

C O R A



Troubles musculo squelettiques

- Mal de dos, syndrome du canal carpien, douleurs de l'épaule,...

Les Troubles Musculo-Squelettiques sont en forte augmentation chez les professionnels de la coiffure.

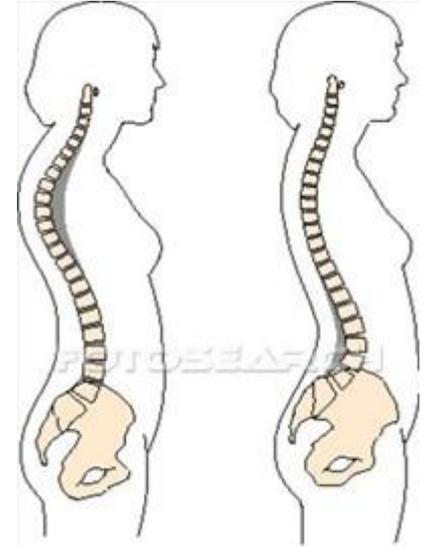
- **Ils représentent aujourd'hui la moitié des maladies professionnelles reconnues chez les coiffeurs. Prévenir ces maladies trop souvent invalidantes, c'est faire attention aux gestes et postures mais aussi et surtout à l'environnement et l'organisation de travail : matériels, cadence, stress, apprentissage du métier...**



- **Les TMS, Qu'est-ce que c'est ?**
- **Les TMS affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs au niveau du poignet, des doigts, des épaules, du dos ou du coude. Ces affections se manifestent par des douleurs et une gêne dans les mouvements pouvant entraîner un handicap sérieux dans la vie professionnelle comme dans la vie privée.**
- **Les causes sont multiples : des gestes répétés sous forte contrainte de temps, une récupération insuffisante, un matériel inadapté ou mal utilisé, le stress d'une trop forte charge de travail...**

L'influence des outils et des équipements

- **Réflexes prévention :**
 - Bien choisir et tester les équipements avant achat : privilégier les équipements réglables, vérifier la facilité d'usage en situation par les coiffeurs, répondre aux différentes exigences efficacité / qualité / préservation de la santé.
- - Associer la clientèle à la pratique du métier : réglage de la hauteur du fauteuil, position debout pour certaines phases de coupe, déplacement dans une zone plus adaptée du salon (équipements spécifiques, éclairage...).
- - L'exemple du sèche-cheveux : concilier poids / puissance / efficacité de séchage, des boutons de commande facilement accessibles, un embout orientable.



Recherchez les qualités de ces équipements



- Réglable
- Ergonomique
- Léger
- Peu bruyant
- Mobile





- **L'organisation du salon**
- **Dans un salon les causes de postures inconfortables sont nombreuses.**
L'environnement de travail tout d'abord : un éclairage insuffisant, une ambiance sonore trop forte ou un manque d'espace
- **Mais ce sont surtout les charges de travail élevées qui vont renforcer la sollicitation des muscles et des articulations : accélération des gestes, crispation des postures, augmentation du stress et diminution des temps de récupération comme du temps de réglages des équipements.**

Maîtriser le métier



- **L'observation des pratiques professionnelles des coiffeurs a démontré que la maîtrise du métier comme la confiance en soi étaient une bonne protection contre l'apparition de TMS.**

On pourrait résumer ce constat en une formule : diversité et assurance des gestes =

relâchement dans les postures = réduction des risques de TMS.

La pratique répétitive du shampoing peut entraîner des réactions cutanées.



• Causes :

- - Certaines substances entrant dans la composition du shampoing sont irritantes ou allergisantes.
- - Le contact avec l'eau et le shampoing détruit le film protecteur de la peau.
- - Les variations de température de l'eau accentuent ce processus.
- - Pour les opérateurs qui font de nombreux shampoings, ces risques augmentent.
- - Une enquête récente montre que 58% des apprentis effectuent plus de 10 shampoings par jour et 14% plus de 20 (réf. : Etude Pr. J.C.Pairon).
- - Les mains sont souvent nettoyées avec le shampoing et essuyées avec une serviette humide.
- - Le port des bijoux empêche le nettoyage et l'essuyage corrects des mains et certains métaux présents dans ces bijoux (nickel, chrome...) peuvent favoriser des allergies...



• Conséquences

- - Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses.
- - Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas.



Un opérateur sur deux est atteint d'irritation de la peau en début de carrière

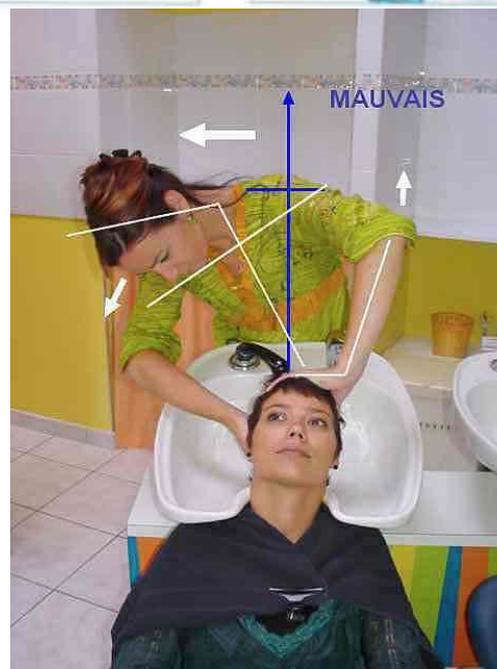
• Prévention

- - Varier les tâches de chaque opérateur afin de diminuer la fréquence des shampoings.
- - Se laver les mains avec des savons neutres ou surgras.
- - S'essuyer les mains avec une serviette sèche en les tamponnant sans les frotter.
- - Eviter le port des bijoux.
- - Appliquer des crèmes protectrices sur les mains en début de poste.
- - Appliquer des crèmes régénératrices à chaque fin de poste.
- - En cas de mains sensibles ou abîmées, porter des gants de protection pendant le shampoing.
- - En hiver pour se protéger du froid qui aggrave l'irritation cutanée, porter des gants à l'extérieur



La réalisation d'un shampooing engendre les postures les plus défavorables, le buste est incliné vers l'avant et penché sur le côté

- Varier les positions si possibles, adopter une fente avant ou un appui
- Il est conseillé de placer ses pieds sous le bac afin d'éviter au maximum la flexion en avant ou travailler de coté et d'ajuster la hauteur du bac de travail



L'hygiène

- **Quoi:**
 - Moyens visant à préserver la santé
 - Ensemble des conditions sanitaires
- **Pourquoi:**
 - ne pas transmettre d'infection contagieuse
 - Éviter une infection
- **Comment:**
 - A l'aide d'un produit désinfectant
 - A l'aide d'un stérilisateur
- **Quand:**
 - Après chaque client et avant utilisation
- **Où:**
 - Les outils, le mobilier, les locaux, le personnel

La pratique de la décoloration peut entraîner des irritations et des allergies cutanées et respiratoires.

Causes

- Les persulfates (poudres décolorantes) sont allergisants pour la peau et les voies respiratoires.
- Les poudres sont très volatiles. Elles restent longtemps en suspension dans l'air avant de se déposer sur les surfaces de travail.
- Peu de salons sont aujourd'hui équipés d'un système d'aspiration localisée.
- L'eau oxygénée et l'ammoniaque sont irritantes pour la peau.
- Les gants sont très souvent portés pendant l'application de la décoloration, beaucoup moins lors de son rinçage et très peu lors du nettoyage du matériel.

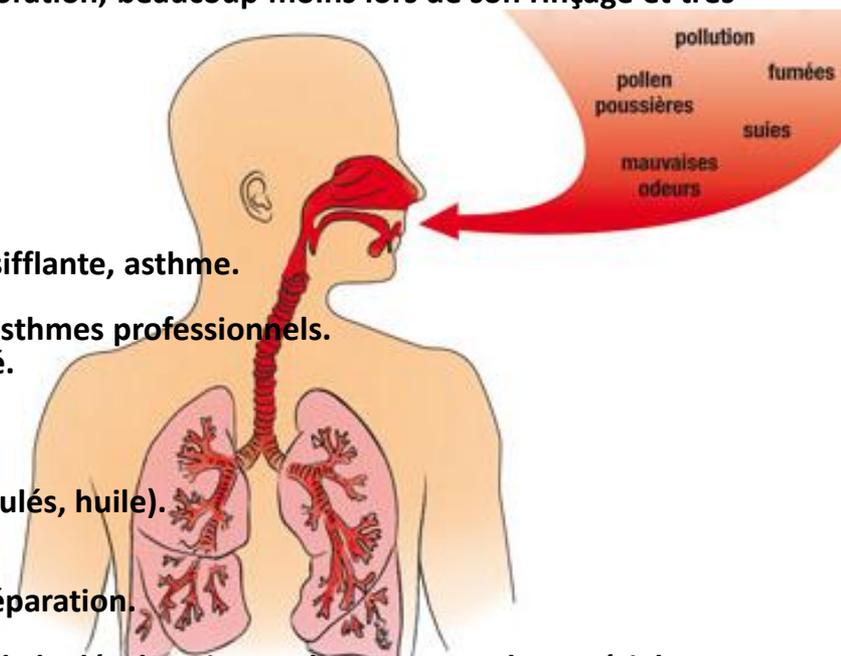
Conséquences

- Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses.
- Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas, urticaires.
- Irritations respiratoires : picotements du nez et de la gorge.
- Allergies respiratoires : rhinite, toux, gêne respiratoire, respiration sifflante, asthme.

Les poudres décolorantes sont une des causes les plus fréquentes d'asthmes professionnels. Un asthme professionnel risque d'entraîner un changement d'activité.

Prévention

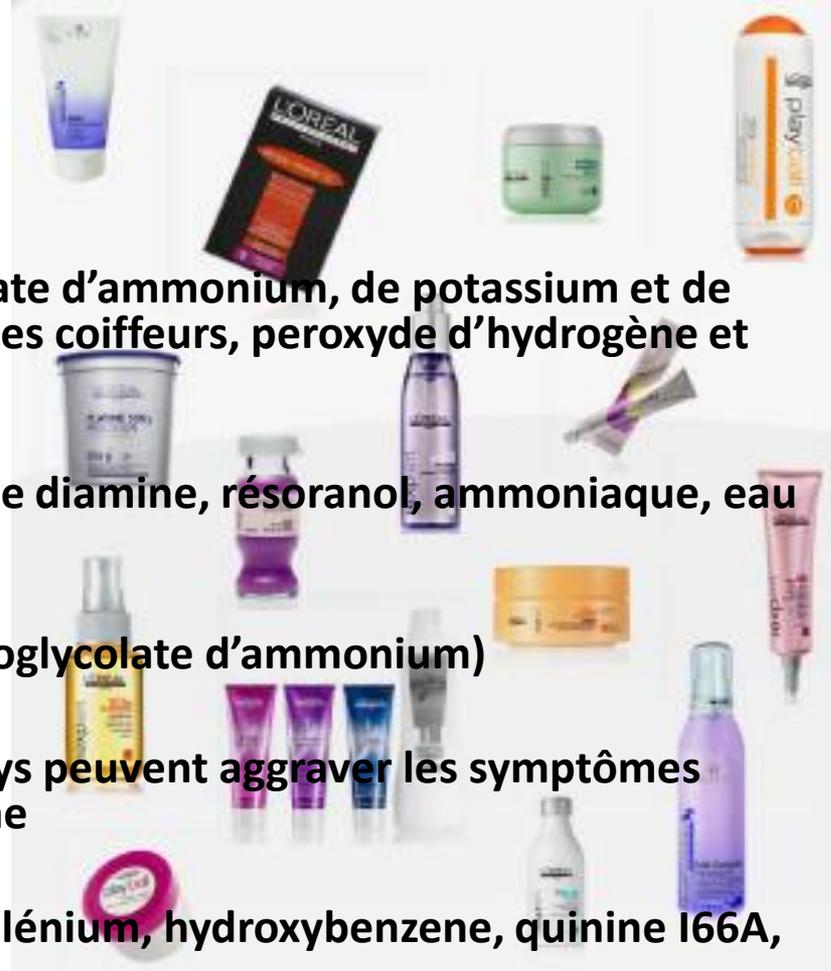
- Utiliser les produits les moins volatils (poudre compacte, pâte, granulés, huile).
- Préparer la décoloration sous un système d'aspiration localisée.
- Veiller à une bonne aération générale du salon.
- Eloigner au maximum des voies respiratoires le bol contenant la préparation.
- Nettoyer les surfaces de travail à l'humide.
- Porter des gants lors de la préparation, de l'application, du rinçage de la décoloration et du nettoyage du matériel.
- Eviter le port des bijoux : ceux-ci empêchent le nettoyage et l'essuyage corrects des mains et peuvent contenir certains métaux (nickel, chrome...) pouvant favoriser les allergies.



Résumé des substances toxiques

les produits de décoloration (sels de persulfate d'ammonium, de potassium et de sodium, principale cause d'asthme chez les coiffeurs, peroxyde d'hydrogène et ammoniaque)

- **les produits de coloration (paraphénylène diamine, résoranol, ammoniaque, eau oxygénée et hydroquinol)**
- **les produits de la permanente (ester, thioglycolate d'ammonium)**
- **les agents de fixation : les laques et sprays peuvent aggraver les symptômes d'hyperréactivité bronchique ou d'asthme**
- **les shampooings (phénol, disulfure de sélénium, hydroxybenzene, quinine I66A, ammonium quaternaire)**
- **les produits de défrisage (hydroxydes de sodium, de potassium et de lithium, acide thioglycolique et ses sels)**
- **les produits de frisage (acide thioglycolique et ses sels, paraphénylène diamine).**



Précautions

- **Décolorants:** privilégiez les produits les moins dangereux, dans leur contenu comme dans leur forme. Pour les décolorations, utilisez les persulfates alcalins en poudre compacte, pâte, granulés ou huile, moins volatiles et donc moins irritants. Pour les autres produits, privilégiez les gels, crèmes ou shampooings
- **Aérosols:** Utilisez ces produits dans un local bien aéré et évitez l'inhalation lors de la vaporisation. Vaporisez-les par brèves pressions et évitez toute vaporisation vers les yeux ou sur une peau irritée
- **lire et respecter le mode d'emploi:** Respectez les proportions et les temps de pose. Ne mélangez pas le produit avec d'autres non prévus à cet effet. N'utilisez pas d'outils métalliques avec les produits
- **organisation:** jetez les restes des mélanges de produits, qui ne doivent être ni conservés, ni réutilisés. Nettoyez le matériel au fur et à mesure de son usage.



La pratique de la coloration peut entraîner des eczémas et des irritations oculaires et respiratoires.

• Causes

- - Contact: Les produits de coloration contiennent des substances susceptibles d'être irritantes ou allergisantes.
- - Des études montrent que 30% des eczémas professionnels chez les coiffeurs peuvent être dûs aux colorants.
- - Lors de l'application de la couleur, le port des gants n'est pas systématique, il est souvent inexistant lors du rinçage de la couleur et du nettoyage du matériel.
- - Inhalation: Lors de la préparation et de l'application de la couleur, des vapeurs irritantes telles que l'ammoniaque peuvent se dégager.
- - Peu de salons sont aujourd'hui équipés d'un système d'aspiration localisée.



• Conséquences

- - Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas.
- - Irritations oculaires : picotements des yeux.
- - Irritations respiratoires : picotements du nez et de la gorge.

Une fois l'allergie déclarée, tout nouveau contact même minime avec la substance allergisante provoque une rechute.

• Prévention

- - Préparer la coloration sous un système d'aspiration localisée.
- - Veiller à une bonne aération générale du salon.
- - Porter des gants systématiquement lors de la préparation, de l'application, du rinçage de la couleur et du nettoyage du matériel.
- - Eviter le port des bijoux : ceux-ci empêchent le nettoyage et l'essuyage corrects des mains et peuvent contenir certains métaux (nickel, chrome...) pouvant favoriser les allergies.

La pratique de la permanente peut entraîner des eczémas et des irritations cutanées et respiratoires.

• Causes

- Contact: Les produits de permanente contiennent des substances susceptibles d'être irritantes ou allergisantes.
- Une fois sur deux, les opérateurs ne portent pas de gants lors de l'application du produit de permanente.
- Lors de la fixation du produit, les gants ne sont pratiquement jamais utilisés.

Inhalation

• Conséquences

- Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas.
- Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses.
- Irritations oculaires : picotement des yeux.
- Irritations respiratoires : picotements du nez et de la gorge.

Le contact direct avec les produits de permanente agresse la peau et la prédispose à diverses allergies.



• Prévention

- Veiller à une bonne aération générale du salon.
- Favoriser les techniques limitant le contact cutané avec les produits de permanente.
- Porter des gants systématiquement lors de l'application, de la fixation de la permanente et lors du nettoyage du matériel.
- Eviter le port des bijoux : ceux-ci empêchent le nettoyage et l'essuyage corrects des mains et peuvent contenir certains métaux (nickel, chrome...) pouvant favoriser les allergies.
- Isoler le linge utilisé au cours de la permanente.

Choisir les bons gants :

Le meilleur équilibre entre une prévention efficace et un confort professionnel.

- Les gants jetables
- Ces gants sont destinés aux opérations techniques, avec contact occasionnel avec des produits chimiques. Très fins et courts, ils ne sont pas adaptés au travail en « grandes eaux » (shampooing et nettoyage). Ils ne doivent pas être réutilisés.

Quelle matière choisir ?

- Les gants en nitrile :
 - Recommandés en cas d'allergie aux protéines du latex naturel.
 - Bonne résistance mécanique et étanchéité aux liquides.choisir des gants à longue manchette (30cm minimum de longueur) qui protègent mieux et permettent de faire un revers. Le revêtement en coton à l'intérieur de certains gants permet d'absorber la transpiration et de faciliter l'enfilage.



Les gants en latex non poudrés, finition chlorinée, hypoallergéniques :

- Peu allergisants
- Facilité d'enfilage grâce au glissant intérieur.
- Bonne glissance extérieure permettant de ne pas accrocher le cheveu.
- Bonne résistance mécanique et étanchéité aux liquides.

Remarques :

Les gants en latex poudrés : déconseillés car à l'origine de risques allergiques cutanés et respiratoires.

Les gants en polyéthylène ou en vinyle : moins résistants et assurant un gantage moins efficace, ils ne répondent pas aux qualités de sécurité et de confort recherchées.

- Les gants réutilisables
- Ces gants permettent un contact prolongé avec l'eau (shampooing et nettoyage). Plus épais, ils offrent une moindre dextérité. Les gants sont personnels et ne doivent pas être prêtés.

Les bons gestes pour les mains:

- Choisir des gants adaptés à la taille de la main.
- Avoir des mains propres et sèches avant d'enfiler les gants.



Pour préserver les mains

- Proscrire les shampooings pour se laver les mains.
- Utiliser des savons surgras.
- Sécher les mains après lavage avec des linges propres et secs sans frotter
- Appliquer des crèmes réhydratantes régulièrement et en fin de poste.
- Eviter les grandes variations de température de l'eau.
- En hiver, porter des gants à l'extérieur.
- Renoncer au port des bijoux pendant le travail. Ceux-ci empêchent le nettoyage et l'essuyage corrects des mains et peuvent contenir certains métaux (nickel, chrome...) pouvant favoriser les allergies.
- Se protéger les mains lors des tâches ménagères au salon comme au domicile.
- Choisir des outils (ciseaux, tondeuses, pinces...) qui ne sont pas susceptibles de libérer du nickel (manches recouverts de plastique...).

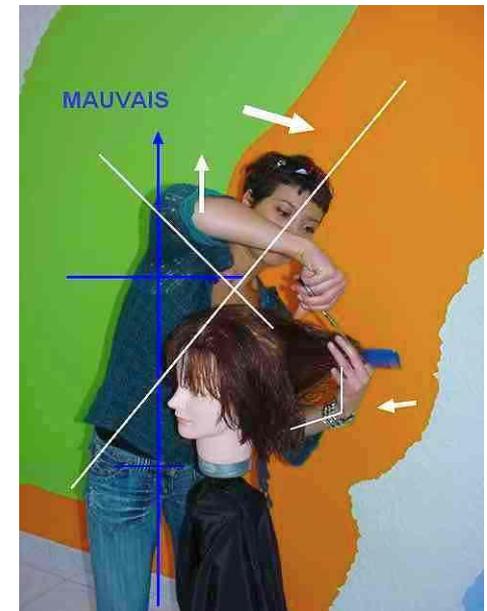
Risques en coupe

- Les attitudes en cyphoses et scolioses sont fréquentes, les angulations entre le rachis cervical, dorsale et lombaire sont importantes.
- L'appui unipodal est fréquent et les mauvaises postures sont accentuées pendant les phases particulières (contour des oreilles et nuque.).
- Les bras sont levés au dessus de la ceinture scapulaire, et les différentes techniques de coupe jouent au niveau du poignet et des doigts



Utilisation du fauteuil de coupe

- Régler le siège du client, travailler en ce déplaçant



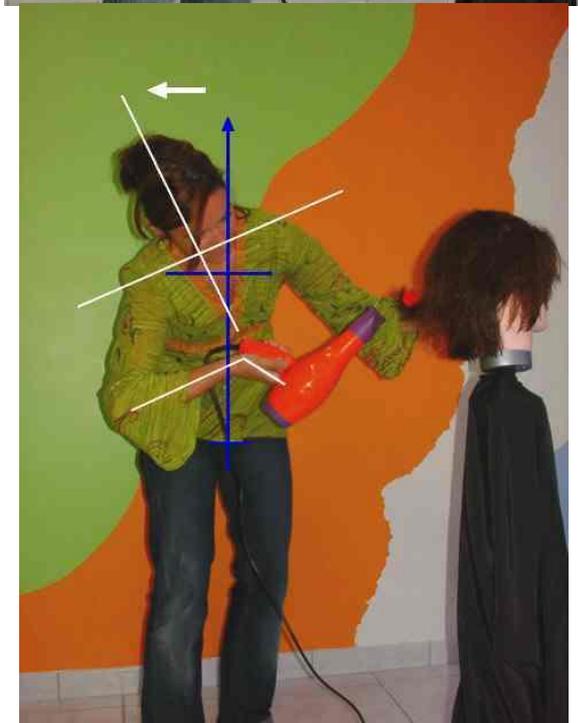
Risques brushing

- **Cette opération est réalisée debout. Si le siège du client est bien réglé le coiffeur ne doit pas élever les bras plus haut que les épaules, certains auteurs préconisent la hauteur du cœur.**
- **Le coiffeur place sa brosse à la racine d'une mèche de cheveux puis tire vers lui et vers le haut, en effectuant une rotation de poignet, de façon à étirer la mèche de cheveux prise dans la brosse, ici la hauteur du siège du client n'étant pas ajustée, le coiffeur élève ses bras au dessus de la ceinture.**



Précautions brushing

- Travailler le plus près possible du client.
- Garder les coudes prêts du corps pour leur servir d'appuis de support.
- Savoir ajuster la hauteur du fauteuil de coupe.
- Tourner autour du client pour ne pas prendre des positions inclinées.
- Tenir ses outils de manière souple sans casser le poignet.



RISQUE	AGENT CAUSAL	FACTEUR D'APPARITION	MANIFESTATIONS	PRÉVENTION
Cutané	Teintures capillaires. Permanentes à chaud. Permanentes alcalines. Décolorations. Shampoings. Caoutchouc des gants (latex).	Milieu humide.	Dermatose : rougeurs cutanées. Eczéma : prurit (démangeaison), lésions sur mains, poignets...	Se laver les mains avec un savon surgras. Se sécher avec une serviette sèche. Utiliser une crème hydratante. Se munir de gants à usage unique : en vinyl ou nitrile. Changer de tâches. Faire les préparations en local ventilé.
Voies respiratoires	Produits sous formes d'aérosols contenant des sulfites, des bisulfites, des sulfates alcalins...	Volatilité des produits, projections de micro-particules atmosphériques.	Rhinites. Conjonctivites. Asthmes professionnels.	Éviter les expositions pour les personnes allergiques.
Affections musculaires, tendons, nerfs : poignets, doigts, épaules, dos, coudes...	Comportement. Posture debout, piétinement. Dos cambré, tête penchée. Matériel inadapté ou usé. Environnement de travail.	Accélération des gestes. Crispation des postures. Augmentation du stress. Absence de réglage des équipements.	TMS : picotements, engourdissements, douleurs et gênes dans les mouvements.	Renforcer sa colonne vertébrale. Position de travail ergonomique avec matériel de travail adapté, plus léger et changé quand nécessaire. Mieux utiliser le matériel par exemple en ajustant le temps de séchage et réglage. Veiller à l'ergonomie du poste de travail : place suffisante, éclairage adapté... Se doter d'équipements ajustables : tabouret de coupe, fauteuil...

ACTIVITÉ	CAUSES	INCIDENCES	PRÉVENTION
Shampooing	<p>Composants irritants ou allergisants avec des tensio-actifs. La réaction eau / shampooing attaque le film protecteur de la peau.</p> <p>Les variations de température accélèrent la destruction des défenses cutanées. Les mains sont souvent nettoyées avec le shampooing et essuyées avec une serviette humide.</p> <p>Persistance d'eau et de produit sous les bijoux. Réaction chimique entre métaux des bijoux et les produits qui augmentent les allergies.</p>	<p>Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses...</p> <p>Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas...</p>	<p>Se laver les mains avec des savons neutres ou surgras.</p> <p>S'essuyer les mains par tamponnage sans frotter.</p> <p>Utiliser des crèmes protectrices en début de poste et des crèmes régénératrices en fin de poste.</p> <p>Porter des gants de protection sans latex si possible.</p>
Décoloration	<p>Poudres de décoloration formées de micro-particules très volatiles allergisantes pour la peau et les voies respiratoires : ammoniaques, persulfates.</p> <p>L'eau oxygénée et l'ammoniaque sont agressives sur la peau.</p>	<p>Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses...</p> <p>Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas...</p> <p>Allergies respiratoires : rhinite, toux, gêne respiratoire, respiration sifflante, asthme.</p>	<p>Rechercher des produits à base de pâtes, huiles...</p> <p>Utiliser un système d'aspiration localisée avec une ventilation générale du salon.</p> <p>Nettoyer les plans de travail, les murs et le sol par voie humide.</p> <p>Éviter le port des bijoux.</p>
Coloration	<p>Colorants chimiques pouvant entraîner 30 % des eczémas professionnels chez les coiffeurs : alcalinisants, antioxydants, colorants nitrés, composés aromatiques...</p> <p>Absence de port de gants.</p> <p>Émanations de vapeurs lors de la préparation et l'application de la couleur.</p>	<p>Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas.</p> <p>Irritations oculaires : picotements.</p> <p>Irritations respiratoires : picotements nez et gorge.</p>	<p>Effectuer les préparations sous hotte aspirante avec une bonne aération du salon.</p> <p>Porter des gants pour la préparation mais aussi pour l'application, le rinçage et le nettoyage du matériel.</p> <p>Éviter le port de bijoux.</p>
Permanente	<p>Produits à base de thioglycolates d'ammoniums, bisulfites, eau oxygénée, perborates, persulfates...</p> <p>Absence de port de gants.</p>	<p>Allergies cutanées : rougeurs, démangeaisons, eczémas...</p> <p>Irritations cutanées : rougeurs, desquamations, fissures, crevasses...</p> <p>Irritations oculaires : picotements.</p> <p>Irritations respiratoires : picotements nez et gorge.</p>	<p>Veiller à une bonne aération générale du salon. Limiter le contact cutané avec les produits.</p> <p>Porter des gants sans latex si possible pour la préparation mais aussi pour l'application, le rinçage et le nettoyage du matériel.</p> <p>Isoler le linge utilisé lors de la permanente.</p>

L'aération

- **Les particules présentes dans l'air ambiant du salon de coiffure sont à l'origine des maladies respiratoires : elles peuvent rester en suspension dans l'air pendant des heures**
- **La ventilation localisée**
 - **Réalisée à la source, elle permet d'extraire, par aspiration, les polluants présents dans l'air ambiant, d'éviter la dispersion des particules dans l'air un système d'extraction localisée est recommandé lors de différentes opérations comme la coloration ou la décoloration**



Aération

L'utilisation de systèmes d'extraction permet de lutter contre ces pollutions et par conséquent d'éviter les affections respiratoires.

- **La ventilation générale**

elle assure le renouvellement de l'air ambiant son utilisation a pour but d'extraire les polluants qui n'ont pas pu être captés par la ventilation localisée. C'est notamment le cas des produits fixateurs (des laques et des sprays) qui sont utilisés à plusieurs reprises au cours d'une journée (L'air du salon doit être renouvelé 5 à 7 fois par jour pour une bonne aération)



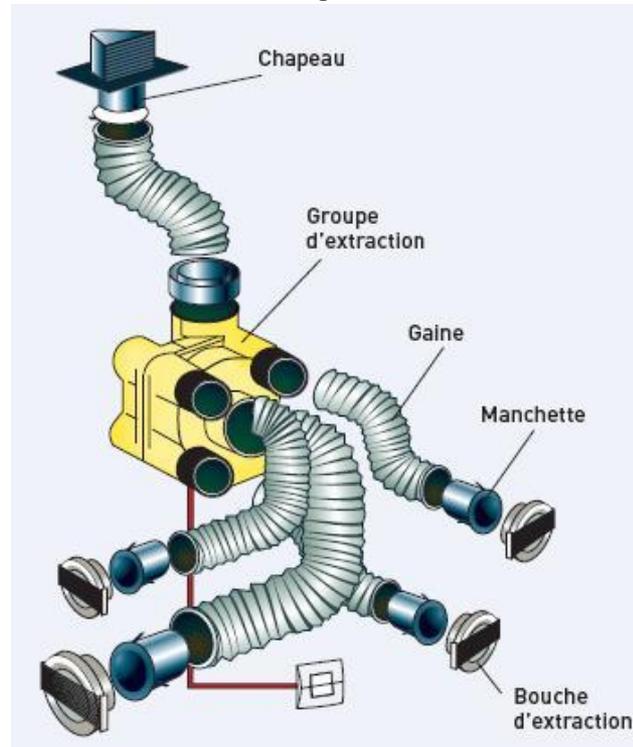
Les techniques de nettoyage

- L'utilisation d'aspirateur adapté ou à défaut le nettoyage à l'humide permet de réduire la dispersion des poussières.
- En effet, l'utilisation du balai pour nettoyer les sols et du sèche-cheveux pour le nettoyage des plans de travail remet en suspension dans l'air les particules qui s'étaient déposées : ces pratiques sont à proscrire



V M C

- **Aménagez un local technique séparé, clos, pour la préparation des produits de coloration, décoloration, permanente et défrisage et bénéficiant d'un dispositif de ventilation localisé. Il est également conseillé de réserver dans votre salon un espace, bien ventilé, pour l'application de ces produits.**



Quelles sont les influences des sens ?

L'odorat : odeurs, parfums, huiles essentielles.

L'odorat joue de multiples rôles, alertant d'un danger, excitant. Les huiles essentielles sont des extraits de plantes utilisés par l'aromathérapie afin d'améliorer le bien-être.

L'ouïe : sons, musique

Se relaxer, se décontracter, se sentir bien dans un espace agréable. Une musique ou un son bien choisi peuvent accentuer l'ambiance dans un salon et affaiblir les bruits techniques répétitifs.

Le goût : boissons, amuse bouche

Le goût est un sens qui est souvent oublié dans le salon. Un bon café, un cocktail de jus pressés améliorent l'humeur du client et participe à une belle mise en ambiance.



Un salon de coiffure aujourd'hui est un espace de sensations et de bien-être.

Vitrine, musique d'ambiance, couleurs, ergonomie, choix des matériaux, éclairage, parfums, etc., dans un salon, chaque détail revêt une importance considérable.



Lumière : évitez les éblouissements, les reflets des miroirs et les ombres.

L'action de la couleur est bien plus importante qu'un simple effet décoratif. Chaque couleur a des actions spécifiques sur le corps et l'esprit. La couleur peut exercer une certaine influence autant sur le client que sur le coiffeur.

Deux familles de lumière

- les lumières naturelles et artificielles
La lumière du jour est donnée par le soleil. La lumière naturelle directe est chaude avec des variations importantes pendant la journée.
Travailler avec la lumière naturelle afin de donner un niveau d'éclairage suffisant doit retransmettre de façon parfaite les couleurs.



Jouez avec la lumière

La lumière modèle votre espace. La perception des volumes, les ambiances et la qualité de travail peuvent être très différentes suivant les choix opérés. Les ombres portées peuvent être néfastes pour votre travail, autant en zone de coupe qu'en technique.

• Son et lumière

- L'excès ou le manque de luminosité peuvent être à l'origine d'une fatigue visuelle, qui altère la vision et peut provoquer des incidents ou des accidents lors des différentes phases du travail : coupures, chutes...
- Par ailleurs, l'ambiance sonore du salon est souvent élevée. Cette situation est source de fatigue, accroît le stress et favorise la baisse de vigilance. Aussi, veillez à limiter le volume sonore du fond musical et privilégiez l'utilisation de sèche-cheveux silencieux.



Types d'ampoules



Les halogènes

- L'halogène est idéale pour ceux qui souhaitent conserver la qualité de lumière des lampes à incandescence classique (rendu des [couleurs](#) et teinte de couleur chaude). Ce type d'ampoule convient donc parfaitement aux pièces que l'on éclaire souvent et où le passage est fréquent.
Avantages : l'allumage instantané et la variation de lumière possible. Sa durée de vie est deux fois plus longue qu'une incandescente et elle permet de consommer de 30 à 50 % d'énergie en moins.
Inconvénients : ces ampoules produisent de la chaleur et il faut faire très attention quand on les manipule.

Les fluo compactes

- Les LFC ont fait l'objet d'énormes progrès depuis leur création en 1980. On en trouve aujourd'hui en lumière chaude et le temps nécessaire pour arriver au plein éclairage a été très fortement réduit. Cette ampoule est idéale pour les pièces comme la salle à manger, la cuisine ou la [salle de bains](#) ou l'éclairage d'appoint.
Avantages : elles permettent de réaliser jusqu'à 80 % d'économies d'énergie.
Inconvénients : déconseillé pour les pièces à allumage fréquent et non adapté pour l'extérieur.

Les LEDs

- La technologie des LED (Light Emitting Diodes ou diodes électroluminescentes) Ces ampoules sont idéales pour un éclairage ponctuel comme une [lampe](#) de chevet, une guirlande lumineuse ou l'extérieur.
Avantages : permet d'économiser jusqu'à 90 % d'énergie par rapport à l'incandescence classique, avec une durée de vie encore plus longue.
Inconvénients : la lumière produite est souvent froide, donc inadaptée dans les pièces à vivre. Pour le moment, peu de fortes puissances disponibles sur le marché et des prix élevés à l'achat même si les LEDs sont très rentables.

Le chauffage central

- **Le choix de l'énergie**
- Compte tenu des variations incessantes du coût des combustibles fossiles depuis les années 1970, il est bien difficile de fournir des données objectives fiables concernant l'énergie. Plusieurs types d'énergies peuvent faire fonctionner **une chaudière de chauffage central** :
- Le fioul est l'un des principaux combustibles utilisés. Son prix reste compétitif. Il impose un moyen de stockage volumineux en citerne.
- Le gaz naturel, performant et propre ne demande aucun stockage, son coût est compétitif et on ne le paie qu'après consommation. Il impose peu d'entretien.
- Le gaz butane-propane présente la plupart des avantages du gaz naturel mais impose un moyen de stockage (citerne).
- L'électricité est intéressante là où il n'y a pas de réseau de distribution du gaz et où l'on ne peut installer une citerne.

Chauffage électrique

- Convecteurs, panneaux/planchers rayonnants, radiateurs, etc., cette solution s'adapte à tous types d'équipements de chauffage électrique.
Optimisée par l'installation d'une (ou plusieurs) sonde(s) de température ambiante(s) et/ou extérieure(s), le fonctionnement du chauffage électrique est ajusté en fonction de la température des pièces et des consignes programmées.



Chauffage et climatisation

- L'installation d'un système de climatisation réversible split fixe permet de : chauffer une pièce, la rafraîchir, la ventiler et réguler son taux d'humidité. Ce système quatre-en-un apporte un confort inestimable. Le coût de l'installation d'un système de chauffage



Les revêtements de sol

- **Le parquet**

Le bois naturel est, à bien des égards, un matériau idéal pour le sol. Il est agréable à regarder et bénéficie d'une certaine élasticité (ce qui le rend plus confortable que le carrelage)

Le bois est un matériau durable ; de plus, la technique de pose est relativement simple et, à quelques précautions près, l'entretien est minimal.



- **Le carrelage**

Il existe de bonnes raisons de choisir le carrelage. Naturel ou coloré, c'est un revêtement étanche, facile à nettoyer et requérant peu d'entretien. Par contre, il peut se montrer bruyant, froid et même se tacher (notamment le marbre) à moins d'être bien protégé. Certains sont plus fragiles et plus difficiles à poser que d'autres. Les trois principaux types de carrelages sont à base de céramique, de terre cuite (ou terre cuite grésée) ou de pierre



- **Les revêtements souples (linoléum, liège...)**

Les revêtements souples diffèrent les uns des autres de par leur emploi, ils ont aussi de nombreux points communs, netteté, facilité d'entretien, isolation phonique et confort de marche. En outre, ils offrent une grande variété de couleurs et de motifs, du style le plus simple au plus fleuri. Grâce à leur finesse et à leurs étroites bandes adhésives, les dalles sont en principe faciles à poser mais la préparation du sol préexistant (il faut qu'il soit parfaitement plat) doit être irréprochable : sinon le moindre défaut sera visible.

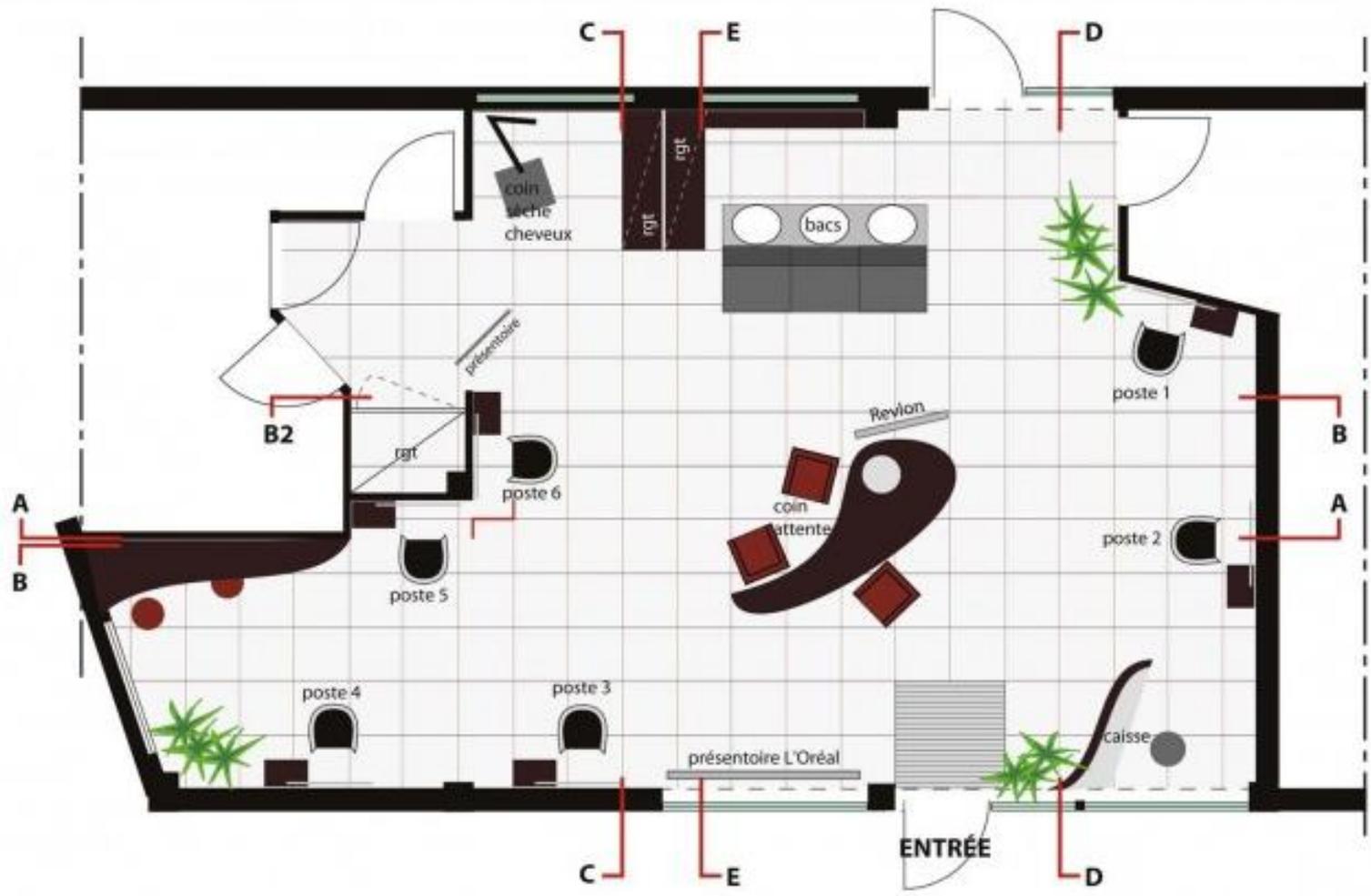


- **La moquette**

La moquette est un revêtement esthétique, coloré, confortable ainsi qu'un bon isolant phonique et thermique. La gamme varie selon les fibres qui la composent, la technique de fabrication, les couleurs et les motifs. Une moquette onéreuse se conservera longtemps mais une moins chère aura sans doute besoin d'être remplacée au bout de quelques années. La moquette convient à presque toutes les pièces. Le salon possédant un fort taux d'humidité, il faut éviter de les revêtir avec (à moins d'acheter des dalles de moquette spécifiques aux salles d'eau).

On peut les poser également sur d'autres types de revêtements, par exemple pour augmenter le confort et réduire le bruit d'un carrelage ou d'un parquet





Comparaison des revêtements de sol

	Carrelage	Moquette	Linoléum	Parquet
Résistance aux passages				
Résistances aux tâches				
Facile d'entretien				
Esthétique				
Isolation phonique				
Coût				

Qualités de l'espace et du professionnel

L'espace

couleur
Décoration, **éclairage**

Bruit, Calme, **agréable**
Fauteuil, musique

Stérilisateur, Lavage, odeur
Balai, **aération**

Chauffage, Dimension
Tablette
Ergonomique, **En ordre**
Rangé

Incendie, produit,
électrique

- **Esthétique**
- **Confortable**
- **Propreté et hygiène**
- **Pratique et professionnel**
- **Sécurité**

Le professionnel

Apparence, coiffé
Tenue, sourire, regard

Intentionné , gestes, doux
Accueillant

Corporel , tenue
Mains

Technicien, prestance
Organisé, savoir faire
Vocabulaire, artiste
Attitude, morale

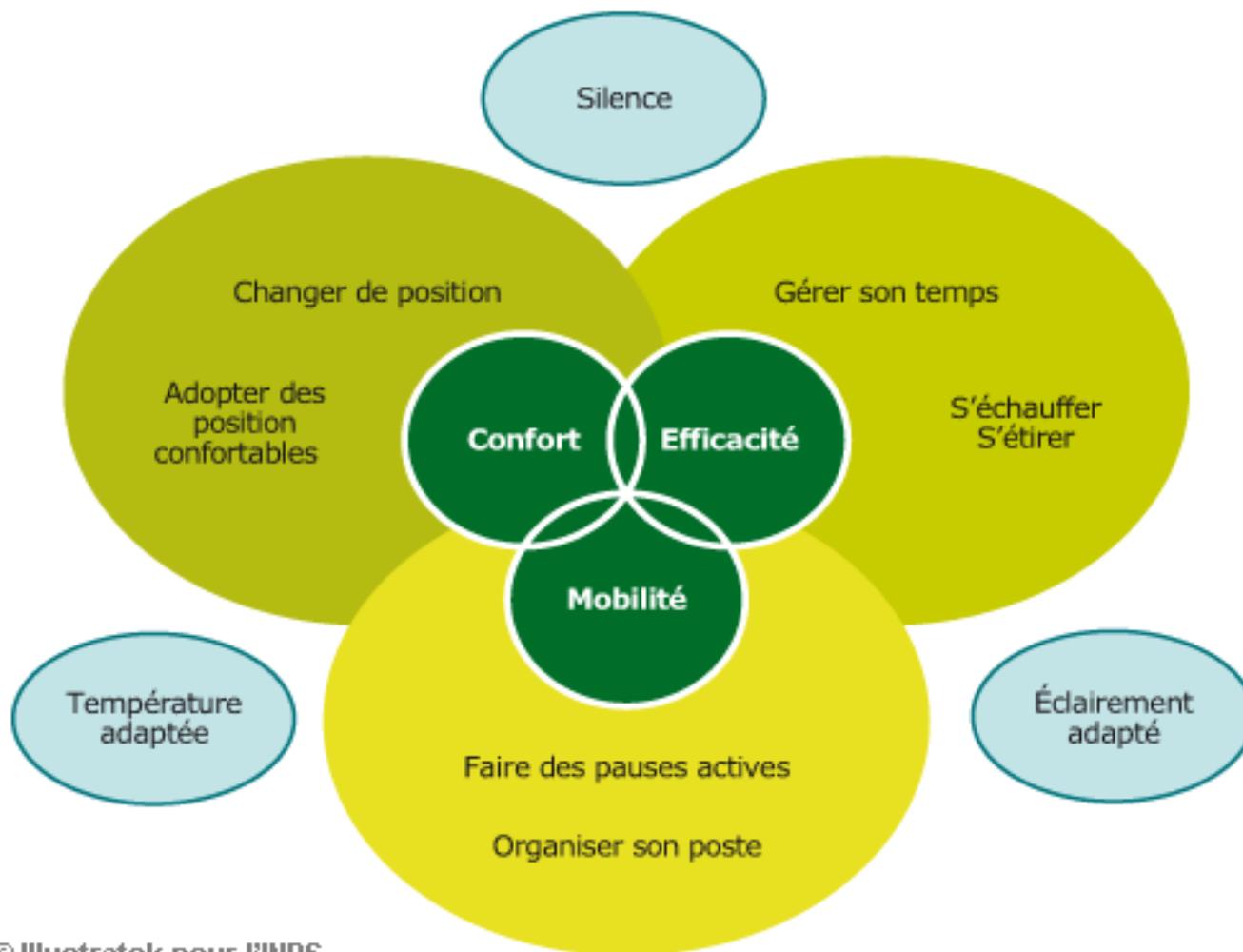
Respect des règles, attentif

Le stress

- **Les causes:**
- L'amplitude horaire des salons de coiffure, les fluctuations de fréquence en semaine (le fameux pic du samedi) et sur l'année, la gestion de la clientèle
 - le déclin de la prise de rendez-vous
 - la conduite de son entreprise
 - la crainte de l'agression, etc., sont autant de facteurs de risque de surmenage.
- **Les effets:**
- Loin d'être négligeables mais encore trop souvent négligés, les effets du surmenage sur la santé sont importants :
- fatigue mentale, détérioration des facultés de concentration et d'attention
- fatigue physique
- troubles du sommeil ; troubles de l'humeur et du comportement : irritabilité, hyperactivité...
- troubles du comportement alimentaire (grignotage, prise de poids ou au contraire perte d'appétit) et troubles digestifs
- Risque accru d'accidents
- Conséquences familiales et sociales, conflits,
- Absentéisme...
- Les solutions: (suite prévention)

Prévention

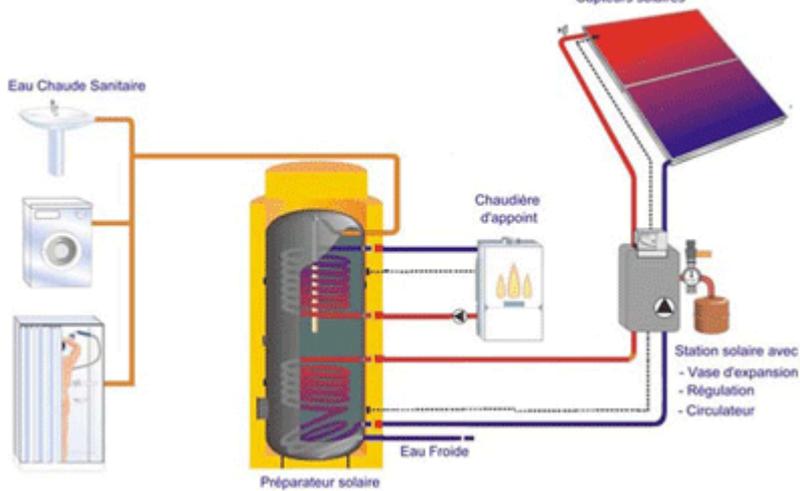
- **Veillez à bien organiser et planifier votre activité, à réfléchir aux aménagements possibles**
- **N'abusez pas des excitants (café, tabac, alcool), ni des médicaments**
- **Contrôlez l'ambiance sonore et thermique de votre salon et organisez, autant que possible, une rotation des tâches ; (les bienfaits de la communication au sein d'une équipe sont souvent minorés)**
- **Prenez du temps pour vous et faites régulièrement des pauses**
- **Pratiquez une activité sportive régulière**
- **Mangez équilibré et buvez régulièrement de l'eau.**



Eau dure

- Le traitement contre le calcaire est préconisé aux particuliers qui habitent dans des régions où l'eau est particulièrement **dure**.
- Une eau trop dure, c'est-à-dire trop **calcaire**, peut entraîner de nombreux inconvénients :
 - Entartrage des équipements contenant de l'eau chaude : parois des canalisations, des ballons d'eau chaude et des chaudières.
 - Entartrage des appareils de distribution de l'eau : robinets, pomme de douche.
 - Tâches blanches sur les zones nettoyées.
 - Moins bonne efficacité des produits détergents qu'il est nécessaire d'utiliser en plus grande quantité : lessives, savons.
 - Cheveux secs, rêches, ternes ...
- Deux systèmes permettent de lutter contre le tartre :
 - L'adoucisseur : il réduit le taux de dureté de l'eau.
 - Le détartreur ou le filtre antitartre : il empêche l'entartrage mais n'a pas d'effet sur la dureté de l'eau.

Chauffage de l'eau: Solaire et électrique



- Ecologique et gratuite à l'usage : produit seul l'eau chaude en été et permet en hiver de préchauffer l'eau de votre chauffe-eau traditionnel.
- - Coût d'achat élevé.
- - Nécessité d'un chauffage d'appoint car le solaire ne peut couvrir 100% des besoins toute l'année.

Electrique à accumulation

Faible investissement

Coût d'utilisation. Rendement global très faible . Chauffage la nuit uniquement : panne d'eau chaude à moins de forcer le chauffage en journée. Evitez absolument les modèles premiers prix, ils ont généralement une résistance au contact direct de l'eau

.

- **Brûleur et ballon intégrés à une chaudière à gaz**

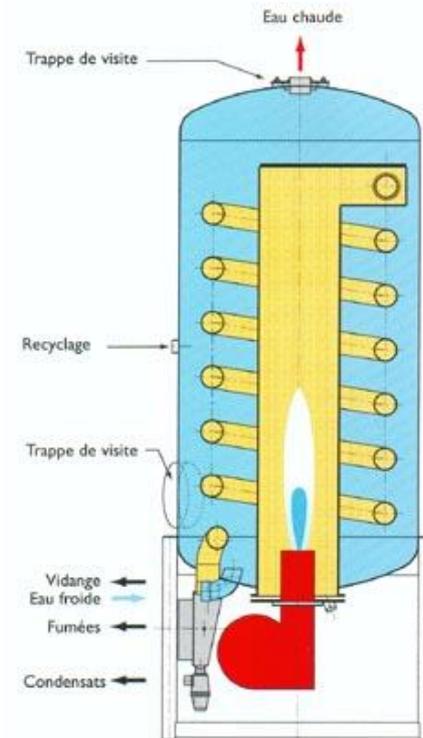
Souple d'utilisation.

- - Faible encombrement
- Coût élevé des chaudières de ce type (de l'ordre de 2500 €).
- Le même brûleur sert pour l'eau chaude et le chauffage

Chauffe-eau instantané électrique

Eau chaude tout à fait potable, pas de risque de légionnelle. Pas de perte de chaleur par l'enveloppe d'un ballon

Faible encombrement Système courant en Allemagne mais quasiment pas distribué en France car incompatible avec la politique tarifaire d'EDF. La puissance instantanée dépasse les 15 kW, ce qui rend l'abonnement au compteur prohibitif.



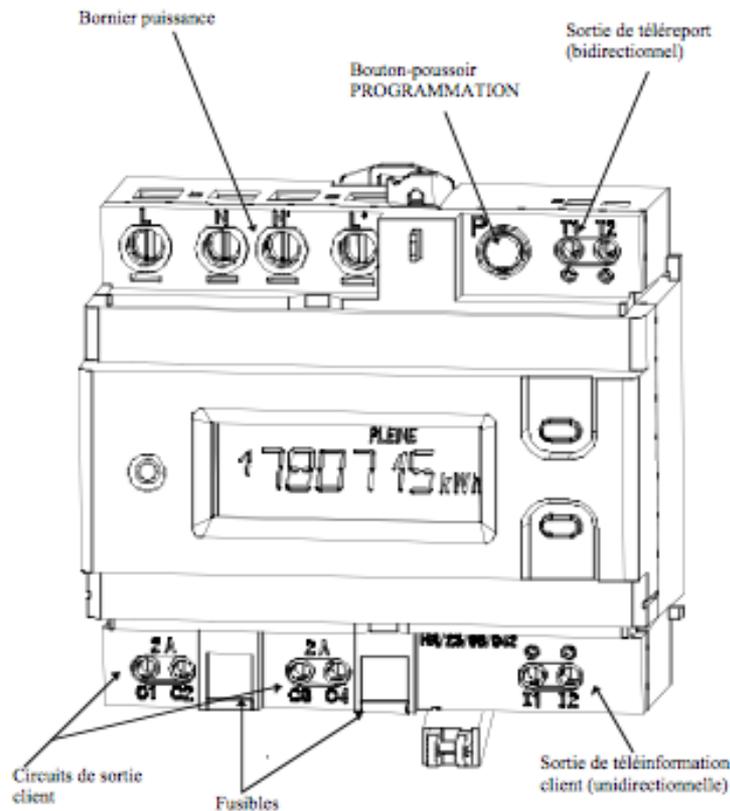
Electrique à accumulation

Faible investissement

Coût d'utilisation. Rendement global très faible
Chauffage la nuit uniquement (tarif nuit)
panne d'eau chaude si trop de clients

Electricite

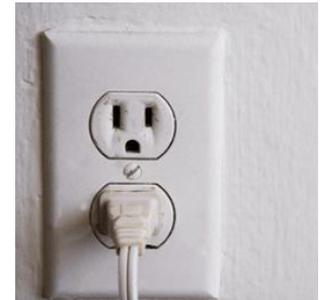
- Les spécificités de la salle d'eau
Il est interdit de placer **prise, lumière ou appareil électrique** dans la zone de bac (2,40 m minimum)



Risques électriques

Electrisation : désigne les différentes manifestations physiopathologiques dues au passage du courant électrique à travers le corps humain.

Electrocution : désigne la mort consécutive à l'électrisation.



- Le passage du courant électrique à travers le corps, même de faible intensité, est dangereux, provoquant des excitations musculaires violentes pouvant entraîner des séquelles temporaires ou permanentes, ou pire, la tétanisation et la mort immédiate. Les accidents d'origine électrique, s'ils sont relativement plus rares sont beaucoup plus souvent mortels que tous les autres types d'accidents répertoriés.

Mesures de sécurité lors de l'utilisation du matériel électrique

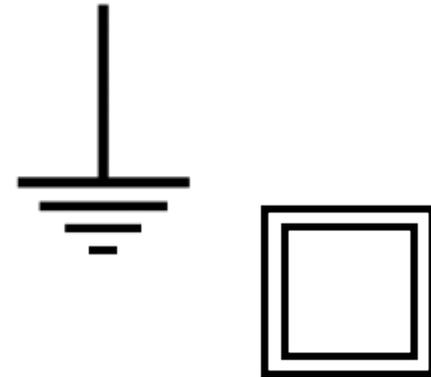
- Le matériel électrique doit toujours être utilisé avec soin, en veillant à ne pas le détériorer par des chocs, une immersion, un échauffement excessif... L'utilisateur de ce matériel est tenu d'en surveiller l'état apparent et de signaler toute détérioration à un électricien.



protéger les fils conducteurs du risque d'écrasement en ne les déroulant pas en travers du passage d'un véhicule,
débrancher les appareils en tirant sur la fiche et non sur le fil,
ne jamais bricoler une prise électrique endommagée,
ne jamais laisser une rallonge branchée à une prise sans qu'elle soit reliée à un appareil électrique,
ne jamais utiliser un fil pour tirer ou déplacer un appareil électrique,
ne jamais toucher à un fil dénudé dont on ne perçoit qu'une extrémité,
ne jamais toucher une prise avec les mains mouillées.

Les classes des matériels électriques

- **0**
- isolation principale
pas de possibilité de relier les masses entre elles ou à la terre
Utilisation interdite sur les [lieux de travail](#). Pas de symbole
- **I**
- isolation principale
masses reliées entre elles et à la terre Utilisation possible sur les lieux de travail pour les machines fixes
- **II**
- isolation renforcée (ou double isolation)
masses non reliées à la terre Utilisation possible sur les lieux de travail pour les machines non fixes
- **III**
- alimentation en très basse tension de sécurité (TBTS) ou de protection
masses non reliées à la terre
alimentation sécurisée (transformateur de sécurité) Obligatoire sur les appareils portatifs, non fixes en milieu confiné humide ou mouillé Indication de la tension nominale (maximale)



RISQUES

PRINCIPALES PRÉCAUTIONS

Glissades, chutes

Poser des sols antidérapants.
Nettoyer avec un support humide.

Coupures, piqûres

Utiliser des rasoirs jetables.
Se désinfecter immédiatement en cas d'affection.
Désinfecter les matériels entre 2 clients (obligatoire depuis 1902).

Contamination biologique

Protéger les voies respiratoires en cas de pandémie grippale.

**Mauvaise qualité
de l'air ambiant**

Aérer les locaux de travail.
Installer des extractions localisées pour certaines fonctions (décoloration par exemple).
Nettoyer par aspiration ou balayage humide pour éviter la dispersion des poussières.

**Électricité : contact avec
éléments dénudés et sous
tension, humidité**

Maintenir les armoires électriques fermées.
Identifier l'emplacement des installations.
Utiliser des matériels conformes avec double isolation si possible (marquage CE depuis le 10 octobre 2000).

Incendie

Sécuriser les stocks de produits inflammables (bombes aérosols, solvants...).
Former le personnel à l'utilisation des extincteurs.
Afficher le Plan d'évacuation.

installation et aménagement des locaux

- - **eau**:+ compteur, circuit, chauffe-eau, adoucisseur, évacuation eau dure: effets sur les produits les cheveux:
- - **électricité**: + compteur, circuit, prise sécurité, santé :
- **Aération**: ventilation mécanique contrôlée (électrique) air renouvelé
- **Chauffage, climatisation**: gaz, électrique confort
- **Éclairage**: source lumineuse résultat travail, ambiance, naturel
- **Les revêtements de sol et des murs**: facile d'entretien, peu couteux, résistant à l'usure aux taches
- **Le mobilier**: meubles fixes ou mobiles; propre
- **Matériel**: instruments ou machines utilisés pour un service
- **Outils**: instruments légers, accessoires employés lors du service
- **Poste de travail**: lieu où est exécuté un service
- **Espace**: zone du salon (accueil, vente, technique, coiffage, laboratoire, réserve)
- **Salon: confortable...salon: pratique (bien agencé), propreté et hygiène (désinfection, aéré...) en ordre (rangé),esthétique (couleur, ambiance), confortable (ergonomique), sécurité (protection incendie)**
- **Les moyens de comparaison**:
puissance, rendu des couleurs, durée de vie, coût (éclairage)

Esthétique, acoustique, résistance, facilité d'entretien (revêtement)

Coût, résistance, maniabilité, encombrement, entretien, confort, ergonomie, fiable, résistant ...

Prévention des maladies dans la coiffure

Risques	Les causes	Les conséquences	La prévention
Chimique	Les produits (ammoniacque, eau oxygénée, tensioactif, persulfate ...) Non port des gants	Allergie cutanée eczéma Allergie respiratoire Brulure pollution	Gants Touche d'essai Aération diagnostic Respect du mode d'emploi Élimination des déchets Formation du personnel
Pathologique TMS Stress Trouble auditif, oculaire, respiratoire	Les techniques (gestes répétitifs, postures ...) Manque d'espace Rythme de travail	Lordose Scoliose Tendinite Varices Sciatique Arrêt de travail	Ergonomie, pieds à plat, Dos droit, bras surélevés, flexion du poignet, bien chaussé Aménagement du poste de travail, éclairage, varier les tâches Outils adaptés
Microbiologique	L'infection (Virus, coupures) Hépatite	Microbe pathogène Teigne Gale	Désinfection Antisepsie Mains propres
Électrique	Installation appareils	Brûlure Électrisation Electrocution	Installation aux normes Double isolation Prise de terre



Dans le salon

- 1 Charte de Développement durable de la profession de la Coiffure
- 2 Ampoules "basse consommation"
- 3 Sèche-cheveux faible intensité pour cheveux courts
- 4 Sprays mécaniques et mousses coiffantes
- 5 Lavabos avec économiseurs d'eau ou mousseurs
- 6 Bacs de rinçage avec mitigeurs
- 7 Fauteuils aux bacs ergonomiques
- 8 Tabourets ergonomiques (pour le personnel) et tablettes à roulettes
- 9 Minuteur pour l'éclairage de nuit (éteindre à 22 h)
- 10 Toilettes avec chasses d'eau à double débit
- 11 Climatiseur "basse consommation" (réversible)
- 12 Serviettes et peignoirs pour les clients rangés dans le placard approprié
- 13 Outils des coiffeurs propres sur leurs tablettes, certains sous vide comme ciseaux, tondeuse et stérilisateur
- 14 Rampe d'accès pour les personnes en fauteuil roulant

Au laboratoire

- 15 Tablette avec bac et bol pour préparer les couleurs et les mélanges
- 16 Hotte de ventilation ou fenêtre
- 17 Poubelles pour trier les déchets (déchets dangereux, déchets non dangereux)

- 18 Gants en vinyle ou nitrile à disposition et tabliers
- 19 Affiche avec des consignes à respecter lors de l'application des couleurs
- 20 Classeur réunissant les fiches de données de sécurité
- 21 Produits rechargeables
- 22 Shampoings et couleurs naturelles

À la "laverie"

- 23 Machines à laver "basse consommation" (étiquette énergétique "A")
- 24 Sèche-linge "basse consommation" (étiquette énergétique "A")
- 25 Lessive avec un label NF environnement ou Ecolabel européen ou une boule ionisante (qui remplace la lessive)

Dans une salle de repos

- 26 Affiche de sensibilisation aux gestes verts
- 27 Mobilier pour se reposer
- 28 Réglementation CHSCT d'hygiène et de sécurité
- 29 Brochure Régime Prévoyance et Santé des Institutions de la Coiffure
- 30 Chaudière à condensation avec thermostat d'ambiance (réglé sur 19 à 22 °C)

Sous le salon / à l'extérieur

- 31 Un raccordement au réseau de collecte des eaux usées

Les fonctions des espaces et des zones:

- Réserve: ranger par ordre, rapidité de travail, protéger, conserver durablement, faciliter l'inventaire (éclairage, aération, t° constante ; étagère, placard ;
- Laboratoire: préparer, laver les outils, le linge (eau, électricité, aération, t° agréable, éclairage ; évier, plan de travail, machine à laver, sécher,
- Vente: mettre en valeur, présenter les gammes, indiquer les prix, proposer les produits, (éclairage, linéaire, présentoir, affichette, pub, poster
- Accueil:
- Bac : laver, embellir, masser, rincer les techniques, traiter, (eau, éclairage, aération, chauffage ; bac, douchette, fauteuil,

Service	ergonomie	Hygiène sécurité	Réglementation	Qualité de service
Coiffeur	<p>Troubles musculo squelettiques</p> <p>Troubles circulatoire</p> <p>Gestes répétitifs</p> <p>Postures déplacements</p>	<p>contact cutané :Microbiologiques (infection):</p> <p>Contact fil dénudé: Électriques (brûlure, électrisation):</p> <p>Troubles respiratoires:</p> <p>Allergies:</p> <p>Troubles nerveux:</p>		Ce que le client est en droit d'attendre
Produit Matériel Mobilier	<p>Pratique, confortable:</p> <p>Aménagement:</p>	<p>Utilisation, précautions, conservation</p> <p>Désinfection:</p>	Désinfection:	
Local Espace	Confort:	aération, lumière, température, bruit, ambiance, eau:	<p>Désinfection:</p> <p>Électricité:</p> <p>Incendie:</p>	

Produit cosmétique:

- **Définition:** se dit de toute préparations non médicamenteuse, destinées au soin du corps, à la toilette et à la beauté.
- **Fonctions:**
 - Nettoyer et ou parfumer (le shampoing)
 - Modifier l'aspect (la permanente, la couleur)
 - Protéger (soin protecteur anti u.v.)
 - Maintenir en bon état (soin restructurant pour cheveux secs)
 - Corriger les anomalies (lotion traitante anti pelliculaire)

Définitions

- **Médicament:** Définition: substance administrée en vue de traiter ou de prévenir une maladie ou de corriger une fonction organique
- **Substances prohibées:** Interdit à la délivrance et l'utilisation (amino nitro phénol, sels métalliques ...)
- **Substances soumises à restriction:** Dont la concentration, le champ d'application (l'usage), les conditions d'emploi et précautions ainsi que l'étiquetage sont réglementés
- *Exemple:* l'acide thioglycolique Ne pas dépasser 8%(loi du 17 mars 1949)
Interdit à la délivrance directe au public (loi du 17 mars 1949) Étiquetage: nom, concentration, poids net, adresse fabricant, rouge: utilisé pour friser les cheveux uniquement, locaux aéré(16 avril 1968) Usage professionnel, 11%, éviter contact avec les yeux ..., suivre mode d'emploi, à conserver hors de la portée des enfants ... (16 août 1985) numéro de lot, liste ingrédients, fonction du produit , précautions d'emploi
- **Substances autorisées:** Sans réglementation particulière

Etiquetage

- **Ingrédients/composition**
- La présente directive définit la liste des substances qui ne peuvent entrer dans la composition des produits cosmétiques (annexe II) et la liste des substances que les produits cosmétiques ne peuvent contenir en dehors des restrictions et conditions prévues (annexe III).
- La directive dresse également la liste des colorants (annexe IV), des agents conservateurs (annexe VI) et des filtres UV (annexe VII) que les produits cosmétiques peuvent contenir.

- **Étiquetage**
- Les récipients et/ou emballages doivent porter, en caractères indélébiles, facilement lisibles et visibles:
 - le nom ou la raison sociale, et l'adresse ou le siège social, du fabricant ou du responsable de la mise sur le marché du produit cosmétique établi à l'intérieur de la Communauté;
 - le contenu nominal au moment du conditionnement indiqué en poids ou en volume;
 - la date de durabilité minimale annoncée par la mention "À utiliser de préférence avant fin..." pour les produits dont la durabilité minimale est inférieure à 30 mois;
 - la durée d'utilisation après ouverture sans dommage pour le consommateur pour les produits dont la durabilité minimale excède 30 mois. Cette information est indiquée par un symbole spécial qui représente un pot de crème ouvert;
 - les précautions particulières d'emploi;
 - le numéro de lot de fabrication ou la référence du produit permettant l'identification de la fabrication;
 - la fonction du produit.
- Cette information doit figurer dans la ou les langues nationales ou officielles de l'État membre concerné.
- En outre, l'étiquette doit indiquer la liste des ingrédients, dans l'ordre décroissant, précédée de la mention "ingrédients". Les compositions parfumantes et aromatiques sont mentionnées seulement par les mots 'parfum' et 'arôme', sauf lorsque celles-ci sont identifiées comme cause importante de réactions allergiques de contact parmi les consommateurs sensibles.

Définitions

Agents conservateurs : Les substances qui sont exclusivement ou principalement destinées à empêcher le développement de micro-organismes dans le produit cosmétique

Colorants: Les substances qui sont exclusivement ou principalement destinées à colorer le produit cosmétique, l'ensemble du corps ou certaines parties de celui-ci, par absorption ou réflexion de la lumière visible; les précurseurs de colorants capillaires d'oxydation sont également considérés comme des colorants

Produit pour les cheveux: Un produit cosmétique destiné à être appliqué sur les cheveux ou le système pileux du visage, à l'exception des cils



la qualité de service

- **ISO** : organisation internationale de standardisation (normalisation)

Parce Que le nom de l'Organisation internationale de normalisation donnerait lieu à des abréviations différentes selon les langues ("IOS" en anglais et "OIN" en français), il a été décidé d'emblée d'adopter un mot dérivé du grec isos, signifiant "égal". La forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours ISO.

Ce qu'est l'ISO

L'ISO est un réseau d'instituts nationaux de normalisation de 157 pays, selon le principe d'un membre par pays, dont le Secrétariat central, situé à Genève, Suisse, assure la coordination d'ensemble.

L'ISO est une organisation non gouvernementale.

L'ISO peut donc agir en tant qu'organisation de liaison permettant d'établir un consensus sur des solutions répondant aux exigences du monde économique et aux besoins de la société, notamment ceux de parties prenantes comme les consommateurs et les utilisateurs

- **Concept de qualité:** définition des caractères spécifiques d'un produit ou d'un service par rapport à l'objectif ciblé
-
- Exemple: le service de permanente élaboré selon un nouveau concept de qualité
-
- Le concepteur (personne chargée de la conception d'un projet pour un produit ou un service) conçoit (élabore, imagine) pour le service une nouvelle façon de le percevoir et de le réaliser.
-
-
- **La qualité totale** impose de contrôler l'ensemble du service et visé à une satisfaction complète du client
- **La qualité de service** s'applique:
-
- - au respect du déroulement
- - à la technique ou méthode convenablement exécutées
- - à la bonne utilisation du produit sans risque
- - à la satisfaction de la cliente
- - à la satisfaction du coiffeur
-

- **La démarche de qualité** est une manière de penser, de raisonner permettant d'élaborer la méthode à employer pour réussir le service
- **Le cercle de qualité** composé de plusieurs personnes se réuni dans le but d 'améliorer la qualité de service
- **Les outils d'évaluation:** permettent de résoudre les problèmes rencontrés au salon, dans son travail
- - le diagramme causes/effets = proposition de résolution de problème
- 3Q O C P

L'accueil de la clientèle Un acte commerciale

- **quoi** : définition : Réception que l'on fait à quelqu'un ; action de recevoir quelqu'un avec un certain cérémonial
- **qui** : la cliente (une personne unique)
- **quand** : dès son entrée dans le salon
- **où** : dans la zone d'accueil
- **combien** : tous les clients
- **Pourquoi**: met en confiance, à l'aise; met en condition et facilite la communication; créer un climat favorable à l'échange
- **étude du questionnaire** : phrase d'accueil et premier diagnostic
- **comment** : déroulement du protocole; se rendre disponible
- Indiquer les préparations à effectuer pour réaliser l'accueil ?
- *du local, de la zone d'accueil* : propre, en ordre, pratique, confortable, hygiène, ambiance...
- *du coiffeur* : propre, hygiène, tenue (présentation, maquillage, coiffure), disponible, de bonne humeur, ...

Fiche d'évaluation de l'accueil

Critères d'évaluation	Evaluation	Observations
<p>Aller vers le client Ne pas le faire attendre Avoir le sourire Phrase d'accueil Vocabulaire Elocution Ton Politesse Oter les vêtements (parapluie...) Accompagner, guider, Faire patienter Renseigner (du but de la visite) Proposer ses services (lecture, café...) Conseiller (tarif, horaires)</p>		

3 Q O C P

- Le QQQOCP permet aussi d'analyser puis de résoudre des problèmes :
-
- Exemples : votre cliente se plaint de ses cheveux ternes et rêches et secs au toucher depuis sa permanente. Le matin elle n'arrive pas à se recoiffer pourtant elle utilise un peigne et ses doigts. Elle a des cheveux colorés et sensibilisés
-
- Qui: la cliente
- Quoi: les cheveux secs, rêches, ternes au toucher et se recoiffer
- Quand: après la perm, lors du coiffage le matin
- Comment: en se coiffant avec les doigts ou un peigne
- Pourquoi: cheveux permanentés, colorés, sensibilisés
-
- Proposition :
- Utiliser un sh et soin adapté aux cheveux perm et colo
- Se remouiller les cheveux avant de les recoiffer
- Utiliser des produits coiffants
- Choisir des produits de perm et colo plus doux ...
-