

DOSSIER DE PRESSE

Que vaut l'information tarifaire des coiffeurs ?



Chaque jour près d'1 million de Français se font coiffer, à domicile ou dans l'un des 64 000 salons de coiffure.

En 2015, le ticket de caisse moyen des ménages pour leur apparence physique s'élève à 3 000 €. 32 % de cette somme sont consacrés aux soins, aux produits et accessoires de beauté (cosmétiques, rasoirs, parfums, coiffure...), soit une dépense moyenne de 965 €.

Face à l'augmentation des prix des prestations proposées par les professionnels, notamment les salons de coiffure, nous sommes de plus en plus à réaliser nos couleurs et nos soins nous-même. En 2000, une personne se rendait en moyenne 6 fois par an chez le coiffeur contre 4,5 fois en 2010. (Étude INSEE 10/01/17).

Il est essentiel que le consommateur accède à une information tarifaire préalable et complète. Une obligation d'affichage, lisible depuis l'extérieur, a été mise à la charge des coiffeurs par l'arrêté du 27 mars 1987. Mais les salons respectent-ils la loi ?

D'août à octobre 2018, nos bénévoles ont relevé les prix, visibles depuis l'extérieur, des salons de coiffure. Les 902 questionnaires recueillis sont sans appel quant aux pratiques tarifaires de la profession.

Méthodologie

Nous avons réalisé 902 relevés dans 12 régions.

L'arrêté du 27 mars 1987 « relatif à la publicité des tarifs de coiffure » prévoit dans son article 1 :

« Les exploitants de salons de coiffure sont tenus d'afficher en vitrine, de manière visible et lisible de l'extérieur de l'établissement, un tarif comportant au moins dix prix T.T.C. des prestations les plus courantes, s'il s'agit de salons pour hommes ou de salons pour dames et au moins vingt prix T.T.C., dont dix pour hommes et dix pour dames, s'il s'agit de salons mixtes.

Les forfaits, regroupant au moins deux prestations, figurant sur ce tarif, doivent faire apparaître le détail des prestations qui les composent.

Ce même tarif devra être également affiché à l'intérieur du salon, visible et lisible par la clientèle, au lieu de paiement.

La possibilité de consulter la carte des prestations prévue à l'article 2 devra être mentionnée sur le tableau d'affichage des prix, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement. »

D'août à octobre 2018, nos enquêteurs se sont rendus devant des salons de coiffure pour vérifier si l'obligation d'affichage visible depuis l'extérieur était respectée. Nos enquêteurs ne devaient pas rentrer dans les locaux mais procéder à un relevé depuis l'extérieur des informations suivantes :

- 1 La nature du salon (masculin, féminin, mixte).
- 2 Si l'affichage des prix en vitrine était visible.
- 3 Le nombre de prestations affichées en vitrines dédiées aux femmes et aux hommes.
- 4 En cas de forfaits affichés en vitrine, si le détail des prestations la composant était affiché.
- 5 Si l'affichage en vitrine mentionnait bien la possibilité de consulter la liste complète des prestations et de prix.
- 6 Le cas échéant, lorsque des produits sont exposés en vitrine, leur prix.
- 7 Le tarif de prestations courantes pour les hommes et pour les femmes.

Principaux résultats - nos demandes

Une différence de tarifs homme/femme à bout de souffle

La surfacturation fréquente des tarifs femme par rapport aux tarifs homme, y compris sur des actes de coiffure similaires, peine aujourd'hui à trouver une justification. Nous demandons une réflexion autour de cette pratique afin de parvenir à une évolution vers des tarifs mixtes justifiés par des critères objectifs tels que le temps passé, la longueur du cheveu et les produits utilisés.

Une obligation d'information précontractuelle non respectée

L'obligation d'affichage minimum imposée par la réglementation de 1987 pose problème chez 21,3% des coiffeurs enquêtés : aucun affichage dans 12,8 % des salons et un affichage peu lisible dans 8,4%.

Nous rappellerons que le défaut d'information préalable sur les tarifs est sanctionné par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale (article L131-5 du Code de la consommation).

Nous demandons des contrôles renforcés et des sanctions dissuasives à chaque non-respect de cette obligation légale.

Des prix imprécis et non comparables

En se limitant à l'affichage du nombre de prestations, la réglementation actuelle ne parvient plus à refléter la pratique des coiffeurs.

Les prestations sont de moins en moins compréhensibles et de moins en moins comparables.

La mise en place de référentiels communs est devenue nécessaire avec a minima :

- ✓ Une présentation standardisée des tarifs, avec une normalisation de la taille et de l'emplacement du panneau d'affichage.
- ✓ Une présentation standardisée des prestations, avec des forfaits de base qui devraient se retrouver sous la même appellation chez tous les professionnels.
- ✓ Un standard commun pour déterminer la longueur des cheveux et donc le tarif applicable.

La CLCV a décidé de lancer une pétition pour obtenir l'instauration, dans tous les salons de coiffure, d'un forfait « shampoing – coupe – séchage/coiffage » tarifé uniquement en fonction du travail fourni, du temps passé et des produits utilisés.

Une différence de tarifs homme/femme

Une idée reçue consiste à penser qu'il est normal que le coiffeur coûte plus cher pour les femmes que pour les hommes.

Une distinction tarifaire homme/femme

Avant de crier à l'injustice, il faut rappeler que tant qu'ils sont clairement annoncés, les prix sont libres. Le travail du coiffeur serait plus élaboré pour les femmes et plus simple pour les hommes ce qui justifierait cette différence de prix, bien loin de toute discrimination.

Un travail plus compliqué peut effectivement justifier un tarif plus élevé, on comprend aisément que le forfait « shampoing + coupe » d'un homme n'a rien à voir avec le « shampoing + coupe + mèches + brushing » d'une femme.

Mais cette différence de prix ne semble pas toujours avoir de justification objective quand on parvient, péniblement, à comparer les prestations proposées :

- ✓ Dans un salon de Haute Garonne (31), le même forfait « shampoing + coupe+ brushing » sans autre précision, notamment de longueur de cheveux, est affiché à 20 € pour les hommes et à 32 € pour les femmes.
- ✓ Un salon de Haute Loire (43), affiche sur son site internet le même forfait « shampoing + coupe + coiffage » à 69 € cheveux courts et à 72 € cheveux longs pour les femmes alors que les hommes paieront 34 € qu'ils aient les cheveux courts ou longs.

[La Coiffure](#) [Les indispensables beauté](#) [Les prestations techniques](#) [Nos soins SPA](#)

Forfait Femme

Shampooing Coiffage	
Courts	32 €
Longs	36 €

Shampooing Coupe Coiffage	
Courts	69 €
Longs	72 €

Shampooing Coupe Coiffage - 12 ans	
Courts	23 €
Longs	23 €

Forfait Homme

Shampooing Coiffage	
Courts	32 €
Longs	32 €

Shampooing Coupe Coiffage	
Courts	34 €
Longs	34 €

Shampooing Coupe Coiffage - 12 ans	
Courts	23 €
Longs	23 €

Si les consommateurs n'ont pas eu d'autre choix que de se résigner à la différence de prix entre les prestations de coiffure pour les hommes et pour les femmes, on peut s'interroger sur la justification objective d'une telle différence.

Des prix selon le travail fourni

Si dans ces exemples, la différence de prix saute aux yeux, c'est beaucoup moins le cas pour la différence de travail.

Quelques coiffeurs semblent avoir tiré les enseignements de cette situation ambiguë en proposant des tarifs unisexes calculés uniquement en fonction du travail fourni.

Un salon à Montpellier revendique ainsi des prix justes, unisexes en fonction du temps de travail fourni et de la quantité de produit utilisée. Si la carte des prix peut sembler dense, le détail des prestations est lui bien présent et la différence tarifaire homme/femme n'existe plus.

TARIFS

Tarifs femme ? Tarifs homme ? FINI LES PRESTATIONS STANDARDISÉES !

Nous sommes en 2018

Ne payez que ce que vous consommez !

Bénéficiez de prix justes, unisexes, en fonction :

- 1 - de la LONGUEUR de vos cheveux,
- 2 - du TEMPS de travail fourni
- 3 - de la QUANTITÉ de produit utilisé (coloration, décoloration, balayage) !

A la Récréation pas de mauvaises surprises... nos forfaits sont TOUT INCLUS et GARANTIS SANS SUPPLÉMENT

Chaque rendez-vous est précédé d'une consultation, véritable tête à tête avec nos experts pendant lequel le tarif vous est communiqué.

Nous nous réservons le droit de refuser toute prestation jugée non adaptée à vos cheveux.

Comparaison homme/femme pour un même forfait (quelle que soit la longueur des cheveux)

Nous avons relevé aussi bien pour les hommes que pour les femmes le tarif du forfait « shampoing + coupe + séchage/coiffage ». Pour effectuer cette comparaison, nous avons pris un forfait unique (quelle que soit la longueur des cheveux). Si la comparaison doit être nuancée par un taux d'affichage assez hétérogène, elle reste néanmoins parlante s'agissant a priori d'un travail équivalent.

La moyenne nationale de ce forfait est en effet de 20,46 € pour les hommes et de 30,07 € pour les femmes soit un écart de plus de 46%.

Comparaison tarif moyen shampoing-coupe-séchage/coiffage quelle que soit la longueur des cheveux

Femmes
30,07 €



Hommes
20,46 €



Affichage des prix : un manque de visibilité et de lisibilité

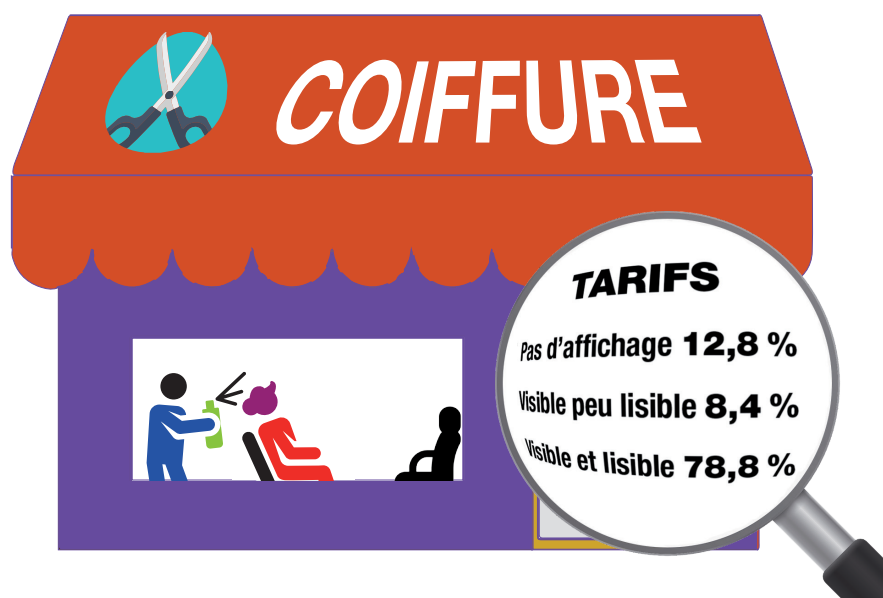
L'affichage des prix

Une fois devant le salon, l'enquêteur devait déterminer de visu si le salon était dédié aux femmes (2,8 % de nos relevés), aux hommes (9,1 % de nos relevés), ou était mixte (85,5 % de nos relevés).

Certains enquêteurs nous ont fait part de l'impossibilité de déterminer visuellement ce premier critère (2,7 % des cas) et donc la nature des informations devant être délivrées.

Nous avons demandé à nos enquêteurs de relever si, d'une manière globale, un affichage des tarifs était visible depuis l'extérieur des salons. Les résultats obtenus ne sont pas en faveur du consommateur.

Affichage des prix en vitrine



✓ **Aucun affichage n'a été relevé dans 12,8 % des cas.** Une carence d'autant moins excusable que l'obligation d'affichage a été instaurée en 1987, soit il y a plus de 30 ans ! Les coiffeurs concernés ont donc eu largement le temps de s'y préparer.

✓ **Dans 8,4% des salons, les tarifs sont visibles mais peu lisibles.** Nous sommes ici dans une situation qui équivaut à une quasi-absence de tarif.

Il nous a été remonté des exemples où l'affichage des tarifs dénotait une certaine négligence, voire de la mauvaise volonté de la part du professionnel : affichage de tarif datant de 2016 et des tarifs illisibles car décolorés par le soleil ou écrits en trop petits caractères pour être lus depuis la rue.

Que penser des tarifs non lisibles lorsque le rideau de fer est baissé, la transparence ne semble pas être de mise dans ces situations.

✓ **Seulement 78,8% des salons affichent des tarifs visibles et lisibles,** ce qui devrait normalement être la règle. C'est nettement insuffisant.

Autre point noir, hommes et femmes ne sont pas sur un même pied d'égalité quand il s'agit de l'information tarifaire. En effet, si les clientes sont renseignées sur 10 prestations en moyenne, leurs homologues masculins n'ont droit qu'à 4 prestations.

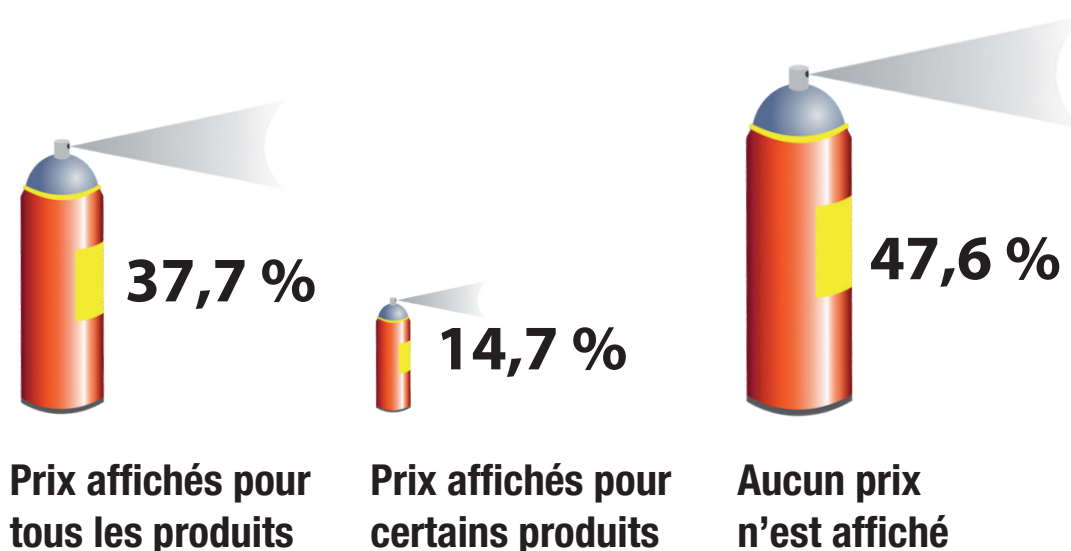
Nous rappellerons que l'obligation légale est d'afficher au moins 10 prix TTC des prestations les plus courantes aussi bien pour les hommes que pour les femmes. Nous sommes donc loin du compte pour les hommes. Dans ces cas, nous sommes soit en face d'un professionnel qui ne respecte pas la loi, soit d'un professionnel qui propose un nombre très réduit de prestations.

L'affichage des prix des produits exposés en vitrine

Un nombre important de salons ont développé une activité commerciale en plus de la coiffure. Il est ainsi fréquent qu'ils vendent des cosmétiques, des soins capillaires, voire des articles de mode (bijoux ...). Des produits exposés à la vente dans n'importe quel commerce doivent afficher un prix de vente.

- ✓ Dans les 40 % des salons qui exposent en vitrine des produits en vente :
- ✓ Les prix étaient totalement affichés dans 37,7 %
- ✓ Les prix n'étaient que partiellement affichés dans 14,7 %
- ✓ Les prix étaient absents dans 47,6 %

Affichage des prix des produits en vitrine



Des prix difficiles à comprendre

Absence du détail des prestations des forfaits

Les forfaits qui regroupent au moins deux prestations doivent faire apparaître le détail des prestations qui les composent. Dans 21 % des cas, nos enquêteurs n'ont pas pu déterminer l'existence de forfait via l'affichage extérieur, ce qui est surprenant d'un point de vue commercial. Le consommateur doit alors additionner les prix des différentes prestations qu'il souhaite effectuer (coupe, couleur, coiffage, etc.).

A noter que 60% des salons affichent les forfaits avec le détail de leur contenu (ex : « coupe + shampoing + coiffage »).

Dans 19% des cas, l'existence de forfait est bien mentionnée mais sans aucun détail. Nos enquêteurs ont ainsi pu relever des appellations elliptiques comme « forfait homme ». Il s'agit ici d'une entorse au principe d'information préalable du consommateur sur les caractéristiques essentielles d'un service pourtant simple à respecter.

L'affichage obligatoire sur la possibilité de consulter la carte des prestations n'a pas pu être relevé dans 78,6 %. Les professionnels concernés semblent considérer que la phrase « devis sur demande » est équivalente alors que nous réclamons un affichage préalable des tarifs sans que le consommateur n'ait besoin de le réclamer.

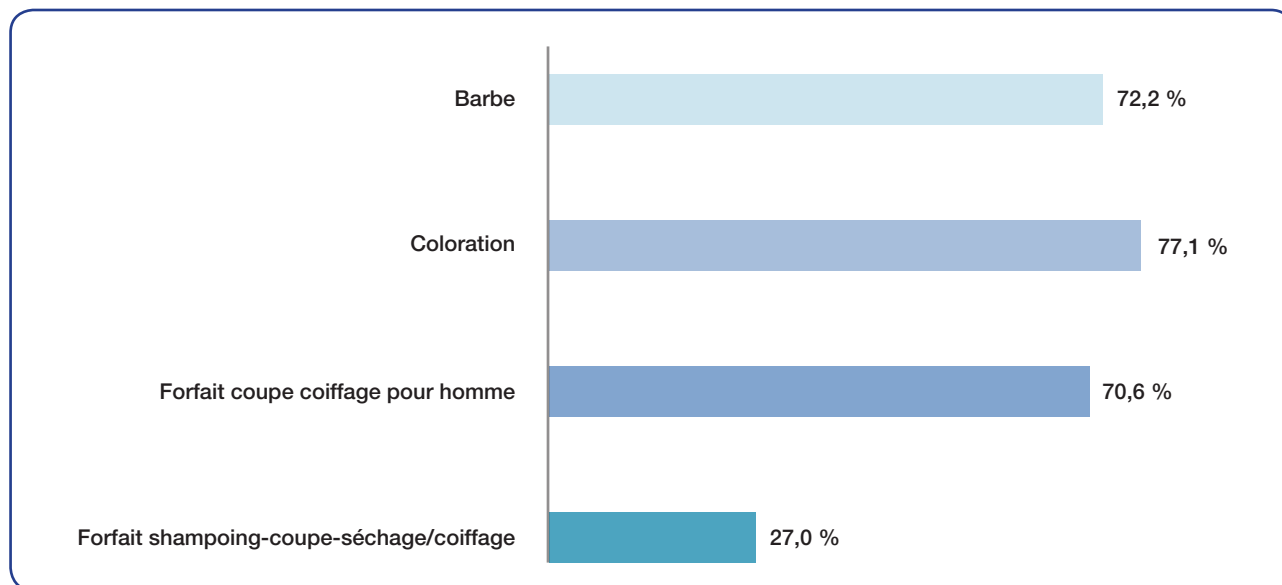
Un affichage extérieur doit permettre de savoir à l'avance le montant de sa facture mais également de pouvoir assurer une comparaison entre les différents professionnels afin de pouvoir choisir. Et c'est bien sur la notion de comparabilité des tarifs que nos enquêteurs se sont heurtés.

Des forfaits difficiles à comprendre pour les clients

Nous avons voulu relever des prestations auxquelles les clients des salons de coiffure ont couramment recours. Et le moins que l'on puisse dire c'est que nos enquêteurs se sont arraché les cheveux ...

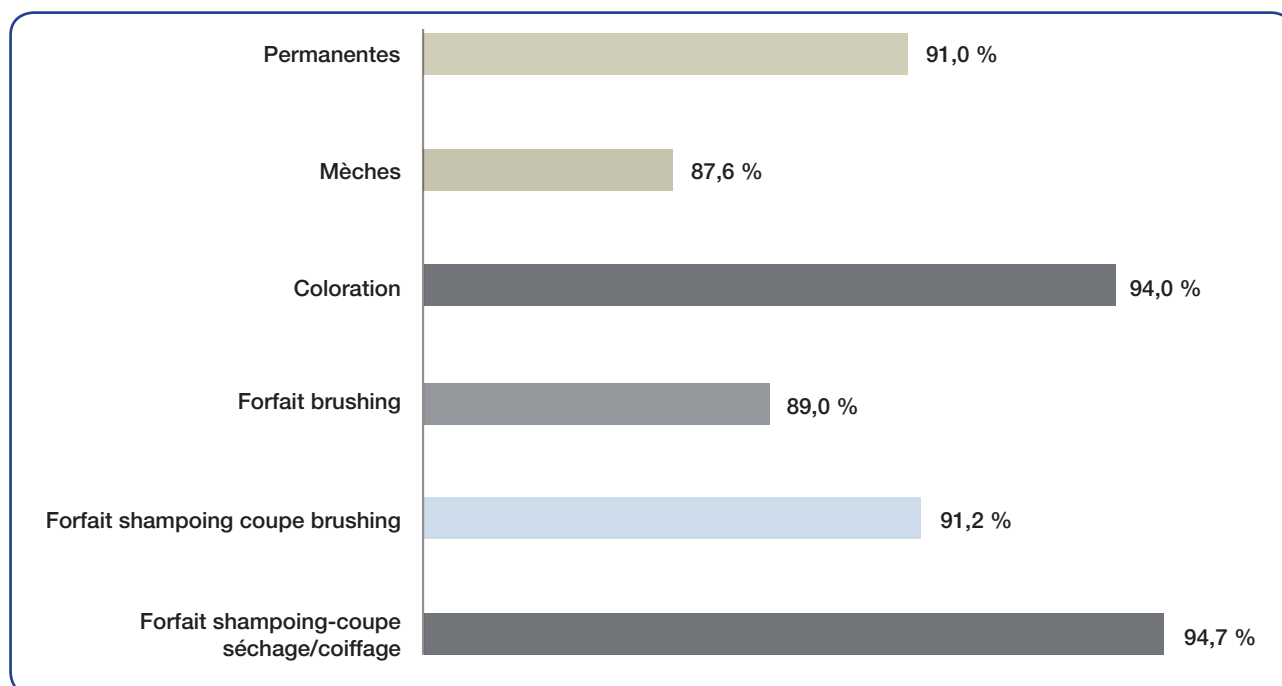
Nous avons par exemple recherché la présence des prestations suivantes.

Hommes : taux d'affichage des prestations courantes



Même lorsque les forfaits sont affichés, les comparer pose problème. Les prix de la coloration désignent selon les cas, la coloration seule ou le forfait « shampoing + coupe + coloration ». Le forfait « coupe coiffage » peut comprendre dans certain cas un shampoing et dans d'autres non.

Femmes : taux d'affichage des prestations courantes



Pour les prestations dédiées aux femmes, la comparabilité s'avère également difficile. Les prix de la coloration désignent selon les cas, la coloration seule ou le forfait «shampoing + coupe + coloration». Ils varient également selon la technique de coloration (balayage, mèches ...), la nature du produit colorant utilisé ce qui est en général assez peu parlant, mais également selon la longueur des cheveux.

Ces prestations, pourtant très classiques, ne sont donc pas systématiquement présentes sur l'affichage en vitrine des salons enquêtés ce qui complique la compréhension du client sur ce qu'il va payer et, à plus forte raison, toute comparaison.

Nous avons ainsi relevé :

- ✓ Un affichage indiquant une « coupe » pour homme et une « coupe » pour femme (à Salon de Provence). Une vérification auprès du salon nous a permis de déterminer que « coupe » s'entendait comme un « forfait shampoing + coupe + coiffage ». Dans d'autres salons, le terme « coupe » désignait uniquement une coupe.
- ✓ Des affichages distinguant, pour une même prestation, des tarifs applicables pour cheveux courts, cheveux mi-longs, cheveux longs, voire mêmes cheveux très longs. Nous sommes ici face à un manque de précision préjudiciable au consommateur qui est incapable de déterminer à l'avance le prix qui lui sera facturé, celui-ci relevant de l'appréciation du professionnel et de sa définition personnelle de la longueur des cheveux de son client.
- ✓ Une absence de forfait, ce qui oblige à additionner les prestations à l'unité ou, au contraire, uniquement des forfaits ce qui impose de consommer des prestations dont on n'a pas forcément besoin.
- ✓ Des tarifs « à partir de » qui amènent une nouvelle question dans l'esprit du client : à quoi fait référence cette notion ? Vise-t-on ici la longueur des cheveux, leur nature, la quantité de produit utilisé ou un autre critère ?

Mais la différence la plus fréquente, et celle qui pose le plus de questions, est la différence entre les prix hommes et les prix femmes.

Annexe

Les régions enquêtées

Régions enquêtées	Nombre questionnaires
Auvergne-Rhône-Alpes	154
Bourgogne-Franche-Comté	8
Bretagne	75
Centre-Val de Loire	74
Grand-Est	82
Hauts-de-France	74
Ile-de-France	63
Normandie	70
Nouvelle-Aquitaine	83
Occitanie	155
Pays-de-la-Loire	47
Provence-Alpes-Côte d'Azur	17
Total	902