

MODE D'EM- PL

LES FAITS SAILLANTS
DU DIAGNOSTIC
DE LA MAIN-D'ŒUVRE
DANS LE SECTEUR
DE LA COIFFURE

06



MODE D'EM- PLOI

©

Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels,
octobre 2006

360, rue Notre-Dame Ouest, bureau 103
Montréal (Québec) H2Y 1T9
514-844-3020 / 1-866-682-6040
www.soinspersonnels.com

ISBN 2-923126-27-0

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, octobre 2006
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, octobre 2006

Emploi
Québec 

Ce document a été réalisé grâce à l'aide financière d'Emploi-Québec.

MODE D'EM- PLOI

VIUDE D'EM- PLOI







PRÉAMBULE CE SOMMAIRE PRÉSENTE LES FAITS SAILLANTS DU *DIAGNOSTIC DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SECTEUR DE LA COIFFURE – 2006*. UNE INITIATIVE DU COMITÉ SECTORIEL DE LA MAIN-D'ŒUVRE (CSMO) DES SERVICES DE SOINS PERSONNELS ET DE COIFFURE QUÉBEC, CE DIAGNOSTIC PRÉSENTE UNE ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS D'UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2006 AUPRÈS DE 324 EMPLOYEURS ET DE 376 TRAVAILLEURS AUTO-NOMES ŒUVRANT DANS CE SECTEUR PARTOUT AU QUÉBEC. / IL S'INSCRIT DANS LA MISSION DU CSMO, LAQUELLE EST DE FAVORISER LA PRISE EN CHARGE PAR LES ENTREPRISES, LES PROFESSIONNELS ET LES TRAVAILLEURS, AINSI QUE LE DÉVELOPPEMENT ET LA RECONNAISSANCE DE LEURS COMPÉTENCES, NOTAMMENT DANS LE SECTEUR DE LA COIFFURE. / CE SOMMAIRE VISE À ILLUSTRER DE FAÇON CONCISE LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ET DE SOULIGNER LES ENJEUX QU'ILS DÉVOILENT. ON Y TROUVERA DONC LES PRINCIPAUX CONSTATS CONCERNANT LES SERVICES OFFERTS, LA GESTION DES ENTREPRISES, LA FORMATION DES TRAVAILLEURS, AINSI QU'UN APERÇU DES PRINCIPALES TENDANCES DES PROCHAINES ANNÉES DANS LES DOMAINES DES SERVICES OFFERTS ET DU MARCHÉ DE L'EMPLOI. **BONNE LECTURE!**

s'arranger les cheveux. Il se coiffe.
rosse

COIFFEUSE n. f.

personne qui fait le métier de couper et
de coiffer le cheveux.

COIFFURE n. f.

1. « La coiffure est un art dont le cheveu
est la matière première. Elle consiste à
donner des soins de beauté et des con-
seils. La coiffure est un service qui impli-
que des contacts humains et la prise en
considération des tendances globales de
la mode. Elle répond à un besoin essen-
tiel de valorisation chez la personne et
elle a un rôle de complément à la per-
sonnalité. »

2. Ce qui sert à couvrir ou à orn-
er la tête. Porter une coiffure. Coiff-
ure caractéristique.



23 000
travailleurs et travailleuses au sein de l'industrie de la coiffure au Québec.

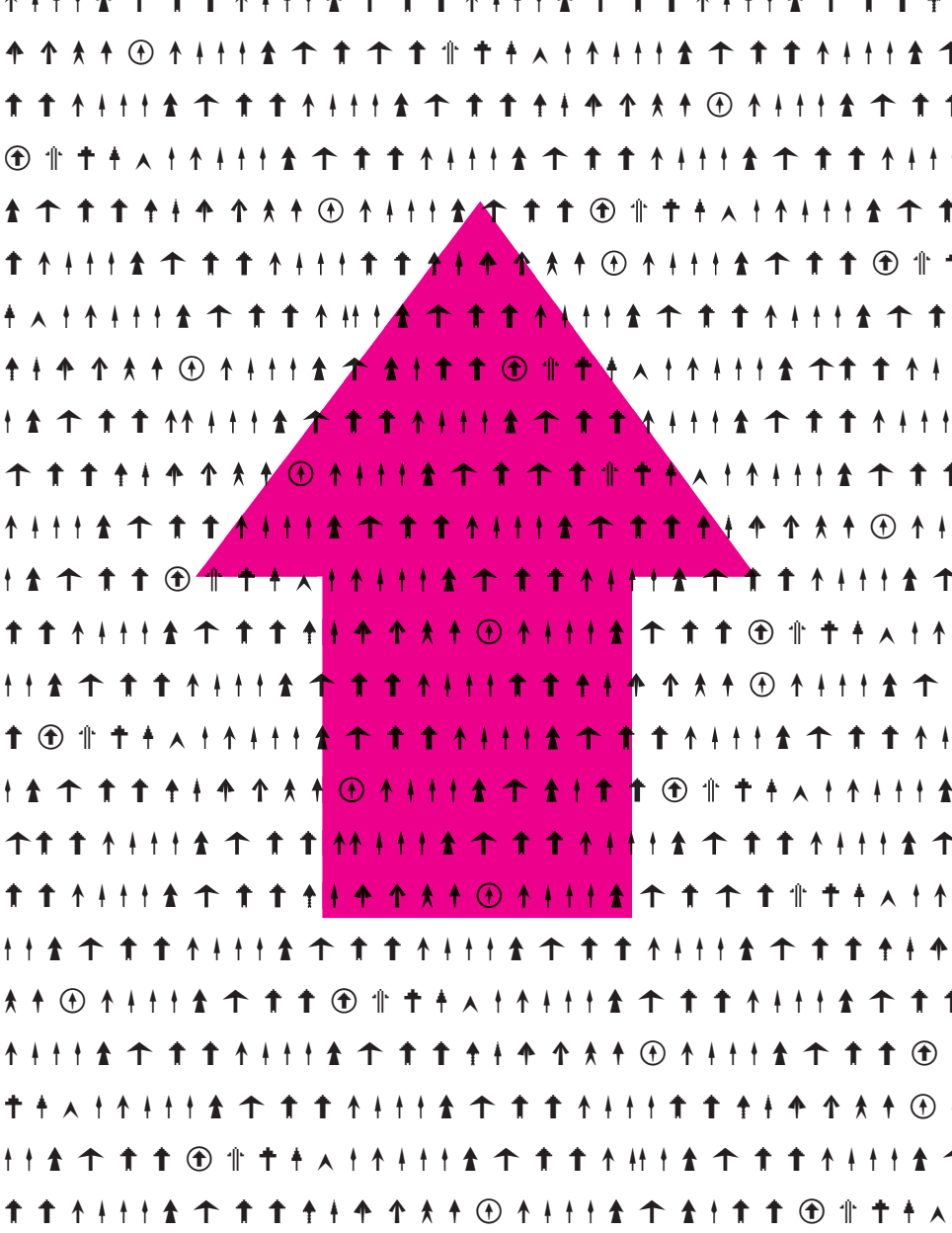
7 200
entreprises de coiffure au Québec, selon les *Pages Jaunes*.

60%
de ces travailleurs sont âgés entre 25 et 44 ans.

82%
étaient des femmes, en 2001.

COMBIEN
GÉNÈRE
L'INDUSTRIE
DE LA
COIFFURE
?

La coiffure fait partie de l'industrie des services de soins personnels, laquelle a vu ses recettes (au Canada) augmenter de 3,2 milliards de dollars en 2002 à 3,9 milliards de dollars en 2004, selon l'Enquête annuelle sur le secteur des services personnels. L'Enquête sur les dépenses des ménages montre une croissance régulière des dépenses en coiffure tant au Québec qu'au Canada. Par ailleurs, les dépenses annuelles moyennes en coiffure au Québec pour 2004 (401\$) sont plus élevées que la moyenne canadienne (392\$) et ne sont réellement dépassées que par l'Ontario (416\$).



UN MÉTIER
DÉRÉGLEMENTÉ
?

Le Québec est la seule province canadienne
à avoir déréglementé le métier de coiffeur (en 1985).

Il n'y a donc pas, du moins officiellement, obligation de suivre un programme de formation professionnelle ou une formation par apprentissage. Dans la pratique toutefois, il est très rare que les employeurs embauchent des travailleurs sans formation.



La plupart des coiffeurs interrogés apprécieraient davantage de réglementation quant aux qualifications des coiffeurs **85 %**, aux établissements d'affaires autorisés pour exploiter un salon de coiffure **74 %** et aux tarifs minimums **67 %**.

Plus d'un répondant sur dix **11 %** souhaiterait le retour d'un comité paritaire. Une meilleure formation initiale ou une réponse plus adéquate aux besoins de formation continue **10 %** et une réglementation plus précise de la tarification **9 %** sont également des éléments mentionnés.

Il est clair que l'un des enjeux sensibles de l'industrie de la coiffure présentement concerne la pertinence de resserrer la réglementation pour éliminer des zones grises, en particulier sur le plan des qualifications requises et du travail au noir.

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

= = =

ACCEPTABLES

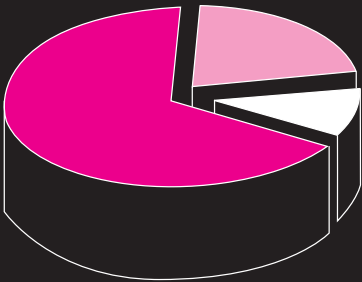


Dans l'ensemble du Québec, les perspectives professionnelles dans l'industrie de la coiffure sont jugées acceptables par Emploi-Québec, pour la période allant de 2005 à 2009.

Cela signifie que, « bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée ».

L'évaluation des perspectives professionnelles par Emploi-Québec distribue les industries entre cinq degrés, soit très restreintes, restreintes, acceptables, favorables ou très favorables.

Source : (IMT en ligne).



Près des trois quarts des coiffeurs interrogés (72,9%) se disent très satisfaits de la formation qu’ils ont reçue et un autre 19 % en sont satisfaits.

Seulement 5 % se disent plutôt ou très insatisfaits.

**UNE FORMATION
INITIALE PUBLIQUE
GÉNÉRALEMENT
APPRÉCIÉE...**



**Principaux besoins en formation
des employés (en %)**

Service à la clientèle	44,1 %
Connaissance des produits utilisés en entreprise	39,4 %
Modes et tendances en coiffure	32,2 %
Formation dans le domaine de la coiffure	29,2 %
Gestion du suivi des clients	22,9 %
Vente des produits	22,0 %
Gestion des caisses	21,2 %
Gestion du cahier de rendez-vous	19,9 %
Autre formation	2,1 %
NRP / NSP	15,3 %

Près des trois quarts des employeurs **73,7 %** affirment offrir une formation de mise en route à leurs nouveaux employés et moins de deux sur dix **18,2 %** affirment le contraire. Le plus souvent, la formation de mise en route porte sur la connaissance des produits utilisés dans l'établissement **64,9 %** et sur le service à la clientèle **64,4 %**.

FORMATION
CONTINUE
?

En moyenne, les employeurs ont fourni 62,27 heures de formation à leurs travailleurs dans l'année précédant l'entrevue. En moyenne, près de sept travailleurs autonomes sur dix 69,7% ont suivi des séances de formation, celles-ci les ayant occupés, toujours en moyenne, un peu plus de 31 heures dans l'année. Plus de trois employeurs sur dix 33,7% ont eu recours aux services de formation d'entreprises spécialisées ou de fournisseurs dans l'année précédente. Du côté des travailleurs autonomes, 89,7% ont eu recours à ces entreprises ou fournisseurs.

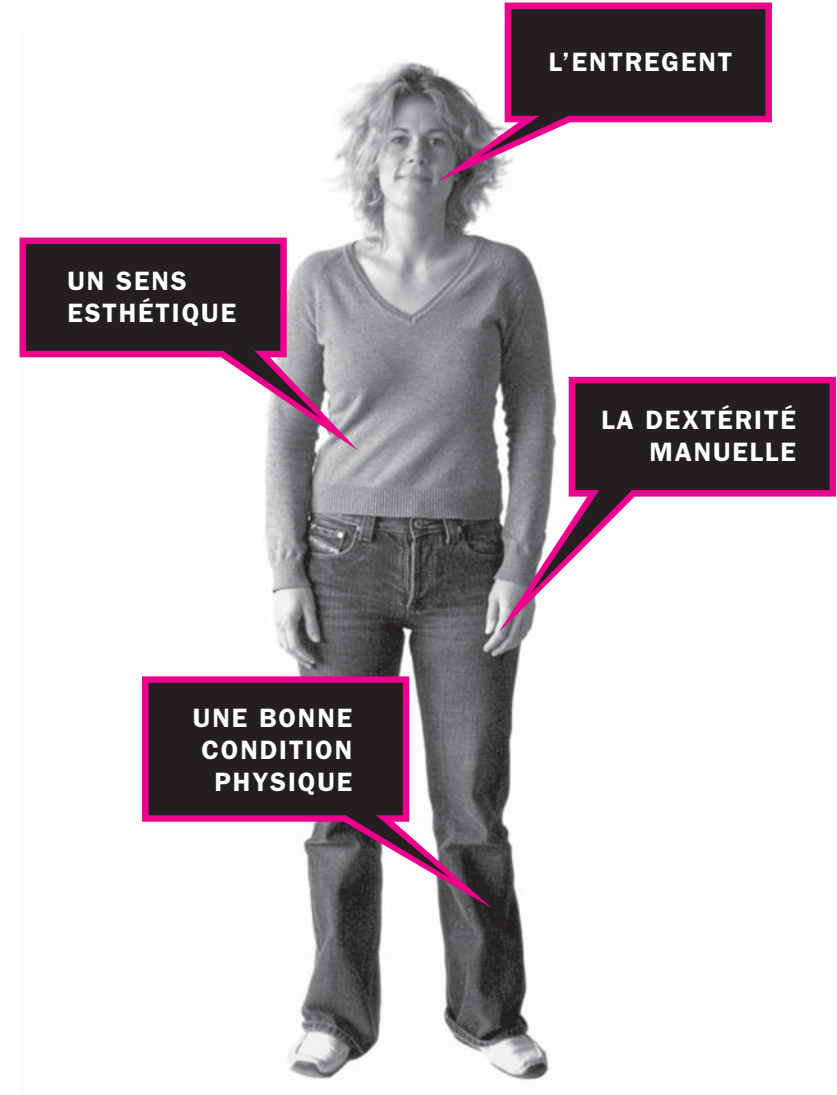
THEMES DE LA FORMATION CONTINUE SUIVIE DANS L'ANNÉE PRÉCÉDANT L'ENTREVUE			EMPLOYEURS	TRAVAILLEURS AUTONOMES
			↓	↓
MODES ET TENDANCES EN COIFFURE	50,3	85,1		
PRODUITS UTILISÉS EN ÉTABLISSEMENT	47,1	23,3		
SERVICE À LA CLIENTÈLE	43,9	5,3		
FORMATION EN COIFFURE SPÉCIALISÉE	43,3	37,4		
VENTE DE PRODUITS	28,9	3,8		
GESTION DU SUIVI DES CLIENTS	28,3	3,1		
GESTION DES CAISSES	24,1	3,1		
GESTION DU CAHIER DE RENDEZ-VOUS	23,0	2,3		
COLORATION	—	19,8		
IO	—	6,5		
AUTRES	0,5	0,8		
NRP/NSP	6,4	0,4		

LES QUALITÉS
REQUISES

?

**CERTAINS CONSIDÈRENT CE
MÉTIER COMME UNE FORME D'ART
ET PENSENT QU'IL FAUT
AVOIR LA VOLONTÉ
DE S'Y INVESTIR COMPLÈTEMENT
POUR BIEN RÉUSSIR.**

SOURCE : (BÉDARD-HÔ, 1999, P. 15).



**LES HAUTS
ET LES BAS
DANS LE MÉTIER
DE LA COIFFURE
?**

HAUTS

- 32,6 %** Le contact avec le public
- 17,4 %** Tout le métier en général
- 13,7 %** La créativité
- 9,0 %** La coloration
- 4,4 %** Couper les cheveux
- 4,3 %** Les tendances, les nouveautés
- 3,6 %** La coiffure
- 3,3 %** La satisfaction de la clientèle
- 3,9 %** Autres
- 7,9 %** NRP / NSP

L'élément plaisant le plus
aux coiffeurs serait
le contact avec le public, alors que
l'élément leur plaisant le moins serait...
les clients difficiles.

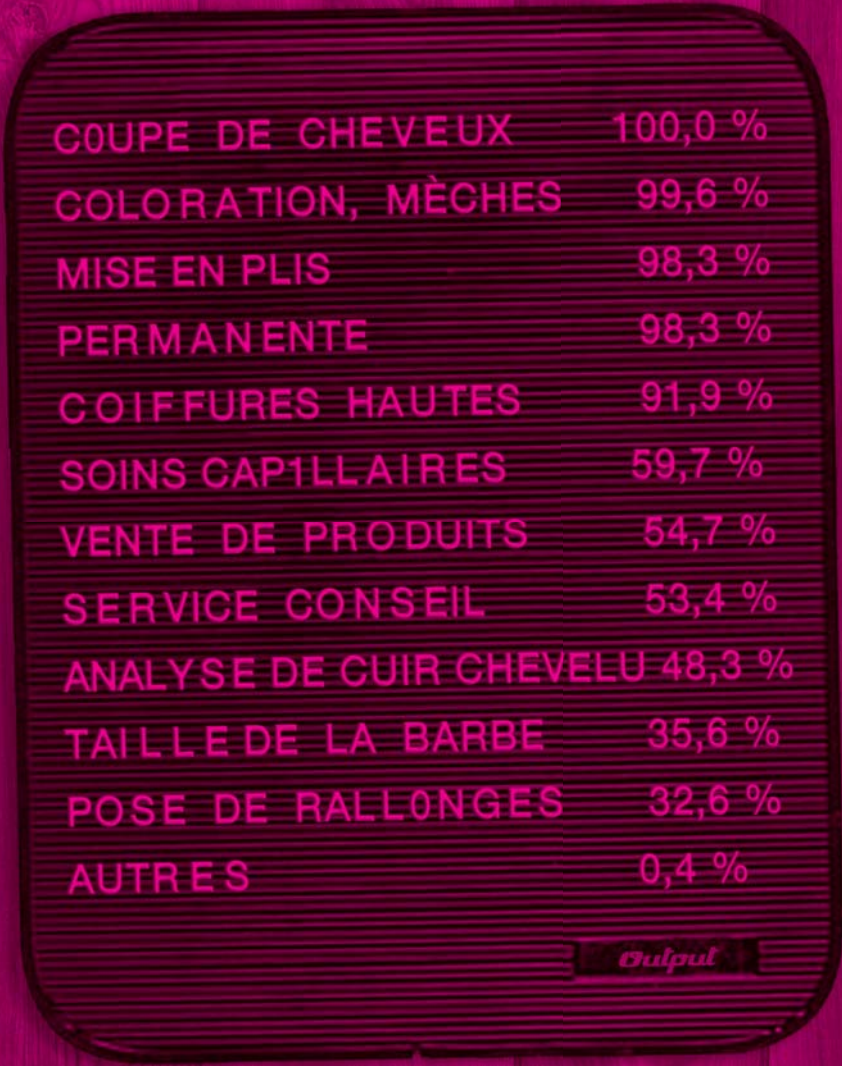
BAS

- 15,1 %** Clients difficiles
- 10,9 %** Horaires exigeants
- 7,6 %** Permanentes ou défrisants
- 3,4 %** La fatigue
- 2,3 %** Gestion des employés
- 2,1 %** La concurrence
- 1,9 %** Coloration, mèches
- 1,4 %** La routine, la monotonie
- 1,4 %** Pas d'avantages sociaux
- 1,3 %** Les retards et annulations
- 0,6 %** Manque d'hygiène (clients)
- 0,4 %** Tresser les cheveux
- 9,4 %** Autres
- 42,1 %** NRP / NSP

L'OFFRE
DE SERVICES
?

Proportion des entreprises
offrant chaque
service spécifique,
employeurs, (en %)

Si les très grandes entreprises ont parfois tendance à offrir une gamme de services plus diversifiée, notamment en ajoutant des services n'étant pas directement liés à la coiffure, la plupart des entreprises offrent l'ensemble des services en coiffure. Les travailleurs autonomes sont parfois un peu plus restreints quant aux services très spécialisés. Une offre de service plutôt uniforme...



179

EMPLOYEURS SUR

324

ONT DES COIFFEURS EN LOCATION DE CHAISE

NOMBRES
D'EMPLOYÉS
EN ENTREPRISE
?

Les entreprises éloignées des centres urbains comptaient plus souvent une seule personne, et avaient tendance à être plus nombreuses à compter 10 personnes ou plus dans la région de Montréal.

On remarque également que les répondants, en vieillissant, ont tendance à être moins nombreux à évoluer dans des entreprises de grandes tailles. Cela s'explique assez aisément, par le fait que les jeunes coiffeurs ont tendance à rechercher de premières expériences de travail dans des entreprises constituées. En vieillissant, en prenant de l'expérience, et après s'être constitué une clientèle, un certain nombre d'entre eux quitteront l'entreprise pour créer leur propre salon ou deviendront des travailleurs autonomes.



LE CONGÉDIEMENT

?

Raison la plus fréquente expliquant le congédiement des employés (en %)

L'attitude face à la clientèle **21,6 %**

Le manque de compétence **16,9 %**

Productivité / rendement insuffisant **8,5 %**

La fiabilité et l'assiduité **4,7 %**

L'intégrité et la loyauté **3,4 %**

La motivation **3,4 %**

Autres **1,7 %**

NRP / NSP **39,8 %**

Les employeurs affirment que les deux principales raisons des congédiements sont l'attitude face à la clientèle **21,6 %** et le manque de compétence **16,9 %**.

Une durée de l'emploi plus longue que dans les autres services de soins personnels...

Critère d'embauche
le plus important dans
l'industrie de la coiffure
(en %)



Dans les faits, la moitié des employeurs **50,4 %** révèle embaucher des recrues possédant à la fois un diplôme et de l'expérience. Il est frappant de voir que près de six répondants sur dix **57,6 %** considèrent comme important le fait qu'un candidat ait déjà une clientèle. Huit employeurs sur dix **79,7 %** considèrent le fait d'avoir un diplôme comme un critère d'embauche. Le DEP est un critère d'embauche pour le plus grand nombre d'entre eux, soit **92 %**. Un peu plus de deux employeurs sur dix **23,3 %** exigent au moins une année d'expérience et une proportion équivalente **22 %** en demande deux.

Pour recruter leurs employés, les entreprises ont surtout eu recours aux annonces dans les journaux **60,2 %** et au bouche à oreille **42,6 %**. Ce sont aussi les deux méthodes que les employeurs considèrent les plus efficaces.

Les employeurs recherchent des coiffeurs
avec une formation et un peu d'expérience...

**SALAIRES
ET MODES
DE RÉTRIBUTION
?**

50 % des employeurs offrent un salaire avec commission

27,5 % offrent un salaire seulement

14 % une commission seulement

Moyenne du salaire le plus élevé **24 760 \$** / Moyenne du salaire le plus

bas **15 500 \$** / Moyenne des salaires annuels selon Emploi-Québec

18 000 \$ / Tarif horaire moyen lorsque payé à salaire seulement **8,48 \$** /

Tarif horaire moyen lorsque payé à salaire et à commission **salaire**

minimum / Taux de commission le plus fréquemment versé aux employés

payés à commission seulement **50 % à 60 %** / Taux de commission

le plus fréquemment versé aux employés payés à salaire et commission

40 % à 50 % / Taux de commission le plus fréquemment versé aux

employés sur la vente de produits **10 % à 15 %**.

**DES SALAIRES
GÉNÉRALEMENT
PEU ÉLEVÉS ET
DES MODES DE
RÉTRIBUTION
TRÈS VARIÉS...**



sous la barre des

**250
000**
\$



Bien que le taux de refus ait été relativement élevé pour cette question, on constate que la plus grande part des répondants avait un chiffre d'affaires se situant sous la barre des **250 000 \$**.

Parmi les employeurs qui ont accepté de répondre, **25 %** évaluait leur chiffre d'affaires annuel à **53 750 \$** ou moins et un autre **25 %** l'estimait égal ou supérieur à **212 500 \$**.

En moyenne, un peu plus de **15 %** de ces revenus provenaient de la vente de produits et plus de la moitié des répondants affirmaient que moins de **25 %** de leurs revenus provenaient de cette activité.

LES DEUX CRITÈRES
CONSIDÉRÉS LES PLUS
IMPORTANTES POUR
FAIRE FACE À LA
CONCURRENCE SONT

COMPRÉHENSION DES BESOINS DES CLIENTS + PROFESSIONNALISME DES COIFFEURS



LA CONCURRENCE

?

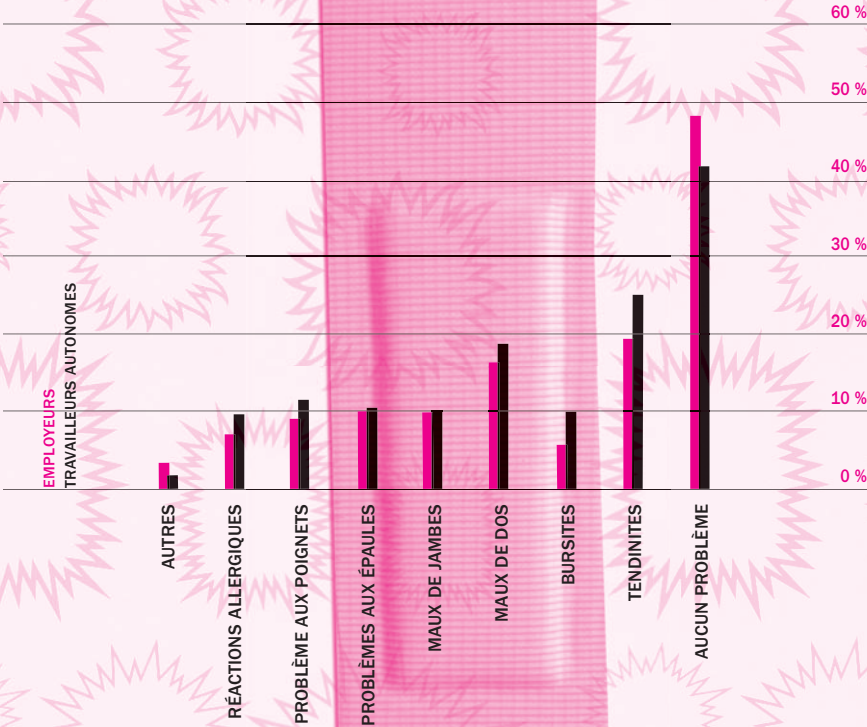
47,9% des coiffeurs évalue la concurrence en coiffure dans leur région de très forte, et **39,6%** la qualifie d'assez forte. Les deux critères considérés, par les répondants, comme les plus importants pour faire face à la concurrence sont la compréhension des besoins des clients **89,6%** et le professionnalisme des coiffeurs **89,3%**. Le prix des services se classe dernier pour ce qui est des répondants le qualifiant de très important **58,7%**. De plus, il est le seul des cinq critères à recueillir une proportion notable de répondants le qualifiant de peu ou pas important **9,1%**.

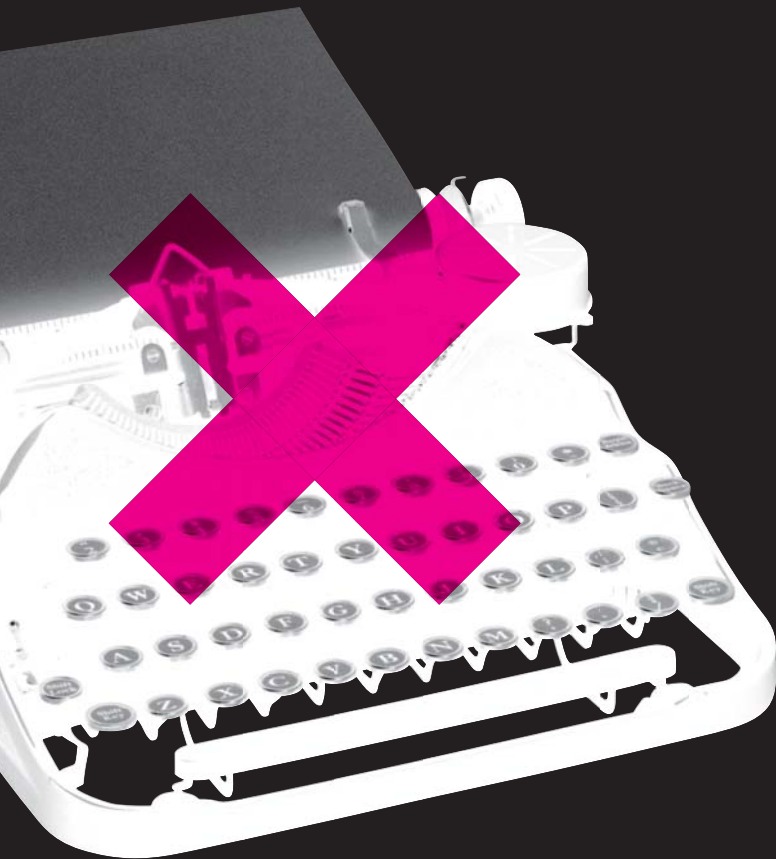
Les entrepreneurs de cette industrie sont très sensibles aux besoins de leurs clients et très attentifs par rapport au professionnalisme de leurs coiffeurs.

LA SANTÉ
AU TRAVAIL
?

Parmi les répondants employeurs, **47,7 %** déclarent qu’eux-mêmes ou certains de leurs employés ont déjà expérimenté des problèmes particuliers de santé liés au travail. Du côté des travailleurs autonomes, **43 %** affirment avoir eu des problèmes de santé liés à l’exercice de leur profession. Le fait d’avoir éprouvé un problème de santé lié au travail augmente avec le nombre d’années de pratique...

Les maux les plus
répandus sont
les tendinites et
les douleurs au dos.





En moyenne, seulement un peu plus de **5%** des répondants affirment utiliser un logiciel pour gérer le cahier de rendez-vous et un peu plus de **8%** le fait pour gérer les fiches clients. L'accès à l'Internet semble poser problème, plus de **40%** de l'ensemble des répondants affirmant y avoir plutôt ou très difficilement accès. Les plus jeunes y ont davantage accès que les autres.

Une pénétration lente
des technologies de
l'information et des
télécommunications (TIC)...





SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC



Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels regroupe
les métiers de la coiffure, de l'électrolyse,
de l'esthétique, de la massothérapie et des
soins du corps.

360, rue Notre-Dame Ouest, bureau 103
Montréal (Québec) H2Y 1T9
Téléphone : 514.844.3020 / 1.866.682.6040
Télécopieur : 514.844.1930
info@soinspersonnels.com

www.soinspersonnels.com



MODE
D'EMPLOI

Direction

Daniel Bouffard

Chargée de projet

Marie-Eve Lefebvre

Chargé de recherche et rédaction

Jean-François Venne Recherche
et Communications

Révision linguistique

Henriette Léveillé / Trans-Trad plus

Graphisme

Output Design

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC



Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels