



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

SOINS  
PERSONNELS  
QUÉBEC

# PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

## Le soin exfoliant

### **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-révisure

### **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  
Superviseure  
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 exfoliant

### ▮ 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.
- 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 exfoliant dans l'entreprise.
- Connaître et savoir reconnaître les principales affections de la peau.
- 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 :**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Chaise, fauteuil ou table utile au soin</li> <li>‣ Débarbouillette</li> <li>‣ Fiche-conseil à remettre à la personne</li> <li>‣ Fiche santé de la personne</li> <li>‣ Literie appropriée (drap, drap de plastique, papier mylar [couverture de survie], couverture chauffante de type professionnel, etc.)</li> <li>‣ Lotion désinfectante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Marchepied</li> <li>‣ Outils pour broser</li> <li>‣ Produits utiles liés à l'exécution du soin (produit exfoliant, produit hydratant, etc.)</li> <li>‣ Savon pour les mains</li> <li>‣ Serviettes</li> <li>‣ Source de lumière adéquate</li> </ul> |
|--|---|

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

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>5. Préparer la personne à recevoir le soin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Sortir de la cabine et laisser à la personne le temps de s'installer</li> <li>c. Revenir dans la cabine</li>   <li>d. Vérifier le confort de la personne</li> <li>e. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ Sortie discrète de la cabine</li> <li>▪ Absence d'un délai indu</li> <li>▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne</li> <li>▪ Vérification adéquate du confort de la personne</li> <li>▪ Ajustement approprié de l'intensité du son et de l'éclairage ainsi que de la température</li> </ul>
<p>➤ <b>Exécution du soin</b></p> <p><b>6. Préparer, s'il y a lieu, la peau de la personne à recevoir le soin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Brosser la peau de la personne (jambes complètes, fesses, dos et bras), procéder à l'humidification de la peau de la personne sous la douche ou huiler la peau de la personne</li> </ul> <p><b>7. Procéder à l'exfoliation de la peau de la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Appliquer le produit exfoliant (jambes complètes, dos et bras)</li>   <li>b. Effectuer des mouvements circulaires sur la peau du corps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertinence des questions posées à la personne</li> <li>▪ Écoute attentive des réponses de la personne</li> </ul> <p><i>Brossage par la personne qui donne le soin</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mouvements circulaires à l'aide de l'outil approprié</li> <li>▪ Mouvements effectués du bas vers le haut</li> <li>▪ Mouvements exercés en tenant compte du confort de la personne</li> <li>▪ Mouvements effectués en insistant aux endroits où la peau est plus rugueuse (par exemple, les orteils et les malléoles) et en diminuant la pression aux endroits où la peau est plus mince (par exemple, le creux poplité)</li> <li>▪ Brossage effectué à trois reprises sur la surface à couvrir</li> <li>▪ Manœuvre effectuée de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner fréquemment et n'ait pas froid</li> </ul> <p><i>Humidification de la peau de la personne sous la douche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clarté et précision des consignes fournies à la personne</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produit appliqué partie par partie et non sur toute la surface à couvrir en une seule application</li> <li>▪ Produit appliqué de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner fréquemment et n'ait pas froid</li> <li>▪ Mouvements effectués du bas vers le haut</li> </ul>

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>recouverte du produit exfoliant</p> <p>c. Vérifier le confort de la personne</p> <p><b>8. Nettoyer la peau de la personne ou faire le nécessaire pour permettre à la personne de se rincer</b>  <i>Rinçage par la personne qui donne le soin</i></p> <p>a. Rincer la peau de la personne</p> <p><i>Rinçage dans le bain ou sous la douche</i></p> <p>b. Ouvrir les robinets du bain ou de la douche</p> <p>c. Approcher le marchepied de la chaise, du fauteuil ou de la table</p> <p>d. Aider la personne à s'asseoir</p> <p>e. Expliquer à la personne comment elle doit s'installer au sortir du bain ou de la douche</p> <p>f. Aider, s'il y a lieu, la personne à se lever</p> <p>g. Ramasser la literie utilisée pour le soin</p> <p>h. Installer un drap propre</p> <p>i. Sortir de la cabine et rester près de la porte</p> <p><b>9. Procéder à l'hydratation de la peau de la personne</b></p> <p>a. Revenir dans la cabine</p> <p>b. Appliquer le produit hydratant sur le corps de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mouvements exécutés de manière à susciter l'action exfoliante du produit</li> <li>▪ Vérification adéquate du confort de la personne</li>   <li>▪ Respect du protocole en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Douceur et efficacité dans les gestes</li> <li>▪ Manœuvre effectuée de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner fréquemment et n'ait pas froid</li>   <li>▪ Robinets ouverts de manière à ce que la température de l'eau soit agréable pour la personne</li> <li>▪ Marchepied placé de manière à être utilisé par la personne</li>   <li>▪ Efficacité de l'aide apportée</li> <li>▪ Clarté des renseignements fournis à la personne (par exemple, se coucher sur le dos, sous le drap)</li> <li>▪ Efficacité de l'aide apportée</li> <li>▪ Ramassage de toute la literie utilisée</li> <li>▪ Disposition adéquate du drap</li> <li>▪ Sortie discrète de la cabine</li>   <li>▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte (environ deux minutes après la fermeture des robinets) et obtenu l'assentiment de la personne</li> <li>▪ Produit appliqué sur le dos, les jambes, les fesses et les bras de la personne</li> <li>▪ Produit appliqué de manière à ce que les parties plus intimes du corps de la personne ne soient pas inutilement dénudées et de manière à ce que la personne n'ait pas froid</li> <li>▪ Produit appliqué de manière à ce que la personne n'ait pas à se tourner du dos sur le ventre</li> </ul>



<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>➤ Conclusion du soin</p> <p><b>10. Donner à la personne les consignes appropriées pour se préparer à quitter la cabine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Sortir de la cabine et rester près de la porte</li> </ol> <p><b>11. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son corps</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Revenir dans la cabine</li> <li>b. Remplir la fiche-conseil</li> <li>c. Remettre la fiche-conseil à la personne</li> <li>d. Donner à la personne les explications utiles au sujet des recommandations inscrites sur la fiche-conseil, y compris celles liées aux produits appropriés</li> </ol> <p><b>12. Prendre congé de la personne</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Raccompagner la personne au salon et la saluer</li> <li>c. Transmettre, s'il y a lieu, les renseignements utiles au personnel de la boutique à propos des produits que la personne souhaite acheter</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clarté des renseignements fournis à la personne</li> <li>▪ Sortie discrète de la cabine</li> <li>▪ Entrée effectuée après y avoir été invité par la personne</li> <li>▪ Pertinence des conseils prodigués à la personne</li> <li>▪ Prise en compte des habitudes de vie de la personne</li> <li>▪ Attitude appropriée au moment de remettre la fiche-conseil à la personne</li> <li>▪ Clarté des renseignements fournis à la personne</li> <li>▪ Utilisation adéquate des techniques de vente en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Pertinence des questions posées à la personne</li> <li>▪ Conduite de la personne au salon</li> <li>▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne</li> <li>▪ Communication claire avec les collègues</li> </ul>
<p>➤ Remise en ordre de la cabine</p> <p><b>13. Nettoyer la cabine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Désinfecter le marchepied</li> <li>b. Laver, s'il y a lieu, le bain ou la douche</li> <li>c. Désinfecter, s'il y a lieu, le bain ou la douche</li> <li>d. Passer le balai</li> <li>e. Nettoyer les pots utilisés</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Désinfection du marchepied selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie</li> <li>▪ Propreté impeccable du bain ou de la douche</li> <li>▪ Désinfection du bain ou de la douche selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie</li> <li>▪ Propreté impeccable du plancher</li> <li>▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.)</li> </ul>

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<b>14. Disposer le matériel comme il se doit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Ranger les produits utilisés</li><li>b. Préparer la chaise, le fauteuil ou la table en prévision d'un autre soin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié</li><li>▪ Remplacement de la literie</li></ul>