

**Confédération européenne des
organisations patronales de la coiffure
(CIC Europe)
Gooierserf 400
NL-1276 KT HUIZEN
Pays-Bas**

**The International
Hairdressing Union
(UNI-Europa)
Rue de l'Hôpital, 31, Boîte 9
B-1000 BRUXELLES
Belgique**

CODE DE CONDUITE

**LIGNES DIRECTRICES
POUR LES COIFFEURS EUROPEENS**

"COMMENT S'Y PRENDRE"

Une initiative soutenue par la Commission européenne

PRÉFACE

S'entendre pour la qualité

Environ 400 000 salons. Plus d'un million de salariés, près de 8 % du total des ressources humaines dans le secteur des services en Europe et approximativement 350 millions de clients potentiels dans les pays de l'UE: voilà ce à quoi est estimé aujourd'hui le secteur de la coiffure.

La coiffure est, par conséquent, une branche d'activité très importante pour la Communauté européenne et ses citoyens et il est essentiel que cette industrie, dans toutes ses dimensions, fonctionne selon les plus hautes normes de qualité.

Les parties signataires espèrent que les gouvernements de l'UE tiendront compte de la forte proportion de main d'oeuvre dans ce secteur et que, conformément aux lignes directrices européennes pour l'emploi (esprit d'entreprise) et pour promouvoir l'emploi dans le secteur de la coiffure, ils penseront à mettre en oeuvre des politiques fiscales appropriées, par exemple en abaissant la taxe sur la valeur ajoutée.

Les présentes lignes directrices pour les coiffeurs européens – le code "Comment s'y prendre" – ont été rédigées par les partenaires sociaux du secteur afin de garantir un développement favorable de celui-ci par l'application de normes élevées qui profitent à la fois aux employeurs, aux employés, aux clients et à la société.

Les deux organisations internationales du secteur – CIC-Europe et UNI-Europa, Coiffure et esthétique – encouragent donc vivement les partenaires sociaux de tous les États de l'Union européenne à se conformer à ces lignes directrices et à les mettre en œuvre dans leurs accords ainsi que dans toute autre réglementation pertinente.

Nous nous entendons pour assurer la qualité du travail et de la vie.

Les lignes directrices exposées ci-dessous sont des recommandations adressées conjointement par UNI-Europa et CIC-Europe aux employeurs et employés du secteur de la coiffure ainsi qu'aux organisations nationales qui les représentent. Elles établissent des normes de conduite qu'UNI-Europa et CIC-Europe recommandent vivement à leurs adhérents de respecter et de mettre en œuvre dans l'exercice quotidien de leurs activités.

UNI-Europa et CIC-Europe assureront un suivi du Code dans le cadre du dialogue social sectoriel européen.

SOMMAIRE

I. PRINCIPES

- * Essor de l'entreprise et bonne ambiance de travail vont de pair
- * Environnement de travail excellent
- * Bénéfices
- * Salaires équitables
- * Bonnes conditions de travail
- * Environnement social du travail
- * Formation tout au long de la vie

II. LIGNES DIRECTRICES

- * Collaboration
- * Égalité de traitement
- * Interdiction du travail des enfants
- * Salaires et avantages
- * Santé et sécurité
- * Vie familiale
- * Employabilité
- * Lutte contre les licenciements abusifs
- * Liberté d'association et négociation collective
- * Information et consultation

I. PRINCIPES

Essor de l'entreprise et bonne ambiance de travail vont de pair

De bonnes relations de travail entre employeurs et employés sont indispensables si l'on veut avoir des salons de coiffure de haute qualité, dont le personnel soit bien formé et hautement motivé, deux qualités nécessaires pour gagner et conserver la confiance des clients.

De telles relations sont le fruit de la confiance, d'un esprit de coopération, d'un dialogue social permanent entre employeurs et employés et témoignent d'un esprit de compréhension mutuelle.

Elles favorisent l'essor de l'entreprise, tout en garantissant une bonne ambiance de travail pour toutes les personnes concernées.

Un système social harmonieux est un facteur productif et un atout dans un monde qui évolue rapidement, car les personnes qui se sentent en sécurité sont disposées à s'adapter au changement.

Une bonne marche des affaires présuppose le rejet total du travail au noir et non déclaré.

Environnement de travail excellent

Les buts sont clairs. Les entreprises doivent grandir et se développer et les employés doivent pouvoir bénéficier d'un environnement social du travail favorable.

Néanmoins, la réalisation de ces objectifs nécessite un effort collectif.

Il n'est possible d'obtenir un excellent environnement de travail qu'à certaines conditions, à savoir que:

- * les salons de coiffure fassent des bénéfices*
- * les salaires et les conditions de travail soient équitables*
- * l'environnement social du travail soit favorable et*
- * la formation tout au long de la vie soit encouragée.*

Bénéfices

Les bénéfices sont essentiels pour permettre à un salon de perdurer et de prospérer. Les bénéfices d'aujourd'hui sont les investissements de demain. Bien entendu, si un salon perd de l'argent, il est voué à disparaître: tout le monde est perdant, clients, propriétaires et surtout les personnes qui perdent leur emploi.

Des bénéfices sains garantissent la continuité des salons; ils permettent d'améliorer les conditions de rémunération et de travail et de réaliser des investissements appropriés, conduisant à un service de plus haute qualité ainsi qu'à l'amélioration des normes professionnelles, ce qui assure la satisfaction et la fidélité des clients. Les bénéfices permettent également d'accorder l'attention nécessaire aux aspects environnementaux et à l'infrastructure, équipements de travail compris.

Il est aussi important que l'ensemble des personnes impliquées dans l'activité de coiffure, en particulier les salariés, soient informées des chiffres de base des salons dans lesquels elles travaillent. Ces chiffres doivent faire l'objet d'une discussion entre les parties intéressées.

Des bénéfices ne peuvent être réalisés que si une série de conditions sont remplies. Celles-ci concernent les salaires, les conditions de travail, la formation professionnelle, le service aux clients, des prestations de haute qualité et le professionnalisme, tous aspects qui requièrent un effort commun des employeurs et des employés. Examinons la signification de ces différentes conditions.

Salaires équitables

Tout d'abord, un travail de haute qualité doit être rémunéré correctement. Des salaires attractifs sont en outre positifs pour l'image de la branche et sont la marque d'un secteur "adulte".

Ils sont un signe de reconnaissance et de respect envers les employés. Si de bonnes normes salariales sont maintenues au niveau du secteur, les possibilités de concurrence déloyale et inégale se réduisent et finissent par disparaître, alors que les opportunités de mobilité s'accroissent.

De bonnes rémunérations (suivant la réglementation de chaque pays) attirent aussi les meilleurs apprentis et incitent les employés en place à rester. Il ne fait aucun doute que des salaires équitables sont un gage de qualité.

Des salaires justes favorisent une productivité élevée et une activité florissante. Tout le monde en sort gagnant.

Bonnes conditions de travail

Salaires équitables et bonnes conditions de travail sont indissociables. De bonnes conditions de travail maintiennent les employés au travail. Elles sont source de stabilité et d'une meilleure qualité de vie dans les salons.

De bonnes conditions de travail et des dispositions appropriées de sécurité sociale sont signe de qualité et de professionnalisme. Elles permettent d'éviter des litiges et de réduire ainsi les dépenses globales. Elles contribuent à la croissance et la rentabilité durables des salons.

Environnement social du travail

Un environnement social de travail est un environnement ouvert, où il y a place pour l'expression de soi et la créativité, où les employés peuvent faire preuve d'initiative et partager la responsabilité de leur perfectionnement permanent, où il peut y avoir rotation et enrichissement des tâches et où l'on est conscient que "ce que l'on fait ensemble est important".

Dans un bon environnement de travail, tout le monde est aussi gagnant. Dans un environnement ouvert, il y a moins de stress, l'absentéisme diminue considérablement. Une atmosphère heureuse augmente la satisfaction des clients. On se sent bien. Les employés s'épanouissent et le salon prospère.

Formation tout au long de la vie

Nous vivons dans une société de la connaissance. Les clients informés veulent constamment des services au goût du jour et de meilleure qualité. Ainsi, afin de progresser, nous devons tous nous former en permanence.

Formation tout au long de la vie signifie perfectionnement professionnel continu. Il en résulte une meilleure qualité de service, une plus grande estime de soi et un plus grand respect de la part des autres.

La responsabilité du perfectionnement professionnel continu incombe à la fois aux employeurs et aux employés.

La formation professionnelle continue est indispensable pour l'évolution d'un salon. Des employés bien formés permettent à leur salon de garder de l'avance sur leurs concurrents.

Formation est synonyme d'employabilité accrue, laquelle conditionne la sécurité de l'emploi et la mobilité des employés.

II. LIGNES DIRECTRICES

Les **principes** exposés ci-dessus conduisent aux lignes directrices suivantes:

Dans le cadre de la législation applicable, des relations de travail et des pratiques en matière d'emploi en vigueur dans le pays où ils sont établis et compte tenu des particularités du secteur de la coiffure, il convient que les salons et les employés, selon leurs responsabilités propres,

*1. **travaillent ensemble**, dans un esprit de coopération et de compréhension mutuelle, afin de contribuer efficacement au progrès économique, social et environnemental des salons de coiffure, dans l'intérêt de toutes les parties concernées: clients, employés, gérants, propriétaires et/ou actionnaires, en comprenant que l'objectif de toute entreprise du secteur de la coiffure est et doit être de réaliser des bénéfices et qu'ils doivent collaborer afin d'éliminer totalement le "travail au noir et non déclaré";*

*2. **ne pratiquent aucune discrimination**, envers des clients ou des employés, reposant sur un motif tel que le sexe, la race, la couleur, l'origine ethnique ou sociale, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou la croyance, l'opinion politique ou autre, l'appartenance à une minorité nationale, les biens possédés, la naissance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, la nationalité ou tout autre motif quel qu'il soit;*

*3. respectent les principes relatifs à la **protection des enfants et des jeunes travailleurs**;*

*4. offrent les meilleurs **salaires et avantages** possibles, de façon à pouvoir attirer les meilleurs apprentis et à garantir aux clients une qualité de service élevée et soutenue;*

*5. offrent les meilleures **conditions de travail** possibles sous l'angle de la santé, de la sécurité et de la dignité et garantissent le respect des réglementations concernant le nombre maximum d'heures de travail, les périodes de repos journalier et hebdomadaire*

et la période annuelle de congés payés, compte tenu de la flexibilité nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise;

*6. permettent de concilier **vie familiale** et vie professionnelle;*

*7. fournissent aux employés des possibilités d'expression de soi et de co-responsabilité, basées sur la formation continue et l'éducation tout au long de la vie, en vue d'améliorer le niveau des compétences et de favoriser leur développement, de manière à garantir l'**employabilité** des salariés et à augmenter leur mobilité; et, si possible, permettent l'enrichissement des tâches;*

*8. observent les règles de protection contre les **licenciements abusifs**;*

*9. respectent le **droit à la liberté d'association et à la négociation collective**;*

*10. **informent et consultent** en temps utile les employés et leurs représentants en ce qui concerne les chiffres de base de l'activité des salons et les questions d'intérêt commun.*

SIGNATURES

CIC-Europe

UNI-Europa

ADRESSES

*Confédération européenne des
organisations patronales de la coiffure
(CIC Europe)
Gooierserf 400
NL-1276 KT HUIZEN
Pays-Bas*

*The International Hairdressing
Union
(Uni-Europa)
Rue de l'Hôpital, 31, Boîte 9
B-1000 BRUXELLES
Belgique*

*Cette initiative a bénéficié du soutien de la Commission européenne, DG Emploi et
affaires sociales*