

Démarche d'écoute terrain

Pour un mieux vivre au travail

Le 3 décembre 2017

UN CONTEXTE EN ÉVOLUTION

Un contexte en évolution qui est souligné par tous les interlocuteurs:
Des mouvements de fond sur lesquels prennent place les difficultés.

➡ L'uniformisation

- La franchise en se développant a aussi uniformisé l'offre:

« On a multiplié les salons sans avoir le personnel qui allait avec » ;

« Aujourd'hui le nom ne permet pas de faire rentrer les gens »: « Il y a une uniformisation des techniques », « tous les salons se ressemblent. »

« C'est un modèle qui a été inventé dans les années 70 et qui n'a pas su se renouveler ; C'était il y a 30 ans, pour la nouvelle génération ça ne veut rien dire », « tout le monde copie tout le monde »

« On rentre dans un salon sans savoir où l'on est ».

- L'uniformisation concerne aussi la demande des clientes.

UN CONTEXTE EN ÉVOLUTION

➔ Les difficultés économiques

- Un sentiment partagé de réelles difficultés économiques
 - « On se lance dans le travail et à un moment on se rend compte que c'est difficile et on redescend sur terre. »
 - « On ne s'en sort pas, je paye 250 € pour la nourrice parce que je fais beaucoup d'heures j'ai un contrat de 35H mais j'en fais 45 et je gagne 1350 € net. »
 - « Salaire bof, les heures sup ne sont pas récupérées ou payées. La convention collective est très peu respectée. Pas de CE, pas d'avantages, de tickets resto... »
- Les prix sont tirés vers le bas par la concurrence, certains coiffeurs parlent de « négociation des clients ».
En conséquence des difficultés autour du maintien des prix qui permettraient de faire vivre un salon.
- Une offre décrite comme pléthorique: « Ville de 4000 habitants : il y a 26 salons +coiffeuses
à domicile + les employés qui travaillent au noir pour les copains, les amis »

UN CONTEXTE EN ÉVOLUTION

➔ Les clients

- Un sentiment partagé par beaucoup (général ?): plus grande exigence des clients/ déconsidération des coiffeurs.
*« Ce sont les 35 h qui ont fait bouger la clientèle » avec l'étalement des heures d'ouverture.
« Ils veulent être satisfaits tout de suite, sont exigeants, pressés, possessifs et on est obligé de répondre car la concurrence est grande ».*
- Pour bon nombre de coiffeuses, notamment dans les centres commerciaux, la coiffure est perçue comme un bien de consommation.
*« On va chez le coiffeur comme on va acheter son pain, en attendant d'être servi tout de suite...
un facteur de stress important.*
- Les coiffeurs décrivent une attente forte et un pouvoir qui leur est donné de changer « les têtes »
« Les clientes croient qu'en changeant de tête les problèmes vont passer »
Dès lors les coiffeurs « attendent » considération et statut à la hauteur de ce « pouvoir » qu'ils trouvent de moins en moins dans le regard de la société.

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

Les entretiens avec les coiffeurs font apparaître trois constats :

- ➔ Lorsque dans le parcours professionnel interviennent des difficultés, la **résolution des tensions** et des difficultés se fait à peu près toujours au travers d'un départ.
- ➔ Lorsque le coiffeur est mis à mal, quelle que soit sa position, les solutions sont toujours trouvées sur **un registre personnel** (sophrologie, shiatsu, psy) et sont imbriquées avec des pratiques que le sujet a pu développer pour maintenir son équilibre.
- ➔ **Le coiffeur est seul** : Le recours aux autres, la demande d'aide, l'échange ne fait pas encore partie du réflexe de la profession. Sa vie se confondant avec le travail, cela laisse peu d'espace en cas de crise à une mise à distance, à l'évitement d'une souffrance passant par une remise en cause de la personne elle-même.

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

Trois moments clés qui semblent marquer des points de bascule ou de tensions

➡ L'arrivée dans les salons pour les apprentis / les jeunes coiffeurs

- Le jeune coiffeur, lorsqu'il démarre comme apprenti ou stagiaire, entre en relation avec les adultes, dans un monde d'adultes avec des références adolescentes. Il ne se sent guère outillé par rapport à cette exigence et va apprendre « sur le tas » cette relation avec la clientèle.

Cette perception **unanime de non préparation** laisse des traces parfois longtemps et peut aussi marquer un coup d'arrêt dans son démarrage même.

- L'entrée dans cette famille que constitue un salon signifie aussi bien souvent le **départ de la famille réelle**. Il est demandé au jeune de s'adapter très vite à des règles et des comportements normés, et de s'insérer dans une équipe.

« L'équipe est un puzzle, les qualités comportementales sont supérieures aux qualités techniques »

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➔ Les congés maternité

- Le métier de la coiffure étant très féminin et dans un métier commencé jeune, la majorité des coiffeuses rencontrées a évoqué ce moment.
- **C'est un arrêt qui est souvent perçu comme difficile** avec parfois une notion de coupure... Ainsi, il est fait état, qu'au congé maternité, on préfère une rupture conventionnelle qui laisse plus de liberté aux protagonistes. C'est donc un métier dont on sort et rentre suivant des critères personnels.
- **Le retour de congé maternité** est également un moment décrit comme délicat par beaucoup car ne fait pas l'objet d'un « *accompagnement* ». Certaines coiffeuses relèvent aussi les difficultés pour obtenir un temps partiel qui correspondrait mieux à leur nouvelle situation.

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➔ Les séparations employeur /salarié

- Les interviewés disent que **quitter un salon fait partie du parcours d'un coiffeur**.
- L'idée que **la formation se fait au travers des changements** est très présente dans le secteur.
- Le changement de salon intervient aussi comme moyen d'évolution et/ou de recherche d'un meilleur salaire. La mobilité permet de renégocier des éléments du contrat de travail.

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➔ Les séparations subies

En cas de conflit, lorsque cela « *ne se passe pas bien* », la seule solution est très souvent le départ. Il n'est pas forcément mal vécu en lui-même car tout le monde convient qu'il n'y a pas d'autres issues « *La rupture conventionnelle est la manière de régler les conflits* »...

MAIS

- Le salarié peut être poussé à partir par différents moyens : Isolement, brimade, mise à l'écart du groupe.
- Le patron peut également subir des pressions de son salarié afin d'obtenir la rupture conventionnelle pouvant aller jusqu'à des dysfonctionnements dans le salon.



LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

 **Des effets plus ou moins supportables psychologiquement pour les deux parties**

- Du côté du salarié, aux difficultés de la rupture s'ajoute la perte de cette « vie familiale » investie affectivement, lieu de ressource, de protection, d'affiliation.
- Du côté du patron, déception, difficultés vs un investissement personnel.



Ce moment particulièrement fragilisant a des conséquences qui peuvent être nombreuses, d'une sortie de la profession à la « dépression » (chiffre du Credoc).

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➔ Les séparations choisies :

- Il s'agit des décisions personnelles qui relèvent d'un choix, d'un arrangement, quels qu'en soient les motifs : « *parce que je veux moins travailler...* », le droit au chômage, lassitude, l'ennui, la répétition. « *Pour changer, je change (de salon)* »
- Il est évident que ces séparations sont bien mieux vécues par le salarié car il est acteur de son départ mais peut rester difficile malgré tout
« *C'était difficile de quitter ce salon car très culturel, dans un lieu touristique, plusieurs langues parlées. J'ai pleuré beaucoup, mais j'avais fait le choix.* »
- Enfin il convient de noter les cas particuliers des **départs à la retraite** : zone de fragilité et en même temps, il est toujours possible de continuer sur des horaires allégés ou en individuel

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➔ Les problématiques du management

- Le coiffeur, lorsqu'il devient manager ou patron, se trouve confronté à un **changement de fonction** pas toujours bien appréhendé.

L'idée communément répandue est celle d'une connaissance du métier et des « gens » qui suffit à l'exercice,

or « Gérer de l'humain ça ne s'invente pas, on l'apprend sur le tas alors ça donne ce que ça donne »

LES ÉLÉMENTS DE TENSION/ DE DIFFICULTÉS

➡ Les problématiques des « patrons »

- Lorsqu'on est patron, s'ajoute à la fonction de management « **La charge administrative**, les charges salariales... l'urssaf ».
« On n'apprend pas à faire la différence entre salarié et patron »,
- **Difficulté à « avoir un discours de travail »** ie entériner le changement de position.
« J'avais peur qu'il y ait une mauvaise ambiance et que la cliente s'en rende compte ! Quoi qu'il arrive, on fait le spectacle. La cliente n'a pas à subir ce qui se passe. J'étais tellement comme un robot mais à aucun moment ça ne s'est ressenti ! »
- **Et la surcharge**
« J'avais la tête dans le guidon mais j'aimais le guidon ! »
« Je ne peux prendre que 15 jours de vacances »
- **Sentiment d'isolement** face aux salariés
« Les salariés connaissent mieux que nous leurs droits et leurs devoirs ! C'était toujours les salariés qui m'informaient de ce que je devais faire, je n'étais pas au courant. Ils pointaient du doigt, je prenais ça comme une agression »

PREMIÈRES CONCLUSIONS: IMPACT DES NOUVELLES TENDANCES- L'AVENIR DE LA COIFFURE?

➡ Les salons « développement durable »

- Ces salons permettent de réintroduire de la différenciation et de remettre de la qualité perçue.
- Une atmosphère différente comme quand on rentre dans un magasin bio
 - « *les gens ne sont pas les mêmes c'est plus calme* ».
 - « *Dans le bio, peu de produit donc plus facile. Les clients sont plus cool, tranquilles, moins exigeants. Il y a plus de respect, plus d'ouverture. La clientèle me convient, elle est à l'écoute* »

➡ Des initiatives multiples

Afin de retrouver une qualité qui était à l'origine de l'engagement de beaucoup dans ce métier, de nouvelles initiatives fleurissent et visent à améliorer la prestation et à favoriser le bien-être, tricothérapie, soin énergétique, Le coiffeur devient presque plus thérapeute que coiffeur, certains mêlant leur propre développement personnel à leur pratique de coiffeur...

PREMIÈRES PISTES DE PROPOSITIONS...

A l'issue de tous ces entretiens, il apparaît

- que les endroits et **les situations de stress**/de tensions existent bel et bien de manière structurelle,
- que les coiffeurs **sont souvent seuls** face aux difficultés rencontrées,
- **sans** perception d'avoir la **présence d'institutionnels** à leurs côtés (pas de mention de la médecine du travail, de CE, d'institutions particulières en dehors de l'UNEC...).

Sur l'ensemble des personnes rencontrées:

- quelques-unes étaient dans une **réelle souffrance**
- toutes étaient **demandeuses d'actions**, de mesures, de nouvelles offres sans très bien savoir quel devait être « l'opérateur »



Le renforcement de l'accompagnement social pourrait donc être une réelle valeur ajoutée pour les coiffeurs, permettant de prévenir les difficultés au quotidien.