

Les deux mondes de la coiffure

Traditionnellement artisanal, le secteur de la coiffure s'est profondément modifié depuis le début des années 1980, avec l'apparition d'enseignes du type Jean-Louis David. Si ces salons franchisés ne représentent à ce jour que 10 % des entreprises, leur chiffre d'affaires dépasse les 30 % du secteur et constitue une menace pour la survie des petits salons indépendants. Mais la concurrence des enseignes ne s'exerce pas seulement au niveau commercial. Elle se manifeste également dans les manières de pratiquer le métier de coiffeur et de former la main-d'œuvre. Deux visions du métier s'affrontent, chacune soutenue par l'une des deux fédérations patronales du secteur : d'un côté les artisans représentés par la Fédération nationale de la coiffure (FNC) affiliée à l'Union professionnelle des artisans et de l'autre, le Conseil national des entreprises de coiffure (CNEC) créé en 1995 par Franck Provost et adhérent de la Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME).

L'affrontement entre les deux modèles de la coiffure se joue notamment sur le terrain de la formation et de la réglementation de l'exercice du métier. La FNC et les artisans valorisent les diplômes classiques acquis via l'apprentissage (CAP Coiffure de niveau V et brevet

CÉLINE DUMOULIN

professionnel de niveau IV), tandis que le CNEC privilégie les parcours de formation obtenus le plus souvent en formation continue dispensés dans des centres de formation privés internes aux marques des enseignes. L'enjeu est décisif : l'installation à son compte dans un salon est règlementée et soumise à la détention du brevet professionnel de coiffure. Au cours des années 2000, ces principes de réglementation du métier ont été dénoncés comme des obstacles à « la fluidité du marché du travail » dans le rapport Cahuc-Kramarz¹ qui préconisait la suppression du brevet professionnel comme condition à l'installation. C'est cette réglementation que cherche à assouplir le CNEC afin de recruter une main-d'œuvre moins arrimée au métier, détachée du modèle artisanal mais aussi moins protégée par les garanties de la qualification.

Delphine est coiffeuse dans un salon indépendant et exerce ce métier depuis

1. Cahuc P., Kramarz F., *De la précarité à la mobilité : vers une Sécurité sociale professionnelle*, Coll. des rapports officiels, La Documentation française, février 2005.

une quinzaine d'années. Son parcours professionnel est riche de multiples expériences qui l'ont amenée à pratiquer la coiffure artistique (pour des défilés ou des concours), mais aussi à travailler dans des salons de centres commerciaux pour apprendre la rapidité d'exécution des gestes et plus récemment à développer des activités de formation à la coiffure dans une école parisienne. Très impliquée dans son activité professionnelle, Delphine a également suivi de près les évolutions de la convention collective de la coiffure, notamment au moment du passage aux 35 heures et représente régulièrement sa patronne dans des réunions d'information organisées par les chambres de métiers et d'artisanat.

Le récit de sa trajectoire permet de comprendre en quoi les normes professionnelles en vigueur dans les salons indépendants d'une part, et chez les franchisés d'autre part, diffèrent fondamentalement. Les artisans coiffeurs valorisent la maîtrise de l'ensemble des gestes professionnels tandis que le coiffeur salarié d'une enseigne se spécialise dans une technique de la coiffure (le ciseau, la tondeuse, la coloration...). Chaque type de salon privilégie ainsi un mode spécifique d'apprentissage du métier. Les évolutions de l'activité que Delphine constate, en tant que coiffeuse et plus généralement en tant que salariée, illustrent bien les réorganisations à l'œuvre dans le secteur. Pris entre l'absence de perspective de carrière dans l'artisanat d'un côté et une prolétarianisation du métier chez les franchisés de l'autre, on comprend dès lors l'attrait qu'exerce la coiffure à domicile, sorte de voie idéale permettant de concilier installation à son compte et liberté d'exercice du métier. Mais comme toutes les autres formes d'auto-entrepreneuriat dans les services à la personne, ce statut

n'est que très rarement viable économiquement.

Comment cela se passe-t-il dans les centres de formation continue des franchisés ?

Les franchisés, la mentalité... Dans les franchises, on est payé au point. C'est-à-dire que par exemple, un monsieur rentre dans un salon, ça fait un shampoing, ça fait un point et la coupe, ça fait deux points. Si en même temps, tu as une cliente qui arrive, elle va faire le shampoing, le soin, la coupe, le brushing, voire des mèches et une couleur, ça fait plein de points. Donc les filles, elles se battaient entre elles pour avoir la cliente et pas le client. Tu es payé au point, donc c'est vite fait. Dans le salon, dans le groupe, c'est fixé. Donc c'est un peu l'horreur. Donc eux, ils ont des centres de formation et à terme, ils prennent des apprentis, souvent. Et ils ne les forment qu'à une technique. Soit au ciseau, soit à la tondeuse, soit au sculpteur. Mais ils ne t'apprennent pas tout. Il faut savoir que sur une technique comme ça, tu es sûre qu'ils vont rester chez eux. Parce qu'il n'y a aucun coiffeur, artisanal quoi, qui t'acceptera si tu n'es pas maître de tous tes outils. Donc ça, c'est déjà une chose. Ça te permet déjà de bien te brider.

Ensuite, tu es dans de l'interne. Donc en fait, à partir du moment où il y a une coiffeuse qui est trop demandée par des clientes, cette coiffeuse-là va partir. Il faut la mettre dans un autre salon de la même enseigne, ailleurs. Parce qu'ils savent très bien que si elle reste trop longtemps et qu'elle est trop demandée, le jour où elle partira, ce sera tant en moins en chiffre d'affaires. Parce que la clientèle elle ne va pas vouloir continuer avec une autre. En fait, ils habituent les gens. C'est pour

ça que l'on n'a jamais la même coiffeuse. Ce n'est pas possible. La personne qui va être trop demandée régulièrement, hop, ça va bouger.

Ensuite, il y a des techniques de coupes qui sont exactement, au centimètre près. C'est tout comme ça. Que tu te fasses coiffer ici, à 200 km dans le sud de la France ou à Lille, tu seras exactement coiffé de la même manière. Il faut que rien d'artistique ne ressorte. Tu as un modèle, tu le poses sur la tête, que ça lui aille et ou que ça ne lui aille pas.

Il y a besoin d'être rapide en plus, j'imagine ?

Voilà. Et que la cliente puisse avoir la même coupe de cheveux partout. Alors qu'elle se fasse couper les cheveux là ou là, il faut qu'elle ait la même coupe de cheveux partout. C'est la problématique de : ah tiens, c'est la coupe de Jean-Louis David, ah tiens c'est la coupe de machin... Tu l'as vu la coupe de untel, ah, elle porte la coupe de...

Donc c'est une manière de faire de la publicité, de développer une marque en fait ?

Exactement. Ensuite, ils travaillent avec des fournisseurs comme L'Oréal, comme machins, comme truc, toujours le même truc. Ils sortent aussi leurs produits à eux qui ne sont pas forcément les mêmes qu'en salon. Le problème, si je puis dire, c'est qu'en fait, dans cette mentalité-là... Moi je te le dis, ça ne me dérange pas plus que ça, ça permet de faire bouger les petits commerces. Ça permet de te remettre en question, toujours. Et ça permet aussi aux clientes qui veulent de ce concept-là d'être aussi servies. Je pense que la cliente va dans dif-

férents salons en fonction de ce qu'elle a traversé dans sa vie aussi. De ce dont elle a besoin. Alors, il y a un côté finance, c'est clair, mais il y a le côté aussi, avant tout, je pense par rapport à sa propre personne. Si elle est dans un truc où il faut que ça avance, qu'elle n'a pas le temps de penser à elle, ça va bien dans son truc. Si elle veut un truc plus posé, qu'elle prend plus conscience de certaines choses par rapport à elle en tant que femme, je pense que là, elle va aller s'adresser à certains coiffeurs.

Aujourd'hui, le souci pour les petits salons de coiffure c'est qu'en fait, ceux qui nous dirigent, ceux qui nous dirigent, c'est-à-dire ceux qui font partie... Comment est-ce qu'on appelle ça ? Les droits des coiffeurs, etc., les syndicats, les machins, truc... Les représentants de patrons et tout,

La convention collective ?

Oui, tout ça, c'est présidé par Provost. C'est pour ça que j'ai déjà été à une réunion d'information parce que ma mère était chef d'entreprise. Moi, ça m'intéresse. Autant je n'ai pas d'entreprise et je travaille dans un salon, mais j'ai toujours aimé un peu voir les deux côtés. Moi je connais les deux : il y a le côté employé ou je sais comment l'on est avec machin en tant qu'employé. Et j'ai le dialogue aussi, j'ai tout l'autre côté, je sais comment c'est au niveau du patron. Et dans les deux cas, c'est très difficile. Mais l'un ne peut pas se mettre à la place de l'autre. C'est ça que les deux doivent comprendre. Qu'ils comprennent qu'un employé ne pourra jamais dire : oh le patron, blabla. Il ne sait pas ce que c'est que d'être le patron. Et le patron, il ne peut pas non plus se mettre à la place des employés parce qu'il n'est pas, il a perdu

la notion que pour les employés, il n'a pas conscience que les employés ont changé de mentalité aussi. Il faut que chacun se découvre, c'est compliqué. Un équilibre comme ça c'est compliqué. Alors moi, j'ai les deux. C'est vrai que j'avais l'occasion d'aller aux réunions d'information et en fait, j'ai vu Provost. Alors Provost, je l'ai rencontré une première fois quand j'avais 19 ans et que je cherchais du travail. Je me suis dit, peut-être que les franchisés vont me prendre à 19 ans. Et je suis arrivée sur Paris, j'ai fait deux essais de deux jours, quatre jours chez eux.

J'ai passé quatre jours chez eux et j'ai vu ce que c'était que de travailler chez eux. Je pense qu'à cette époque... J'avais 19 ans donc et un jour je vois M. Provost rentrer. C'est quand même quelqu'un. C'est plus le même mais c'est quand même une prestance. Donc M. Provost arrive. Il ne dit bonjour ni à ses employés ni aux clients qui sont présents dans le salon. Déjà moi, ça me choque. Déjà, rien que ça, j'avais 19 ans, moi qu'il me passe devant, je m'en foutais. Mais qu'il ne dise bonjour ni à ses employés ni aux clients, ni bonjour messieurs ni bonjour mesdames, tout se passe bien?... Bref tu fais ton patron quoi. Il a pris la caisse, machin, trucs et il est reparti. Il n'a dit ni au revoir, ni merci. Charmant. Et aujourd'hui, il s'occupe de nos coiffeurs ! Et quand on avait demandé à la hiérarchie, l'organigramme là, et bien, et bien il y a marqué Provost en haut. Et en fait, toutes les lois qui passent, ce sont des lois pour nous casser, nous.

Non mais c'est terrible, c'est terrible. Il ne veut que des franchises, il ne veut que des franchisés. Je dirais que la franchise me semble plus claire et plus propre chez Dessange. Dessange, on garde une douceur, un esprit français, on garde un esprit du beau, voilà. Moi, tirer vers le

bas, non. Et je ne pense pas que les gens aient ce besoin d'être tirés vers le bas. Il faut les remonter, il faut les monter. Il faut leur apporter autre chose.

Et selon vous, ils [les franchisés] et leur représentant, Franck Provost, constituent une menace pour les artisans ?

De toute façon, il bouffe tout, il bouffe tout, il a l'argent. Et comme les artisans, en fin de compte, ils ne bougent pas leurs fesses, c'est obligé. C'est de leur faute aussi. Je veux dire que un petit coiffeur indépendant, quand il y a une franchise à côté, soit il se dit, « oh, une franchise, ça y est, je suis mort. », soit il dit, « attends, moi aussi j'ai quelque chose dans les mains, je peux aussi y arriver parce qu'il y a du travail pour tout le monde. ».

Et c'est ça qui est dommage. C'est que les gens aient peur des franchises comme ça. Ils ont peur des enseignes. Comme un boucher à côté d'un Carrefour, des trucs comme ça. Et ça, c'est dommage, ils n'ont pas à avoir peur. La concurrence ça fait du bien, parce que les gens ils savent où aller. Ils savent où mettre leur argent. Et même s'ils ne viennent pas souvent, ils savent où venir et quand venir. Et tant pis si c'est une fois par an, ce n'est pas un problème. S'ils peuvent une fois par an, il faut qu'ils soient « reboostés » et remontés. Qu'ils se disent, ce mois-ci, je n'ai pas les moyens, ce n'est pas grave. Je vais faire en sorte que la prochaine fois je vais aller là. J'estime que c'est vraiment inadmissible parce que tout est dans l'argent. Et c'est comme tout d'ailleurs, voilà. Je trouve dommage qu'en fait, ils ne nous laissent pas la liberté à nous.

Quand tu as un bon truc, il faut avoir des bases et lui [Franck Provost], finalement il te bouffe tout, il te bouffe tes bases, il te bouffe tes méthodes de travail,

il bouffe les tarifs. Même s'ils peuvent être chers ou pas chers, mais en attendant, il te bouffe quand même des tarifs, d'un côté ou de l'autre. Il bouffe les lois aussi parce que, en fin de compte, ce que tu as acquis, tu ne l'as plus. Aujourd'hui on est passé à 35 heures donc ça veut dire que l'on est ouvert tous les jours fériés. Ça veut dire que les jours fériés sont comptés, sont une journée comme une autre. Donc c'est pas compté, c'est en RTT je veux dire. Ce n'est pas logique. Des horaires on en fait. Donc tout ça c'est lui,... derrière, c'est lui et ceux qui l'entourent. Après je ne colle pas tout sur lui non plus...

Et il y a des syndicats de salariés qui réagissent ?

Oui, il y a des choses qui ont bougé. Heureusement qu'il y a ça. Mais ce que je trouve aussi difficile, c'est qu'en fait, il n'y en a pas beaucoup qui lèvent la tête et qui sont fiers de dire : je suis coiffeuse. Moi quand je ne faisais que la coiffure, tout ce temps, je n'ai pas dit que j'étais coiffeuse, je ne pouvais pas. Et encore aujourd'hui, j'ai du mal à dire que je suis coiffeuse. Parce que quand tu es coiffeuse, un, tu es coiffeuse et tout de suite tu as l'étiquette, soit de la pute, soit que tu n'as rien dans le cerveau. C'est tellement dans les esprits, c'est tellement bas alors qu'avant la coiffure était vraiment... Les coiffeurs étaient des gens reconnus par rapport à la Royauté, par rapport aux différents pays... Je veux dire que le coiffeur était le confident, et tout. Et en fait, on est descendu tellement bas, tellement bas. Et moi, je trouve ça tellement dommage. Et je me rends compte que si on a cette image-là, c'est que l'on doit la porter aussi. Parce qu'il y en a qui ne font rien, rien pour la faire évo-

luer. Que ce soit dans les jeunes, après, pas tous les jeunes... Nous, on a eu des filles qui étaient en brevet, en CAP ou en brevet, des filles qui avaient de l'or dans les mains, un sens artistique inné, qui avaient vraiment toutes les capacités pour faire quelque chose. Tout ça, ce n'est pas donné à tout le monde. On le voit bien qui a le truc. On a eu des filles qui étaient extraordinaires. Et en fin de compte, elles se sont mises en coiffure à domicile. Et là, c'est le choc total pour nous. Pour nous, c'est terrible parce qu'elles ne pourront pas revenir en salon de coiffure, c'est une certitude. Le problème c'est qu'elles pensent qu'elles vont se faire le maximum de fric sur de la coiffure à domicile, qu'elles vont commencer à 10 heures, qu'elles vont finir à midi et qu'elles vont recommencer à 14 heures et terminer à 16 heures 30. Donc elles ne veulent pas trop travailler et elles veulent gagner de l'argent. Donc ça, ce n'est pas possible. Des échos que l'on a, elles ne gagnent pas leur vie du tout... C'est un choix de vie, c'est un choix de vie. Non, mais c'est clair, c'est un choix de vie. C'est super dommage parce que du coup, c'est partout comme ça. ■