



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

**SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC**

PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

Le soin des mains

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 des mains

☛ 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 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 le soin des mains dans l'entreprise.
- › Connaître et savoir reconnaître les principales affections de la peau et des ongles.
- › Connaître la technique utilisée pour le massage des mains 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 :

- Appareils et produits de stérilisation
- Bâton de buis
- Bloc à sabler pastel
- Chaise, fauteuil ou table utile au soin
- Ciseaux à ongles
- Compresses de gaze
- Coupe-envies
- Coupe-ongles
- Curette
- Fiche-conseil à remettre à la personne
- Fiche santé de la personne
- Limes à ongles
- Lotion désinfectante
- Mouchoirs de papier
- Polissoir à ongles
- Pousse-cuticules
- Produits utiles liés à l'exécution du soin (alcool, crème hydratante, dissolvant à vernis, produit de trempage, produit émoullent à cuticules, produit exfoliant, vernis à ongles, etc.)
- Récipient utile au trempage des mains
- Serviettes
- Serviettes de papier
- 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.
- 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).

👉 **PARTICULARITÉ RELATIVE À L'EXÉCUTION DU SOIN :**

- La séquence proposée dans l'exécution du soin peut varier d'une entreprise à l'autre, principalement pour ce qui est des tâches suivantes : l'exfoliation des mains, le polissage des ongles et le massage des mains.

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. Désinfecter, s'il y a lieu, les instruments nécessaires c. S'assurer que les pots qui contiennent les produits sont propres d. 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 ▪ Désinfection des instruments selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Vérification de la propreté des pots ▪ 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 <p>5. Préparer la personne à recevoir le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vérifier auprès de la personne s'il est possible de faire les manœuvres jusqu'aux coudes b. Suggérer une solution à la personne si la façon dont elle est 	<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 ▪ Vérification adéquate de la possibilité de faire les manœuvres jusqu'aux coudes ▪ Pertinence de la suggestion

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>habillée rend les manœuvres jusqu'aux coudes difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Expliquer à la personne comment s'installer d. Demander à la personne de retirer les bijoux qu'elle porte aux poignets et aux doigts e. Vérifier le confort de la personne f. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Clarté de la demande adressée à 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 les mains à recevoir le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Faire choisir, s'il y a lieu, la couleur de vernis à la personne b. Enlever le vernis sur les ongles, si nécessaire c. Procéder à l'analyse de la peau des mains et des ongles d. Rendre compte des constatations de l'analyse de la peau des mains et des ongles e. 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>7. Tailler les ongles</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Couper, s'il y a lieu, les ongles de la main b. Limer les ongles de la main c. Faire tremper la main d. Nettoyer les bords libres des ongles e. Parfaire le limage f. Recommencer les opérations avec l'autre main <p>8. Procéder au soin des cuticules</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Appliquer le produit émoullissant sur les cuticules b. Masser les cuticules c. Pousser les cuticules d. Couper les envies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation, à la personne, de la gamme de couleurs disponible ▪ Pertinence des conseils prodigués à la personne quant au choix de la couleur ▪ Absence de toute trace de vernis sur les ongles ▪ Peau de la personne parcourue du regard et avec les mains sur toute la surface des mains et des ongles ▪ Précision des renseignements fournis à la personne ▪ Appréciation juste de l'état de la peau des mains et des ongles ▪ Vérification faite, auprès de la personne, de la compréhension de la réponse qu'elle a donnée ▪ Ongles coupés en tenant la plaque de l'ongle ▪ Ongles limés toujours dans la même direction ▪ Précision de la température de l'eau de trempage ▪ Pertinence de la quantité d'eau utilisée ▪ Bords libres des ongles nettoyés de façon efficace ▪ Élimination des barbures ▪ Exécution des opérations selon les mêmes critères que pour la première main ▪ Application adéquate du produit ▪ Massage effectué selon les règles de l'art ▪ Douceur et efficacité dans les gestes ▪ Douceur et efficacité dans les gestes

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
<p>9. Procéder à l'exfoliation des mains</p> <ol style="list-style-type: none"> Appliquer le produit exfoliant sur une main à la fois Effectuer la manœuvre appropriée Rincer la main de la personne Essuyer la main de la personne <p>10. Polir les ongles</p> <ol style="list-style-type: none"> Procéder au polissage de l'ongle avec l'outil approprié <p>11. Procéder au massage des mains</p> <ol style="list-style-type: none"> Masser les mains avec la crème appropriée en allant jusqu'aux coudes Enlever le surplus de crème sur les bords libres des ongles <p>12. Vernir, s'il y a lieu, les ongles</p> <ol style="list-style-type: none"> Essuyer les ongles avec de l'alcool ou du dissolvant Appliquer le vernis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application adéquate du produit exfoliant ▪ Manœuvre effectuée de manière à susciter l'action exfoliante du produit ▪ Produit exfoliant adéquatement enlevé ▪ Essuyage efficace de la main de la personne, particulièrement des espaces entre les doigts ▪ Polissage effectué sans toucher la peau de la personne ▪ Utilisation adéquate et avec prudence du polissoir à ongles ▪ Choix approprié de la crème utilisée ▪ Massage effectué selon les règles de l'art et pendant au moins cinq minutes par main ▪ Absence de toute trace de crème sur les bords libres des ongles ▪ Absence de toute trace de gras sur les ongles ▪ Vernis appliqué de façon uniforme et en quantité suffisante
<p>➤ Conclusion du soin</p> <p>13. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à ses mains</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>14. 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

Processus de travail (fonctions, tâches et activités)	Critères de performance
personne souhaite acheter	
<p>👉 Remise en ordre de la cabine</p> <p>15. Nettoyer la cabine</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Nettoyer les instruments utilisés b. Stériliser les instruments utilisés c. Nettoyer les surfaces du matériel qui a servi au soin d. Nettoyer les pots utilisés <p>16. Disposer le matériel comme il se doit</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ranger les produits utilisés b. Préparer la chaise, le fauteuil ou la table en prévision d'un autre soin 	<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 ▪ Nettoyage adéquat du matériel ▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieurs, pourtour du haut du pot, etc.) ▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié ▪ Chaise, fauteuil ou table en état pour un autre soin