



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

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

Le soin du dos

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 du dos

☛ 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 du dos dans l'entreprise.
- › Connaître et savoir reconnaître les principales affections de la peau.
- › Connaître la technique utilisée pour le massage du dos dans l'entreprise.
- › 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 stérilisation des instruments.

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

👉 RESSOURCES MATÉRIELLES UTILISÉES :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ‣ Appareil à haute fréquence ‣ Appareils et produits de stérilisation ‣ Appui-tête ‣ Bandeau ‣ Chaise, fauteuil ou table utile au soin ‣ Compresses de gaze ‣ Fiche-conseil remise à la personne ‣ Fiche santé de la personne ‣ Gants de doigts ‣ Lampe loupe ‣ Literie appropriée (drap, drap de plastique, papier mylar [couverture de survie], couverture chauffante de type professionnel, etc.) ‣ Lotion désinfectante ‣ Lucas | <ul style="list-style-type: none"> ‣ Marchepied ‣ Mouchoirs de papier ‣ Pinceau ‣ Produits utiles liés à l'exécution du soin (crème, gommage, lait nettoyant, lotion tonifiante, masque, produit cicatrisant, produit exfoliant, produit purifiant, etc.) ‣ Savon ou gel désinfectant ‣ Savon pour les mains ‣ Serviettes ‣ Source de lumière adéquate ‣ Spatules ‣ Têtière ‣ Tire-comédons ‣ Vapozone |
|---|--|

👉 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).

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>🔍 Planification du soin</p> <p>1. Préparer le poste de travail</p> <ol style="list-style-type: none"> a. S'assurer que le matériel nécessaire est en cabine b. Désinfecter, s'il y a lieu, les instruments nécessaires c. Vérifier le niveau d'eau du vapozone et du lucas d. Nettoyer la lampe loupe e. S'assurer que les pots qui contiennent les produits sont propres f. Ajuster, s'il y a lieu, la chaise, le fauteuil ou la table à sa hauteur g. S'assurer que la chaise, le fauteuil ou la table est couvert de la literie appropriée h. Placer le marchepied près de la chaise, du fauteuil ou de la table i. S'assurer que la cabine est confortable (température, lumière, musique) <p>2. Prendre connaissance de la fiche santé de la personne</p> <ol 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 ▪ Désinfection des instruments selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Niveau d'eau adéquat ▪ Propreté impeccable de la lampe ▪ 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> <ol 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> <ol 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil de la personne selon les règles en vigueur dans l'entreprise ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Vérification faite auprès de la personne de son désir d'aller à la salle de bain avant de recevoir le soin ▪ Conduite de la personne vers la cabine ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>du soin</p> <p>c. Demander à la personne si elle souhaite recevoir des explications pendant le soin</p> <p>5. Préparer la personne à recevoir le soin</p> <p>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</p> <p>b. Sortir de la cabine et laisser à la personne le temps de s'installer</p> <p>c. Revenir dans la cabine</p> <p>d. Vérifier le confort de la personne</p> <p>e. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politesse dans la demande adressée à la personne ▪ Renseignements fournis en tous points conformes à la façon dont il est prévu que la personne s'installe selon la pratique en vigueur dans l'entreprise ▪ Sortie discrète de la cabine ▪ Absence d'un délai indu ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Vérification adéquate du confort de la personne ▪ Ajustement approprié de l'intensité du son et de l'éclairage ainsi que de la température
<p>➤ Exécution du soin</p> <p>6. Vérifier l'état de la peau de la personne et échanger sur les soins qu'elle apporte à son dos et sur ceux qui peuvent lui être prodigués</p> <p>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</p> <p>b. Procéder à une analyse sommaire de la peau de la personne</p> <p>c. Rendre compte à la personne des constatations faites à propos de sa peau à la suite de cette analyse</p> <p>d. Demander à la personne ce à quoi elle aimerait qu'une attention particulière soit portée dans le soin et la conseiller à ce sujet</p> <p>7. Nettoyer la peau</p> <p>a. Appliquer le lait nettoyant et procéder au nettoyage du dos</p> <p>b. Rincer le dos de la personne</p> <p>8. Tonifier la peau</p> <p>a. Appliquer ou pulvériser la lotion tonifiante sur le dos de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Écoute attentive des réponses de la personne ▪ Peau de la personne parcourue du regard et avec les mains sur toute la surface du dos ▪ Précision des renseignements fournis à la personne ▪ Appréciation juste de l'état de la peau de la personne ▪ Vérification faite, auprès de la personne, de la compréhension de la réponse qu'elle a donnée ▪ Nettoyage du dos en allant des épaules jusqu'au bas du dos ▪ Lait nettoyant adéquatement enlevé ▪ Application adéquate de la lotion ou utilisation adéquate du lucas

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>9. Débarrasser la peau des cellules mortes</p> <p>a. Choisir la méthode d'exfoliation de la peau</p> <p>b. Expliquer, s'il y a lieu, les particularités de la méthode choisie <i>Exfoliation mécanique de la peau (gommage)</i></p> <p>c. Appliquer la crème appropriée sur le dos</p> <p>d. Masser la peau du dos pour susciter l'action exfoliante de la crème</p> <p>e. Rincer le dos de la personne <i>Exfoliation non mécanique de la peau (enzymatique, AHA, etc.)</i></p> <p>f. Appliquer le produit approprié</p> <p>g. Rincer le dos de la personne</p> <p>10. Nettoyer en profondeur les ostiums de la peau</p> <p>a. Faire en sorte de dilater les ostiums de la peau de la personne à l'aide d'une technique appropriée (chaleur sur le dos, vapeur, etc.)</p> <p>b. Enlever les comédons</p> <p>c. Examiner la peau de la personne</p> <p>d. Appliquer la lotion tonifiante</p> <p>e. Appliquer le produit cicatrisant, appliquer le produit purifiant ou utiliser l'appareil à haute fréquence</p> <p>11. Procéder au massage du dos</p> <p>a. Réchauffer ses mains</p> <p>b. Étendre, sur le dos, le produit utile au massage</p> <p>c. Faire les mouvements appropriés aux différentes parties du dos</p> <p>12. Resserrer, adoucir et hydrater l'épiderme</p> <p>a. Appliquer le masque approprié selon le type de peau</p> <p>b. Laisser agir le produit</p> <p>c. Rester dans la cabine pendant que la personne est sous le masque et commencer à remplir la fiche-conseil</p> <p>d. Retirer le masque</p> <p>e. Rincer le dos de la personne</p> <p>f. Appliquer les produits appropriés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en compte du type de peau et des produits utilisés dans l'entreprise ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Application adéquate de la crème ▪ Douceur dans les gestes ▪ Crème adéquatement enlevée ▪ Application adéquate du produit ▪ Produit adéquatement enlevé ▪ Utilisation adéquate et efficacité de la technique choisie pour dilater les ostiums de la peau ▪ Extraction systématique des comédons ▪ Examen attentif de la peau de la personne ▪ Application adéquate de la lotion tonifiante ▪ Application adéquate du produit cicatrisant ou du produit purifiant, ou utilisation adéquate et pertinente de l'appareil à haute fréquence ▪ Température adéquate des mains ▪ Application adéquate du produit ▪ Massage effectué pendant au moins cinq minutes ▪ Massage effectué selon les règles de l'art et dans le respect de la technique utilisée dans l'entreprise ▪ Choix adéquat du masque ▪ Respect de la durée prévue pour que le produit agisse ▪ Indication fournie à la personne sur l'activité en cours ▪ Pertinence des renseignements inscrits sur la fiche-conseil ▪ Efficacité dans les gestes posés pour retirer le masque ▪ Absence de toute trace de produit ▪ Application adéquate des produits

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>➤ Conclusion du soin</p> <p>13. Donner à la personne les consignes appropriées pour se préparer à quitter la cabine</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Sortir de la cabine et rester près de la porte <p>14. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son dos</p> <ol style="list-style-type: none"> Revenir dans la cabine Terminer, s'il y a lieu, de remplir la fiche-conseil Remettre la fiche-conseil à la personne Donner à la personne les explications utiles au sujet des recommandations inscrites sur la fiche-conseil, y compris celles liées aux produits appropriés <p>15. Prendre congé de la personne</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Raccompagner la personne au salon et la saluer 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>16. Nettoyer la cabine</p> <ol style="list-style-type: none"> Nettoyer les instruments utilisés Stériliser les instruments utilisés Désinfecter le marchepied Nettoyer les pots utilisés <p>17. Disposer le matériel comme il se doit</p> <ol style="list-style-type: none"> Ranger les produits utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nettoyage adéquat de tous les instruments utilisés ▪ Stérilisation des instruments selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Désinfection du marchepied selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.) ▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
b. Préparer la chaise, le fauteuil ou la table en prévision d'un autre soin	▪ Remplacement de la literie