



# « Esthéticienne Un métier qui se transforme au fil des exigences du consommateur »

**Conférence du 08 octobre de 11h à 11:45h**

**Salon Beauty Forum**

Intervenants

Régine *Ferrère* , *Présidente de la CNEP*

Marie-Laure Brana , *Vice Présidente de l'UPB*

Pierre Barré , *Président - Fondateur de Hygiène Plus*



# Esthéticienne

## Un métier qui se transforme au fil des exigences du consommateur

### **Rien ne va plus !**

Les écoles continuent à apprendre les pratiques professionnelles sous un angle technique impeccable, mais oublient de préparer les futures esthéticiennes aux exigences du marché.

Sur le terrain, les professionnelles sont d'excellentes praticiennes, mais elles ont du mal à travailler avec des protocoles établis.

Pendant ce temps les professions médicales font les yeux doux à vos clientes. L'esthétique médicale affiche une croissance à deux chiffres pendant que l'institut traditionnel perd chaque année des parts de marché.

**Et vous, que faites-vous pour que ça change?**

**Inverser la tendance, transformer vos méthodes de travail, c'est possible.**



# Esthéticienne

## Un métier qui se transforme au fil des exigences du consommateur

**L'UPB vous accompagne dans cette réflexion pour assurer la transformation de vos métiers.**

- > Mettre en place des protocoles de soin pour séduire le client et le fidéliser
- > Intégrer en urgence les règles d'hygiène et de sécurité : ce qui va évoluer, ce qui va devenir obligatoire...
- > Renforcer la relation aux autres et notamment vers les clients (écouter, identifier les attentes, questionner, expliquer, valoriser ses compétences, son savoir-faire)
- > Mieux manager son équipe par le biais de la formation, pour être sans cesse en lien avec son temps, le marché, les besoins clients

**L'UPB met à votre disposition de multiples services:** plateforme pédagogique par e-learning, **certification NF qualité Service**, boîte à outils pour manager son institut, assistance juridique etc...



## Présentation de l'UPB



**Philippe Georges**

**Président  
Groupe Beauty Success**

**Président de l'UPB**



**Dominique Munier**

**Directeur des Enseignes  
Franchise Esthétic Center**

**Vice Président**

**Collège Franchisés**

**Trésorier**

**Jean Marc Sirop**

**Villa Thalgo**



**Julien Patty**

**Président  
Groupe Deep Nature**

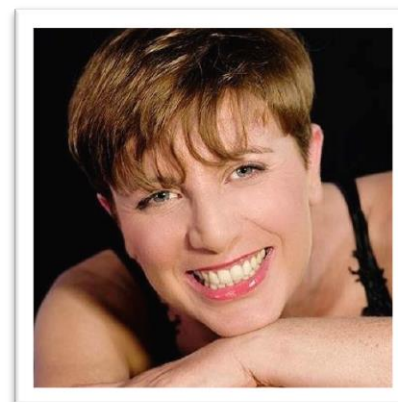
**Vice Président**

**Collège SPA**

**Secrétaire**

**Patrick Lacombed**

**Groupe Sunso**



**Marie Laure Brana**

**Créatrice de [Bellyst.com](http://Bellyst.com)**

**Vice Président**

**Collège Instituts**

**Indépendants**



**François Léonard**

**Président de l'Onglerie**

**Vice Président**

**Collège Ongles –Cils-**

**Maquillage**

8 et 9 octobre \_ Palais des Congrès



# Qu'est ce qu'un Syndicat Professionnel Patronal ?

Des chefs d'entreprise regroupés en Fédération pour assurer leur représentativité et la défense de leurs intérêts

Une Fédération est composée d'un Bureau avec un Président, des Vice Présidents, un Secrétaire et un Trésorier

## Comment fonctionne un syndicat ?

En collectant auprès des adhérents **une cotisation annuelle** qui lui permet d'assurer ses missions:  
Loyer du bureau-Secrétariat-Téléphone-Affranchissements-Juridique-Déplacements.....



# A quoi sert un Syndicat Professionnel Patronal ?

**A vous représenter** auprès de tous les Ministères de tutelle

*Santé- Education Nationale- Travail- Commerce , Industrie et Artisanat-Tourisme*

**A négocier** les textes des réformes qui impacteront la vie de vos entreprises

**A défendre vos intérêts** quand les lois les mettent à mal

**A défendre les chefs d'entreprise** quand les professions médicales les trainent en justice

**A conseiller les futurs chefs d'entreprises** dans leurs démarches auprès des CMA

**A guider, à conseiller** les chefs d'entreprises sur le plan social et réglementaire



Quel intérêt pour un institut indépendant ,un SPA  
un institut franchisé ou une prothésiste onguulaire  
de rallier l'UPB ?

*« Parce que seul on va plus vite, et qu'ensemble on va plus loin »  
Il est important de rejoindre une organisation sérieuse*

*Pour ne plus piloter à vue son entreprise*

*Parce ce que chacun manque de temps pour s'informer*

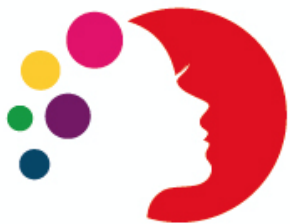
*Il est important de s'appuyer sur des experts qui savent vous guider*



# Quelques exemples des services de l'UPB

- **Un secrétariat permanent** et des experts à votre écoute du mardi au vendredi
- Une **RC Pro avec le Cabinet CPCA** qui couvre l'ensemble de vos prestations avec un véritable service de conseil
- Une **Norme « Soins de Beauté et de Bien-être »** qui doit être votre bible pour travailler au quotidien en Institut Spa, Bar à ongles et à Beauté du regard
- Une **certification NF Services** qui va valider l'excellence de votre entreprise et la qualité des services qu'elle offre aux consommateurs et **une boîte à outils pour vous aider à manager votre entreprise**
- **Un Guide** pour comprendre et mettre en œuvre les exigences du **Règlement cosmétique**
- **Deux guides sur les Risques Professionnels** liés aux soins des ongles et aux soins esthétiques de Beauté et de Bien-être





# Les actions concrètes de l'UPB

## Quelques exemples de victoires sur le plan judiciaire

### Trois décisions de justice favorables en 2017

Par décision du 10 mars 2017, la Chambre disciplinaire de première instance de l'ordre des médecins d'Ile-de-France a pris la décision de radier le médecin du tableau de l'ordre.

- D'abord, la Chambre indique que **l'UPB** a qualité pour agir à l'encontre d'un médecin qui exerce tout ou partie de son activité professionnelle dans le domaine de l'esthétique.
- Ensuite, la Chambre rappelle **qu'un médecin « esthétique » est avant tout un médecin** et se doit de respecter sa déontologie : **interdiction de déléguer des actes** (sauf exception), interdiction de la publicité, **interdiction de pratiquer la médecine comme un commerce.**



# Les actions concrètes de l'UPB

**Le 12 Mai 2017, le Tribunal d'Instance de Marseille a mis hors de cause un institut franchisé accusé par une cliente d'être responsable de ses brûlures.**

L'esthéticienne en l'espèce était poursuivie par une cliente pour une brûlure, et non pas pour un exercice illégal de la médecine. Le Tribunal devait se prononcer sur la responsabilité de l'esthéticienne en pareil cas.

L'expert a estimé que même s'il y avait préjudice, **il n'y avait pas faute de l'esthéticienne, car elle avait respecté les procédures, en particulier fait signer le formulaire de consentement éclairé qui l'informait sur le protocole mis en œuvre et sur les précautions à observer.**

**22 Juin 2017 Arrêt de la Cour d'Appel de Paris**

**La frontière entre esthétique médicale et esthétique de beauté et de bien-être enfin consacrée**

la Cour d'Appel de Paris trace une frontière claire entre l'acte médical et celui de la beauté et du bien-être.

La Cour considère qu'il y a acte de beauté et de bien-être (non médical) sous deux conditions : la **finalité esthétique du soin** et l'**absence d'effraction cutanée** (coupure ou injection par une seringue, par exemple).

La Cour d'appel de Paris relève les dispositions propres aux périmètres d'activité des esthéticien(ne)s et souligne que **l'activité esthétique de beauté bien-être exercée par un médecin constitue un exercice illégal de la profession d'esthéticien(ne)**



# Esthéticienne ,un métier en pleine mutation

**-Un consommateur de plus en plus informé et donc exigeant** -Internet -Réseaux sociaux- Trip Advisor

La professionnelle doit veiller à la qualité de l'accueil , et à la satisfaction du client

**-Des produits cosmétiques de plus en plus performants**

La professionnelle doit se former et s'informer en permanence et mettre en œuvre **la Cosmétovigilance**

**-Des matériels de plus en plus efficaces**

La professionnelle doit obligatoirement se former, et au préalable de toute mise en œuvre d'un protocole faire signer un consentement éclairé

**- Des contrôles de plus en plus fréquents des DDPP ,ARS .....**

La professionnelle doit mettre en place des protocoles d'hygiène sécurité pour son personnel et pour ses clients

**- Des mises en cause fréquentes devant les tribunaux émanant des professions de santé et des consommateurs mécontents**

La professionnelle doit contracter une RC PRO couvrant toutes les pratiques professionnelles et également souscrire à la protection juridique

**Il ne suffit pas d'être une bonne praticienne ,il faut également assurer la qualité des soins avec des protocoles établis dans le respect des mesures d'hygiène sécurité**



Cabinet Phocéan de Courtage d'Assurance

UN CONTRAT AVANTAGEUX  
EN TOUS POINTS RIEN QUE  
POUR VOUS



Un tarif Réservé  
uniquement aux adhérents  
UPB \$ SNPBC

PARCE QUE LIBERTÉ RIME AVEC SIMPLICITÉ,  
CPCA ASSURANCES propose à L'ENSEMBLE DES ADHÉRENTS DES SYNDICATS AFFILIES A LA CNEP

**UPB & SNPBC**

**UN TARIF UNIQUE DE 395€ PAR AN**

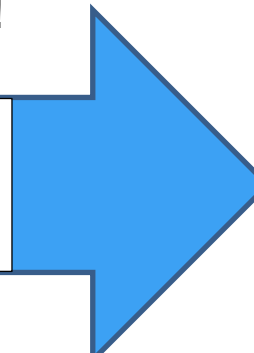
**UNE GARANTIE RC Pro Complète !!!**

Du soin de beauté et de bien-être aux techniques innovantes, de **l'épilation par lumière pulsée en passant par la Cryo-esthétique, sans oublier le maquillage permanent.**

Votre syndicat a négocié pour vous !!



**N'ATTENDEZ PLUS ET REJOIGNEZ NOUS VITE**  
**AU 04.91.02.03.03 [contact@cpc.a.fr](mailto:contact@cpc.a.fr)**



# Vos questions



**A-t-on le droit de faire des « cosmétiques maison » pour faire les soins cabine ?**

**La réponse est dans le Règlement Cosmétique**

**Dans ce cas , vous devenez Fabricant avec les obligations du fabricant**

*En cas de problème avec le produit cosmétique*

*(mauvaise formulation, allergie, surdosage d'ingrédients)*

***Vous engagez votre responsabilité civile***

# Vos questions



La législation cosmétique française est drastique, en tout cas bien plus que dans certains pays.

Si cette activité est réglementée, c'est parce qu'il existe des risques sérieux.

Il s'agit de protéger le consommateur avant tout autre chose.

Que l'on approuve ou non les différentes directives, nul n'est censé les ignorer et chaque professionnel devrait s'y soumettre s'il envisage de vendre ou d'utiliser une de ses préparations

**La cosmétique personnalisée ne peut pas être en marge de la législation existante.**

Il serait bien dommageable, qu'en raison de certains comportements erronés, les autorités compétentes se voient obligées de durcir davantage la réglementation existante.

**C'est dans ce cadre, que nous avons noté fin 2016 et début 2017 une recrudescence de contrôles de la part de nos instances de surveillance réglementaire ,ANSM et DGCCRF.**

# Vos questions



Un fabricant est "toute personne physique ou morale qui fabrique ou fait concevoir ou fabriquer un produit cosmétique, et commercialise ce produit sous son nom ou sa marque".

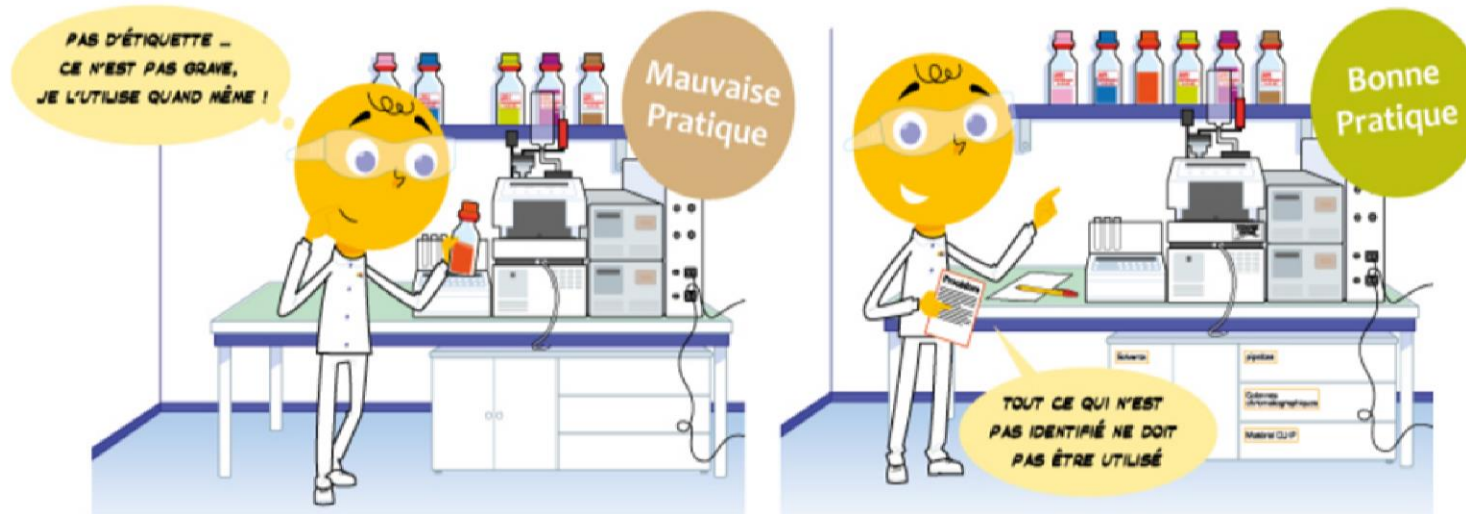
## **Le fabricant est la Personne Responsable**

**Quelles sont les obligations de la Personne Responsable?**

**La Personne Responsable garantit, pour chaque produit cosmétique mis sur le marché, la conformité aux obligations applicables établies dans le Règlement.**



# A-t-on le droit de faire des cosmétiques maison pour faire les soins ?



## Quelles sont les conditions exigées pour vendre un produit fabriqué « maison » ?

### Voici les règles imposées à un fabricant

La sécurité du produit (Art. 3) • les Bonnes Pratiques de Fabrication – BPF (Art. 8) • l'évaluation de la sécurité (Art. 10) • le dossier d'Information sur le Produit – DIP (Art. 11) • l'échantillonnage et l'analyse (Art. 12) • la notification (Art.13) • les restrictions concernant certaines substances, présentes dans les annexes : interdites, restreintes, colorants, conservateurs et filtres UV (Art. 14) • les substances classées comme CMR – Cancérogènes, Mutagènes ou toxiques pour la Reproduction (Art. 15) • les nanomatériaux (Art.16) • les traces de substances interdites (Art. 17) • l'expérimentation animale (Art. 18) • l'étiquetage (Art.19) • les allégations concernant le produit (Art. 20) • l'accès du public aux informations (Art. 21) • la communication des effets indésirables graves (Art. 23) • l'information sur les substances, "en cas de doutes sérieux" sur la sécurité (Art. 2).





## A-t-on le droit de faire des cosmétiques maison pour faire les soins ?



### Quelles sont les conditions exigées pour vendre un produit fabriqué « maison » ?

- Avoir des compétences en matière de formulation
- Etablir le Dossier d'Information sur le Produit (DIP), codifié et structuré autour du Rapport sur la Sécurité du Produit Cosmétique (RSPC)
  - Description du produit soit:
    - Rapport sur la Sécurité du Produit Cosmétique (RSPC)
    - Méthode de fabrication et déclaration de conformité aux BPF
    - Preuves de l'effet revendiqué
    - Données relatives aux expérimentations animales
- **Nécessité absolue d'acheter les MPs et Produits Finis chez des fournisseurs connus et professionnels**

**L'UPB vous déconseille vivement de vous engager dans cette voie**



*Parlons des produits mélangés extemporanément par le professionnel en cabine pour une application immédiate*

«Nul n'est censé ignorer la loi.»

Mais les lois, les décrets, les arrêtés évoluent constamment.

Leur connaissance vous permettra de travailler en toute sérénité.



## Qu'est ce qu'un produit extemporané?

**C'est un produit fabriqué pour être utilisé directement dans la cabine sur le client (e)**

Dans tous les cas, vous devez réaliser le produit dans des conditions optimales d'hygiène :

### **BONNES PRATIQUES DE FABRICATION (BPF)**





*Parlons des produits mélangés extemporanément par le professionnel en cabine pour une application immédiate*

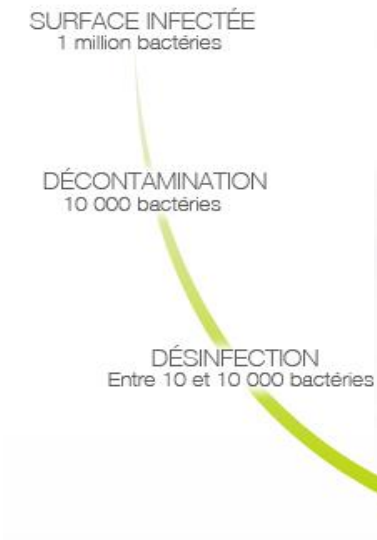
## Quelles sont les Bonnes Pratiques de Fabrication ?

- L'hygiène des locaux et des surfaces
- L'hygiène du matériel de fabrication (par ex. spatules, cuillères dose, etc.)
- L'hygiène des conditionnements ,coupelles.....
- La propreté de la tenue professionnelle
- Le respect du protocole du mélange, fourni par la Marque



**Tous ces points sont fondamentaux pour éviter les contaminations.**

Une des principales sources d'altération des produits cosmétiques est d'**origine microbiologique.**





## *Parlons des produits mélangés extemporanément par le professionnel en cabine pour une application immédiate*

### La Fabrication extemporanée en cabine (mélange simple)

### Quelles sont les conditions exigées par le Règlement Cosmétique, afin d'encadrer ces combinaisons ?

Votre fournisseur doit vous donner:

- Le mode opératoire et les quantités exactes pour réaliser le mélange
- Les spécifications des mélanges attendus, (ex. masque à l'alginate)

### Le conseil de l'UPB

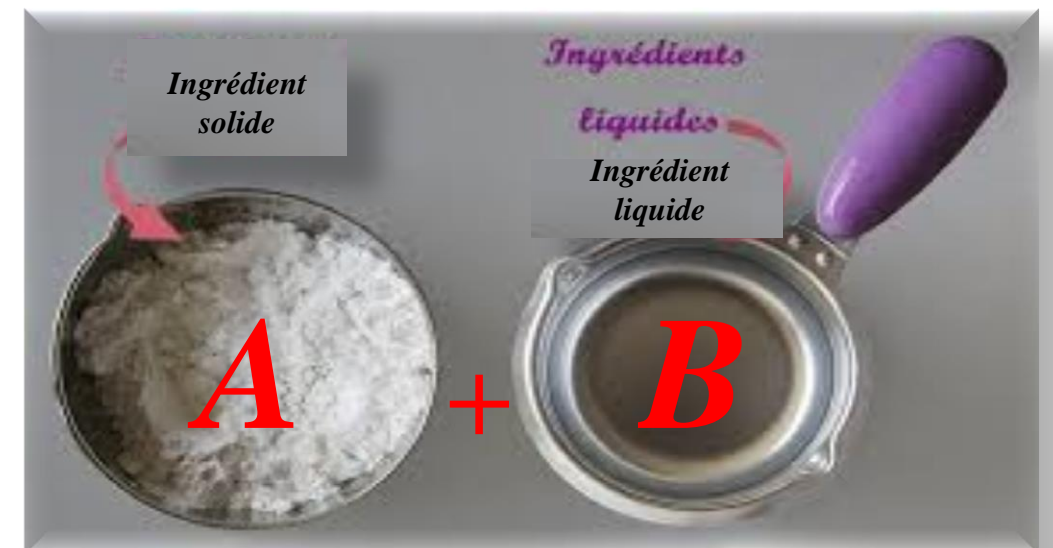
**Pour prévenir toute réclamation et tout contrôle ,nous vous conseillons:**

- de mettre dans un classeur tous les protocoles de fabrication de vos mélanges
- de noter sur la fiche client, la date du soin ,et le nom du protocole que vous avez utilisé

EX /masque thermoactif Maria Galland

Dans cet exemple , le produit réalisé est posé et ensuite rincé

**Il n'est jamais vendu au consommateur**



# Vos questions



Peut-on transvaser des produits dans des contenants pour les revendre ?  
Exemple: huiles de massage, lotion, gommage ....

**La réponse est bien entendu non**

Vous devenez fabricant donc responsable des problèmes que cette opération pourrait entraîner sur le client



**Le conseil de l'UPB**

**L'UPB vous recommande d'acheter vos produits chez des fournisseurs connus et sérieux**  
**L'UPB vous alerte sur tous les produits que vous pourriez acheter sur Internet, ou dans certaines chaînes qui offrent aux professionnels des produits dits »naturels » que l'on peut mélanger pour composer un cosmétique personnalisé vendu ensuite au client.**

# Vos questions



## Hygiène

Quelles sont les obligations en terme d'hygiène dans la profession ?

**Se reporter à la Norme XP X50-831 « Soins de Beauté et de Bien –Etre »**

### Chapitre :hygiène et sécurité du personnel

L'établissement de beauté et/ou de bien-être doit respecter les exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité du personnel, notamment quant:

- Aux informations, formations et responsabilité du personnel
- A l'hygiène du personnel
- A la santé du personnel
- A la tenue du personnel et à la gestion des vestiaires



# Vos questions



## Hygiène

Quelles sont les obligations en terme d'hygiène dans la profession ?

**Se reporter à la Norme XP X50-831 SOINS DE BEAUTE ET DE BIEN ETRE**

## Hygiène et sécurité du personnel



« Tout le personnel, y compris les stagiaires, doit être formé aux règles essentielles d'hygiène et aux différentes formations obligatoires pour la sécurité des personnes.

Il est recommandé d'établir un plan de formation, mettant en évidence les personnes, les besoins, les échéances, les organismes et les actions décidées pour atteindre les objectifs. »

# Vos questions



## La mise en œuvre de l'hygiène dans votre entreprise ?

-S'assurer de l'hygiène au quotidien, pour garantir une bonne image de l'institut et du SPA afin de donner confiance aux clients.

- S'assurer de l'hygiène au quotidien pour garantir la sécurité des clients lors des soins et du personnel dans leur exercice professionnel.

-S'assurer de la **propreté des éléments** en contact direct ou indirect avec les produits et les personnes.

-Appliquer ces dispositions aux matériels, aux locaux , à l'environnement, aux personnes, aux produits , aux méthodes de travail.

« **Pensons propre** »,c'est l'affaire de tous!





## L'Hygiène: une exigence pour la sécurité

**La maîtrise de l'hygiène** est primordiale pour éviter tout risque d'infection lors du déroulement des soins de beauté et de bien être, notamment pour ceux pouvant conduire à un contact avec le sang tels que les épilations et la manucure.



**La maîtrise de l'Hygiène** ne se limite pas au respect des règles d'hygiène corporelle, mais passe aussi par la conception et l'aménagement du local, le respect des bonnes pratiques liées à l'utilisation du matériel, des produits, du nettoyage des locaux...



## Les microorganismes et nous...

Avec nos mains, nous sommes sans cesse en **contact** avec notre environnement...



...Et en **relation** avec les autres...

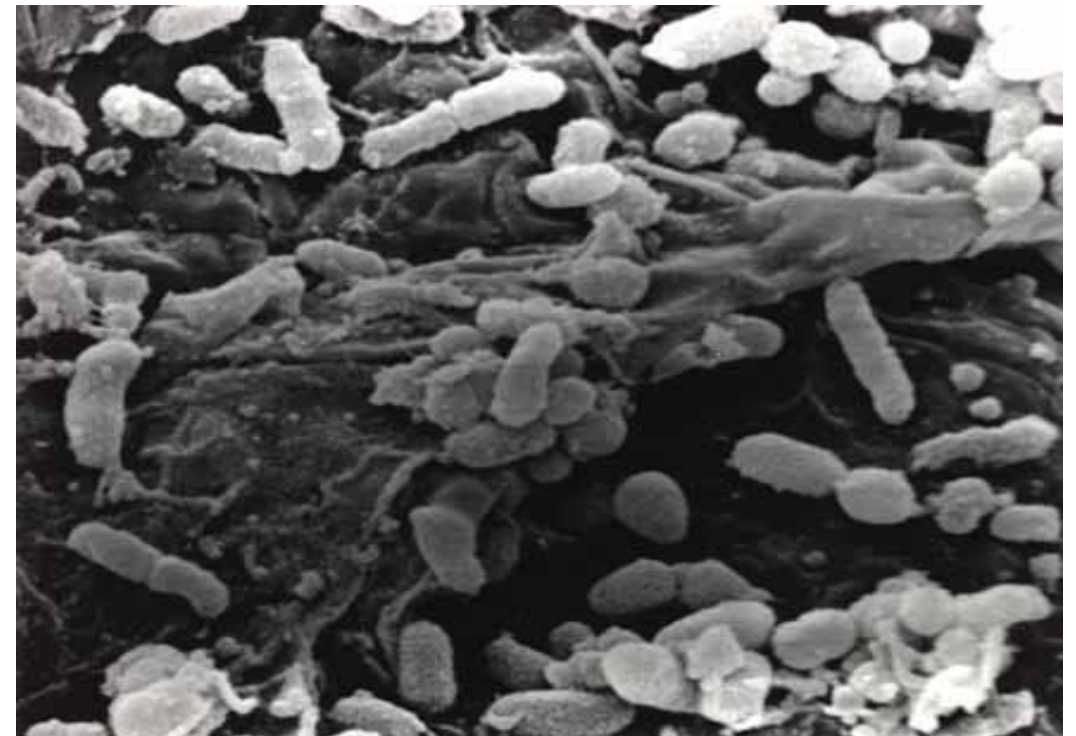




## Les microorganismes et nous...



Peau de la main



Flore résidente de la peau



## Les microorganismes et nous...

- Transmission des microorganismes de manière :
  - ❖ **Indirecte**, par l'intermédiaire d'un objet ou d'un matériel souillé
  - ❖ **Directe**, d'un individu à un autre





## Nettoyage / Désinfection

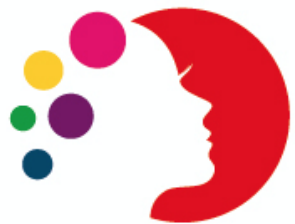
- Il est primordial de maintenir dans un état d'extrême propreté tout le magasin, les cabines, la réserve (murs, plafonds...) et les toilettes accessibles au public ainsi que tout le matériel professionnel que vous utilisez.



Accessibilité Handicapés



- Il convient donc pour cela **d'établir des plannings de nettoyage et de désinfection** journalier, hebdomadaire, mensuel et annuel.



## Nettoyage / Désinfection

Possibilité d'ajouter une colonne pour l'autocontrôle.

Exemple de planning de nettoyage/désinfection

TACHES	FREQUENCE	Mlle _____	Mlle _____	Mlle _____
Petits matériels	A la fermeture			
Spatules				
Appareils à cire				
Pinceaux masque / Bol masque				
Pince à épiler / Ciseaux				
Ventouses et rouleaux des appareils de palper rouler				
Plexis du SOLARIUM				





## Nettoyage / Désinfection

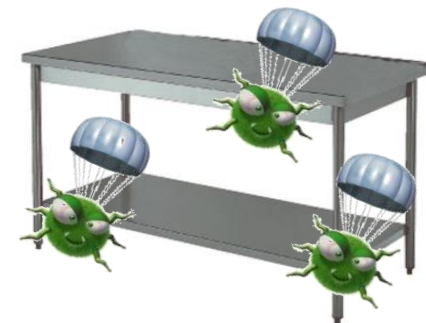
Pour bien travailler, il faut du matériel, des surfaces et des locaux propres et désinfectés.

**Nettoyage** : Elimination des souillures visibles → avec un détergent.

**Désinfection** : Elimination des souillures microbiennes → avec un désinfectant.



**Une surface peut être propre sans pour autant être saine  
au niveau de l'hygiène**





## Nettoyage / Désinfection

Le respect de l'Hygiène doit se faire pour les 5 vecteurs de contamination présentés ci-dessous.  
Application efficace du plan de nettoyage et de désinfection, à revoir dès l'acquisition d'un nouveau matériel ou dès le changement du milieu.



**Matériel**



**Matières premières**

**Hygiène en esthétique**



**Milieu**



**Main d'œuvre**



**Méthode**





# **L'HYGIENE DU PERSONNEL ET LE COMPORTEMENT EN INSTITUT**



## L'Hygiène ?



- **Un état d'esprit**
- **Un effort constant**
- **Une contribution active de chacun à la qualité de nos services**



## Hygiène du personnel

Hygiène corporelle  
*attachés et propres*

*Cheveux*

Hygiène vestimentaire

*Tenue propre et règlementaire*

Hygiène comportementale

*Mains propres, ongles courts sans vernis*



Pantalon noir



Chaussures noires

*stables de 3 cm conseillés*

*(NB: talons*



## Hygiène du personnel : les règles

« Je suis propre tous les jours, mon image est correcte et agréable »



➤ Ongles courts, propres et sans vernis.

➤ Sont interdites la nourriture et la cigarette dans l'institut.



➤ Propreté des bras, des mains et des cheveux.

➤ Lavage des mains fréquent et énergique.

Il faut apprendre la méthode de lavage des mains



***NB : Le port d'anneau au doigt et les piercings augmentent localement la contamination bactérienne***



## Hygiène du personnel

- Lorsque un contact est possible avec le sang de la cliente ou des muqueuses du corps, **par exemple pour les épilations , il est OBLIGATOIRE de porter des gants en nitrile non poudrés pour** éviter toute transmission d'infection entre la cliente et vous.
- Dans le même principe, **une esthéticienne qui a une coupure sur les mains ne doit en aucun cas réaliser des soins (épilation) pour lequel il existe un risque de contact avec le sang ou les muqueuses du corps.**
- Les gants seront changés entre 2 clients et/ou deux activités différentes. Le port de gants n'évite pas le lavage des mains!

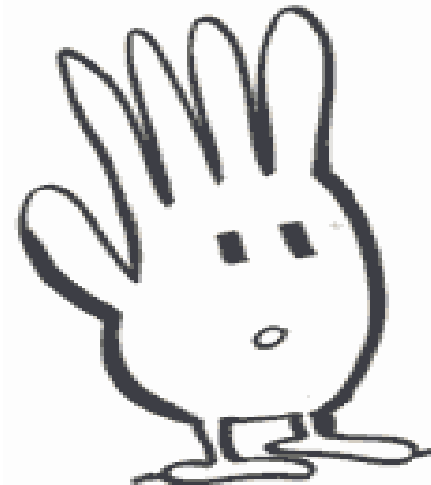




## Hygiène du personnel : le nettoyage des mains

- 60 à 80 % des infections sont manuportées → d'où l'importance de l'hygiène des mains.
- Se laver les mains et utiliser du **gel hydro alcoolique** entre chaque soin et chaque client.
- 2 objectifs :

On lave des mains sales



On désinfecte des mains contaminées



## Hygiène du personnel : le nettoyage des mains

Voici différentes situations au cours desquelles les personnes peuvent « attraper » des germes et où il est donc **OBLIGATOIRE DE SE LAVER LES MAINS**

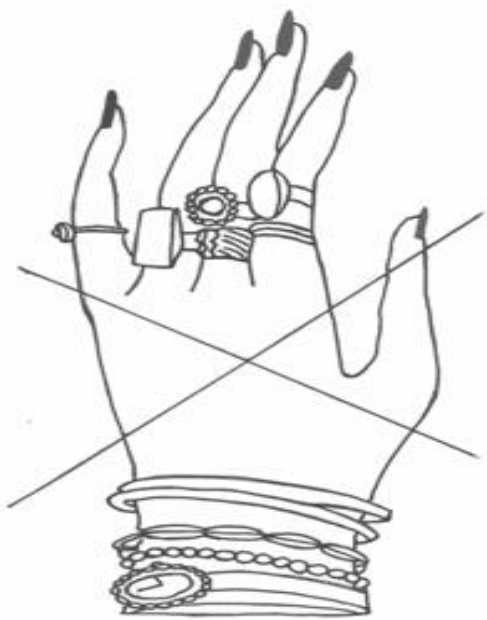
- A la prise du poste
- Après être allé aux toilettes
- Immédiatement avant de se mettre à table et après avoir pris un repas
- Après avoir manipulé des déchets
- Avant le commencement d'un soin
- Entre chaque phase du soin
- Après avoir fumé





## Hygiène du personnel : le nettoyage des mains

### Préalable obligatoire à l'Hygiène des mains



- Ongles courts sans vernis, ni résine
- Ni bague, ni bracelet, ni montre
- Pas d'alliance
- Avant bras nu, pas de bracelets ni de liens



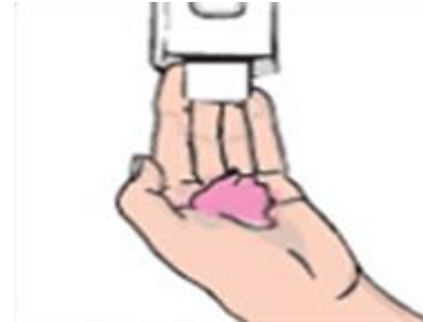


## Hygiène du personnel : le lavage des mains

### Méthode de lavage des mains :



1. Utilisez de l'eau chaude et mouillez vos mains complètement



2. Utilisez du savon (une pression)



3. Faites mousser, frottez vos mains, vos poignets, vos avants bras, entre vos doigts, sous vos ongles, pendant 20 secondes





## Hygiène du personnel : le lavage des mains

### Méthode de nettoyage des mains :



4. Rincez abondamment  
pendant 10 secondes



5. Séchez vos mains avec un  
papier à usage unique



6. Fermez le robinet avec un papier à usage unique  
Le mieux étant d'avoir une commande non manuelle



## Hygiène du personnel : la désinfection des mains

### Utilisation du gel hydro alcoolique

- Simple et rapide d'utilisation : ni besoin d'eau, ni d'équipement particulier, frotter les mains pendant 20 secondes, jusqu'à ce que vos mains soient sèches.
- Pratique : utilisable partout!





## Hygiène du personnel : la désinfection des mains

### Utilisation du gel hydro alcoolique

- Pour désinfecter les mains.
- Après des soins non salissants.
- Après retrait des gants (si les mains ne sont ni poudrées ni mouillées).



### Ne pas utiliser

- Sur mains souillées.
- Sur mains mouillées.
- Sur mains poudrées.
- Sur mains lésées (sensations de brûlure).



## Hygiène du personnel : le nettoyage des mains

N'hésitez pas à **dire au client** que vous procédez au lavage et à la désinfection de vos mains !



Par exemple, quand vous entrez dans la cabine :

« *Je m'excuse ,avant de commencer le soin ,je vais prendre un peu de temps pour me laver les mains* »

...Ou encore au cours d'un soin :

« *Je prends un peu de temps, mais je dois me désinfecter les mains* »



Cela rassure la clientèle de savoir que les règles d'hygiène sont respectées.



**Plus de questions?**

**N'hésitez pas à nous contacter par mail**

***administration.cnep@cnep-france.fr***