



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

SOINS  
PERSONNELS  
QUÉBEC

# PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

## Le soin du visage

### **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 visage

### ☛ 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 visage dans l'entreprise.
- › Connaître et savoir reconnaître les principales affections de la peau.
- › Connaître la technique utilisée pour le modelage du visage 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"> <li>‣ Appareil à haute fréquence</li> <li>‣ Appareils et produits de stérilisation</li> <li>‣ Bandeau</li> <li>‣ Chaise, fauteuil ou table utile au soin</li> <li>‣ Compresses de gaze</li> <li>‣ Cotons-tiges</li> <li>‣ Fiche-conseil à remettre à la personne</li> <li>‣ Fiche santé de la personne</li> <li>‣ Gants de doigts</li> <li>‣ Lampe loupe</li> <li>‣ Literie appropriée (drap, drap de plastique, papier mylar [couverture de survie], couverture chauffante de type professionnel, etc.)</li> <li>‣ Lotion désinfectante</li> <li>‣ Lucas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Marchepied</li> <li>‣ Mouchoirs de papier</li> <li>‣ Pinces à épiler</li> <li>‣ Produits utiles liés à l'exécution du soin (crème contour pour les yeux, crème de jour, gommage, lotion démaquillante pour les yeux, lotion tonifiante, masque, produit démaquillant, produit exfoliant, etc.)</li> <li>‣ Savon ou gel désinfectant</li> <li>‣ Savon pour les mains</li> <li>‣ Serviettes</li> <li>‣ Source de lumière adéquate</li> <li>‣ Spatules</li> <li>‣ Tabouret avec roulettes</li> <li>‣ Tire-comédons</li> <li>‣ Vapozone</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.
- › 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).

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>➤ <b>Planification du soin</b></p> <p><b>1. Préparer le poste de travail</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. S'assurer que le matériel nécessaire est en cabine</li> <li>b. Désinfecter, s'il y a lieu, les instruments nécessaires</li> <li>c. Vérifier le niveau d'eau du vapozone et du lucas</li> <li>d. Nettoyer la lampe loupe</li> <li>e. S'assurer que les pots qui contiennent les produits sont propres</li> <li>f. Ajuster, s'il y a lieu, la chaise, le fauteuil ou la table à sa hauteur</li> <li>g. S'assurer que la chaise, le fauteuil ou la table est couvert de la literie appropriée</li> <li>h. Placer le marchepied près de la chaise, du fauteuil ou de la table</li> <li>i. S'assurer que la cabine est confortable (température, lumière, musique)</li> </ol> <p><b>2. Prendre connaissance de la fiche santé de la personne</b></p> <ol 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> </ol>	<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>▪ Désinfection des instruments selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie</li> <li>▪ Niveau d'eau adéquat</li> <li>▪ Propreté impeccable de la lampe</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> <ol 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> </ol> <p><b>4. Recueillir, auprès de la personne, des renseignements en lien avec le soin</b></p> <ol 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</li> </ol>	<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> </ul>

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>du soin</p> <p>c. Demander à la personne si elle souhaite recevoir des explications pendant le soin</p> <p><b>5. Préparer la personne à recevoir le soin</b></p> <p>a. Vérifier si la personne porte des verres de contact</p> <p>b. 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>c. Sortir de la cabine et laisser à la personne le temps de s'installer</p> <p>d. Revenir dans la cabine</p> <p>e. Vérifier le confort de la personne</p> <p>f. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température est convenable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Politesse dans la demande adressée à la personne</li> <li>▪ Vérification faite auprès de la personne</li> <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. Vérifier l'état de la peau de la personne et échanger sur les soins qu'elle apporte à son visage et sur ceux qui peuvent lui être prodigués</b></p> <p>a. Dégager le visage de la personne</p> <p>b. 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>c. Procéder à une analyse sommaire de la peau de la personne</p> <p>d. Rendre compte à la personne des constatations faites à propos de sa peau à la suite de cette analyse</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Douceur dans les gestes</li> <li>▪ Cheveux adéquatement repoussés et efficacement maintenus en position, de sorte qu'ils ne reviennent pas sur le visage au cours du soin</li> <li>▪ Pertinence des questions posées à la personne</li> <li>▪ Écoute attentive des réponses de la personne</li> <li>▪ Peau de la personne parcourue du regard et avec les mains sur toute la surface du visage, du cou et des oreilles</li> <li>▪ Précision des renseignements fournis à la personne</li> <li>▪ Appréciation juste de l'état de la peau de la personne</li> <li>▪ Vérification faite, auprès de la personne, de la compréhension de la réponse qu'elle a donnée</li> </ul>

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>7. Démaquiller la peau</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Procéder, s'il y a lieu, au démaquillage des yeux et des lèvres avec la lotion appropriée</li> <li>Appliquer le produit démaquillant sur le visage et procéder au démaquillage</li> <li>Rincer le visage de la personne</li> <li>S'assurer que la peau est parfaitement nettoyée</li> </ol> <p><b>8. Tonifier la peau</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Appliquer ou pulvériser la lotion tonifiante sur le visage de la personne</li> </ol> <p><b>9. Débarrasser la peau des cellules mortes</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Choisir la méthode d'exfoliation de la peau</li> <li>Expliquer, s'il y a lieu, les particularités de la méthode choisie <b>Exfoliation mécanique de la peau (gommage)</b></li> <li>Appliquer la crème appropriée sur le visage et le cou</li> <li>Masser la peau du visage et du cou pour susciter l'action exfoliante de la crème</li> <li>Rincer le visage de la personne <b>Exfoliation non mécanique de la peau (enzymatique, AHA, etc.)</b></li> <li>Appliquer le produit approprié</li> <li>Rincer le visage de la personne</li> </ol> <p><b>10. Nettoyer en profondeur les ostiums de la peau</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Faire en sorte de dilater les ostiums de la peau de la personne à l'aide d'une technique appropriée (chaleur sur le visage, vapeur, etc.)</li> <li>Enlever les comédons</li> <li>Examiner la peau de la personne, sans oublier les côtés du visage, les oreilles et le cou</li> <li>Appliquer la lotion tonifiante</li> <li>Appliquer le produit cicatrisant, appliquer le produit purifiant ou utiliser l'appareil à haute fréquence</li> </ol> <p><b>11. Procéder au modelage du visage (massage)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Réchauffer ses mains</li> <li>Étendre le produit utile au modelage du visage</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jugement adéquat de la pertinence de démaquiller les yeux et les lèvres</li> <li>▪ Utilisation adéquate de la lotion démaquillante</li> <li>▪ Démaquillage effectué jusqu'aux épaules et jusqu'à la racine des cheveux</li> <li>▪ Produit démaquillant adéquatement enlevé</li> <li>▪ Absence de toute trace de maquillage</li> <li>▪ Application adéquate de la lotion ou utilisation adéquate du lucas</li> <li>▪ Prise en compte du type de peau et des produits utilisés dans l'entreprise</li> <li>▪ Clarté des renseignements fournis à la personne</li> <li>▪ Application adéquate de la crème</li> <li>▪ Douceur dans les gestes</li> <li>▪ Crème adéquatement enlevée</li> <li>▪ Application adéquate du produit</li> <li>▪ Produit adéquatement enlevé</li> <li>▪ Utilisation adéquate et efficacité de la technique choisie pour dilater les ostiums de la peau</li> <li>▪ Extraction systématique des comédons</li> <li>▪ Examen attentif de la peau de la personne</li> <li>▪ Application adéquate de la lotion tonifiante</li> <li>▪ Application adéquate du produit cicatrisant ou du produit purifiant, ou utilisation adéquate et pertinente de l'appareil à haute fréquence</li> <li>▪ Température adéquate des mains</li> <li>▪ Application adéquate du produit</li> </ul>



<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>c. Faire les mouvements appropriés aux différentes parties du visage</p> <p><b>12. Resserrer, adoucir et hydrater l'épiderme</b></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 visage de la personne</p> <p>f. Appliquer les produits appropriés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Massage effectué pendant au moins cinq minutes</li> <li>▪ Massage effectué selon les règles de l'art et dans le respect de la technique utilisée dans l'entreprise</li>   <li>▪ Choix adéquat du masque</li> <li>▪ Respect de la durée prévue pour que le produit agisse</li> <li>▪ Indication fournie à la personne sur l'activité en cours</li> <li>▪ Pertinence des renseignements inscrits sur la fiche-conseil</li> <li>▪ Efficacité dans les gestes posés pour retirer le masque</li> <li>▪ Absence de toute trace de produit</li> <li>▪ Application adéquate des produits</li> </ul>
<p>➤ <b>Conclusion du soin</b></p> <p><b>13. Donner à la personne les consignes appropriées pour se préparer à quitter la cabine</b></p> <p>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</p> <p>b. Sortir de la cabine et rester près de la porte</p> <p><b>14. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son visage</b></p> <p>a. Revenir dans la cabine</p> <p>b. Terminer, s'il y a lieu, de remplir la fiche-conseil</p> <p>c. Remettre la fiche-conseil à la personne</p> <p>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> <p><b>15. Prendre congé de la personne</b></p> <p>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</p> <p>b. Raccompagner la personne au salon et la saluer</p> <p>c. Transmettre, s'il y a lieu, les renseignements utiles au personnel de la boutique à propos des produits que la</p>	<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>

<b>Processus de travail (fonctions, tâches et activités)</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>personne souhaite acheter</p> <p>➤ <b>Remise en ordre de la cabine</b></p> <p><b>16. Nettoyer la cabine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nettoyer les instruments utilisés</li> <li>b. Stériliser les instruments utilisés</li> <li>c. Désinfecter le marchepied</li> <li>d. Nettoyer les pots utilisés</li> </ul> <p><b>17. Disposer le matériel comme il se doit</b></p> <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>▪ Nettoyage adéquat de tous les instruments utilisés</li> <li>▪ Stérilisation des instruments selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie</li> <li>▪ Désinfection du marchepied selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie</li> <li>▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.)</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>