



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

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

Le soin en vue de diminuer l'apparence de la cellulite

Équipe de production à la société Éduconseil inc.

Responsabilité du projet et collaboration à la rédaction

Lise Horth
Directrice générale

Recherche et rédaction

Lorraine Gaudreau
Analyste

Relecture

Catherine Bouchard
Analyste

Révision linguistique

Sarah Bernard
Rédactrice-révisseuse

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

Andrée Mayer-Périard
Directrice générale

Anne Lauzon
Chargée de projet

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

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

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

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

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

Natacha Bradette
Formatrice et esthéticienne
Tonic Salon Spa

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

Jacinthe Trépanier
Superviseuse
Spa sur le Lac, Hôtel Club Tremblant

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

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

Avec l'aide financière de :



Soin à prodiguer : Effectuer un soin en vue de diminuer l'apparence de la cellulite

☛ CONTEXTE DE RÉALISATION DU TRAVAIL :

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

☛ PRÉALABLES À L'EXÉCUTION DES TÂCHES :

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

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

👉 RESSOURCES MATÉRIELLES UTILISÉES :

- Chaise, fauteuil ou table utile au soin
- Débarbouillette
- Fiche-conseil à remettre à la personne
- Fiche santé de la personne
- Gants
- Literie appropriée (drap, drap de plastique, papier mylar [couverture de survie], couverture chauffante de type professionnel, etc.)
- Lotion désinfectante
- Marchepied
- Outil pour exfolier
- Produits liés au soin (produit exfoliant, produit hydratant, masque, produit de massage, etc.)
- Récipients
- Savon pour les mains
- Serviettes
- Source de lumière adéquate

👉 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS :

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

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

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

👉 **PARTICULARITÉS RELATIVES À L'EXÉCUTION DU SOIN :**

- ▶ Trois tâches sont essentielles dans l'exécution d'un soin visant à diminuer l'apparence de la cellulite, à savoir : exfolier la peau en vue de la préparer au soin, envelopper le corps de la personne et masser la peau. La séquence dans laquelle ces tâches sont exécutées varie d'une entreprise à l'autre. La différence vient, par exemple, du fait que le massage peut être effectué au début du soin, après l'exfoliation ou à la toute fin du soin, après l'enveloppement. La séquence proposée dans le présent profil de compétences l'est donc à titre indicatif. Toutefois, l'exécution des tâches qui y sont exposées est nécessaire pour donner un soin de qualité.
- ▶ De plus, le soin visant à diminuer l'apparence de la cellulite couvre obligatoirement la zone du corps « taille-genoux ». Le soin peut toutefois s'étendre à d'autres parties du corps.

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

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|---|---|
| <p>5. Préparer la personne à recevoir le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Expliquer à la personne la marche à suivre pour s'installer et lui demander si elle aura besoin d'aide pour s'allonger sur la table ou pour s'installer dans la chaise ou dans le fauteuil b. Sortir de la cabine et laisser à la personne le temps de s'installer c. Revenir dans la cabine d. Vérifier le confort de la personne e. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseignements fournis en tous points conformes à la façon dont il est prévu que la personne s'installe selon la pratique en vigueur dans l'entreprise ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Absence d'un délai indu ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Vérification adéquate du confort de la personne ▪ Ajustement approprié de l'intensité du son et de l'éclairage ainsi que de la température |
| <p>➤ Exécution du soin</p> <p>6. Préparer la peau de la personne à recevoir le soin (exfolier)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne de formuler les remarques qu'elle a à faire à propos de l'état de sa peau et de dire comment elle en prend soin à la maison habituellement b. Procéder à l'exfoliation de la peau de la personne selon le protocole en vigueur dans l'entreprise (exfoliation sous la douche ou exfoliation par la personne qui donne le soin) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Écoute attentive des réponses de la personne <p><i>Exfoliation sous la douche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté et précision des consignes fournies à la personne, à savoir qu'elle doit humidifier sa peau, appliquer le gel exfoliant en effectuant des mouvements circulaires du bas du corps vers le haut du corps, se rincer, sortir de la douche et éponger sa peau <p><i>Exfoliation par la personne qui donne le soin</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produit appliqué avec les mains ou alors utilisation adéquate de l'instrument utilisé ▪ Manœuvre effectuée de manière à susciter l'action exfoliante du produit (par exemple, mouvements de friction, manœuvre effectuée trois fois sur la surface à couvrir) ▪ Manœuvre effectuée sur toutes les parties du corps visées par le soin ▪ Manœuvre effectuée du bas vers le haut ▪ Manœuvre effectuée de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner fréquemment et n'ait pas froid ▪ Balayage de la peau effectué pour enlever les grains d'exfoliant |

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|---|---|
| <p>7. Procéder à l'enveloppement (selon le protocole utilisé dans l'entreprise, cette tâche peut être inversée dans la séquence avec la tâche suivante)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Préparer, s'il y a lieu, le produit à appliquer b. Appliquer le produit (masque, gel cellulite, etc.) sur les parties appropriées du corps de la personne c. Replier le drap de plastique sur le corps de la personne d. Recouvrir, s'il y a lieu, la personne d'une couverture e. Sortir de la cabine pendant le temps utile pour assurer l'effet du produit f. Revenir dans la cabine g. Faire le nécessaire pour permettre à la personne de se rincer h. Installer un drap propre i. Sortir de la cabine et rester près de la porte j. Revenir dans la cabine k. Appliquer, s'il y a lieu, le produit hydratant sur la peau de la personne <p>8. Procéder au massage</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Appliquer, s'il y a lieu, le produit de massage approprié b. Faire les mouvements appropriés aux parties du corps visées par le soin | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des directives indiquées concernant la préparation du produit ▪ Application adéquate du produit ▪ Utilisation, s'il y a lieu, d'un gant ▪ Drap de plastique placé sur le corps de la personne au fur et à mesure que le produit est appliqué ▪ Couverture placée de manière à ce que la personne soit bien couverte et à l'aise ▪ Couverture placée sur la personne pendant au moins 10 minutes ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte ▪ Clarté et précision des consignes fournies à la personne pour se rincer ▪ Douceur et efficacité dans les gestes posés pour aider la personne à se lever et à se rendre au bain ou à la douche (couverture et drap de plastique retirés, marchepied placé de manière à être utilisé par la personne, etc.) ▪ Disposition adéquate du drap ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte (environ deux minutes après la fermeture des robinets du bain ou de la douche) et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Application du produit hydratant si le soin prend fin après avoir retiré le produit d'enveloppement (ce qui suppose que le massage a été fait avant l'enveloppement) ▪ Application adéquate du produit ▪ Massage effectué selon les règles de l'art et dans le respect de la technique utilisée dans l'entreprise (succession de mouvements d'effleurage, de ventouse, de rotation, de lissage, de pompage, de chenille, circulaires, en S, etc.), avec les mains, les doigts et le poing ▪ Nombre adéquat de répétitions de chacun des mouvements ▪ Pression plus forte aux endroits où la peau est plus rugueuse (orteils, malléoles, etc.) et pression plus légère aux endroits où la peau est plus mince (creux poplité, par exemple) ▪ Manœuvre effectuée de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner fréquemment et n'ait pas froid |

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|---|--|
| <p>➤ Conclusion du soin</p> <p>9. Donner à la personne les consignes appropriées pour se préparer à quitter la cabine</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Avertir la personne que vous allez sortir de la cabine et lui indiquer de s'étirer et de prendre le temps qu'il faut pour se revêtir b. Sortir de la cabine et rester près de la porte <p>10. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son corps</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Revenir dans la cabine b. Remplir la fiche-conseil c. Remettre la fiche-conseil à la personne d. Donner à la personne les explications utiles au sujet des recommandations inscrites sur la fiche-conseil, y compris celles liées aux produits appropriés <p>11. Prendre congé de la personne</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne si elle a apprécié le soin et si elle souhaite acheter des produits à la boutique et, le cas échéant, lui faire préciser lesquels b. Raccompagner la personne au salon et la saluer c. Transmettre, s'il y a lieu, les renseignements utiles au personnel de la boutique à propos des produits que la personne souhaite acheter | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Entrée effectuée après y avoir été invité par la personne ▪ Pertinence des conseils prodigués à la personne ▪ Prise en compte des habitudes de vie de la personne ▪ Attitude appropriée au moment de remettre la fiche-conseil à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Utilisation adéquate des techniques de vente en vigueur dans l'entreprise ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Conduite de la personne au salon ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Communication claire avec les collègues |
| <p>➤ Remise en ordre de la cabine</p> <p>12. Nettoyer la cabine</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Désinfecter le marchepied b. Laver, s'il y a lieu, le bain ou la douche c. Désinfecter, s'il y a lieu, le bain ou la douche d. Passer, s'il y a lieu, le balai e. Nettoyer les pots utilisés | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Désinfection du marchepied selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Propreté impeccable du bain ou de la douche ▪ Désinfection du bain ou de la douche selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Propreté impeccable du plancher ▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.) |

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|--|--|
| 13. Disposer le matériel comme il se doit <ul style="list-style-type: none">a. Ranger les produits utilisésb. Préparer la chaise, le fauteuil ou la table en prévision d'un autre soin | <ul style="list-style-type: none">▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié▪ Remplacement de la literie |