



## Recherche d'enquête sur les habitudes et les perceptions des étudiants envers la coiffure et les cheveux : Pratique de méthode d'entretien

DENG Yun<sup>[a],\*</sup>

<sup>[a]</sup>Ph.D., associate professor of French Language. Faculty of Business and Foreign languages, Shenzhen Polytechnics, Shenzhen, china.

\*Corresponding author.

Received 11 August 2020; accepted 6 October 2020

Published online 26 December 2020

### Résumé

Le présent dossier se propose de représenter et d'analyser les résultats d'une enquête des cheveux et de coiffure auprès des étudiants des promotions différentes. Cette recherche se figure en cinq thèmes pour objectif de découvrir les habitudes et les perceptions des jeunes sur les cheveux et la coiffure : habitudes concernant le salon de coiffure et le coiffeur, choix de la coiffure, évaluation sur le coiffeur, perception de la coiffure, expérience la plus impressionnante sur les cheveux.

**Mots clés** : Enquête par entretien ; Cheveux ; Coiffure

Deng, Y. (2020). Recherche d'enquête sur les habitudes et les perceptions des étudiants envers la coiffure et les cheveux : Pratique de méthode d'entretien. *Cross-Cultural Communication*, 16(4), 1-6. Available from: <http://www.cscanada.net/index.php/ccc/article/view/11960>  
 DOI: <http://dx.doi.org/10.3968/11960>

### INTRODUCTION

Notre rapport sur l'enquête de la coiffure et des cheveux comprend cinq parties : la tradition des cheveux, la consommation sur les cheveux, la relation entre les cheveux et la position sociale, les cheveux et la coiffure, les cheveux et la santé. Nos interviewés sont tous des étudiants des promotions différentes. Avec cette enquête en pratique de méthode qualitative --- entretiens, nous comprenons les habitudes et les perceptions des jeunes sur les cheveux. Nous pouvons savoir leurs perceptions sur la coiffure, le salon de coiffure et le coiffeur. Nous

divisons la recherche de cette enquête par cinq thèmes : habitudes concernant le salon de coiffure et le coiffeur, choix de la coiffure, évaluation sur le coiffeur, perception de la coiffure, expérience la plus impressionnante sur les cheveux.

### HABITUDES CONCERNANT LE SALON DE COIFFURE ET LE COIFFEUR

Durant notre enquête, nous avons constaté des habitudes similaires ou différentes des enquêtés sur le salon de coiffure et le coiffeur, nous voudrions les citer et décrire: « *Je vais tout seul au salon par mois, parce que le temps de me faire couper les cheveux est très individuel à mon avis. Il est parfois provisoire, je vais chez le coiffeur lorsque les cheveux sont très longs jusqu'à point d'empêcher ma vue, donc je ne fais pas accompagner d'un camarade. Pour lui, c'est une perte du temps, ce n'est pas une activité collective, comme la réunion ou l'achat. En général, je ne vais qu'au même salon de coiffure. Près de la porte de notre université, près du feu rouge. J'ai déjà l'habitude. Les coiffeurs, le lieu, l'équipement sont tous familiers. Je n'aime pas le changement.* » (Chen, 22ans, 4<sup>e</sup> année)<sup>1</sup> Selon ce discours, on constate que pour certains jeunes, dans la plupart du temps, aller au salon est vraiment une habitude fixe. Ils vont au salon fixe régulièrement et fréquemment (par mois), ils n'ont pas envie d'essayer d'autres salons parce qu'ils s'adaptent à l'atmosphère familière, leurs coiffeurs savent déjà leurs demandes, en plus, il est pratique de fréquenter le salon (à côté de l'université). D'après ces jeunes, se faire couper les cheveux est une expérience très individuelle, qui ne doit pas être dérangé par les autres qui ne seront non plus obligés à gaspiller du temps.

<sup>1</sup> L'étiquette entre parenthèses comprend le nom, l'âge et la promotion des enquêtés.

Certains jeunes ont une habitude similaire : « *Je vais au salon une ou deux fois par mois, tout seul. Les filles préfèrent y aller ensemble, les garçons non. La personne qui vous accompagne s'ennuie chez le coiffeur. J'ai deux salons de coiffure fréquentés. Je vais à l'un pour la coupe, et à l'autre pour la permanente. Avant j'ai le coiffeur fixe, mais maintenant j'aime essayer d'autres coiffeurs puisqu'il y en a pas mal dans le salon. J'ai changé de coiffeur récemment.* » (Red, 20 ans, 2<sup>e</sup> année) Red indique un point particulier, c'est que les garçons, beaucoup plus indépendants que les filles, préfèrent passer le temps tout seuls au salon, donc le caractère a une certaine influence sur le choix. Red a deux salons pour les buts différents et il change souvent de coiffeurs, pour lui, on peut essayer la nouvelle coiffure de temps en temps et jouir des effets différents.

Au cas précédent, les jeunes considèrent que l'expérience au salon est privée, mais pour certains autres, elle peut aussi être partagée avec l'autrui. Gao, l'étudiante de la quatrième année, est accompagnée par certaines amies quelquefois, mais il lui arrive aussi d'aller toute seule au cas où personne ne serait libre. D'après Gao, la réputation est très importante pour un salon de coiffure, la réputation vient surtout des remarques des camarades. L'effet de coiffure est aussi très importants. En général, elle va aux salons près de son Université, elle n'a pas de coiffeur fixe, parce qu'elle cherche l'efficacité au lieu de parler beaucoup avec des coiffeurs et d'expliquer en détail ce qu'ils veulent. Surtout, les salons de coiffure changent souvent de coiffeurs. Il est rare que les coiffeurs excellents y restent longtemps. On croit qu'il faut être prudent en choisissant le salon de coiffure, parce qu'un salon avec une bonne réputation nous apportera de bons équipements et de bons coiffeurs, donc ensuite un bon effet de la coiffure.

Il y a quand même des personnes qui ne veulent pas aller au salon toutes seules, mais en raisons différents : « *J'y vais une fois un trimestre, toujours avec des amis ou mon petit ami. C'est monotone d'y aller tout seul. Je fréquente le salon de Zunlong dans la rue de Dongchuan. Je suis familière avec le coiffeur qui connaît bien quelle coiffure me va.* » (Alice, 20 ans, 3<sup>e</sup> année). Alice va régulièrement au même salon avec le même coiffeur, en compagnie d'une autre personne. Pour elle, aller tout seul signifie la monotonie, surtout au salon familial.

Certains sont soucieux de l'effet après la coupe, donc ils invitent une autre à les rassurer. Chen, l'étudiant en Master 1, va au salon pour se faire couper les cheveux au lieu de faire la coiffure spéciale. En général, il va au salon avec des amis de classe, car il croit qu'on peut se regarder un peu. D'après Chen, chercheur en mastère 1, le prix ne correspond pas à la qualité d'une coupe, il choisit le salon le moins cher parce qu'il pense que la qualité ne dépend pas de ce qu'il dépense, donc il choisit le salon le moins cher au lieu de risquer de payer plus sans le bon effet, le prix est sa critère de choisir le salon et le coiffeur.

Ne croyant pas au salon de coiffure, Certains jeunes considèrent leurs accompagnateurs comme protecteurs et conseillers : « *C'est rare. Je me fais couper les cheveux deux fois par an. L'endroit que je déteste le plus, c'est les salons de coiffure. Ils peuvent te forcer à faire des coiffures ou soins. J'ai eu une carte d'un salon de coiffure pour les soins de cheveux pendant une demi-année. Enfin, il y avait aucun effet après six mois de soins. C'est moins bon que d'acheter soi-même les produits et de le faire chez soi qui est plus efficace. En fait, les salons de coiffure achètent en gros les produits plus chers mais moins efficaces. En général, j'y vais avec une autre personne, parce que je suis un peu timide, et comme j'ai dit tout à l'heure, l'endroit que je déteste visiter, c'est le salon de coiffure. En plus, les amis peuvent donner des conseils. Je ne vais pas chez le coiffeur depuis que je suis à Canton. En général, chez mon pays natal, maman ou ma soeur m'accompagnent pour aller chez le coiffeur. Si elles m'accompagnent, c'est le salon qu'elles préfèrent, parce qu'elles y font la coiffure et qu'elles connaissent la situation. C'est pas facile de trouver un bon salon de coiffure.* » (S, 24, M2) , selon S, le salon de coiffure n'est qu'un endroit où on promeut des produits médiocres en vue de gagner de l'argent. Les clients, y compris S, ont de l'antipathie pour cette intention d'utilité. Comme S s'ennuie avec le salon depuis longtemps, il ne fera plus confiance à aucun nouveau salon, il ne compte sur que la recommandation des ses parents.

---

## CHOIX DE LA COIFFURE

---

Chacun choisit sa coiffure selon une certaine critère, avec notre enquête, nous découvrons ces critères et aussi le rôle des coiffeurs au choix de la coiffure. Gao, l'étudiante de la quatrième année, a déjà une idée globale sur la coiffure avant d'aller chez le coiffeur. Après, elle le direz au coiffeur, parce qu'elle croit que chacun a ses goûts. puis, le coiffeur va juger un peu selon son visage. A la fin, il va lui proposer une coiffure convenable. En général, pour lui, c'est plus raisonnable, Gao leur fais confiance, cependant, elle a aussi mon idée. Elle accepte leurs propositions avec réserve. Avec ce discours, on voit que dans certains cas, il y a une bonne communication entre le client et le coiffeur, comme professionnel, le coiffeur respecte l'idée du client mais également donne des conseils, le client les considère au lieu de les suivre aveuglément.

Pour certains, ils ne veulent pas accepter les conseils du coiffeur parce qu'ils ne veulent pas de coiffure originale : « *En général, je veux la coiffure en morceaux ou les cheveux courts, j'ai une idée floue, et puis je lui dit grosso modo. Tu sais, la longueur est difficile à expliquer. J'ai peu de demandes parce que je ne veux pas une coiffure fantastique. Au cours, il me demande de temps en temps pour correspondre à mes demandes. Je n'écoute pas leurs conseils, parce que sur ma tête, il y a 4 cercles, donc*

*je n'ai pas de moyen d'avoir le frange de cheveux, ou de créer d'autres coiffures. Donc Je n'ai jamais été satisfaite de ma coiffure.* » (Camille, 19 ans, 1<sup>ère</sup> année). En général, le coiffeur suivent la demande du client, mais parfois, il propose quand même de changer un peu de coiffure. Pour Camille, c'est en raison du caractéristique particulier de ses cheveux qu'elle n'arrive pas à adopter la proposition, autrement dit, elle n'a pas rencontré un coiffeur qui peut lui donner des propositions sur la coiffure compensant les lacunes de ses cheveux.

Dans notre vie quoditienne, on rencontre souvent les coiffures qui nous proposent sans arrêt une autre coiffure, comme l'exemple suivant : « *En général, je demande la coiffure plus convenable, plus claire, et plus fraîche aux coiffeurs. Mais les coiffeurs te demandent souvent de changer de coiffure qui a toujours besoin du soin. Je n'ai jamais accepté leurs propositions, car chaque fois ils me demandent de faire une permanente que je trouve très ennuyeuse, donc enfin je choisis la coiffure en morceaux.* » (Li, 19 ans, 1<sup>ère</sup> année). Certains jeunes ne connaissent pas bien la coiffure qui leur convient, donc à cette occasion, le coiffeur propose une autre coiffure à l'encontre de la demande du client pour gagner plus de bénéfices, mais ce désir provoque la répulsion du client contre le coiffeur, il résulte que le client ne veut pas du tout accepter des propositions.

Tout le monde n'est pas aussi heureux que Malo, l'étudiant en troisième année : « *Il n'y a pas de choix pour moi. Mes cheveux sont si courts que c'est pas nécessaire d'avoir un modèle de coiffure. Il suffit de me faire couper, donc il n'y a pas d'explication. Le coiffeur donne des conseils, il recommande souvent de nouveaux produits. Quelquefois, ils proposent une nouvelle coiffure, mais je les ai jamais acceptées. Mais j'ai été dupe. Car je ne savais pas le prix à l'avance. Il n'y aura pas la prochaine fois. Je connais bien qu'on voudrait seulement gagner de l'argent.* » (Malo, 20 ans, 3<sup>e</sup> année), pour certains, on sait bien ce dont on a besoin comme coiffure, mais les coiffeurs ont l'habitude d'écouler d'autres marchandises, même si le client déteste cette façon de vente. Parfois il n'évite pas d'être persuadé, donc il arrive qu'on est trompé malheureusement. Une fois dupé, le client retiendra cette leçon pour longtemps, il est probable que ce salon perd un client.

## EVALUATION SUR LE COIFFEUR

Durant notre enquête, nous avons conclu des discours des enquêtés qu'ils ont des espérances différentes envers le coiffeur : « *(Le plus important pour le coiffeur) , c'est qu'il faut d'abord avoir un bon niveau professionnel et bien connaître la demande du client. De plus il faut savoir choisir la coiffure convenable au client.* » (Malo, 20 ans, 3<sup>e</sup> année). Selon certaines personnes, une bonne coiffure est très importante afin d'acquérir une

image impressionnante, donc le coiffeur doit être assez professionnel et avoir un bon concept esthétique pour créer un bon effet qui correspond également à la demande du client.

D'après le témoignage des interviewés, il faut qu'un coiffeur respecte la demande du client. Camille, l'étudiante de la première année, pense qu'un coiffeur doit avoir une bonne communication avec le client pour satisfaire aux demandes des clients, en plus, il doit être responsable, surtout au moment de ne pas avoir pu créer un bon effet. Mais dans son impression, aucun coiffeur convient à ces règles. Même si le coiffeur est l'autorité en matière de cheveux et de coiffure, il faut quand même communiquer avec les clients, car en général, ceux-ci ont aussi leurs propres idées. Sans communication, il n'existera pas d'effet satisfaisant. En plus, sauf le bon technique, le coiffeur doit encore avoir la responsabilité de bien soigner les cheveux du client au lieu de prendre un essai. Cependant, aux yeux des certaines personnes, les comportements du coiffeur sont loins de convenir à leurs devoirs.

Selon certaines personnes, un coiffeur doit être responsable de son métier en développant ses techniques : « *Pour un coiffeur, il faut absolument être responsable. Pour eux, il leur faut bien connaître leur métier. Un coiffeur doit améliorer ses techniques sans arrêt. J'ai rencontré quelques coiffeurs sans responsabilité. Je ne suis pas du tout contente d'eux. Donc, la compétence et l'attitude sont très importantes. Il faut donner une bonne impression et de bons services à leur clientèle.* » ( Gao, 21ans, 4<sup>e</sup> année ). Au fur et à mesure du développement de la mode, le goût du client change toujours, donc le coiffeur doit améliorer ses techniques pour mieux satisfaire les besoins du client. Comme un coiffeur, il doit viser à bien servir son client en créant un bon effet de la coiffure.

## PERCEPTION DE LA COIFFURE

Durant notre enquête, nous trouvons qu'on a des perceptions différentes sur sa propre coiffure, la coiffure d'autrui, le changement de la coiffure, etc : « *Je suis satisfait de ma coiffure---les cheveux raides. Parce que je trouvais que mes cheveux étaient trop moux, il n'était pas facile de faire une coiffure. J'envie beaucoup les cheveux raides de mes amies de ma chambre. Pour elles, ce n'est pas la peine de les faire raidir. Leurs cheveux sont très lisses, très jolis. Sous l'impulsion, je me suis fait raidir les cheveux. Et j'aime aussi essayer la nouvelle coiffure, les cheveux courts, longs, puis je veux aussi me faire friser. Donc je crois que je suis assez courageuse d'essayer des coiffures différentes. Quelquefois, je remarque que cette coiffure lui va bien ou le contraire, j'aime bien observer les détails de la vie. Les cheveux longs attire le plus mon attention. Parce que les filles doivent avoir un sens*

*féminin. La coiffure des garçons, franchement dit, j'aime bien une coiffure comme ça : les cheveux en avant sont plus rasés, mais il reste encore des cheveux un peu longs. Avec cette coiffure, ils ont l'air jeunes et cools. Je n'ai jamais imité la coiffure d'une autre personne. Ce que je veux dire, c'est que j'ai déjà une idée en fonction de mon observation de plusieurs coiffures, je vais choisir une coiffure qui me va bien, pas une imitation cent pour cent. Parce que chacun a sa propre personnalité. Il est possible que vous avez la même forme de visage, mais pour trouver une autre personne qui a le même caractère et la même classe que vous, c'est très difficile. Donc, il n'est pas raisonnable d'imiter quelqu'un d'autre complètement. Pour le changement de la coiffure, quand je viens d'accomplir une tâche dure, je vais changer de coiffure pour me récompenser un peu, parce que c'est une façon de bénéficier d'un succès en essayant une nouvelle coiffure. En plus, j'en change quand je suis contente, ou lorsque je suis très fatiguée à cause de mon travail. Quelquefois, je vais aussi chez le coiffeur avec mauvaise humeur. A mon avis, changer de coiffure, c'est une méthode de changer une humeur. » ( Gao, 21ans, 4<sup>e</sup> année). Certains aiment essayer de nouvelles coiffures, surtout celles qui lancent un défi à la nature des cheveux, comme Gao, l'étudiante de la quatrième année. C'est vrai que changer d'image (coiffure) demande le courage, mais cela est digne d'en changer parce qu'il est un bon moyen de changer d'humeur, pour eux, les coiffures différentes ne donnent pas les mêmes significations. Ils poursuivent la personnalité, ils n'imitent pas les autres, mais se réjouissent d'acquérir des expériences auprès d'autres coiffures, enfin ils démontrent leur originalité à travers leurs coiffures.*

Cependant, pour certains, une nouvelle coiffure signifie un risque : « *Ma coiffure, ça va. Je l'ai faite pendant la fête du printemps. Je la trouvais mauvaise au début. On dit que la coiffure devient plus belle plus tard, donc maintenant, je me sens pas mal. En ce qui me concerne, j'ai peur du mauvais effet après avoir essayé une nouvelle coiffure. La coiffure actuelle est faite depuis des années. Avant c'était un peu court. Je fais attention aux personnes qui ont frisé les cheveux, parce que je ne peux pas me faire frisser les cheveux. Mes parents ne me laissent pas le faire. Si une coiffure est bizarre, j'y ferai attention. A part les cheveux frisés, je fais attention aux cheveux raides ou teints jolis. J'apprécie la coiffure des modèles ou les stars mais pas pour l'imitation. Je change de coiffure en cas d'un coup d'échec. » (S 24 ans, M2) . Des soucis de S sur la nouvelle coiffure, on peut constater qu'on estime beaucoup l'effet de la coiffure, parce qu'il a une grande influence sur notre image. En général, ce souci vient surtout de la peur des remarques négatives de l'entourage. Dans certains cas, l'idée de la famille agit largement, peut-être qu'on tend à faire une coiffure qui doit fait plaisir aux parents tout d'abord. En outre,*

l'attention et l'imitation n'indiquent pas le même sens, ici, on choisit de changer de coiffure pour changer d'humeur.

Sauf les remarques favorables de sa propre coiffure, on a quand même les remarques défavorables. Fanny, l'étudiante de la deuxième année, n'est pas satisfaite de sa coiffure actuelle, parce qu'elle compte avoir de longs cheveux. elle remarque les coiffures d'autrui, surtout les cheveux longs, raides, et doux. Pour elle, c'est beau et ça signifie la bonne santé. La critère pour Fanny de juger le bon cheveux est la nature des cheveux. On sait que des cheveux spécifiquement chinois sont longs, raides et noirs. En général, les cheveux noirs signifient la bonne santé. Aux yeux des Chinois, ces cheveux sont beaux et sains. Des gens veulent les posséder. Pour Fanny, elle aime aussi essayer de nouvelles coiffures, mais jamais excentrique, elle pense que la coiffure excentrique est au delà de son acceptation, elle préfère quelque chose d'ordinaire. Dans la vie quotidienne, quand elle trouve les cheveux difficiles à arranger, elle veut changer de coiffure, par exemple, elle veut porter des cheveux courts en été parce que c'est plus convenient.

Il y a également des gens qui craignent du changement, ils préfèrent réserver leurs coiffures même s'ils n'en sont pas satisfaits : « *En fait, je ne suis pas satisfaite de la coiffure actuelle. Les cheveux ne sont ni longs ni courts. C'est pas un bon modèle. Je n'aime pas essayer de nouvelles coiffures. J'ai peur qu'elles ne m'aillent pas. Mais je remarque des coiffures des autres, celle choquante. Par exemple, la coiffure gonflée (Baozhatou). C'est bizarre pour moi. Il semble avoir un balais à franges sur la tête. La coiffure qui va aux autres ne me va pas absolument . De plus, je ne voudrais pas avoir la coiffure comme les autres, donc je n'imité pas. » (Alice, 20 ans, 3<sup>e</sup> année). Dans ce cas, on a probablement un conflit des idées sur la coiffure, on veut changer de coiffure mais on craint d'être incapable de trouver une coiffure convenable, enfin, on réserve la coiffure originelle. Cette décision reflète le côté traditionnel du caractère d'une part, mais d'autre part, ils veulent quand même l'originalité. D'après Alice, quand elle a le chagrin d'amour, elle change de coiffure, c'est de commencer une nouvelle vie. Elle change de coiffure en raison d'un échec d'amour, ça nous rappelle d'une habitude de certains jeunes de se faire couper les cheveux le plus possible en vue d'oublier le chagrin de l'amour. Par conséquent, quand quelqu'un change de cheveux longs en cheveux courts, il lui est possible d'être demandé s'il a connu un échec d'amour.*

Certains se soucient de leur coiffure justement à cause de la nature de leurs cheveux : « *Je n'ai jamais été satisfaite de ma coiffure. au plus justement après que je sors du salon, où les cheveux sont très lisses. Mais plus tard, des problèmes apparaissent. les cercles sur ma tête sont les plus ennuyeux. c'est un risque d'essayer une nouvelle coiffure, je vais avoir une bonne réflexion*

*avant de faire. peut-être l'effet que le coiffeur crée n'est pas ce que je veux, une coiffure ordinaire m'est plus conveniente.* » (Camille, 19 ans, 1<sup>ère</sup> année). Dans ce cas, il est difficile de trouver une coiffure convenable à cause de la nature ennuyeuse des cheveux, donc on est très prudent de choisir une nouvelle coiffure, peut-être une coiffure ordinaire est plus rassurante. Camille fait attention à la coiffure laide qui est très originale. Mais elle n'a jamais imité la coiffure des autres. En général, la coiffure la plus attirante est une coiffure extrême (très belle ou très laide), pour Camille, on fait attention à la coiffure laide, elle est choquée par le mauvais effet d'une coiffure, et en même temps, on se rassure par une coiffure ordinaire.

## EXPÉRIENCE LA PLUS IMPRESSIONNANTE SUR LES CHEVEUX

Au cours de notre enquête, interrogés sur l'expérience la plus impressionnante sur les cheveux, les interviewés répondent variamment : « *Il n'y a rien de spécial. C'est pareil pour toujours. C'est à dire d'abords laver les cheveux, ensuite couper, le dernier pas c'est sécher. Quand je me fais couper, je bavarde avec le coiffeur.* » (Malo, 20 ans, 3<sup>e</sup> année). Certains ont des expériences ordinaires dans le salon de coiffure, le coiffeur ne rencontrent aucun imprévu.

Pendant, pour certaines personnes, contre leur attente, le salon de coiffure et le coiffeur ont donné une bonne impression : « *La plus émouvante, c'est que ... Me coiffer ? Après l'entrée dans le salon, un spécialiste de coiffure me donne beaucoup de conseils raisonnables selon mon visage. Ce qu'il disait est vraiment intéressant et professionnel. Puis, il a coupé mes cheveux soigneusement. L'effet était certainement impressionnant. C'est la plus impressionnante expérience. Je me faisais raidir les cheveux . Il y a deux ans, à peu près.* » ( Gao, 21 ans, 4<sup>e</sup> année ). En fait, c'est le devoir du coiffeur de créer un bon effet pour le client, mais tous les coiffeurs ne remplissent pas ce devoir, heureusement, certaines personnes rencontrent les bons coiffeurs, qui leur donne en plus des conseils. La réaction du client --- être ému signifie qu'il est difficile de rencontrer un coiffeur responsable.

En général, il faut que le salon de coiffure garantisse la qualité de la coiffure, mais parfois cette responsabilité lui manque : « *La dernière fois, je suis entrée dans un salon de coiffure, et je leur ai dit ce que je voulais. Et puis on m'a donné un magazine pour choisir la coiffure. On a décidé de raidir les cheveux et couper une frange penchée après la discussion. Trois jours après, j'y suis retournée pour leur dire de reraidir, car j'ai trouvé qu'il y avait des cheveux qui ne sont pas raides. Je croyais que c'était gratuit puisque c'était comme un service après-vente, mais on m'a demandé de payer le shampoing. Je*

*leur ai dit que c'étaient eux qui m'avaient dit de revenir trois jours après pour voir s'il y avait des problèmes, donc aucune raison de payer de plus. Alors ils y ont consenti.* » (Fanny, 20 ans, 2<sup>e</sup> année). Comme d'autres produits, les coiffures nécessitent aussi l'après-service, donc dans le salon, pendant une certaine période, l'après-service est naturellement gratuite, donc les clients ont droit de garder leurs propres intérêts.

Face à la violation des ordres du salon, il arrive aux clients de n'avoir pas passé de bons moments dans le salon : « *Je vous raconte ce qui s'est passé hier. Je suis entré dans un salon de coiffure sans désigner un coiffeur. Alors, on m'a choisi un nouveau coiffeur. Il m'a demandé mes demandes après avoir jugé mes cheveux. Je lui ai dit que je voulais seulement une coupe un peu plus courte. Il m'a proposé une permanente des cheveux en haut. Je n'étais pas d'accord. Et puis on m'a fait un shampoing et il a commencé à couper mes cheveux. Le résultat est hors de mon attente. La coiffure a tellement changé que je ne puisse pas accepter.* » (Red, 20 ans, 2<sup>e</sup> année). Dans le salon, c'est le client qui décide sa propre coiffure. A part sa propre profession, le coiffeur joue encore le rôle comme conseiller. Donc le coiffeur n'est pas permis de créer un effet à l'encontre de la demande du client, ou sans permission du client. On voit dans ce cas qu'il n'y a pas encore de règle stricte qui peut contraindre la conduite du coiffeur.

Pour certains, la commodité sur les cheveux est la plus importante : « *Je me suis jamais fait onduler les cheveux. Au début c'est bien, mais après c'est ennuyeux de les soigner tous les jours.* » (Alice, 20 ans, 3<sup>e</sup> année). Dans certains cas, la commodité, considérée plus important que la beauté, est la première critère de choisir la coiffure.

Il existe quand même des expériences impressionnantes qui ont eu lieu dans le salon sans concerner les cheveux et la coiffure : « *En 2<sup>e</sup> année du lycée, un jour, étant très fatigué, je suis allée au salon familial, au cour de la coupe, il a dit « bon », j'ai cru le signal de la fin, donc j'ai levé la tête soudainement, malheureusement, mon oreille a été blessée par les ciseaux et a saigné un peu. C'était un hasard. Ce coiffeur est un de mes coiffeurs fixes, et je n'ai pas payé cette fois-ci.* » (Li, 19 ans, 1<sup>ère</sup> année). C'est un imprévu malheureux. Mais heureusement, comme le client sympathise avec le coiffeur, le conflit s'apaise enfin.

Dans certains cas, il n'y pas de bonne communication entre le client et le personnel du salon : « *Pour l'expérience, prenons ce qui s'est passé à Nanchang. Je suis allé dans un salon de coiffure. Après le lavage des cheveux, on m'a fait attendre et puis quelqu'un m'a fait le massage sur les bras, le cou et la tête. C'est hors de mon imagination. Je leur ai demandé pourquoi ils ne coiffaient pas mes cheveux. Ils m'ont demandé d'attendre. Un moment après, ils ont recommencé le massage. Je leur ai demandé pourquoi le coiffeur n'était pas encore arrivé.*

*Ils croyaient que j'étais là pour le massage. J'ai dit mon besoin. Et ils m'ont laissé descendre. Le coiffeur était en bas. ( Rire). C'est pas comme ce que nous imaginons. Cependant, le massage était pas mal. Il valait mieux en jouer plus. Enfin, j'ai payé 15 yuan. C'était bon. Hehe.* » (Chen, 22 ans, M1) . On peut voir qu'en général, le client n'est pas difficile à satisfaire pourvu que le salon lui offre de bons services et les serveurs aient une bonne attitude envers leurs conduites inconvenables.

---

## CONCLUSION

---

Avec la description détaillée et l'analyse approfondie envers le résultat d'enquête des cheveux et de coiffure, nous concluons que la majorité des étudiants estiment leurs coiffures, porter une bonne coiffure les aide à avoir une bonne image, mais c'est quand même difficile d'y arriver; qu'ils espèrent toujours le service d'un bon salon de coiffure et d'un coiffeur responsable, même si certains peuvent heureusement rencontrer le coiffeur et le salon satisfaisants.