

Observatoire social européen (2010) *Fiches sur le dialogue social sectoriel européen*. Projet coordonné par Christophe Degryse.

www.worker-participation.eu/EU-Social-Dialogue/Sectoral-ESD

SERVICES AUX PERSONNES (COIFFURE)

Représentants des travailleurs	UNI-Europa Hair & Beauty Care (2000) http://www.uniglobalunion.org/Apps/iportal.nsf/pages/sec_20090127_pmtxFr
Représentants des employeurs	European Confederation of Hairdressing employers' organisations (Coiffure EU) http://www.coiffure.eu/

Comité de dialogue social sectoriel (CDSS)

Groupe de travail informel :	1998
CDSS :	1999
Règlement intérieur :	17 novembre 2006
Programme de travail :	2007-2008

[Aperçu général du secteur](#)

[Acteurs et défis](#)

[Résultats](#)

[Textes conjoints](#)

APERÇU GÉNÉRAL DU SECTEUR

Ce qu'on appelle le secteur « services aux personnes » ne recouvre pour l'instant, dans le dialogue social sectoriel européen, que le domaine de la coiffure et des soins de beauté. Ce secteur se caractérise par un nombre important de (petites) entreprises générant plus d'un million d'emplois.

On estime généralement qu'il existe quelque 400 000 salons de coiffure dans l'Union européenne (Marjolein Peters, Prim van der Valk, *Le commerce de la coiffure dans l'Union européenne, en Norvège et en Suisse*, EIM Small Business Research and Consultancy, Zoetemeer, 1999). Cette activité génère un nombre important d'emplois — 1,5 million, selon la Commission européenne —, et pourtant cette profession estime souffrir d'un manque de reconnaissance en tant qu'acteur économique de poids.

Certains la comparent au secteur Horeca ; la structure des entreprises va de la multitude de petits salons de coiffure de quartier jusqu'à quelques grandes chaînes internationales. En général, l'emploi dans la coiffure et les soins de beauté est un emploi considéré comme hautement qualifié, et il est surtout féminin (à plus de 80 %, selon la Commission). Dans les grandes chaînes de coiffure, il est fréquent que le salon soit géré par un *manager* qualifié entouré de jeunes coiffeuses débutantes, apprenties ou même stagiaires. Notons que c'est donc à un âge où celles-ci peuvent connaître des grossesses qu'elles sont confrontées à l'usage de produits cosmétiques et ingrédients potentiellement nuisibles à la santé (allergies, maladies professionnelles).

On trouve également dans ce secteur de nombreux emplois à temps partiels, des statuts d'indépendants (franchisés ou non), et des salaires relativement bas. Par ailleurs, le travail au noir y est fréquent.

Au cours des dernières années, d'importantes évolutions ont marqué ce secteur, parmi lesquelles l'apparition de nouveaux produits et de nouvelles techniques. Mais on constate aussi le développement de la vente de produits semi-professionnels dans la grande distribution, poussant les consommateurs à les utiliser eux-mêmes chez eux (par exemple, les teintures capillaires). Ce qui, dans certains cas, peut poser de graves problèmes de santé et de sécurité. Cette évolution amène d'ailleurs les professionnels du secteur à mettre en avant la nécessité d'un usage réellement professionnel des produits cosmétiques, et l'utilité pour les travailleurs d'une bonne formation. Or de ce point de vue, certains segments de ce secteur se caractérisent par un manque de personnel qualifié en raison, notamment, d'une formation professionnelle jugée insuffisante. Rien d'étonnant, dès lors, à ce que le dialogue social européen de ce secteur ait, dès l'origine, mis l'accent sur les questions de formation, et de santé-sécurité.

ACTEURS ET DÉFIS

À première vue, les enjeux et politiques européens peuvent paraître assez éloignés de la réalité quotidienne des salons de coiffure. Pourtant, plusieurs facteurs ont contribué à l'essor d'un dialogue social dans ce domaine. Depuis la fin des années 1990, ce dialogue social rassemble, côté travailleurs, [UNI-Europa Hair & Beauty Care](#), et, côté employeurs, l'*European Confederation of Hairdressing employers' organisations* (« [Coiffure EU](#) »).

Parmi les facteurs qui ont contribué à l'essor de ce dialogue social, on notera en particulier l'existence de partenaires sociaux nationaux très actifs dans certains pays comme le Danemark et les Pays-Bas, marqués par la volonté de forger une image de marque de qualité au niveau européen. Mais il y a aussi, et surtout, l'utilisation du niveau européen, considéré comme niveau approprié, pour mettre au point des standards de qualité en matière de santé-sécurité, de formation professionnelle et de qualification.

Autre aspect : les conclusions d'un rapport réalisé par des consultants indépendants soulignent « l'importance qu'il convient d'accorder au suivi régulier des tendances [en matière de mode, sur le marché des produits et dans l'enseignement, NDLR] tant au niveau national qu'au niveau européen, afin de s'assurer que des mesures peuvent être prises pour anticiper ou accompagner de telles tendances dans le cadre de la formation ou par d'autres actions » (« Tendances et développements nouveaux dans le secteur européen de la coiffure », Rapport établi à l'attention de CIC-Europe et de Uni-Europa, ECOTEC, *Research&Consulting Limited*, mars 2000). Nous avons là un autre élément explicatif du dynamisme du dialogue social dans ce secteur.

Les huit textes adoptés à ce jour sont :

- le certificat européen de coiffure (2000) ;
- le code de conduite et les lignes directrices pour les coiffeurs européens (2001) ;
- la déclaration commune sur la formation professionnelle (2005) ;
- les recommandations en matière de santé et de sécurité (2005) ;
- la position commune sur la directive cosmétique (2007) ;
- la Charte de Bari (2007) ;
- l'accord sur la mise en œuvre des Certificats européens de coiffure (2009) ;
- l'accord-cadre européen sur la prévention des risques pour la santé (2010).

Le premier constat est que ces textes témoignent d'un intérêt particulier pour trois thèmes : la formation professionnelle, les questions de santé et de sécurité, et les normes de qualité professionnelles. Dans une brochure commune intitulée « Certificat européen de coiffure. Lignes directrices pour les coiffeurs européens – Le programme de dialogue social de l'UE », les partenaires sociaux définissent les cinq « bonnes raisons » qui, à leurs yeux, nécessitent l'adoption de normes communes européennes de formation :

- une plus grande flexibilité des ressources humaines (les normes communes amélioreront la mobilité en Europe et la flexibilité au sein de la profession)
- des possibilités de travail à l'étranger plus nombreuses (la formation-type européenne prépare les coiffeurs à travailler à l'étranger)
- une garantie de qualité pour le client (normes professionnelles élevées)

- une plus grande fidélisation des employés du secteur (la formation-type aidant les coiffeurs à répondre à leurs ambitions techniques et professionnelles)
- une base professionnelle commune créée en vue de l'amélioration de la qualité (plate-forme commune de discussion pour l'amélioration de la qualité professionnelle).

En novembre 2007, la signature de la « Charte de Bari », qui énonce des engagements de suivi et de clarification des liens entre les différentes initiatives des coiffeurs européens (certificat, Convention sur la santé et la sécurité, guide « Comment s'y prendre »), ouvre la voie à un premier texte important : l'accord conjoint entre partenaires sociaux sur la mise en œuvre des certificats européens de coiffure, signé le 18 juin 2009.

Ce texte, classé par l'Observatoire social européen comme dans la catégorie des « accords autonomes », vise à « améliorer la qualité générale et l'image des services de coiffure dans l'UE » par l'utilisation de certificats européens et l'application commune au niveau national de leurs dispositions. Il s'agit d'un engagement réciproque fort, qui concerne tant les partenaires sociaux européens que nationaux. Cet engagement porte tout d'abord sur l'intégration de modules de formation spécifiques (incluant notamment les consignes de santé-sécurité) dans les structures nationales de formation à la coiffure ; il porte ensuite sur la conception, la production et la délivrance de certificats européens à destination des personnes qui réussissent l'examen et/ou mettent à jour leurs qualifications. Le mécanisme de suivi de l'accord est contraignant pour les partenaires sociaux : il les engage formellement à mettre en œuvre ce système de certification, et engage les partenaires sociaux nationaux à faire régulièrement rapport sur son application.

Deuxième texte important : l'accord-cadre européen sur la prévention des risques pour la santé dans le secteur de la coiffure (2010). L'un des « déclencheurs » de ce texte conjoint est une frustration des partenaires sociaux européens à l'égard du processus de révision de la directive cosmétique (76/768/EEC). Pour rappel, cette directive vise à ce que tous les produits mis sur le marché européen soient sûrs et respectent une même réglementation dans l'ensemble des États membres. Ses piliers sont la sécurité du consommateur, l'harmonisation de la réglementation, l'information du consommateur et l'expérimentation sur les animaux. Or la protection de la santé des travailleurs des secteurs concernés par les produits cosmétiques — au premier rang desquels les coiffeurs et les esthéticiennes — n'apparaît pas en tant que telle. Le 5 février 2008, la Commission publie un projet de règlement remplaçant la directive de 1976, mais sans renforcer les questions de sécurité des travailleurs impliqués dans ces produits (malgré la demande des partenaires sociaux). D'où la volonté de ceux-ci de prendre eux-mêmes en mains cette question via le dialogue social sectoriel.

C'est ainsi que leur accord-cadre négocié en 2009 et adopté en 2010 contient une série d'objectifs ambitieux en matière de prévention et de protection de la santé sur le lieu de travail, d'environnement de travail, de normes de sécurité, de qualification du personnel, et d'harmonisation des conditions de travail au sein de l'UE. Ce texte fournit une série de recommandations en ce qui concerne notamment la manipulation des produits, la protection de la peau et des voies respiratoires, mais aussi les troubles musculosquelettiques, l'environnement et l'organisation du travail,

la protection de la maternité, et la charge mentale. Il s'agit bien d'un accord-cadre au sens du Traité ; les partenaires sociaux invitent la Commission à soumettre ce texte à la décision du Conseil afin de le rendre obligatoire dans les États membres de l'UE.

Comme on vient de le voir, le dialogue social de ce secteur porte donc principalement sur la formation, les normes de qualité des services de coiffure, et la santé-sécurité au travail. Au-delà de ces thèmes récurrents, on retrouve aussi, mais de manière plus marginale, la volonté d'être présent dans les discussions concernant le taux réduit de TVA pour les secteurs à forte intensité de main-d'œuvre.

RÉSULTATS

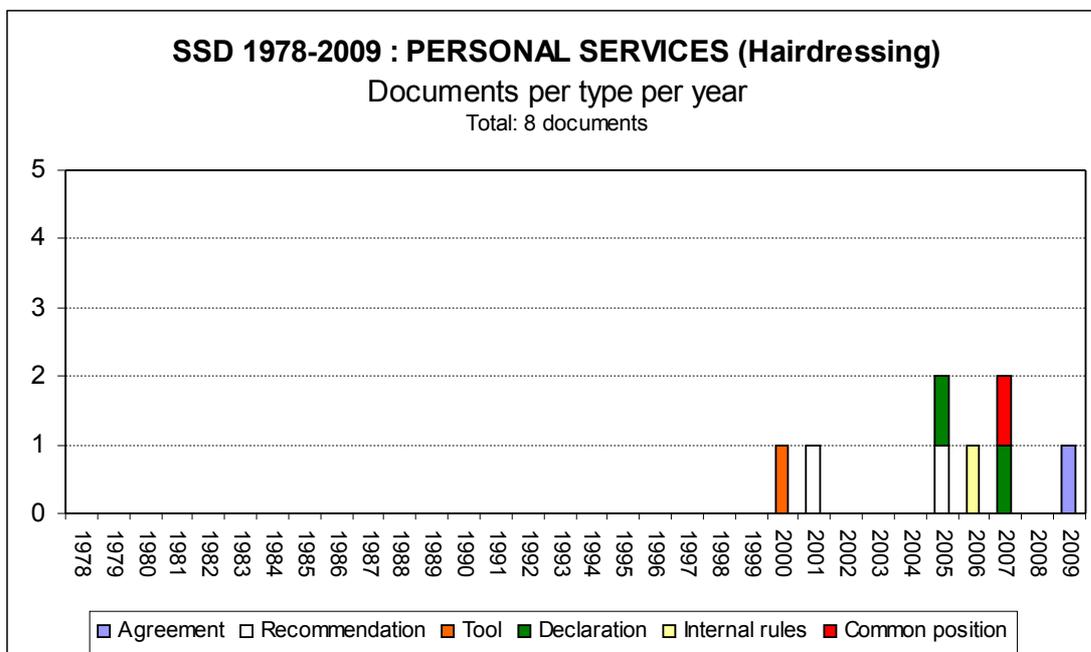
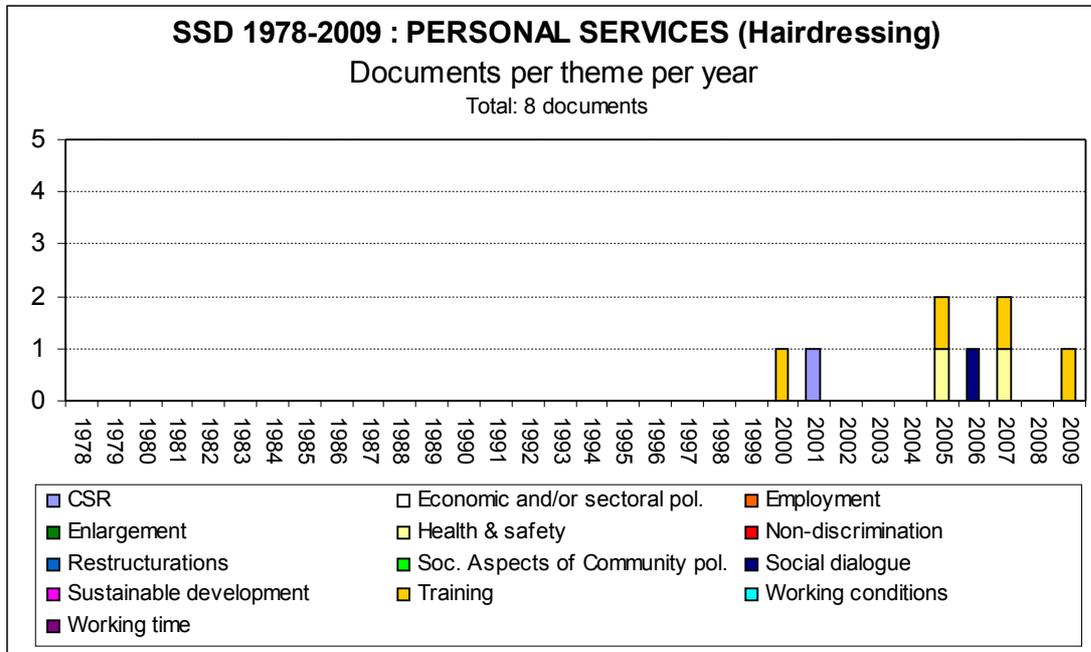
Le dialogue social européen dans le secteur des services aux personnes (coiffure et soins de beauté) est, depuis son lancement, caractérisé par une volonté très pragmatique visant à améliorer la qualité des services, l'image de marque, mais aussi les conditions de travail dans les salons de coiffure, la formation des travailleurs, et les questions de santé-sécurité.

C'est un dialogue social marqué plus par une volonté d'engagements réciproques, tant entre partenaires sociaux européens que vis-à-vis des partenaires sociaux nationaux, que par un travail de *lobbying* sur les institutions communautaires. Bien que la révision de la « directive cosmétique » ait été l'occasion, pour les partenaires sociaux européens, de faire entendre leur voix auprès de la Commission, c'est finalement via la négociation d'un accord-cadre entre eux qu'ils ont défini et porté, au niveau européen, leurs propres normes de santé-sécurité (faute d'avoir été entendus par la Commission...).

Le dialogue social dans la coiffure fonctionne très activement et de manière pragmatique. Les priorités futures portent sur l'analyse de la représentativité des différents acteurs du dialogue social du secteur des services aux personnes tant au niveau européen que dans chacun des États membres. Notons enfin que le dialogue social de ce secteur s'attache également à mieux intégrer le secteur de l'esthétique, et qu'il a collaboré de manière transsectorielle avec le secteur de la Chimie sur la révision de la directive Cosmétique. Des séminaires conjoints ont notamment été organisés sur cette question.

TEXTES CONJOINTS

Le dialogue social sectoriel « Services aux personnes » (coiffure) a donné lieu, depuis 2000, à l'adoption de 8 textes conjoints.



Date	Titre	Thème	Type	Destinataires
18/06/2009	Accord européen sur la mise en œuvre des Certificats européens de coiffure	Formation	Accord	Organisations nationales
21/10/2007	Charte de Bari - Conclusions du Symposium européen sur l'évolution de la formation des coiffeurs professionnels dans les pays méditerranéens	Formation	Déclaration	Partenaires sociaux européens
16/03/2007	Public consultation on Simplification of Cosmetics Directive 76/768/EEC	Santé-Sécurité	Position commune	Institutions européennes
17/11/2006	Rules of procedures for the European Social Dialogue Committee in the "Personal services" sector	Dialogue social	Règlement intérieur	Partenaires sociaux européens
21/09/2005	Convention sur la santé et la sécurité en relation, notamment, avec l'utilisation et la manipulation des produits cosmétiques et de leurs ingrédients chimiques	Santé-Sécurité	Recommandation	Organisations nationales
21/09/2005	Declaration on the conclusions of the evolution of professional hairdresser training in Europe	Formation	Déclaration	Partenaires sociaux européens
26/06/2001	"Comment s'y prendre" Code de conduite. Lignes directrices pour les coiffeurs européens	Responsabilité sociale des entreprises	Recommandation	Organisations nationales
01/01/2000	Le certificat européen de coiffure. Lignes directrices pour les coiffeurs européens - Le programme de dialogue social de l'UE	Formation	Outil	Organisations nationales