprès des membres de l'équipe.
- ◇ Ce dernier point est important. Même si la prestation de travail en coiffure est une relation entre deux personnes (une coiffeuse ou un coiffeur et une cliente ou un client), cela ne veut pas dire que la coiffeuse ou le coiffeur ne peut pas demander de l'aide à ses collègues. Il est d'ailleurs normal de le faire dans tout milieu de travail convivial ou règne un esprit d'équipe.
- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'elle ou il a le droit de faire appel à cette aide, mais qu'en contrepartie, elle ou il a aussi l'obligation de la proposer à ses collègues. Faites-lui comprendre que cet esprit d'équipe permet également d'établir un climat de travail positif qui sera agréable pour tout le personnel du salon et sa clientèle!

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Gérer les plaintes avec tact et calme

- ◇ Malgré toute l'attention consacrée à comprendre les besoins et attentes de ses clientes et de ses clients et à leur offrir un service de qualité, l'apprentie ou l'apprenti fera inévitablement face à des situations d'insatisfaction ou à des résultats imprévus. Il peut arriver qu'elle ou il ait à répondre à une personne agressive ou en colère ou à gérer une plainte.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit appliquer le processus de gestion de plaintes privilégié par le salon. Elle ou il devra, notamment :
 - comprendre la situation;
 - évaluer la situation;
 - fournir des solutions;
 - trouver des compromis;
 - proposer le moment où une correction pourra être apportée;
 - en référer aux bonnes personnes au bon moment.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit retenir que lorsqu'elle ou il doit gérer des objections ou donner un point de vue différent, s'exprimer de façon trop directe peut augmenter la résistance de son vis-à-vis.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que dans ces situations délicates, le fait d'utiliser le « vous » peut être perçu comme moralisateur par la cliente ou le client et amplifier le problème. Par exemple :
 - Il faut que vous acceptiez...
 - Vous devez comprendre...
- ◇ Rappelez-lui que certaines formulations peuvent être utilisées de façon à exprimer ce que l'on veut dire sans pour autant se montrer en désaccord avec son interlocutrice ou son interlocuteur. Par exemple :
 - Je reconnais que... et... (solutions).
 - Je respecte votre point de vue et...
 - C'est vrai que... et que diriez-vous de...
- ◇ Tout au long de ces échanges, il est important d'écouter la cliente ou le client avec respect et empathie, même si on a la certitude qu'elle ou il n'a pas raison. On ne cherche pas à lui faire admettre ses torts, mais à l'amener vers un compromis qui lui semblera acceptable.
- ◇ Et, peu importe la situation, l'apprentie ou l'apprenti doit s'assurer de garder son calme. C'est une règle de base en matière de service à la clientèle.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage nécessitant une interaction dans différentes situations de travail se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez observer l'apprentie ou l'apprenti en relation avec les clientes et les clients du salon et ses collègues de travail.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications auprès de la clientèle habituelle afin d'évaluer son degré de satisfaction.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il aura démontré à plusieurs reprises que les habiletés de communication suivantes sont acquises :

HABILETÉS DE COMMUNICATION À OBSERVER CHEZ L'APPRENTIE OU L'APPRENTI	
Accueillir la clientèle	
• fait preuve de politesse et de courtoisie	
• établit une relation de confiance	
• applique la politique d'accueil	
Interagir avec la clientèle	
• fait preuve de réceptivité et d'écoute	
• entretient adéquatement une conversation	
• gère des situations d'hésitation ou de mécontentement de la cliente ou du client	
Conseiller la clientèle	
• questionne adéquatement la clientèle sur ces besoins	
• confirme sa compréhension des besoins	
• offre une alternative et cherche les compromis	
• s'assure régulièrement de la satisfaction de la cliente ou du client	

- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il sera en mesure de gérer adéquatement ses activités de travail en tenant compte des imprévus et en prenant les décisions qui lui permettront de maintenir une qualité de service optimale. Elle ou il sera également en mesure de contribuer aux activités de travail des autres membres de l'équipe afin de maintenir un climat de travail harmonieux.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 1. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 2

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ 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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette compétence, reliée aux habiletés de communication avec les clients, est complémentaire à la compétence 1 – *Interagir dans des situations de travail variées*.

Logiquement, l'apprentie ou l'apprenti devra avoir acquis certaines habiletés de base en matière de communication avec la clientèle avant de pouvoir exercer pleinement son rôle-conseil. Avant de pouvoir conseiller adéquatement la clientèle sur un produit et être en mesure de le vendre avec assurance, l'apprentie ou l'apprenti devra maîtriser parfaitement les compétences liées à l'analyse de l'état des cheveux et du cuir chevelu et connaître les indications et contre-indications des produits de coiffure adaptés aux besoins de la clientèle.

L'apprentie ou l'apprenti devra se familiariser avec la nature, la composition, les bienfaits attendus et le mode d'emploi des produits offerts avant de les conseiller ou de les vendre à la clientèle.

Les fournisseurs de produits peuvent être mis à contribution pour vous aider à guider l'apprentie ou l'apprenti dans cette découverte des produits. Ainsi, l'apprentie ou l'apprenti pourra participer à des présentations pour accroître ses connaissances en la matière et les maintenir à jour.

Par ailleurs, vous devrez également avoir abordé avec l'apprentie ou l'apprenti certains éléments de la compétence 8 – *Effectuer des activités administratives*, de façon qu'elle ou il soit en mesure :

- de procéder à l'encaissement lors de la vente du produit;
- d'effectuer un suivi adéquat de l'inventaire;
- de mettre à jour les dossiers clients en précisant le produit conseillé ou vendu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Vous devez jouer votre rôle d'experte ou d'expert en collaboration avec vos fournisseurs. La complémentarité des fournisseurs et des distributeurs est essentielle afin de se tenir au courant des tendances dans le domaine de la coiffure. On peut ainsi utiliser l'information de façon judicieuse pour améliorer son offre de service. Vous faites preuve d'une distance critique par rapport aux produits que l'apprentie ou l'apprenti doit aussi apprendre à adopter. Il faut diversifier les sources d'information et conserver son rôle critique d'experte ou d'expert.

Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que la relation de confiance avec une cliente ou un client est un acquis précieux; or, elle peut être menacée si on lui donne des conseils inappropriés ou si on lui vend des produits inadéquats.

Privilégier une approche progressive

Il y a également ici une progression logique dans l'acquisition des éléments de compétence et l'apprentie ou l'apprenti doit avoir acquis certaines notions avant d'être en mesure d'exercer un son rôle-conseil auprès de votre clientèle.

Éléments de compétence	Connaissances ou habiletés préalables de l'apprentie ou de l'apprenti
Analyser l'état des cheveux et du cuir chevelu	Capacité de procéder à un examen visuel des cheveux et du cuir chevelu.
Identifier chez la personne les contre-indications possibles à certains produits	Reconnaissance des manifestations de l'état de santé des cheveux et du cuir chevelu. Connaissances de base de la nature, de la composition, des bienfaits et du mode d'utilisation des produits.
Analyser la morphologie et la physiologie de la personne	Connaissance des types morphologiques. Détermination des styles de coiffure appropriés pour mettre une personne en valeur.
Proposer des services et des produits	Nature, composition, bienfaits et mode d'utilisation des produits.
Vendre des produits	Notions de vente.

Il est essentiel que l'apprentie ou l'apprenti comprenne que la coiffure est un domaine en constante évolution et qu'il est de sa responsabilité, à titre de professionnelle ou de professionnel de la coiffure, de se tenir au fait des nouveaux produits offerts sur le marché pour conseiller adéquatement sa clientèle et lui faire profiter des bienfaits de l'utilisation du produit le mieux adapté à ses besoins.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 2		Progression		
		1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
2.1	Identifier chez la personne les contre-indications possibles à certains produits.	1	2	3
◇	Consultation attentive du dossier client ou création d'un dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇	Identification adéquate des services nécessitant une vérification des contre-indications possibles à certains produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇	Pertinence des questions posées relatives : <ul style="list-style-type: none"> - à la prise de médicaments; - à la sensibilité aux allergies; - aux irritations de la peau. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇	Écoute attentive.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇	Manifestation de discrétion et de politesse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Consultation attentive du dossier client ou création d'un dossier client

- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti quelle information doit figurer dans le dossier client dans votre entreprise. Prévoyez du temps pour qu'elle ou il examine plusieurs dossiers et se familiarise avec vos façons de faire.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les sources d'information et la nature de l'information recherchée au moment de constituer le dossier client et l'utilité de cette information pour bien jouer son rôle-conseil. Voici le type d'information recherchée :
 1. Les observations faites lors de l'examen de la tige capillaire :
 - densité, longueur, souplesse, texture et porosité des cheveux;
 - implantation, racines, frisure;
 - couleur des cheveux, présence de cheveux blancs.
 2. Les observations faites lors de l'examen du cuir chevelu :
 - présence de taches pigmentaires, de rougeurs;
 - identification des sécrétions;
 - présence de pellicules ou de squames.
 3. Les questions de base posées à la cliente ou au client lors de sa première visite :
 - fréquence et type de shampoing ou de produits utilisés;
 - date et fréquence des colorations ou des permanentes;
 - prise de médicaments;
 - sensibilité aux allergies;
 - irritations de la peau.
 4. Les services rendus et les produits conseillés à la cliente ou au client :
 - date de chaque visite, conseil et vente;
 - nature du service rendu;
 - produit ou service conseillé ou vendu;
 - suivi sur la satisfaction à l'égard du produit conseillé ou vendu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Contre-indications de certains produits ou services

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que la présence d'une irritation de la peau ou l'existence d'une sensibilité aux allergies nécessite une approche préventive. Dans ces situations, différentes options s'offrent au coiffeur ou à la coiffeuse, telles que :
 - faire systématiquement un test de sensibilité au produit;
 - utiliser certains produits spécialement conçus pour remédier à la situation (exemple : les produits protecteurs dans le cas d'une sensibilité);
 - exclure d'emblée certains produits dont les effets pourraient aggraver l'état du cuir chevelu et des cheveux;
 - demander l'avis d'une ou d'un collègue pour approfondir et confirmer l'approche envisagée;
 - conseiller à la cliente ou au client de consulter une professionnelle ou un professionnel de la santé, au besoin.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 2	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
2.2 Analyser la morphologie et la physionomie de la personne.	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Examen attentif de la morphologie de la personne : <ul style="list-style-type: none"> - formes : de la tête, du visage dans son ensemble (front, yeux, oreilles), du cou et des épaules; - profils : du menton et du nez. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Examen attentif de la physionomie de la personne : <ul style="list-style-type: none"> - taille - rondeurs et corpulence; - équilibre de la silhouette; - pigmentation de la peau et couleur des yeux. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les principales théories qui guident le choix d'une coiffure selon la physionomie et la morphologie de la personne. L'apprentie ou l'apprenti qui a reçu une formation initiale a déjà acquis ces notions théoriques. Elle ou il sait déjà qu'un style de coiffure choisi de façon stratégique et une technique bien exécutée peuvent faire des petits miracles! On peut ainsi mettre en valeur certaines caractéristiques du visage ou faire oublier des détails moins avantageux en utilisant les cheveux comme source d'équilibre.
- ◇ Le pas de plus à franchir consiste maintenant à vous assurer que l'apprentie ou l'apprenti est capable de faire une observation juste des caractéristiques de sa cliente ou de son client et de faire des propositions de styles de coiffure qui tiennent compte de ces caractéristiques. Par exemple, on tentera :
 - de recouvrir partiellement un front trop haut pour le raccourcir;
 - d'allonger un visage trop rond;
 - de rééquilibrer un visage triangulaire en donnant des volumes au bas du visage;
 - de camoufler quelques rides avec des mèches de cheveux bien positionnées;
 - d'alléger la nuque d'un cou trop court.
- ◇ Le principal défi sera de faire le maillage entre les connaissances théoriques et les goûts et préférences de la cliente ou du client. L'apprentie ou l'apprenti doit se rappeler que ce qu'elle ou il juge pertinent pour une cliente ou un client n'est pas nécessairement ce que cette personne souhaite. La coiffeuse ou le coiffeur met à profit les techniques et les savoirs afin d'atteindre le style voulu.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 2	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
2.3 Analyser l'état des cheveux et du cuir chevelu.	1	2	3
◇ Examen attentif du type de cheveux, de leur texture, de leur densité et de leur implantation (rosette).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation appropriée des techniques d'analyse et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Repérage des cheveux fragilisés, des résidus, des parasites ou autres corps étrangers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Examen attentif du cuir chevelu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Repérage des signes de pelade, des formes diverses de psoriasis, d'alopécie, de pellicules, de sécheresse ou de séborrhée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rédaction concise d'un plan de suivi en fonction des résultats de l'examen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Prise en considération des situations nécessitant de diriger la personne vers une professionnelle ou un professionnel de la santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Afin de s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti développe ses capacités d'analyse des cheveux et du cuir chevelu, la compagne ou le compagnon peut :
- prévoir des séances d'analyse des cheveux des membres de l'équipe pour réviser les notions acquises avec l'apprentie ou l'apprenti;
 - demander à certaines clientes ou à certains clients d'accepter qu'une évaluation soit faite par l'apprentie ou l'apprenti ou encore que vous expliquiez certaines notions à l'apprentie ou à l'apprenti à partir d'un examen de leurs cheveux;
 - échanger avec l'apprentie ou l'apprenti sur les éléments qui ont guidé votre analyse et les recommandations faites à votre cliente ou à votre client;
 - demander à l'apprentie ou à l'apprenti d'observer une coiffeuse ou un coiffeur expérimenté pendant qu'il interroge une nouvelle cliente ou un nouveau client;
 - réviser les dossiers clients remplis par l'apprentie ou l'apprenti;
 - apprendre à utiliser des équipements dont dispose le salon pour faire une analyse plus approfondie, s'il y a lieu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti est capable de repérer des symptômes ou des manifestations tels que :
 - les pellicules et les signes de sécheresse ou de séborrhée;
 - les signes de pelade;
 - la présence de psoriasis;
 - les formes d'alopecie féminine (profuse et diffuse) et d'alopecie masculine.
- ◇ Révisez avec l'apprentie ou l'apprenti, pour chacun de ces types de symptômes, les recommandations qui peuvent être faites à une cliente ou à un client, y compris les produits appropriés, s'il y a lieu.
- ◇ Rappelez aussi à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il est important d'avoir, dans le doute, le réflexe de demander l'avis du compagnon ou de la compagne d'apprentissage ou celui d'un ou d'une collègue. Un tel comportement ne constitue pas une manifestation d'incompétence, il s'agit plutôt d'un signe de professionnalisme, de souci des besoins de la cliente ou du client.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 2	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
2.4 Proposer des services et des produits.	1	2	3
◇ Démonstration d'assurance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Approche dynamique et proactive.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix de services et de produits correspondant au besoin et au profil de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explication judicieuse des nouvelles tendances et des nouveautés en fonction de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Pertinence des réponses aux questions de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Suggestion et présentation des services y compris le prix, la durée et les produits appropriés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en évidence des caractéristiques des produits : types et effets, principes actifs, contre-indications, garanties et coûts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Engagement à mettre à jour ses connaissances et à se perfectionner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

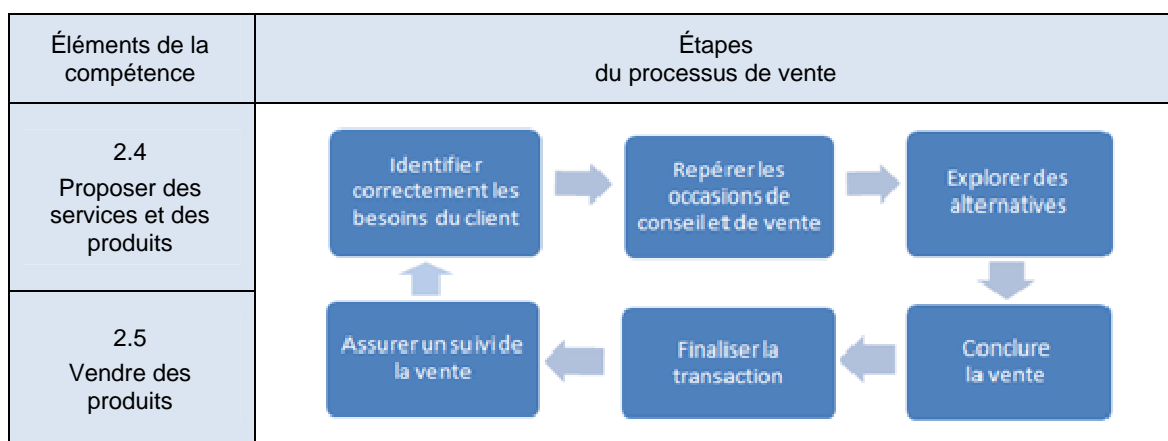
PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Être convaincue ou convaincu soi-même

- ◇ Plusieurs apprenties et apprentis ont choisi le domaine de la coiffure en raison de leur passion pour le métier et du côté technique du travail, de la satisfaction par rapport aux résultats observés et de la relation de complicité qu'on peut y établir avec ses clientes et ses clients. Il est probable que peu d'entre elles ou d'entre eux l'on fait pour le plaisir de proposer des produits et des services à la clientèle. Ceci explique peut-être en partie le fait que les apprenties et les apprentis soient moins à l'aise par rapport à cet aspect de leur travail.
- ◇ Pourtant, en raison de tous les produits accessibles sur le marché de la coiffure actuellement, un grand nombre de clientes et de clients souhaitent être guidés par des expertes et des experts en coiffure.
- ◇ La vente de produits doit être vue comme une occasion d'offrir à sa cliente ou à son client les outils qui lui permettront de poursuivre chez elle ou chez lui le travail amorcé au salon. En conseillant à la cliente ou au client des produits adaptés à ses besoins, l'apprentie ou l'apprenti doit comprendre qu'on lui rend service, tout en s'assurant du maintien de la qualité du travail jusqu'au prochain rendez-vous.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Dans plusieurs salons de coiffure, l'offre de produits est un élément essentiel pour assurer la rentabilité de l'entreprise, tout en maintenant une offre de service concurrentielle.
- ◇ N'hésitez pas à aborder ces questions directement avec l'apprentie ou l'apprenti pour comprendre ses hésitations, le cas échéant.
- ◇ Par la suite, en l'invitant à suivre certaines étapes clés de tout processus de vente, elle ou il comprendra qu'il est possible d'exercer des activités de vente dans une perspective de continuité de son rôle-conseil, en utilisant une approche professionnelle et respectueuse de la cliente ou du client.
- ◇ Les éléments de compétence 2.4 : *Proposer des services et des produits* et 2.5 : *Vendre des produits* renvoient donc à des étapes complémentaires du processus de vente dans son ensemble. Ce processus peut se représenter sous la forme d'un cycle, tel qu'il est illustré dans le schéma suivant.



Identifier correctement les besoins

- Faire une analyse complète des cheveux et du cuir chevelu.
- Poser des questions à la cliente ou au client sur l'état de ses cheveux, ses besoins et ses attentes.

Repérer les occasions de donner des conseils et de faire une vente

- Écouter la cliente ou le client.
- Reformuler les besoins pour en confirmer la compréhension.
- Questionner la cliente ou le client sur les options ou les solutions qui ont déjà été explorées, avec ou sans succès.
- Déterminer les produits ou les services qui peuvent répondre aux besoins.

Explorer des alternatives

- Proposer des produits ou des services.
- Faire valoir les avantages des produits ou des services appropriés.
- Répondre aux questions.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 2	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
2.5 Vendre des produits.	1	2	3
◇ Utilisation judicieuse de stratégies de vente adaptées à la personne et à ses besoins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation pertinente d'outils promotionnels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix du moment approprié pour conclure la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exactitude des données apparaissant sur la facture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transaction conforme aux règles d'usage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Information adéquate au sujet des garanties sur les produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Conclure la vente

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que lorsqu'on vend un produit à la cliente ou au client, il faut savoir faire preuve de souplesse et d'assurance. Les arguments et techniques de vente sont à utiliser avec tact et diplomatie. Le salon est justement l'endroit idéal pour conseiller la clientèle sur les produits et les services en coiffure.
- ◇ Utiliser les outils promotionnels :
Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à utiliser pleinement les outils mis à sa disposition pour présenter un produit (feuillet d'information, échantillons).
- ◇ Gérer les objections :
Opposition ou scepticisme : l'apprentie ou l'apprenti doit être en mesure de répondre aux doutes ou aux questions de la cliente ou du client en insistant sur les avantages du produit et ses bienfaits attendus.
Prix : l'apprentie ou l'apprenti doit être en mesure de réagir aux objections sur le prix en misant sur des arguments relatifs à la qualité du produit et à des garanties de résultats. La connaissance approfondie des produits constitue un atout et l'utilisation de techniques de communication devient fort utile dans ce type d'échanges (écoute, reformulation, etc.).
- ◇ Selon le résultat des étapes qui précèdent, l'apprentie ou l'apprenti devra en arriver à conclure la vente ou à informer la cliente ou le client que la non-utilisation du produit approprié peut avoir une incidence directe sur le résultat attendu.
- ◇ Renseignez l'apprentie ou l'apprenti sur les politiques de retour, d'échange et de remboursement et indiquez-lui comment cette information doit être transmise à la cliente ou au client.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Finaliser la transaction

- ◇ Lorsque la cliente ou le client a pris sa décision et confirmé qu'elle est prête ou qu'il est prêt à acheter le produit, l'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à conforter la personne dans sa décision. Il peut le faire en :
 - insistant sur les règles d'utilisation du produit;
 - rappelant les garanties.
- ◇ Il faut ensuite :
préparer la facture et procéder à l'encaissement.
Cet aspect de la finalisation de la vente est traité distinctement à l'élément de compétence 8.3 : *Procéder à l'encaissement*.

Assurer un suivi de la satisfaction de la clientèle

- ◇ Le rôle-conseil sur les produits et les activités de vente constitue une extension des services offerts par le salon de coiffure. Il faut donc se préoccuper tout autant de la satisfaction de la cliente ou du client à l'égard du service reçu que des produits conseillés ou vendus. On ne peut agir sur le comportement d'achat de la cliente ou du client qu'en s'assurant de sa satisfaction. Il faut faire un suivi par rapport aux conseils prodigués et aux produits vendus.
- ◇ Noter la nature du produit conseillé ou vendu dans dossier client.
- ◇ Vérifier le degré de satisfaction dès la visite suivante.
- ◇ Vérifier régulièrement l'évolution du degré de satisfaction de la cliente ou du client.
- ◇ Enfin, le cuir chevelu est vivant et comme tout organisme vivant, il évolue, il change. L'état des cheveux varie également, ce qui peut créer de nouveaux besoins, et l'apprentie ou l'apprenti doit être à l'affût des symptômes qui devraient la ou le guider afin de proposer de nouveaux produits ou de nouveaux services.
- ◇ Les formats d'essai constituent, par exemple, un moyen intéressant d'offrir de nouvelles solutions à une cliente ou à un client. Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à les proposer de façon stratégique et à faire un suivi systématique de la satisfaction à l'égard de ces produits durant les visites subséquentes.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage liées au rôle-conseil par rapport aux produits et services offerts se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez observer l'apprentie ou l'apprenti en relation avec les clientes et les clients du salon.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications auprès de la clientèle habituelle afin d'évaluer son degré de satisfaction.
- ◇ Cette compétence sera maîtrisée lorsque la compagne ou le compagnon aura observé à plusieurs reprises que l'apprentie ou l'apprenti est en mesure :
 - ◇ d'effectuer une analyse adéquate du cuir chevelu et des cheveux;
 - ◇ de déterminer correctement les besoins de la cliente ou du client en posant des questions pertinentes;
 - ◇ d'échanger avec une cliente ou un client sur les avantages et les bienfaits de certains produits et services;
 - ◇ de repérer les occasions de donner des conseils ou de faire une vente;
 - ◇ de donner des conseils appropriés à la cliente ou au client;
 - ◇ de conclure la vente;
 - ◇ de s'assurer de la satisfaction de la cliente ou du client à l'égard de produits et de services conseillés ou vendus.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 2. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 3

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ Selon les directives d'utilisation des fabricants des produits.
- ◇ Selon les règles d'hygiène et les normes de santé et de sécurité au travail.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette compétence est un préalable à toutes les autres compétences particulières puisque, dans la majorité des entreprises, la coiffeuse ou le coiffeur effectue un shampoing ou un soin capillaire avant d'appliquer toute autre technique de coiffure.

Expliquez à l'apprentie ou à l'apprenti que le shampoing est souvent, après l'accueil et la consultation sur les besoins, la première technique qui sera appliquée. C'est un moment important qui marque le début de l'expérience au salon et permet d'installer un climat de détente favorable à une relation de confiance.

Avant d'effectuer un shampoing ou un soin capillaire, l'apprentie ou l'apprenti devra se familiariser avec les aspects suivants :

La gamme des produits disponibles:

- les types de shampoings, leurs effets, leurs indications et leurs contre-indications;
- les types de produits de soins capillaires, leurs effets, leurs indications et leurs contre-indications;
- les politiques et procédures du salon par rapport aux shampoings et aux soins capillaires (massage, durée, choix du lavabo, façon de diriger la cliente ou le client vers les chaises, etc.).

REMARQUES PRÉLIMINAIRES (suite)

L'aire de travail et les équipements utilisés

- ◇ Il est recommandé que l'apprentie ou l'apprenti se soit familiarisé avec l'aire de travail où se font les shampoings ou les traitements capillaires avant d'offrir ce service à une cliente ou à un client. Les étapes suivantes constituent une séquence progressive pour y arriver :
 - invitez l'apprentie ou l'apprenti à observer le comportement et les méthodes utilisées par la compagne ou le compagnon et les autres coiffeurs et coiffeuses du salon;
 - prévoyez une période de questions pour clarifier les pratiques et procédures;
 - faites faire un shampoing à l'apprentie ou à l'apprenti en servant de modèle ou en demandant à une ou à un collègue de le faire;
 - faites des recommandations à l'apprentie ou à l'apprenti pour améliorer sa technique, si nécessaire;
 - lorsque l'apprentie ou l'apprenti aura montré suffisamment d'assurance et une maîtrise de la technique, faites-lui appliquer la technique auprès de la clientèle;
 - observez l'apprentie ou l'apprenti et faites-lui des recommandations, si nécessaire.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 3	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
3.1 Préparer la cliente ou le client.	1	2	3
◇ Vérification attentive du dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service prodigué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Installation confortable de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage ou brossage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La vérification du dossier client

- ◇ Le dossier client fournit de l'information sur l'état du cuir chevelu et des cheveux de la cliente ou du client. L'apprentie ou l'apprenti devra donc prendre l'habitude de se reporter à ce dossier pour prendre connaissance de toutes particularités pouvant influencer sur le choix du shampoing ou d'autres produits capillaires.
- ◇ Dans le cas d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client, il est important de procéder à la consultation avant le shampoing, puisque les particularités qui pourraient orienter le choix du shampoing ne figurent pas encore dans le dossier.

La protection des vêtements de la personne

- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit se familiariser avec les normes de chaque établissement concernant la protection des vêtements en fonction du service fourni.
- ◇ Selon le cas, on lui indiquera pour quel type de techniques il est nécessaire d'utiliser une cape protectrice étanche ou encore quand il est préférable de demander à la cliente ou au client de retirer ses vêtements à titre préventif.

L'installation de la cliente ou du client

- ◇ Les installations physiques varient d'un salon à l'autre, mais la plupart du temps, certains mécanismes (leviers, coussins, etc.) permettent d'ajuster les installations de façon que la cliente ou le client soit à l'aise au lavabo. L'apprentie ou l'apprenti doit se familiariser avec les options possibles et s'en servir de façon optimale pour assurer le confort de la cliente ou du client.

La technique de démêlage

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti pourquoi il faut démêler les cheveux avant de faire un shampoing. Un bon brossage de la chevelure sert à la préparer en vue du shampoing. Il facilite les manipulations de la chevelure, élimine les cheveux tombés ou détachés du cuir chevelu et contribue à enlever la laque ou le gel.
- ◇ Le démêlage de la chevelure doit se faire, avec la brosse, de la nuque vers le sommet de la tête et de la pointe à la racine des cheveux.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 3	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
3.2 Choisir le shampoing.	1	2	3
◇ Analyse visuelle et tactile des cheveux et du cuir chevelu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Clarification et priorisation des besoins de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Sélection appropriée du shampoing en fonction des cheveux et du cuir chevelu de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'analyse visuelle et tactile et la clarification des besoins de la personne

- ◇ Même si le dossier client fournit une information précieuse sur le type de cheveux, il est important de compléter cette information à partir d'une analyse visuelle et tactile des cheveux et du cuir chevelu et par des questions posées à la cliente ou au client. L'état des cheveux n'est pas statique et peut donc changer d'une visite à l'autre.
- ◇ Par exemple, on pourrait proposer à une cliente ou à un client à qui l'on ne fait habituellement qu'un shampoing d'appliquer un traitement capillaire en observant que ses cheveux sont secs ou abîmés par une longue exposition au soleil.
- ◇ L'analyse visuelle et la clarification des besoins de la cliente ou du client sont abordées à la compétence 2 – *Conseiller la clientèle sur les produits et services offerts.*

La sélection du shampoing

- ◇ Il est important de rappeler à l'apprentie ou à l'apprenti que la décision quant au choix du shampoing qui sera utilisé doit avoir été prise avant de commencer le lavage des cheveux.

Les composants des shampoings et leur mode d'action

- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit bien comprendre quels sont les principaux éléments actifs des shampoings, être en mesure de les nommer et d'expliquer leurs effets. Elle ou il devra notamment distinguer les bases chimiques des éléments naturels.
- ◇ Elle ou il devra être en mesure de choisir le shampoing approprié au type de cheveux de la cliente ou du client.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 3	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
3.3 Réaliser les étapes d'un shampoing.	1	2	3
◇ Mouillage complet des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Dosage et répartition correcte du shampoing dans ses mains, ainsi que sur la tête de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte de la technique reliée au lavage, au rinçage et à l'essorage des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix et application correcte d'un revitalisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Massage dans le respect du temps de pause selon la durée et le produit utilisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rinçage adéquat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le réglage de la température de l'eau

- ◇ Soulignez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance cruciale de la température de l'eau pour assurer le confort de la cliente ou du client. Dès le démarrage de la douche, il faut s'assurer auprès de la cliente ou du client que la température de l'eau lui convient.
- ◇ À tout moment lors de l'utilisation de la douche, l'apprentie ou l'apprenti s'assure que ses doigts touchent l'eau pour vérifier que la température est adéquate. Elle ou il est ainsi en mesure de percevoir toute variation imprévue de la température de l'eau et d'éloigner la douche des cheveux pour stabiliser la température de l'eau.
- ◇ Le confort de la cliente ou du client demeure la priorité tout au long de l'application de la technique : en cas de doute, il vaut toujours mieux vérifier de nouveau si la température de l'eau convient à la cliente ou au client.

La manipulation correcte de la douche

- ◇ Il est important de rappeler à l'apprentie ou à l'apprenti que le shampoing est une technique qui demande toute l'attention de la coiffeuse ou du coiffeur, même lorsque cette technique est parfaitement maîtrisée. La moindre distraction, avec une douche à la main, crée un risque d'éclaboussures. La manipulation de la douche se fait de la façon suivante :
 - assurer une prise solide de la pomme de douche pour ne pas la laisser tomber durant les manœuvres;
 - maintenir une distance adéquate entre la pomme et le cuir cheveu pour éviter les éclaboussures;
 - toujours diriger le jet d'eau vers l'intérieur du lavabo;
 - utiliser une main pour faire écran entre le jet et le visage de la cliente ou du client.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La technique du shampoing

Une technique adéquate pour faire un shampoing suppose une exécution correcte et ordonnée des manœuvres. La séquence est la suivante :

1. Le mouillage

- ◇ Vérifier la température de l'eau pour s'assurer du confort de la cliente ou du client.
- ◇ Avant l'application du shampoing, mouiller complètement les cheveux.
- ◇ Fermer le robinet.

2. Le dosage et la répartition du shampoing

- Verser une quantité adéquate de shampoing dans le creux de la main. La quantité varie selon le type de produit et la longueur et l'épaisseur des cheveux.
- ◇ Frictionner la main avec le shampoing pour le réchauffer et en stimuler les éléments actifs avant de l'étendre sur les cheveux.
- ◇ Étendre le shampoing en commençant par l'arrière de la tête pour ensuite glisser sur les côtés de la tête et terminer sur le dessus. Prêter attention à la nuque au moment du lavage et du rinçage.
- ◇ Le nombre d'applications de shampoing dépend :
 - de la fréquence des shampoings et du produit utilisé;
 - de la saleté des cheveux;
 - de la présence ou non de résidus de produits;
 - de l'état du cuir chevelu.

3. Les manœuvres de massage

- ◇ Le massage qui suit l'application du shampoing s'inscrit dans un ordre séquentiel méthodique. L'apprentie ou l'apprenti acquerra une méthode de massage qui prendra peu à peu la forme d'un rituel. Il s'agit de s'assurer de laver toutes les sections du cuir chevelu.
- ◇ Les manœuvres utilisées pour faire un shampoing sont constituées de mouvements rotatifs, exécutés en utilisant chaque partie de la main.
- ◇ La pression exercée avec les doigts doit être adaptée à l'état du cuir chevelu et au seuil de tolérance de la cliente ou du client.

4. Le rinçage

- ◇ Un mauvais rinçage alourdit les cheveux et nuit à la durabilité de la mise en plis, parce qu'il reste toujours du sébum et du shampoing dans les cheveux. Cela peut provoquer de l'inconfort (démangeaison).
- ◇ La durée du rinçage est variable selon l'épaisseur de la chevelure. Redresser les cheveux avec les mains pour s'assurer que le jet d'eau atteigne toutes les régions du cuir chevelu.

5. L'épongeage

- ◇ L'épongeage de la chevelure consiste à éponger et non à frotter la chevelure. Le frottement peut abîmer les cheveux.

6. Le démêlage des cheveux

- ◇ Démêler la chevelure mouillée.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'enroulement de la serviette

Selon les méthodes de travail privilégiées dans le salon, on enroulera ou non la chevelure dans une serviette avant de diriger la cliente ou le client vers la chaise.

- ◇ Enrouler la chevelure dans une serviette, avant de diriger la cliente ou le client du lavabo vers la chaise, peut être utile pour plusieurs raisons :
 - assurer le confort de la cliente ou du client alors que les cheveux mouillés refroidissent après l'épongeage;
 - retenir les cheveux humides pour prévenir un écoulement toujours possible de l'eau provenant des cheveux humides, dans le cou de la cliente ou du client et sur le plancher;
 - soigner l'image, en cachant les cheveux en bataille durant le déplacement de la cliente ou du client.
- ◇ Il serait utile de revoir avec l'apprentie ou l'apprenti la technique d'enroulement de la serviette. Un enroulement bien fait sera :
 - confortable pour la cliente ou le client;
 - suffisamment serré pour ne pas tomber durant le trajet;
 - effectué en utilisant une serviette propre et non tachée.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 3	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
3.4 Effectuer un soin capillaire.	1	2	3
◇ Examen capillaire approprié.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Information pertinente quant au soin proposé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix judicieux du produit adapté pour le cuir chevelu ou la tige capillaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application du produit de soin capillaire selon les directives du fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rinçage adéquat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'examen capillaire

- ◇ Une évaluation approfondie de l'état du cuir chevelu et de la chevelure est essentielle afin de choisir les produits appropriés. Les produits diffèrent s'il s'agit :
 - d'un cuir chevelu avec pellicules grasses ou sèches;
 - de tiges capillaires abîmées par des bris mécaniques (vent, soleil, fers, séchoirs, etc.);
 - d'une chevelure abîmée par des produits chimiques (permanentes ou colorations maison, etc.).

L'information quant au soin proposé

- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit être en mesure d'expliquer à la clientèle les avantages liés aux différents traitements capillaires (exemple : brillance des cheveux, meilleure prise de la permanente).
- ◇ Pour ce faire, l'apprentie ou l'apprenti doit donc bien connaître les produits traitants disponibles et leur mode d'action et être en mesure de les nommer et d'expliquer leurs effets. Il devra notamment distinguer les produits capillaires chimiques et ceux qui sont à base de composants naturels.
- ◇ Elle ou il devra être en mesure de choisir le produit capillaire approprié pour le cuir chevelu ou le type de cheveux de la cliente ou du client.
- ◇ Il faut aussi informer la cliente ou le client que des frais seront ajoutés à sa facture pour l'application de soins capillaires et obtenir son accord. Sinon, la personne peut croire que le service est inclus dans le prix de base et cela lui causera une mauvaise surprise au moment du paiement.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ La gamme de produits offerts sur le marché est de plus en plus large et les options offertes aux clientes et aux clients sont multiples. Pour que l'apprentie ou l'apprenti soit en mesure de bien conseiller les clientes et les clients, la compagne ou le compagnon :
 - a la responsabilité de faire connaître à l'apprentie ou à l'apprenti la gamme des produits offerts par le salon;
 - devra laisser le temps à l'apprentie ou à l'apprenti de lire les indications, contre-indications et directives d'application de ces produits avant de les proposer aux clientes et aux clients.
- ◇ Enfin, certains traitements doivent être complétés par l'utilisation d'une source de chaleur ou par tout autre équipement spécialisé lié aux soins capillaires. Lorsque cela est le cas, la compagne ou le compagnon devra s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti :
 - sait comment utiliser adéquatement ces appareils;
 - est particulièrement vigilante ou vigilant pour s'assurer du confort et de la sécurité de la cliente ou du client durant la période d'utilisation de l'appareil chauffant;
 - utilise une minuterie pour contrôler le temps d'utilisation de l'appareil chauffant.

La technique de soin capillaire

- ◇ Une technique adéquate liée à l'application du produit suggéré suppose une exécution correcte et ordonnée des manœuvres. La séquence est la suivante :
1. L'application du produit
 - ◇ Pour optimiser les résultats, le produit doit être appliqué en fonction de l'analyse du cuir chevelu et du cheveu.
 2. Le dosage du produit et le temps de pause
 - ◇ Les recommandations du fabricant précisent la quantité de produit à appliquer et les temps de pause : il est important de les suivre scrupuleusement.
 - ◇ Plusieurs produits sont présentés en sachet ou en ampoule et sont généralement dosés pour constituer une seule application.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 3	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
3.5 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Rangement approprié des produits utilisés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et rangement du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage des lavabos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Élimination adéquate des serviettes utilisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Généralement, l'aire de travail où sont faits les shampoings dans un salon de coiffure est une aire commune utilisée par l'ensemble des membres de l'équipe. Il est donc très important que l'apprentie ou l'apprenti comprenne l'importance de maintenir l'ordre et la propreté de cette aire de travail, puisque cela aura une incidence sur l'organisation du travail de plusieurs personnes.
- ◇ La propreté de l'aire de travail est également importante pour l'image qu'elle renvoie à la cliente ou au client.
- ◇ Enfin, la propreté de l'aire de travail constitue une mesure de base en matière d'hygiène au travail. Elle fait partie des règles de protection de base pour le personnel, les clientes et les clients.
- ◇ Pour plus de détails, reportez-vous au chapitre intitulé *Les recommandations visant l'ensemble des compétences*, à la section *La santé et la sécurité au travail*.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage portant sur le shampoing et le soin capillaire se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Cette compétence sera maîtrisée lorsque l'apprentie ou l'apprenti :
 - sera en mesure de décrire les effets, les indications et les contre-indications des différents shampoings et soins capillaires;
 - sera en mesure d'expliquer les avantages des différents soins proposés aux clientes et aux clients;
 - appliquera la technique du shampoing de façon adéquate et dans les délais appropriés;
 - appliquera les différents soins capillaires proposés par le salon selon les directives du fabricant et dans des délais appropriés.
 - aura fait des shampoings sur différents types de cheveux :
 - courts;
 - longs;
 - traités chimiquement.
 - aura appliqué des soins capillaires :
 - pour un cuir chevelu gras avec des pellicules;
 - pour un cuir chevelu sec et des cheveux secs.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 3. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 4

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ 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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de commencer l'apprentissage de la compétence 4, la coiffeuse ou le coiffeur doit maîtriser la compétence 3 – *Effectuer un shampoing et un soin capillaire*.

Avant d'amorcer l'apprentissage de cette compétence, assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti¹ :

- connaît les outils de coupe et les façons sécuritaires de les utiliser;
- connaît les techniques de coupe, le maintien des mèches et le maniement des outils de coupe;
- possède des connaissances suffisantes relativement :
 - à la morphologie et à la physionomie des personnes,
 - aux types de cheveux et à leur texture;
- est au fait des tendances et des styles actuels de coupe.

Cette compétence est généralement expérimentée à l'aide de marottes ou avec la participation de modèles. Une fois les techniques de coupe maîtrisées, l'apprentie ou l'apprenti pourra couper les cheveux de clientes et de clients.

1. Ces notions ont été intégrées préalablement.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
4.1 Préparer la cliente ou le client.	1	2	3
◇ Accueil professionnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification attentive du dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Installation confortable de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne.			
◇ Démêlage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'accueil de la cliente ou du client, la vérification de son dossier et l'installation de la cliente ou du client

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance :
 - d'accueillir la cliente ou le client de façon personnalisée et professionnelle (voir la compétence 1 – *Interagir dans des situations de travail variées*);
 - de préparer la cliente ou le client et de l'installer confortablement (voir l'élément 3.1 de la compétence 3 – *Effectuer un shampoing et un soin capillaire*), ce qui inclut également le démêlage approprié des cheveux. Le démêlage de la chevelure doit se faire de bas en haut et non l'inverse. On commence avec la brosse et on termine avec le démêloir, mèche par mèche.

- ◇ Veuillez vous assurer que l'apprentie ou l'apprenti :
 - se préoccupe constamment du confort et du bien-être de la personne;
 - vérifie si la personne a reçu un shampoing au préalable.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
4.2 Définir le style de la coupe.	1	2	3
◇ 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Analyse juste de la morphologie et de la physionomie de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Analyse visuelle et tactile du type de cheveux et de sa texture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La clarification des besoins de la personne et l'analyse de sa morphologie et de sa physionomie

- ◇ Ces notions, maîtrisées à la compétence 2 – *Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts*, sont reprises lors de l'apprentissage de cette compétence.

L'analyse visuelle et tactile

- ◇ Comme on le précise à la compétence précédente, le dossier client fournit une information précieuse sur le type de cheveux. Il est important de compléter cette information à partir d'une analyse visuelle et tactile des cheveux et du cuir chevelu. L'état des cheveux n'est pas statique et peut donc changer d'une visite à l'autre.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
4.3 Choisir la technique de coupe.	1	2	3
◇ Proposition appropriée des possibilités de coupes en fonction des besoins de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix judicieux de la technique de coupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des goûts de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explication claire du résultat prévu de la coupe à la cliente ou au client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les possibilités de coupes

- ◇ Informez l'apprentie ou l'apprenti que les critères suivants lui permettront de proposer des coupes appropriées à la clientèle, par exemple :
 - la morphologie de la personne;
 - les caractéristiques des cheveux (la texture, l'épaisseur, l'implantation et la longueur, etc.);
 - l'âge et la personnalité;
 - les goûts personnels et le mode de vie.

Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti :

- l'importance d'avoir en tête un plan de coupe complet avant de débiter. La forme du visage permet de visualiser la répartition des volumes afin d'en créer là où il n'y en a pas. Cette visualisation complète de la coupe permet de s'assurer d'avoir les longueurs et les volumes nécessaires pour créer la coupe voulue;
 - à choisir la coupe ou à faire des propositions à partir de cheveux mouillés et de cheveux secs.
- ◇ Reportez-vous aux compétences 1 et 2 concernant la qualité de la communication et l'approche à adopter vis-à-vis de la clientèle.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
4.4 Appliquer les techniques de coupe des cheveux.	1	2	3
◇ Choix approprié des outils de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Propreté des instruments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séparation précise des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exécution appropriée de la technique de coupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manifestation de créativité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Taille appropriée des poils superflus du visage en fonction du besoin de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démonstration d'assurance dans le geste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Dextérité manuelle et motricité fine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage minutieux des contours de la coupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les outils de travail

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que :
 - les principes fondamentaux d'une coupe de cheveux restent les mêmes, que l'on utilise des ciseaux, un rasoir de type « Feather » ou une tondeuse. Il est cependant important de suivre l'ordre des étapes de déroulement;
 - les instruments choisis pour exécuter la coupe doivent être propres et maniés de façon sécuritaire;
 - les séparations de base servent à délimiter les zones repères. Par la suite, on doit tracer les séparations de la chevelure en fonction de la coupe choisie;
 - les particularités de la coupe peuvent varier sur cheveux secs et sur cheveux mouillés.

- ◇ Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti les différentes techniques de coupe de base, dans un contexte encadré (avec marotte ou modèle) en débutant par la moins complexe. On suggère : la coupe dégradée, la coupe carrée et la coupe graduelle. Des exercices pour développer la dextérité manuelle peuvent être proposés (par exemple, apprendre à garder la main fixe en bougeant uniquement les doigts).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

◇ **Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance :**

- de construire sa méthode de coupe tout en respectant l'implantation naturelle des et la longueur de la mèche guide;
- se déplacer autour du fauteuil lors de l'exécution de la coupe afin d'éviter une surdirection des mèches;
- bien déterminer l'emplacement des rosettes et les conséquences qu'elles ont sur la coupe. Une bonne vérification de l'implantation naturelle des cheveux évitera de les couper dans le sens opposé à l'implantation si ces dernières sont résistantes;
- suivre les angles de coupe;
- examiner les cheveux par angles opposés afin de vérifier l'uniformité et l'équilibre de la coupe.

◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'utilisation des différents outils pour effiler, amincir et couper.

◇ Apprenez-lui les façons de créer des effets de texturation à l'aide des différents outils.

Les habilités et les attitudes requises

◇ La manifestation de créativité, la démonstration d'assurance dans le geste ainsi que la dextérité manuelle et la motricité fine sont essentielles à la maîtrise de la compétence.

La taille des poils superflus du visage

◇ La taille des poils superflus des sourcils, du nez et des oreilles, s'il y a lieu.

◇ Apprenez-lui à tailler les poils superflus :

- du visage en tenant les ciseaux à un angle sécuritaire afin d'obtenir la forme voulue;
- des oreilles et des sourcils à l'aide d'instruments de coupe.

Le nettoyage des contours de la coupe

◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de bien nettoyer le contour du visage, le cou et les épaules.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
4.5 Vérifier la coupe.	1	2	3
◇ Vérification minutieuse de la coupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réalisation soignée des corrections de la coupe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Absence de résidus de cheveux au cou et au visage de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les aspects à vérifier

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de vérifier :
 - les séparations, les angles, les volumes, la texture et les lignes de coupe;
 - l'aspect global de la coupe;
 - la correspondance entre le résultat et le style de coupe choisie;
 - la satisfaction de la cliente ou du client.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti de bien nettoyer le contour du visage et le cou de la personne afin qu'il n'y ait aucun résidu de cheveux.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de refaire une vérification de la coupe après le séchage des cheveux pour apporter les ajustements nécessaires.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
4.6 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Choix judicieux des produits de nettoyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Propreté des instruments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement et entreposage adéquat du matériel, des outils et des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Propreté des lieux en tout temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'entretien et le rangement de l'aire de travail

- ◇ Veuillez vous reporter au chapitre intitulé *Les recommandations visant l'ensemble des compétences*, à la section *La santé et la sécurité au travail*.
- ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de nettoyer, de ranger les instruments et le matériel et de balayer le plancher après chaque service offert.
- ◇ Rappelez-lui les règles d'hygiène et de santé et de sécurité au travail.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage portant sur les techniques de coupe se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués dans le carnet d'apprentissage pour cette compétence.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications afin d'évaluer, entre autres :
 - l'approche vis-à-vis de la clientèle;
 - la satisfaction de la clientèle et la concordance entre le résultat et la coupe choisie.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il :
 - aura acquis une bonne maîtrise pratique et sécuritaire des techniques de coupe des cheveux courts, mi-longs et longs en ayant coupé les cheveux d'un nombre important de clientes ou de clients. Les vérifications lors de l'évaluation de l'apprentie ou de l'apprenti porteront sur divers types de coupe. La compagne ou le compagnon observera, du début à la fin, l'exécution de la coupe;

TECHNIQUES DE COUPE OBLIGATOIRES SUR CHEVEUX COURTS, MI-LONGS ET LONGS	
Structurer la coupe	Couper les cheveux (coupe droite)
	Dégrader les cheveux
	Grader les cheveux
Déstructurer la coupe	Amincir les cheveux
	Effiler les cheveux
	Texturer les cheveux

- sera capable de proposer des coupes et de faire des choix judicieux à cet égard, en fonction des critères établis;
 - aura fait preuve d'assurance, de créativité et de dextérité manuelle et aura développé sa motricité fine;
 - sera capable de respecter la ligne de coupe;
 - sera capable d'assumer la responsabilité complète des activités liées à la coupe en suivant l'horaire du carnet de rendez-vous.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 4. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 5

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ 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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de commencer l'apprentissage de la compétence 5 la coiffeuse ou le coiffeur doit maîtriser la compétence 3 – *Effectuer un shampoing et un soin capillaire*.

Avant d'amorcer l'apprentissage de cette compétence, assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti² :

- connaît le matériel et les produits de coiffage et qu'elle ou il est en mesure de les utiliser de façon sécuritaire;
- connaît les différentes techniques de séchage comme le séchage à l'aide d'une brosse, des doigts, d'un casque sèche-cheveux et d'un diffuseur;
- fait preuve de dextérité manuelle et a acquis de la motricité fine;
- possède des connaissances suffisantes relativement :
 - à la morphologie et à la physionomie de la personne,
 - aux types de cheveux et à leur texture,
 - aux principes de base du style, comme la forme, le mouvement et l'équilibre;
- est au fait des tendances et des styles actuels de coiffure.

Cette compétence est généralement expérimentée à l'aide de marottes ou avec la participation de modèles. Une fois les techniques de coiffage maîtrisées, l'apprentie ou l'apprenti pourra coiffer des clientes et des clients.

2. Ces notions ont été intégrées préalablement.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
5.1 Préparer la cliente ou le client.	1	2	3
◇ Accueil professionnel et personnalisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification attentive du dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Installation confortable de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Clarification et priorisation des besoins de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Épongeage délicat des cheveux mouillés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La préparation de la cliente ou du client

- ◇ Reportez-vous à l'élément de compétence *Préparer la cliente ou le client* décrit à la compétence 4 – *Effectuer une coupe de cheveux*.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5		Progression		
		1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
		√	√	√
5.2 Choisir la technique de coiffage et appliquer un produit coiffant.		1	2	3
◇ Proposition de mise en plis selon les besoins de la personne et en harmonie avec sa coupe.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explication claire du résultat prévu à la cliente ou au client.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix approprié de la technique de coiffage et des instruments.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application appropriée du produit coiffant.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La proposition de mise en plis

- ◇ Les notions maîtrisées à la compétence 2 – *Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts*, sont reprises lors de l'apprentissage de cette compétence.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de s'informer, auprès de la cliente ou du client, de ses goûts, de sa façon de se coiffer, des produits qu'elle ou il utilise, du temps consacré à se coiffer, etc. Ce sont là des indications importantes pour le choix du style de coiffure à privilégier.
- ◇ Lorsqu'elle ou il suggère un style de mise en plis, l'apprentie ou l'apprenti prend aussi en considération :
 - l'observation du cuir chevelu et des cheveux;
 - l'analyse morphologique de la personne;
 - les désirs de la personne.

Le choix de la technique de coiffage et des instruments

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance :
 - de tenir compte de la texture, de la frisure, de la densité et de la longueur des cheveux pour choisir la ou les techniques de mise en plis;
 - de prendre en considération la répartition des volumes.
- ◇ Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à bien choisir les produits de coiffage en fonction du type de chevelure et du résultat souhaité.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti la variété du matériel disponible pour faire une mise en plis et l'importance de l'utiliser de façon sécuritaire.

L'application d'un produit coiffant

- ◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti :
 - choisit le produit coiffant en fonction du type de cheveux et du résultat souhaité;
 - applique le produit coiffant uniformément sur toute la chevelure.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
5.3 Coiffer avec des rouleaux.	1	2	3
◇ Choix judicieux du type et de la grosseur des rouleaux en fonction de la mise en plis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séparation appropriée à la technique d'enroulement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Pose appropriée des rouleaux ou des pinces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séchage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de l'absence d'humidité dans les cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Enlèvement délicat des rouleaux ou des pinces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Coiffage approprié avec la brosse ou les doigts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Crêpage adéquat des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La mise en plis aux rouleaux

- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti les différents types de montage de rouleaux et les façons de place les rouleaux.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de tenir compte de la texture, de la frisure, de la densité et de la longueur des cheveux pour choisir les rouleaux à utiliser.
- ◇ Assurez-vous qu'elle ou il enroule les mèches correctement sur les rouleaux :
 - la pointe du cheveu doit être bien enroulée;
 - l'épaisseur et la largeur de la mèche sont adaptées aux rouleaux;
 - la racine n'est pas écrasée sous un rouleau mal placé;
 - la tension de la mèche sur le rouleau est uniforme;
 - les tiges ou les pinces de fixation sont bien placées, le cas échéant;
 - le sens et l'angle d'enroulement sont conformes au style choisi.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'après le séchage complet des cheveux :
 - un temps de refroidissement doit être prévu avant d'enlever les rouleaux;
 - l'enlèvement des rouleaux se fait sans trop étirer les cheveux;
 - un bon brossage permet de supprimer les séparations laissées par les rouleaux.
- ◇ Montrez-lui les différentes techniques de crêpage (à la brosse ou au peigne)³ pour, entre autres, supprimer les séparations causées par des rouleaux, aider à discipliner les cheveux et à contrôler les volumes (aplatir ou gonfler).

3. L'utilisation d'une marotte peut accélérer cet apprentissage.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 4	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
5.4 Coiffer au séchoir et à la brosse.	1	2	3
◇ Séparation appropriée des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séchage des cheveux de la racine à la pointe en suivant le mouvement directionnel des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation appropriée du diffuseur selon le besoin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Volume et mouvement adéquats des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de l'absence d'humidité dans les cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Suggestions appropriées à la cliente ou au client sur les façons d'utiliser le séchoir et la brosse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Mise en plis au séchoir et à la brosse

- ◇ Précisez à l'apprentie ou à l'apprenti :
 - que les cheveux peuvent être séparés en deux, en quatre en six ou en huit zones selon la densité, la longueur de la chevelure et le style de coiffure;
 - que, en fonction de la mise en plis souhaitée, le séchage de la chevelure doit se faire selon un ordre particulier (par exemple, la nuque, le sommet de la tête, les côtés, le devant, la frange);
 - que l'air doit être diffusé en suivant le mouvement de la brosse;
 - qu'on doit bien exécuter le décollement de la racine pour obtenir un gonflement durable;
 - qu'on doit s'assurer que les cheveux les plus courts sont bien enroulés autour de la brosse;
 - que lors de l'utilisation du diffuseur, il est important de soulever les racines pour donner du volume et renforcer les boucles. Il est préférable de sécher en premier les rosettes récalcitrantes.

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les règles de sécurité quant à l'utilisation du séchoir et du diffuseur :
 - toujours conserver une distance sécuritaire entre le séchoir et le cuir chevelu afin d'éviter les risques de brûlure;
 - bouger le séchoir constamment afin de ne pas brûler les cheveux;
 - apprendre à contrôler le degré de chaleur propre à chaque type de chevelure, de même qu'en fonction de la sécurité et du confort de la cliente ou du client;
 - transmettre les conseils pratiques et sécuritaires à la cliente ou le client qui veut se coiffer au séchoir et à la brosse à la maison.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
5.5 Coiffer au fer.	1	2	3
◇ Cheveux bien séchés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séparation appropriée des cheveux selon le style de la coiffure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application appropriée du protecteur de chaleur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation adéquate du fer selon le résultat attendu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Lissage ou mouvement selon l'effet désiré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La mise en plis au fer

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les aspects suivants :
 - la préparation des cheveux (chevelure bien séchée avant l'utilisation du fer à friser);
 - les techniques de manipulation liées aux différents fers : fer à friser et fer à lisser;
 - les techniques de bouclage des cheveux avec le fer à friser;
 - la technique d'utilisation du fer à lisser;
 - l'importance de ne laisser aucune marque sur les cheveux.

- ◇ Rappelez les règles de sécurité quant à l'utilisation du fer à friser ou du fer à lisser:
 - les cheveux ne doivent pas demeurer trop longtemps sur le fer à friser ou le fer à lisser, car ils pourraient se dessécher et se casser;
 - éviter tout contact direct du fer à friser ou du fer à lisser avec des matières inflammables telles que les matières plastiques ou le caoutchouc;
 - débrancher le fer à friser ou le fer à lisser à la fin de la journée;
 - le temps de pause, d'enroulement ou de lissage est différent lorsque les cheveux sont décolorés ou permanentés.

- ◇ Soulignez à l'apprentie ou à l'apprenti que pour des raisons d'économie d'énergie et de prolongation de la durée de vie de l'appareil, il ne faut pas laisser le fer en marche toute la journée et le fermer entre les utilisations.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
5.6 Effectuer une mise en plis structurée.	1	2	3
◇ Choix approprié de la technique de coiffage et des instruments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explication claire du résultat à la cliente ou au client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du produit choisi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Séparation appropriée selon la technique retenue.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation judicieuse de différentes techniques de montage de cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Crêpage adéquat des cheveux, le cas échéant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Pose appropriée des accessoires tels que les rallonges, les fleurs, les rubans, les tissus et les ornements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réalisation soignée de tresses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Maîtrise de la technique de base pour obtenir des mouvements de vagues dans les cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La mise en plis structurée

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que dans plusieurs salons, on demande à la cliente ou au client de laver ses cheveux la veille en vue d'effectuer une coiffure haute ou de fantaisie.

Pour une coiffure haute ou de fantaisie, rappelez qu'il faut :

- préparer les cheveux pour une coiffure haute en les séparant en sections contrôlées, équilibrées et nettes;
- construire la base de la coiffure et le support en crêpant les cheveux et en les lissant à l'aide de produits coiffants, au besoin;
- placer les cheveux dans le sens de la coiffure afin de créer le point « focus »;
- introduire les pinces de façon discrète et sécuritaire afin de maintenir la coiffure haute;
- utiliser judicieusement le crêpon (beigne ou banane) et le camoufler, s'il y a lieu.
-

Pour une coiffure à l'aide d'accessoires pour cheveux, rappelez qu'il faut :

- préparer une coiffure à l'aide d'accessoires pour cheveux afin de créer le point focus;
- préparer les cheveux en les séparant en sections contrôlées, équilibrées et nettes;
- construire la base et le support de la coiffure en plaçant les cheveux dans le sens de la coiffure;
- camoufler les points de fixation des accessoires pour cheveux.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Pour une mise en plis avec des mouvements de vagues :

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les caractéristiques d'une vague au peigne :
 - utilisation d'un gel ou d'autres produits qui donnent du corps en préservant la flexibilité des cheveux;
 - crans de vague profonds et uniformes (un cran de vague est formé d'une arête et d'un creux);
 - prise en compte de l'implantation des cheveux.
- ◇ Rappelez les aspects suivants :
 - manipuler les cheveux en utilisant les doigts, les paumes et les instruments;
 - donner des mouvements d'ondulation à la chevelure.

Pour une mise en plis consistant à tresser les cheveux :

- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti les techniques et les styles de tressage.

Dans les salons où on effectue la pose de rallonges :

- ◇ Avant la pose d'une rallonge, l'apprentie ou l'apprenti doit vérifier le type de cheveux de la cliente. Les rallonges doivent être posées sur des cheveux lavés, sans revitalisant et secs. Souvent, l'utilisation d'un shampoing désincrustant est recommandée.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit connaître :
 - les types de rallonges (droites, frisées) de même que les cheveux naturels et synthétiques;
 - les méthodes de pose comme la couture, le liage, le tissage, la fusion et la mise en place à l'aide de pinces;
 - le matériel, les produits et les instruments nécessaires pour l'entretien;
 - les directives des fabricants.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti :
 - de bien choisir la méthode de pose en tenant compte du confort, de la facilité d'utilisation et du niveau d'entretien voulu;
 - d'harmoniser la couleur et la texture de la rallonge aux cheveux de la cliente;
 - de fixer les rallonges de façon qu'elles ne se distinguent pas des vrais cheveux;
 - de couper les rallonges et de leur donner une forme à l'aide des instruments de coupe de façon qu'elles s'harmonisent avec les cheveux naturels et le style voulu.
- ◇ Lors de l'entretien des rallonges, l'apprentie ou l'apprenti doit les remettre en place et refaire la liaison des rallonges en fonction de la repousse des cheveux. Le nettoyage et l'enlèvement des rallonges doivent se faire selon la méthode et les directives fournies par les fabricants. L'apprentie ou l'apprenti doit se soucier de ne pas endommager les cheveux naturels et le cuir chevelu de la cliente ou du client.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit être en mesure d'expliquer clairement les consignes à la cliente ou au client sur la façon d'entretenir les rallonges à la maison.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
5.7 Procéder à la touche finale.	1	2	3
◇ Application appropriée d'un fixatif, si nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajustement minutieux de la coupe et du volume des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Conseils clairs sur l'utilisation des produits d'entretien de la coiffure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Suggestions pertinentes sur la façon d'entretenir la coiffure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la satisfaction de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les étapes finales

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti de prêter une attention particulière à la direction, au volume et à la texture de la chevelure.
- ◇ Lorsque la mise en plis se fait après une coupe, il peut être pertinent de faire un ajustement de la coupe après la mise en plis.
- ◇ L'application du fixatif est effectuée à l'aide d'un mouvement circulaire continu et assez rapide afin d'assurer une application uniforme.
- ◇ Le choix du fixatif est fait en fonction de la tenue souhaitée : souple ou ferme.

L'entretien de la mise en plis

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de la clarté de la communication au regard des conseils donnés à la clientèle concernant l'utilisation des produits coiffants, s'il y a lieu, de même qu'en ce qui concerne une retouche de la coiffure afin de conserver la mise en plis le plus longtemps possible.

Les suggestions concernant les produits et leur utilisation

- ◇ Reportez-vous à la compétence 2 – *Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts*. Cet aspect est repris lors de l'apprentissage de la présente compétence.

La satisfaction de la personne

- ◇ Reportez-vous à la compétence 1 – *Interagir dans des situations de travail variées*. Cet aspect est repris lors de l'apprentissage de la présente compétence.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 5	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
5.8 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Choix judicieux des produits de nettoyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Veuillez vous reporter au chapitre intitulé *Les recommandations visant l'ensemble des compétences*, à la section *La santé et la sécurité au travail*.
- ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de nettoyer, de ranger les instruments, le matériel et de balayer le plancher après chaque service offert.
- ◇ Rappelez-lui les règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications afin d'évaluer, entre autres :
 - l'approche vis-à-vis de la clientèle;
 - la satisfaction de la clientèle et la concordance entre le résultat et la mise en plis choisie.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il :
 - aura acquis une bonne maîtrise pratique et sécuritaire des techniques de mise en plis et aura fait un nombre important de mises en plis. La compagne ou le compagnon observera, du début à la fin, la prestation du service demandé. Les vérifications lors de l'évaluation de l'apprentie ou de l'apprenti porteront sur les situations suivantes selon les types de chevelure :

Types de cheveux	Coiffer avec des rouleaux	Coiffer au séchoir et à la brosse	Coiffer au fer (à friser ou à lisser)	Effectuer une mise en plis structurée		
				Effectuer une coiffure haute et de fantaisie	Tresser les cheveux	Faire des vagues
Courts ou longs	○	○	○	○	○	○
Fins ou gros	○	○	○	○	○	○
Traités chimiquement	○	○	○	○	○	○
Raides (droits) ou frisés naturels	○	○	○	○	○	○

- sera capable de faire des propositions et des choix judicieux afin de coiffer les cheveux en fonction des critères établis;
 - aura fait preuve d'assurance, de créativité et de dextérité manuelle et aura développé sa motricité fine;
 - sera capable d'assumer la responsabilité complète de coiffer les cheveux en respectant l'horaire du carnet de rendez-vous.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 5. Il doit être signé par :
- la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 6

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ 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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de commencer l'apprentissage de la compétence 6 la coiffeuse ou le coiffeur doit maîtriser la compétence 3 – *Effectuer un shampoing et un soin capillaire*.

Avant d'amorcer l'apprentissage de cette compétence, assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti⁴ :

- ◇ connaît le matériel et les produits chimiques disponibles et qu'elle ou il est en mesure de les utiliser de façon sécuritaire;
- ◇ connaît l'échelle des pH;
- ◇ connaît les types d'enroulements comme ceux à montage simple et ceux de spécialité;
- ◇ comprend et applique les recommandations des fabricants de produits;
- ◇ connaît les techniques d'épongeage;
- ◇ fait preuve d'une dextérité manuelle et a acquis de la motricité fine;
- ◇ possède les connaissances suffisantes relatives :
 - à la morphologie et la physionomie de la personne,
 - aux types de cheveux et à leur texture;
- ◇ est au fait des tendances et des styles actuels de coiffure.

Cette compétence est généralement expérimentée à l'aide de marottes ou avec la participation de modèles. Une fois les techniques de texturation maîtrisées, l'apprentie ou l'apprenti pourra mettre en pratique cette compétence auprès de clientes et de clients

4. Ces notions ont été intégrées préalablement.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 6	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
6.1 Préparer la cliente ou le client.	1	2	3
◇ Vérification attentive du dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explications claires avec la personne de l'effet désiré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réalisation appropriée du lavage et du rinçage du cuir chevelu et des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification appropriée de l'état, de l'élasticité et de la porosité des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation adéquate de la cliente ou du client en fonction du service requis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La vérification du dossier client et la préparation au service offert

- ◇ Reportez-vous à l'élément de compétence Préparer la cliente ou le client décrit à la compétence 4 – *Effectuer une coupe de cheveux*.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'un examen plus détaillé est nécessaire compte tenu de l'utilisation de produits chimiques et des contre-indications.
- ◇ Une permanente ou un défrisage est possible sur un cuir chevelu sain. Il faut vérifier la présence de lésions, de psoriasis, de rougeurs, d'eczéma, d'irritation, etc. Dans certains cas, une permanente peut être contre-indiquée pour des cheveux décolorés, déjà permanentés ou défrisés.
- ◇ Il est contre-indiqué d'effectuer un défrisage sur des cheveux colorés à l'aide d'un colorant végétal ou à base de sels métalliques, car l'opération pourrait changer la couleur des cheveux.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La vérification du dossier client et la préparation au service offert (suite)

Pour une permanente

- ◇ Les principaux éléments de la chevelure à vérifier sont, entre autres :
 - la porosité (choix du type de permanente et du temps de pause adéquat);
 - l'élasticité (capacité à bien recevoir la permanente);
 - la texture (choix des rouleaux, épaisseur des mèches à enrôler);
 - la densité (choix de la technique);
 - la longueur (technique d'enroulage, choix des rouleaux, largeur des séparations).

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que les antécédents quant à l'état du cuir chevelu et de la chevelure sont des éléments importants d'information à recueillir en vue de choisir les produits à utiliser, surtout s'il s'agit d'une première permanente. Il faut comprendre pourquoi une permanente ne donne pas toujours les résultats attendus ou savoir si un traitement préalable est nécessaire afin d'augmenter le rendement de la permanente et l'élasticité de la chevelure (par exemple sur des cheveux colorés). Il faut, par exemple, savoir :
 - si la cliente ou le client a déjà eu une permanente ou une coloration;
 - quelle est la formule de coloration utilisée et à quelle fréquence les colorations sont faites;
 - quand le dernier shampoing a été fait;
 - quels produits, y compris le henné, ont été utilisés;
 - si la cliente ou le client prend des médicaments;
 - etc.

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti, qu'après l'examen visuel, il est possible de faire une mèche d'essai.

Pour un défrisage

- ◇ Les points particuliers à examiner et à noter sur la fiche d'observation sont :
 - la nature des cheveux;
 - le degré de frisure;
 - l'état des cheveux;
 - la porosité et l'élasticité;
 - la coloration (antérieure, s'il y a lieu);
 - le type de colorant.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 6	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
6.2 Effectuer une texturation (permanente).	1	2	3
◇ Choix approprié de la texture : vagues, spirales, boucles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix judicieux du produit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Sélection adéquate des outils texturants pour l'enroulage selon le type de montage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte de la technique d'enroulage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application soignée d'une crème protectrice sur le contour du visage, les oreilles et la nuque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la texturation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des étapes d'exécution selon les directives du fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Déroulement délicat des outils texturants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du neutralisant et rinçage de nouveau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La permanente

L'enroulement des mèches de cheveux

- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment :
 - effectuer le montage des outils texturants en fonction de l'effet souhaité. Les apprentissages portent sur les différentes techniques de montage : en briques, en éventail, en spirale, directionnel;
 - pour le montage de base, diviser les cheveux en tenant compte de la forme de la tête et en maintenant les séparations intactes afin de s'assurer que l'enroulement pour la permanente est bien équilibré;
 - choisir les bigoudis en fonction du degré de frisure selon le style de coiffure, la porosité, la texture et la longueur des cheveux de même qu'en fonction de la boucle recherchée.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La permanente (suite)

L'enroulement des mèches de cheveux

- ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude :
 - de s'assurer que le papier pointe dépasse la mèche de cheveux;
 - de tenir compte des rosettes;
 - de s'assurer que le cheveu est toujours mouillé et d'y vaporiser de l'eau au besoin;
 - de conserver, lors de l'enroulage, une tension constante sur les mèches, sans tirer exagérément sur les cheveux;
 - d'insérer les accessoires de stabilisation (bâtonnet ou coton-tige), selon les besoins, de manière à empêcher la formation d'une marque en bande et de toute cassure.

L'application de la solution sur les cheveux

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti :
 - de distribuer la solution sur les cheveux enroulés en suivant les directives des fabricants afin d'assurer une saturation uniforme;
 - de changer la ouate au besoin pour ne pas créer des démangeaisons ou des irritations autour du visage et du cou de la clientèle;
 - qu'il y a des effets possibles sur la permanente si la température ambiante n'est pas adéquate;
 - de prêter une attention particulière aux courants d'air et à l'air conditionné. Le degré de chaleur doit demeurer constant. Les indications du fabricant précisent la nécessité ou non de recourir à la chaleur. Par exemple, pour les permanentes alcalines, aucun recours à la chaleur, pour les permanentes acides, recours à la chaleur;
 - d'effectuer une vérification des mèches à différents endroits selon les directives des fabricants afin de déterminer la formation de boucles.
- ◇ Expliquez l'importance de ne jamais dépasser les limites de temps prescrites par les fabricants de produits utilisés :
 - insister sur cet élément en expliquant les effets possibles sur le cuir chevelu et la chevelure si ces directives ne sont pas suivies :
 - le dépassement du temps de pause de la solution à permanente lui fera perdre ses propriétés;
 - le dépassement du temps de pause du neutralisant risque d'endommager les cheveux.

Le rinçage

- ◇ Rappelez l'importance du rinçage en profondeur.
- ◇ Vérifiez, à l'odeur et au toucher, l'absence de résidus de produit afin de s'assurer que les cheveux sont complètement rincés.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 6	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
6.3 Défriser les cheveux.	1	2	3
◇ Détermination juste de l'intensité du produit selon les cheveux et le résultat souhaité (lisse ou vagué).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix judicieux du produit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application soignée d'une crème protectrice sur le contour du visage, les oreilles et la nuque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes d'exécution.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des étapes d'exécution selon les directives du fabricant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du neutralisant et rinçage de nouveau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le défrisage de la chevelure

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti la nécessité :
 - de bien déterminer la résistance des cheveux par l'examen capillaire;
 - de bien connaître le produit utilisé.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti la technique de défrisage et comment appliquer le produit défrisant :
 - avec soin et dans un délai approprié, en évitant tout contact avec le cuir chevelu;
 - de manière à assurer une répartition uniforme du produit, conformément aux directives des fabricants.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de respecter les directives des fabricants :
 - séparer les cheveux en zones;
 - appliquer le produit et lisser les mèches en appliquant la tension adéquate;
 - suivre le temps de pause;
 - appliquer de la chaleur au besoin.
- ◇ Vérifiez le degré de texturation à différents endroits afin de déterminer la progression de l'effet du produit.
- ◇ À l'étape du rinçage du produit défrisant :
 - assurez-vous qu'il ne reste aucun résidu de produit défrisant sur les cheveux;
 - épongez soigneusement l'excès d'humidité des cheveux à l'aide d'un tissu absorbant pour permettre une neutralisation optimale.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 6	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
6.4 Procéder aux étapes finales.	1	2	3
◇ Épongeage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Remplacement des serviettes ou autres protections par une serviette propre et sèche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription concise des données pertinentes dans le dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les étapes finales

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il faut envelopper les cheveux dans une serviette absorbante et appliquer une légère pression pour éponger l'excès d'humidité des cheveux.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment inscrire correctement les données dans le dossier client de façon qu'une autre personne puisse effectuer le même travail ultérieurement. Assurez-vous qu'elle ou il indique clairement les produits utilisés, le temps de pause nécessaire, les résultats, etc.
- ◇ Il importe de souligner que durant les 48 heures suivant la permanente, l'agent fixateur servant à fixer les ponts cystines, continue d'agir au contact de l'oxygène qui se trouve dans l'air. Pour certains types de permanente, durant ce laps de temps, on doit éviter de laver les cheveux et de les détendre.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 6	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
6.5 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Choix judicieux des produits de nettoyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Veuillez vous reporter au chapitre intitulé *Les recommandations visant l'ensemble des compétences*, à la section *La santé et la sécurité au travail*.
- ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de nettoyer, de ranger les instruments et le matériel après chaque service offert.
- ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de bien fermer les contenants des produits chimiques et de les ranger dans un lieu approprié.
- ◇ Rappelez-lui les règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage qui visent à modifier la texture des cheveux se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications afin d'évaluer, entre autres :
 - l'approche vis-à-vis de la clientèle;
 - la satisfaction de la clientèle et la conformité à la modification de la texture choisie.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il :
 - aura acquis une bonne maîtrise pratique et sécuritaire des étapes liées à l'exécution d'une permanente ou au défrisage des cheveux et aura rendu de tels services à un nombre important de clientes ou de clients. La compagne ou le compagnon observera, du début à la fin, la prestation du service demandé. Les vérifications lors de l'évaluation de l'apprentie ou de l'apprenti porteront sur les éléments suivants :

Type de montage (permanente)			
En briques ou imbriqués	En éventail (montage contre racine ou vertical)	Directionnel (en rangée) Montage de base	En spirale

ET

Permanente ciblée sur cheveux permanentés (permanente racine), selon la technique appropriée
Défrisage, selon la technique appropriée

- sera capable de proposer du matériel et des produits et de faire des choix judicieux à cet égard;
 - aura fait preuve d'assurance et de dextérité manuelle et aura développé sa motricité fine;
 - sera capable d'assumer la responsabilité complète des activités liées à la texturation des cheveux en respectant l'horaire du carnet de rendez-vous.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 6. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 7

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.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ 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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de commencer l'apprentissage de la compétence 7 la coiffeuse ou le coiffeur doit maîtriser la compétence 3 – Effectuer un shampoing et un soin capillaire.

Avant d'amorcer l'apprentissage de cette compétence, assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti⁵ :

- ◇ est capable de mesurer les liquides utilisés selon le système métrique et le système impérial;
- ◇ comprend et suit les directives des fabricants de produits;
- ◇ manipule et utilise de façon sécuritaire les produits chimiques;
- ◇ possède une bonne dextérité manuelle et une bonne motricité fine;
- ◇ possède des connaissances suffisantes relativement :
 - à l'analyse du cuir chevelu et de la chevelure,
 - à la théorie de la coloration,
 - aux produits colorants (naturels et synthétiques) et aux oxydants,
 - à l'interaction des pigments avec une couleur ou un décolorant,
 - à la compatibilité des produits,
 - aux durées des traitements,
 - aux techniques particulières d'application telles que la technique à main levée, les tissages, les mèches et la séparation en sections.

Cette compétence est généralement expérimentée à l'aide de marottes ou avec la participation de modèles. Une fois les techniques de modification de la couleur des cheveux maîtrisées, l'apprentie ou l'apprenti pourra les appliquer en colorant les cheveux de clientes et de clients.

5. Ces notions ont été intégrées préalablement.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
7.1 Préparer la cliente ou le client.	1	2	3
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Explications claires avec la personne de l'effet désiré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de : <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect de la procédure recommandée pour un test d'allergie, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évaluation de la couleur existante en fonction du résultat projeté.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation adéquate de la cliente ou du client en fonction du service requis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La vérification du dossier client et la préparation au service offert

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti que les antécédents quant à l'état du cuir chevelu et de la chevelure sont des éléments importants d'information à recueillir pour le choix des produits à utiliser. Il faut savoir, par exemple :
 - si la clientèle a déjà eu une permanente ou une coloration;
 - quelle est la formule de coloration utilisée et à quelle fréquence les colorations sont faites;
 - quels produits, y compris le henné, ont été utilisés;
 - si la clientèle prend des médicaments,
 - etc.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'un examen plus détaillé est nécessaire, entre autres, pour déterminer la porosité, la grosseur et l'élasticité de la chevelure, compte tenu de l'utilisation de produits chimiques et des contre-indications. Par exemple, on ne doit pas faire de coloration si le cuir chevelu présente des dermatoses, des lésions ou des irritations.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Expliquez pourquoi les antécédents quant à l'état du cuir chevelu et de la chevelure sont des éléments importants à vérifier afin de choisir les produits à utiliser, surtout lorsqu'il s'agit d'une première coloration.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de l'évaluation de la couleur naturelle des cheveux, du pigment sous-jacent ou prédominant des cheveux et du pourcentage de cheveux gris.
- ◇ Voyez avec l'apprentie ou l'apprenti en quoi consiste le charbonnage et discutez des différentes solutions qui permettent de corriger la situation.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti la marche à suivre pour faire un essai afin de vérifier si la personne souffre d'allergies et précisez-lui quand cet essai est particulièrement indiqué.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il faut installer la cape de protection de façon à bien protéger la peau, les vêtements et la chaise, pour éviter de les tacher. Cette précaution évitera des coûts de remplacement souvent très élevés.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
7.2 Effectuer une coloration.	1	2	3
◇ Exécution correcte des étapes préparatoires à la coloration selon le besoin de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix approprié de la technique utilisée et du type de coloration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation exacte des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Essai de la couleur sur une mèche de cheveux, si nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la coloration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du colorant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification des temps de pause.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exécution appropriée de la technique d'émulsion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte d'un scellant ou d'un revitalisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démêlage et rinçage appropriés des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La coloration (cheveux qui n'ont jamais été colorés)

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti, l'importance de choisir la formule du produit colorant en fonction des résultats souhaités.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti la marche à suivre pour faire un essai sur une mèche.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La coloration (suite)

- ◇ Portez à l'attention de l'apprentie ou de l'apprenti l'importance des étapes suivantes :
 - préparer et appliquer le produit selon les directives des fabricants;
 - vérifier les progrès de la coloration et déterminer la durée du traitement en suivant les directives des fabricants et selon le résultat obtenu sur la mèche d'essai afin d'assurer une bonne absorption de la couleur;
 - émulsionner le produit et rincer pour mettre fin au processus en suivant les directives des fabricants.
- ◇ Vérifier la maîtrise de l'apprentie ou de l'apprenti lors :
 - de l'application d'un scellant ou d'un revitalisant;
 - du démêlage et du rinçage des cheveux.
- ◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti maîtrise les techniques qui permettront de couvrir adéquatement les cheveux blancs.

La coloration de repousses

- ◇ Lors de la coloration de repousses, la séquence est la suivante :
 - évaluer la couleur naturelle des cheveux, le pigment sous-jacent ou prédominant des cheveux et le pourcentage de cheveux gris;
 - choisir :
 - la formule de la couleur et le produit en fonction des résultats souhaités;
 - les instruments et les techniques d'application;
 - appliquer le produit sur les repousses de façon uniforme;
 - déterminer la durée du traitement en suivant les directives des fabricants;
 - rincer le produit pour mettre fin au processus en suivant les directives des fabricants.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance d'éviter le chevauchement de produits.
- ◇ Il est important de vérifier la maîtrise et la qualité du travail de l'apprentie ou de l'apprenti relativement :
 - à la modification de la couleur des cheveux;
 - à la coloration des cheveux gris.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
7.3 Effectuer une décoloration.	1	2	3
◇ Choix approprié de la technique de décoloration et du type de décolorant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation exacte des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Souci du confort et de la sécurité de la cliente ou du client à toutes les étapes de la décoloration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du décolorant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de l'évolution de l'éclaircissement, de la sensibilité de la personne et de la porosité des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation adéquate de la cliente ou du client pour la coloration ou pour une modification de la pigmentation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>La décoloration de cheveux vierges ou la décoloration de repousses</p> <p>◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les notions portant sur les pigments et les tons sous-jacents de même que la théorie du cercle chromatique.</p> <p>◇ Vérifiez chez l'apprentie ou l'apprenti la maîtrise des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le choix de la formule et du produit en fonction des résultats souhaités; - le choix des instruments; - la préparation et l'application du produit de façon uniforme; dans le cas des repousses, il faut éviter tout chevauchement; - la surveillance du processus de décoloration et de la durée du traitement; - le rinçage en suivant les directives des fabricants. <p>◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de bien préparer la cliente ou le client pour la coloration ou pour une modification de la pigmentation. Ajuster la technique et le temps de pause en fonction du type de cheveux et de la couleur souhaitée.</p>

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
7.4 Effectuer des mèches et des effets spéciaux.	1	2	3
◇ Choix adéquat de la technique de même que du ou des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation appropriée du ou des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du ou des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification du degré de réaction du ou des produits durant le temps de pause.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect des procédures de lavage et de rinçage des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application correcte du colorant sur les mèches décolorées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'utilisation d'effets spéciaux

- ◇ Vérifiez chez l'apprentie ou l'apprenti la maîtrise de la technique de coloration des cheveux avec effets spéciaux en utilisant, par exemple, la technique à main levée, les mèches, le tricotage et la séparation en sections et en rayons.
- ◇ Les étapes à suivre sont similaires à celles décrites à l'élément de compétence 7.2. Après une évaluation de la chevelure, la séquence est la suivante :
 - choisir la technique et les produits en fonction du résultat souhaité;
 - préparer et appliquer le produit selon les directives des fabricants;
 - vérifier les progrès de la coloration et déterminer la durée du traitement en suivant les directives des fabricants;
 - rincer le produit pour mettre fin au processus en suivant les directives des fabricants.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
7.5 Procéder aux étapes finales.	1	2	3
◇ Épongeage approprié des cheveux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Remplacement des serviettes ou autres protections par une serviette propre et sèche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription concise des données pertinentes dans le dossier client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Les étapes finales</p> <p>◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'uniformité du travail sur toute la chevelure; - l'absence de taches sur le cuir chevelu et la peau; - l'absence de résidu colorant sur le cuir chevelu; - la satisfaction de la cliente ou du client. <p>◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment inscrire correctement les données dans le dossier client de façon qu'une autre personne puisse effectuer le même travail ultérieurement. Assurez-vous qu'elle ou il indique clairement les produits utilisés, le temps de pause nécessaire, les résultats, etc.</p>

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 7	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
7.6 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Choix judicieux des produits de nettoyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ Veuillez vous reporter au chapitre intitulé <i>Les recommandations visant l'ensemble des compétences</i>, à la section <i>La santé et la sécurité au travail</i>.</p> <p>◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de nettoyer, de ranger les instruments et le matériel après chaque service offert.</p> <p>◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de bien fermer les contenants des produits chimiques et de les ranger dans un lieu approprié.</p> <p>◇ Rappelez-lui les règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.</p>

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage qui visent à modifier la couleur des cheveux se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications afin d'évaluer, entre autres :
 - l'approche vis-à-vis de la clientèle;
 - la satisfaction de la clientèle et la conformité de la modification de la couleur.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il :
 - aura acquis une bonne maîtrise pratique et sécuritaire des étapes liées à la modification de la couleur des cheveux et aura modifié la couleur des cheveux d'un nombre important de clientes ou de clients. La compagne ou le compagnon observera, du début à la fin, la prestation du service demandé. Les vérifications lors de l'évaluation de l'apprentie ou de l'apprenti porteront sur les situations suivantes :

	Cheveux vierges	Cheveux blancs	Cheveux colorés ou décolorés
Faire une coloration	x	x	x
Faire une décoloration	x		x
Faire des mèches et des effets spéciaux	x	x	x

- aura fait preuve d'assurance et de dextérité manuelle et aura développé sa motricité fine;
 - sera capable d'assumer la responsabilité complète des activités liées à la modification de la couleur des cheveux en respectant l'horaire du carnet de rendez-vous.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 7. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 8

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.

CRITÈRE GÉNÉRAL DE PERFORMANCE

- ◇ Dans le respect des procédures, des normes et des exigences de l'entreprise.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Il devrait s'agir de l'une des premières compétences abordées avec votre apprentie ou apprenti. En se familiarisant avec le cahier de rendez-vous et la liste des produits offerts au salon, l'apprentie ou l'apprenti apprend à connaître l'organisation du travail. Elle ou il acquiert des connaissances et des méthodes de travail pour se préparer à exercer d'autres tâches, notamment celles liées à la vente de produits et de services, abordées à la compétence 2 – *Conseiller la clientèle sur les produits et les services offerts.*

Il est important que l'apprentie ou l'apprenti se familiarise avec les politiques administratives du salon de coiffure avant de mettre en pratique cette compétence.

À titre de compagnon ou de compagne, prévoyez du temps pendant lequel l'apprentie ou l'apprenti vous observera lorsque vous effectuerez ces différentes tâches administratives.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 8	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
8.1 Prendre un rendez-vous.	1	2	3
◇ Écoute attentive des demandes de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ 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. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Justesse des renseignements fournis à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect du protocole téléphonique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Précision et lisibilité des renseignements notés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Respect du protocole téléphonique

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti, les règles de politesse et de courtoisie qui s'appliquent tout autant lors d'un appel téléphonique qu'en présence de la cliente ou du client. Le ton de la voix, le sourire, le degré d'empressement à répondre à la demande sont des éléments du service à la clientèle qui seront perçus par la cliente ou le client au téléphone ou en personne et qui contribueront à augmenter son degré de satisfaction à l'égard du salon.
- ◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti connaît et applique le protocole téléphonique privilégié par le salon, notamment :
 - les formules de réponse (nom du salon, nom de la personne qui prend l'appel, formule d'accueil, etc.);
 - les formules interrogatives qui permettent de préciser les besoins et d'estimer la durée du rendez-vous (nom de la coiffeuse ou du coiffeur, service demandé, longueur des cheveux, préférence quant au moment du rendez-vous, etc.);
 - la proposition d'une alternative si la plage horaire souhaitée est déjà prise;
 - la confirmation de la date et de l'heure du rendez-vous, à la fin de la conversation;
 - la formule de remerciement et de clôture de l'appel.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

Estimation réaliste de la durée des rendez-vous et précision et lisibilité des renseignements notés

Le cahier de rendez-vous constitue la source de référence qui guide l'organisation du travail dans le salon.

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti les conséquences des erreurs ou des imprécisions dans le cahier de rendez-vous. La durée d'un rendez-vous mal évaluée ou un rendez-vous noté la mauvaise journée peut avoir pour effet de bousculer l'organisation du travail d'une coiffeuse ou d'un coiffeur et de rendre une cliente ou un client insatisfait.
- ◇ Prenez le temps de regarder le cahier de rendez-vous avec l'apprentie ou l'apprenti pour qu'il comprenne comment le temps est alloué pour les différents types de services offerts et en fonction des particularités de chaque membre de l'équipe.
- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti :
 - quels sont les renseignements utiles pour estimer la durée du rendez-vous;
 - la durée moyenne des rendez-vous en fonction des différents services;
 - les situations où il est préférable de s'adresser directement à la coiffeuse ou au coiffeur avec qui on demande un rendez-vous pour trouver une solution;
 - comment doivent être attribués les rendez-vous d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client qui ne demande pas une coiffeuse ou un coiffeur en particulier;
 - quelle alternative doit être proposée à la cliente ou au client dont la coiffeuse ou le coiffeur habituel n'est pas libre;
 - quels renseignements doivent être inscrits dans le cahier de rendez-vous.
- ◇ Après que l'apprentie ou l'apprenti aura écouté les conversations téléphoniques, observé la prise de rendez-vous et aura pu se familiariser avec le cahier de rendez-vous, il faut l'observer pour vérifier sa façon de faire.
- ◇ Soulignez à l'apprentie ou à l'apprenti qu'il n'est pas suffisant d'indiquer à la cliente ou au client que son coiffeur ou sa coiffeuse n'est pas libre. Il faut trouver et offrir une alternative pour satisfaire les besoins de la cliente ou du client. Quelques refus sont parfois suffisants pour perdre une cliente ou un client. S'il n'est pas possible de fixer un rendez-vous, indiquez à la cliente ou au client que sa coiffeuse ou son coiffeur rappellera pour lui proposer une solution.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 8	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
8.2 Effectuer le suivi de l'inventaire.	1	2	3
◇ Vérification appropriée de la concordance entre le matériel ou les produits commandés et ceux qui ont été reçus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification minutieuse de l'état du matériel et des produits reçus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ordre et propreté des étalages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exactitude des prix.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en valeur des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rotation méthodique des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ Présentez à l'apprentie ou à l'apprenti les formulaires et les procédures utilisés dans le salon pour effectuer le suivi de l'inventaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les bons de commande des produits; - la procédure de réception des produits; - la procédure de suivi de l'inventaire. <p>◇ À la compétence 2 – <i>Conseiller la clientèle sur les produits et les services offerts</i>, on a vu qu'il est important que l'apprentie ou l'apprenti se familiarise avec les produits offerts au salon afin d'en faire efficacement la promotion auprès des clientes et des clients.</p> <p>◇ Une des premières étapes pour se familiariser avec la gamme des produits consiste certainement à participer à l'inventaire ou à la composition des étalages.</p> <p>◇ Par exemple, vous pourriez confier à l'apprentie ou à l'apprenti la tâche :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de nettoyer les étalages en s'assurant de l'ordre et de la mise en valeur des produits; - de faire une rotation des produits en vérifiant les dates d'expiration; - de vérifier les prix et d'étiqueter les produits; - de comptabiliser les produits en stock.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'exactitude de prix

Soulignez à l'apprentie ou à l'apprenti que les salons de coiffure sont des commerces et qu'ils ont des obligations quant à l'exactitude des prix des produits en vertu de la Loi de la protection du consommateur. Ceci signifie notamment que :

- ◇ Le commerçant doit indiquer clairement et lisiblement sur chaque bien offert en vente dans son établissement, ou dans le cas d'un bien emballé sur son emballage, le prix de vente de ce bien.
- ◇ Les salons de coiffure peuvent être exemptés de cette obligation lorsque les produits qu'ils offrent ne sont pas directement accessibles à la consommatrice ou au consommateur dans l'établissement et qu'il faut s'adresser quelqu'un pour se les procurer. Dans ce cas, le prix peut aussi, plutôt que d'être affiché, être inscrit sur une liste ou dans un catalogue que la consommatrice ou le consommateur peut consulter dans l'établissement.
- ◇ Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que celui annoncé ou indiqué sur la liste ou dans le catalogue, le plus bas prix est appliqué.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 8	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
8.3 Procéder à l'encaissement.	1	2	3
◇ Présence et exactitude des données exigées sur les factures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exactitude des calculs relatifs aux taxes et aux réductions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation correcte du système de caisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Respect de la procédure relative à chaque mode de paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des mesures de sécurité relatives aux opérations de caisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ Avant de procéder à l'encaissement, l'apprentie ou l'apprenti devra se familiariser avec la grille de tarifs et le type de facture utilisé dans le salon.</p> <p>◇ Il faudra également s'assurer qu'elle ou il maîtrise certaines compétences de base en calcul.</p> <p>◇ Indiquez-lui les outils à sa disposition pour s'assurer de l'exactitude des calculs relatifs aux taxes et aux déductions.</p> <p>◇ Même si le salon dispose d'un logiciel qui effectue automatiquement ces calculs, l'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à utiliser une calculatrice pour conclure une transaction, car aucun salon n'est à l'abri des pannes informatiques et des imprévus.</p> <p>◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti comment encaisser les bons cadeaux, les bons de réduction et autres réductions promotionnelles.</p> <p>◇ Les clientes et les clients peuvent procéder au paiement de multiples façons. Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti connaît les procédures relatives à chacun des modes de paiement offerts.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Paiement par carte de débit ou de crédit

- ◇ Expliquez à l'apprentie ou à l'apprenti le fonctionnement du terminal de point de vente utilisé pour les transactions par carte de débit ou de crédit ou comment faire une transaction sur papier.

Paiement en argent comptant

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti la méthode d'encaissement lorsque la cliente ou le client paie en argent comptant. Rappelez-lui, entre autres, qu'il faut :
 - éviter de ranger dans le tiroir-caisse les billets reçus de la cliente ou du client avant de lui rendre sa monnaie pour éviter toute confusion quant à la somme reçue;
 - compter la monnaie à voix haute en la remettant à la cliente ou au client.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment rendre la monnaie en arrondissant à un montant supérieur jusqu'au total dû. Cette technique est particulièrement utile lorsque la caisse n'indique pas automatiquement la monnaie à rendre.

Paiement par chèque

- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'information qu'il faut vérifier sur un chèque pour s'assurer de sa validité :
 - présence et exactitude de la date;
 - exactitude du montant;
 - concordance entre le montant inscrit en chiffres et celui inscrit en lettres;
 - désignation correcte du salon.
- ◇ Indiquez à l'apprentie ou l'apprenti qu'il faut prendre en note des numéros des pièces d'identité présentées dans le cas d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client.
- ◇ Si l'apprentie ou l'apprenti se charge de la transaction pour un service fourni par une autre coiffeuse ou un autre coiffeur :
 - ◇ indiquez-lui comment et quand le pourboire doit être remis à la coiffeuse ou au coiffeur désigné;
 - ◇ précisez-lui qu'il faut remercier la cliente ou le client au nom de la coiffeuse ou du coiffeur à la réception d'un pourboire.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 8	Progression		
	1 - Apprentissage		✓
	2 - Progression		✓
	3 - Maîtrise		✓
8.4 Consulter ou mettre à jour les dossiers clients.	1	2	3
◇ Ordonnancement correct des dossiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Clarté et justesse de l'information consignée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise à jour et suivi rigoureux des dossiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Ordonnancement correct des dossiers</p> <p>◇ Le dossier client est un outil de travail collectif. Les dossiers doivent être classés de façon méthodique pour être facilement repérables par tout le personnel du salon.</p> <p>Clarté et justesse de l'information consignée</p> <p>◇ De la même façon, l'information qu'on trouve dans le dossier doit être lisible pour toutes celles et tous ceux qui peuvent être appelés à le consulter.</p> <p>◇ Il arrive qu'une cliente ou un client ait recours aux services d'une autre personne en l'absence de sa coiffeuse habituelle ou de son coiffeur habituel. Le dossier devient alors un outil de suivi précieux pour assurer la continuité des services.</p> <p>◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti se familiarise avec la fiche de renseignements de la cliente ou du client et l'information qui doit figurer dans le dossier en suivant la procédure privilégiée par le salon.</p>

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage portant sur les activités administratives se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués dans le carnet d'apprentissage pour cette compétence.

- ◇ Cette compétence sera maîtrisée lorsque l'apprentie ou l'apprenti :
 - aura une bonne maîtrise de l'équipement employé à la réception;
 - sera en mesure de répondre adéquatement aux clientes et aux clients par téléphone pour prendre des rendez-vous ou les modifier;
 - sera en mesure de noter adéquatement les rendez-vous dans le cahier de rendez-vous;
 - sera en mesure de faire un suivi adéquat de l'inventaire;
 - pourra effectuer sans erreurs tous les types de transactions et maîtrisera tous les modes de paiement;
 - appliquera rigoureusement la méthode de classement des dossiers clients;
 - remplira adéquatement les dossiers clients.

- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 8. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE

Compétence 9

Raser ou tailler la barbe et les pilosités faciales (Complémentaire)

CONTEXTE DE RÉALISATION

- ◇ À l'aide du matériel, de l'équipement et des instruments appropriés.
- ◇ À partir d'illustrations, de photographies, de vidéos et de fiches.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- ◇ Selon les directives des fabricants des produits.
- ◇ Selon les règles d'hygiène ainsi que les normes de santé et de sécurité au travail.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette compétence n'est pas essentielle à la pratique du métier pour l'ensemble des coiffeuses et des coiffeurs, puisque bon nombre d'entre eux peuvent l'exercer tout au long de leur carrière en tant qu'employées ou employés dans un salon de coiffure sans avoir à fournir des services liés au rasage ou à la taille de la barbe.

Cette compétence est, par ailleurs, considérée comme complémentaire, car elle peut s'appliquer dans certains contextes de travail où les coiffeuses et les coiffeurs se voient déléguer ces tâches par leur employeur.

La maîtrise de l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle en coiffure sera normalement préalable à l'acquisition de cette compétence complémentaire, puisqu'elle suppose une maîtrise approfondie des processus de travail et des procédures internes de l'entreprise.

Avant d'amorcer l'apprentissage de cette compétence, assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti :

- connaît les instruments de taille (ciseaux, tondeuses, rasoirs, etc.);
- est en mesure de les tenir et de les manier de façon sécuritaire;
- fait preuve de dextérité manuelle et a acquis de la motricité fine;
- possède des connaissances suffisantes relativement :
 - à la morphologie et à la physionomie de la personne,
 - aux styles de barbes, de moustaches et de favoris,
 - à la position des instruments en fonction du service fourni.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 9	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
9.1 Préparer le client.	1	2	3
◇ Vérification diligente de la protection des vêtements de la personne en fonction du service offert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Installation de la personne en position assise (taille de la barbe) ou inclinée (rasage).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Placement approprié d'une serviette autour du cou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Écoute des besoins et communication claire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>L'accueil du client et la préparation au service offert</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Reportez-vous à l'élément de compétence <i>Préparer la cliente ou le client</i> décrit à la compétence 4 – <i>Effectuer une coupe de cheveux</i>. La préparation du client touche plusieurs aspects. ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de bloquer la chaise lors de l'installation du client et de placer une serviette autour de son cou. ◇ En recueillant les besoins du client, il faut s'assurer d'obtenir des renseignements assez précis quant au choix de la taille, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - la hauteur désirée au niveau des joues; - la longueur des poils; - la forme globale désirée, etc.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 9	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
9.2 Procéder au rasage de la barbe.	1	2	3
◇ Analyse de l'implantation de la barbe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation adéquate de la peau du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Soins minutieux de la peau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation adéquate de la technique de rasage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Absence de résidus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application appropriée d'un antiseptique ou d'une lotion après-rasage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Massage adéquat de la peau et du cou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Aération de la peau avec une serviette ou avec un séchoir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la satisfaction du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le rasage de la barbe

- ◇ **Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance :**
 - d'effectuer un examen de la peau permettant de déceler des affections;
 - de déterminer correctement la pilosité et l'implantation des poils du visage.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de procéder à l'application :
 - de serviettes chaudes afin d'assouplir les poils du visage;
 - d'un produit pré-rasage afin de permettre au rasoir de glisser sur la peau.
- ◇ Vérifiez chez l'apprentie ou l'apprenti la maîtrise de la technique de rasage de la barbe :
 - maintenir la peau tendue avant d'utiliser le rasoir afin d'assurer un rasage de près;
 - bien manier le rasoir et le laisser glisser à l'angle approprié;
 - retirer la lame du rasoir à lame interchangeable après chaque rasage.
- ◇ Certaines personnes utilisent encore un rasoir à lame fixe, bien que cette pratique tende à disparaître pour des raisons d'hygiène et de prévention des risques de contamination lors de coupures ou d'éraflures de la peau. Si l'apprentie ou l'apprenti exerce dans un milieu de travail où cette pratique est toujours en vigueur, on devra s'assurer de lui faire part des mesures de précaution liées à l'utilisation de lames fixes.
- ◇ Il est important d'appliquer un produit après-rasage afin de rétablir les fonctions naturelles de la peau.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti à masser adéquatement la peau et le cou du client.
- ◇ Rappelez-lui l'importance de s'assurer de la satisfaction du client.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 9	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
9.3 Effectuer la taille de la barbe et des pilosités.	1	2	3
◇ Choix approprié du type de taille en fonction de la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Analyse judicieuse de l'implantation de la barbe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Lavage et séchage adéquats de la barbe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation correcte des outils ou instruments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Précision et propreté dans l'exécution du travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification des lignes et des angles de la barbe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Uniformité de la taille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Absence de résidus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la satisfaction du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La taille de la barbe et des pilosités

- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de déterminer correctement :
 - la pilosité et la densité;
 - la texture et l'implantation des poils.
- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti la façon appropriée de laver et de sécher la barbe.
- ◇ Vérifiez l'utilisation des différents instruments et la maîtrise de la technique relative à la taille de la barbe et des pilosités (effiler, amincir, couper) par l'apprentie ou l'apprentie.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti peut être appelé à couper :
 - les poils du visage superflus en tenant les ciseaux à un angle sécuritaire afin d'obtenir la forme voulue;
 - les poils superflus des oreilles et des sourcils à l'aide d'instruments de coupe.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti peut être appelé à couper les poils du visage et les cheveux de la nuque à l'aide de tondeuses, de rasoirs à lame jetable, de rasoirs à lame fixe (à barbe) ou de rasoirs effileurs. Elle ou il est en mesure :
 - de définir la ligne de démarcation et la forme en tenant compte de la préférence du client et de la pousse naturelle des cheveux ou des poils;
 - de choisir le guide de la tondeuse afin d'obtenir la longueur voulue en ce qui a trait aux poils du visage;
 - de détailler les cheveux de la nuque et les poils du visage en inversant la tondeuse ou le rasoir autour de la ligne de contour afin de créer des lignes bien définies.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La taille de la barbe et des pilosités (suite)

- ◇ La finition de la taille de la barbe se fait à la tondeuse de finition ou au rasoir à lame jetable.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti, lors de la taille de la barbe, de toujours bien suivre la mâchoire du client afin d'obtenir une ligne impeccable.
- ◇ Rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de vérifier la symétrie et l'uniformité de la taille ainsi que la précision de la ligne de contour.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti vérifie l'absence de coupures, d'égratignures et de résidus de produits.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti s'assure de la satisfaction du client. Cet aspect renvoie à l'élément 1.3 *Assurer un service personnalisé* de la compétence 1 – *Interagir dans des situations de travail variées*.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 9	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
9.4 Entretien et ranger l'aire de travail.	1	2	3
◇ Nettoyage minutieux de l'équipement, des instruments et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Élimination sécuritaire des lames.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage approprié et sécuritaire du poste de travail et de l'aire de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Veuillez vous reporter au chapitre intitulé <i>Les recommandations visant l'ensemble des compétences</i>, à la section <i>La santé et la sécurité au travail</i>. ◇ Inculquez à l'apprentie ou à l'apprenti l'habitude de nettoyer, de ranger les instruments, le matériel et de balayer le plancher après chaque service offert. ◇ Après chaque utilisation du rasoir, rappelez à l'apprentie ou à l'apprenti l'importance de se servir d'un produit de trempage stérilisant et de suivre rigoureusement les indications du fabricant. ◇ Rappelez-lui les règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage consistant à raser ou à tailler la barbe et les pilosités se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués pour cette compétence.
- ◇ Étant donné qu'il s'agit d'activités liées au contact avec la clientèle, il est suggéré de faire quelques vérifications afin d'évaluer, entre autres :
 - l'approche vis-à-vis de la clientèle;
 - la satisfaction de la clientèle par rapport au rasage ou à la taille de la barbe et des pilosités.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti aura maîtrisé la compétence visée lorsqu'elle ou il :
 - aura acquis une bonne maîtrise pratique et sécuritaire des instruments de même que des techniques de rasage ou de taille de la barbe et des pilosités et aura fourni ces services à un nombre important de clients;
 - sera capable de proposer des styles adaptés à la morphologie du client et de faire des choix judicieux à cet égard;
 - aura fait preuve d'assurance et de dextérité manuelle;
 - sera capable d'assumer la responsabilité complète des activités liées au rasage ou à la taille de la barbe et des pilosités en respectant l'horaire du carnet de rendez-vous.
- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 5. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

**ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT
AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE**

Compétence 10

Effectuer des activités de gestion (Complémentaire)

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.

CRITÈRE GÉNÉRAL DE PERFORMANCE

- ◇ Dans le respect des procédures, des normes, des exigences de l'entreprise et de la réglementation gouvernementale.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette compétence n'est pas essentielle à la pratique du métier pour l'ensemble des coiffeuses et des coiffeurs, puisque bon nombre d'entre eux peuvent l'exercer tout au long de leur carrière en tant qu'employées ou employés dans un salon de coiffure sans avoir à assumer des fonctions de gestion.

Cette compétence est par ailleurs considérée comme complémentaire, car elle peut s'appliquer dans certains contextes de travail où les coiffeuses et les coiffeurs se voient déléguer de telles fonctions de gestion par leur employeur.

L'employeur peut, ainsi, juger pertinent qu'une apprentie ou un apprenti développe ces compétences, parce qu'il souhaite lui confier des tâches de gestion complémentaires à celles exercées par le gestionnaire dans le salon de coiffure.

La maîtrise de l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle en coiffure sera normalement préalable à l'acquisition de cette compétence complémentaire, puisqu'elle suppose une maîtrise approfondie des processus de travail et des procédures internes de l'entreprise.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Certaines connaissances préalables en administration et en informatique sont nécessaires pour que l'apprentie ou l'apprenti puisse progresser adéquatement en vue de l'acquisition de cette compétence :

Connaissances préalables	
Connaissances en administration	Des notions de comptabilité, de gestion des ressources humaines et de marketing (essentiellement pour le démarrage de l'entreprise et l'exécution d'activités de promotion) sont nécessaires pour être en mesure de gérer son entreprise.
Connaissances en informatique	Les notions d'informatique permettent à la personne d'exercer plusieurs activités liées à la gestion de l'entreprise et de se tenir à jour ou de se perfectionner par l'intermédiaire d'Internet. Il existe aussi des logiciels spécialisés de représentation virtuelle qui aident à proposer des styles de coiffure à la clientèle.

Tableau inspiré de : Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, Analyse de profession du métier de coiffeuse ou de coiffeur, juillet 2010.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 10	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
10.1 Participer à l'organisation du travail.	1	2	3
◇ Établissement réaliste de l'horaire de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation optimale du temps de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajustement rapide face aux imprévus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'horaire de travail et l'utilisation du temps de travail

L'établissement des horaires de travail et la planification des activités du salon nécessitent une compréhension globale des facteurs qui influent sur l'achalandage et la demande de service.

- ◇ Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à établir l'horaire de travail en prenant en compte les différentes données utiles pour ce faire, par exemple :
 - les heures d'ouverture, les heures d'affluence et les périodes de pointe;
 - les fluctuations saisonnières;
 - les statistiques antérieures;
 - le personnel disponible;
 - les caractéristiques personnelles du personnel (par exemple, l'expérience);
 - la répartition équitable des périodes de travail.
- ◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti la procédure à suivre en matière de communication et d'affichage des horaires.
- ◇ Indiquez-lui quelles sont les procédures à suivre en cas d'absence ou d'imprévus.

L'ajustement aux imprévus

- ◇ En familiarisant l'apprentie ou l'apprenti avec l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne marche des activités du salon, vous devrez l'amener à pouvoir :
 - repérer les situations de débordement qui nécessitent une redistribution du travail entre les membres de l'équipe;
 - assurer la distribution des tâches complémentaires lors des périodes de baisse de l'achalandage;
 - communiquer adéquatement aux membres de l'équipe de travail les consignes permettant d'assurer une répartition efficace des tâches.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 10	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
10.2 Assurer l'approvisionnement des produits.	1	2	3
◇ Vérification appropriée de l'inventaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Achat planifié des produits et des formats d'essai.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rédaction complète des bons de commande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Exactitude des données.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Établissement de la liste des prix en fonction du prix suggéré par le fabricant et des politiques du salon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Lecture attentive de la documentation des fabricants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à faire une gestion adéquate des produits, notamment :</p> <p>◇ Entretien des stocks :</p> <ul style="list-style-type: none"> - inventorier régulièrement les produits existants; - retirer les produits inutiles ou périmés; - noter tout bris ou toute détérioration; - veiller à ce que les présentoirs et la réserve soient propres et en ordre. - s'assurer qu'un suivi est effectué auprès des fournisseurs. <p>◇ Déterminer les articles qu'il faut avoir en stock et les quantités nécessaires, compte tenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'inventaire; - de la demande; - des quantités minimales et maximales requises; - des délais d'expédition de chacun des fournisseurs; - de l'espace d'entreposage disponible; - des directives budgétaires. <p>◇ Commander les articles selon la procédure appropriée (par exemple, fréquence, documents à remplir, paiement).</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ S'occuper de la réception des articles :
 - vérifier si la facture correspond aux articles reçus;
 - vérifier s'il y a des commandes en souffrance;
 - vérifier l'état des produits et du matériel; s'assurer que rien n'est endommagé ou défectueux;
 - remplir les documents nécessaires (par exemple, signer la facture).
- ◇ Appliquer les règles d'entreposage des produits et des articles de façon à en faciliter l'accès et à assurer la conservation optimale des produits.
- ◇ Mettre les listes d'inventaire à jour.

Politique de prix et connaissance des produits

- ◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment est fixé le prix de détail des produits et comment mettre à jour la liste de prix.
- ◇ Assurez-vous que l'apprentie ou l'apprenti connaît parfaitement la gamme des produits accessibles, le taux de rotation de ces produits et les directives des fabricants quant à la conservation et à l'entreposage.

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 10	Progression		
	1 - Apprentissage		√
	2 - Progression		√
	3 - Maîtrise		√
10.3 Assurer le suivi des activités comptables.	1	2	3
◇ Vérification quotidienne du fonds de caisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Compilation exacte des données.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Recherche efficace de personnes-ressources ou de services d'aide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Suivi approprié des activités comptables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ Apprenez à l'apprentie ou à l'apprenti à exécuter les tâches suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification quotidienne du fonds de caisse : <ul style="list-style-type: none"> - utiliser les formulaires ou les logiciels appropriés pour calculer le total des ventes de la journée, par type de paiement; - remettre le fonds de caisse, le cas échéant. • Compilation exacte des données et préparation d'un dépôt : <ul style="list-style-type: none"> - soustraire les ventes payées autrement qu'en espèces du total des ventes, pour obtenir le montant total du dépôt en argent; - trier les coupures (billets de banque) et les placer de façon à faciliter le comptage; - utiliser les formulaires ou logiciels appropriés pour l'inscription du nombre de billets et de pièces de monnaie; - vérifier le dépôt et s'assurer de le mettre en lieu sûr (par exemple, sous clé, dans un coffre ou à la banque). <p>◇ Inscription des transactions journalières, hebdomadaires ou mensuelles, selon le cas, dans les livres.</p> <p>◇ Description de la méthode d'encaissement et de comptabilisation des bons cadeaux, des bons de réduction et des autres réductions promotionnelles.</p> <p>◇ Description des obligations liées aux pratiques comptables.</p> <p>◇ Liste des sources de référence utiles pour assurer la fiabilité des pratiques comptables (comptable de l'entreprise, sources d'information gouvernementales, etc.).</p> <p>◇ Préparation de l'information à transmettre à la comptabilité et des suivis à faire.</p>

ÉLÉMENT DE LA COMPÉTENCE 10	Progression		
	1 - Apprentissage	2 - Progression	3 - Maîtrise
			√
			√
			√
10.4 Promouvoir les services de l'entreprise.	1	2	3
◇ Identification juste de la clientèle cible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation judicieuse de stratégies promotionnelles.			
◇ Choix approprié des outils promotionnels en fonction de la clientèle visée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation efficace des technologies de l'information et des communications.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ L'apprentie ou l'apprenti devra se familiariser avec l'analyse des statistiques sur la clientèle conformément aux directives de l'employeur en vue, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de calculer le taux d'augmentation ou de diminution de la clientèle et du nombre de services rendus; - de dégager des tendances quant au profil de la clientèle comme la fréquence des visites, la provenance géographique, la fidélité, le type de services rendus, etc. <p>◇ Indiquez à l'apprentie ou à l'apprenti les moyens mis en œuvre par le salon pour évaluer le degré de satisfaction ou la fidélité de la clientèle. Apprenez-lui à analyser cette information de façon à améliorer les services offerts par le salon.</p> <p>◇ À partir des données analysées, la compagne ou le compagnon montrera à l'apprentie ou à l'apprenti comment cibler les pratiques promotionnelles visant, selon le cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à accroître le volume de clientèle; - à fidéliser la clientèle existante; - à élargir la gamme de services rendus à la clientèle existante. <p>◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment concevoir une stratégie promotionnelle complémentaire à celle des fournisseurs de produits et de services. Il s'agit de tirer profit des outils mis à la disposition du salon par ces fournisseurs pour faire la promotion de leurs produits.</p> <p>◇ Montrez à l'apprentie ou à l'apprenti comment utiliser les moyens et les technologies de l'information et des communications pour promouvoir l'offre de produits et services du salon (journaux, téléphone, courriel, sites Web et médias sociaux, etc.).</p>

CONFIRMATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier si les différentes situations d'apprentissage portant sur les activités de gestion se sont déroulées en fonction de tous les critères de performance généraux et particuliers indiqués dans le carnet d'apprentissage pour cette compétence.

- ◇ Cette compétence sera maîtrisée lorsque l'apprentie ou l'apprenti sera en mesure
 - de planifier l'horaire de travail;
 - d'exercer toutes les activités relatives à la gestion des stocks en suivant les procédures de l'entreprise;
 - d'exercer, sans aide et sans erreur, les activités comptables prévues;
 - d'analyser les données permettant de promouvoir efficacement les services offerts par le salon;
 - de suggérer et de mettre en œuvre différentes stratégies de promotion des produits et services de l'entreprise, avec l'accord de l'employeur.

- ◇ L'apposition des signatures dans le carnet d'apprentissage confirmera la maîtrise de la compétence 10. Il doit être signé par :
 - la compagne ou le compagnon;
 - l'apprentie ou l'apprenti;
 - la personne responsable dans l'entreprise – l'employeur.

**ESPACE RÉSERVÉ AUX REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT
AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CETTE COMPÉTENCE**

ANNEXE 1 – Tableau des risques pour la santé et la sécurité

Source de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
<p>1) Psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations avec la clientèle • Relations avec le personnel • Relations avec des organismes publics (institutions bancaires et ministères) • Relations avec les fournisseurs • Relations avec les concurrents 	<ul style="list-style-type: none"> • Maux de tête • Fatigue • Problèmes digestifs • Perturbation du sommeil • Stress • Épuisement 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et appliquer les techniques de communication • Connaître le temps nécessaire pour accomplir chaque tâche • Planifier l'horaire de travail en fonction de la durée et de la complexité des tâches • Prévoir des temps de pause et prendre les pauses prévues • Prévoir des arrêts pour les repas et s'y conformer • Commander les produits capillaires en fonction des périodes d'achalandage • Assurer l'entretien préventif des outils et des équipements • Déléguer certaines tâches • Planifier des périodes pour effectuer les tâches administratives et suivre sa planification

Source de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
2) Biologiques <ul style="list-style-type: none"> • Contacts avec la peau • Contacts avec les cheveux • Contacts avec le cuir chevelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Dermatitis de contact • Infections microbiennes • Infestations 	<ul style="list-style-type: none"> • Se laver et se savonner fréquemment les mains • S'assécher complètement les mains • Porter des gants • Désinfecter les outils utilisés • Désinfecter les équipements utilisés
3) Chimiques <ul style="list-style-type: none"> • Contacts avec la peau lors de la préparation des produits capillaires • Contacts avec la peau lors de l'application des produits capillaires • Inhalation de substances caustiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritations de la peau • Eczéma • Dermatitis de contact • Brûlures de la peau • Irritations des muqueuses • Irritations des yeux • Asthme 	<ul style="list-style-type: none"> • Se laver et se savonner fréquemment les mains • S'assécher complètement les mains • Porter des gants • Assurer une ventilation générale adéquate • Utiliser des produits capillaires sans ammoniac • Utiliser des produits capillaires sans alcool • Protéger les mains à l'aide d'une crème hydratante protectrice⁶
4) Ergonomiques <ul style="list-style-type: none"> • Travail prolongé en position debout • Travail penché ou en torsion • Mouvements répétitifs • Coudes maintenus à la hauteur des épaules • Coudes maintenus plus haut que les épaules • Saisie répétitive d'objets • Utilisation répétitive d'outils 	<ul style="list-style-type: none"> • Maux de tête • Maux de dos • Douleurs aux jambes • Douleurs aux bras • Douleurs aux hanches • Douleurs et tendinites aux épaules • Douleurs et tendinites aux poignets • Épicondylites et épitrochléites • Bursites 	<ul style="list-style-type: none"> • Porter des chaussures dont le talon est d'une hauteur maximale de 5 cm • Utiliser un tabouret ou un appuifesses • Ajuster la hauteur de la chaise • Hausser le poste de lavage pour réduire les flexions du dos • Aménager le poste de lavage pour se placer derrière la tête du client ou de la cliente • Aménager les aires de travail pour réduire l'amplitude des mouvements • Utiliser une chaise inclinable • Choisir des outils légers et dont les dimensions anthropométriques sont appropriées • Maintenir les outils en bon état • S'assurer que le salon et les postes de travail sont adéquatement éclairés en fonction de la nature des tâches • Varier les mouvements et les postures • Prendre des micropauses

6. Cet élément ne figure pas dans le tableau de base de l'analyse de profession. Il a été ajouté par les expertes et les experts du métier lors de la rédaction du guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Source de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
5) Équipements électriques <ul style="list-style-type: none"> • Chocs électriques • Électrisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlures aux mains • Brûlures aux avant-bras • Brûlures à une autre partie du corps 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les rallonges et raccords multiples • S'assurer du bon état des équipements • Remplacer les équipements défectueux • S'assurer que les mises à la terre fonctionnent
6) Outils manuels ou sans fil <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation et nettoyage de ciseaux • Utilisation et nettoyage du rasoir • Utilisation et nettoyage de la tondeuse • Chute des ciseaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupures aux mains • Coupures subies par le client ou le la cliente • Lésions aux pieds 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'entretien préventif des outils manuels ou sans fil • Assurer la formation et l'information sur l'utilisation et le nettoyage sécuritaires des outils manuels ou sans fil • Connaître et appliquer les méthodes de travail sécuritaires lors de l'utilisation et du nettoyage des outils manuels ou sans fil • Porter des chaussures fermées
7) Tenue des lieux <ul style="list-style-type: none"> • Perdre l'équilibre – sans tomber • Trébucher sur un objet – sans tomber • Glisser sur un objet – sans tomber • Chutes de même niveau (plancher glissant – mouillé – encombré) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contusions • Entorses • Foulures • Fractures 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir le plancher propre, non glissant, sec, en bon état et dégagé • Maintenir les voies de circulation propres, non glissantes, sèches, en bon état et dégagées • Prévoir un dégagement suffisant entre les chaises • Prévoir un dégagement suffisant au poste de lavage • Porter des chaussures fermées ayant des semelles antidérapantes
Source : Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, Analyse de profession du métier de coiffeuse ou de coiffeur, juillet 2010.		