

Thème 2



Après la publication des nouvelles normes Beauté bien-être, la CNEP a préparé la certification des Instituts et des SPA pour 2016.

La certification NF Services sera une réponse forte adressée aux pouvoirs publics, mais aussi un message d'excellence en réponse aux exigences du consommateur

Intervenants

Emmanuel Husson

AFNOR Normalisation - Chef de projet normalisation-Standardisation Project Manager-Département Services Management et Consommation

Laurent Auffret

Afnor Certification

Julie Goussaud

Expert CNEP/Afnor- Membre de l'UPB –Union des Professionnels de la Beauté



LA NORMALISATION

UN CADRE
DE PROGRÈS
POUR TOUS

2^{ÈME} ASSISES NATIONALES DE LA
BEAUTE ET DU BIEN-ÊTRE 2016

LA NORMALISATION DANS LE
SECTEUR DE LA BEAUTÉ ET DU
BIEN-ÊTRE

Groupe AFNOR

11, rue Francis de Préssensé
93 571 La plaine Saint Denis

Emmanuel HUSSON

Chef de projet normalisation

01 41 62 84 59

emmanuel.husson@afnor.org

afnor
NORMALISATION



LA NORMALISATION
VOLONTAIRE
UN CADRE DE
PROGRÈS POUR TOUS

**UNE NORME
VOLONTAIRE,
QU'EST-CE
QUE C'EST**



DÉFINITION ISSUE DU DÉCRET 2009-697 RELATIF À LA NORMALISATION

« *La normalisation est une activité d'intérêt général qui a pour objet de fournir des **documents de référence élaborés de manière consensuelle** par toutes les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations ou des exemples de **bonnes pratiques**, relatives à des produits à des services, à des méthodes, à des processus ou à des organisations.*

*Elle vise à encourager le **développement économique** et l'innovation tout en prenant en compte des objectifs de développement durable. »*



UN OUTIL CO-PRODUIT COLLECTIVEMENT D'APPLICATION VOLONTAIRE

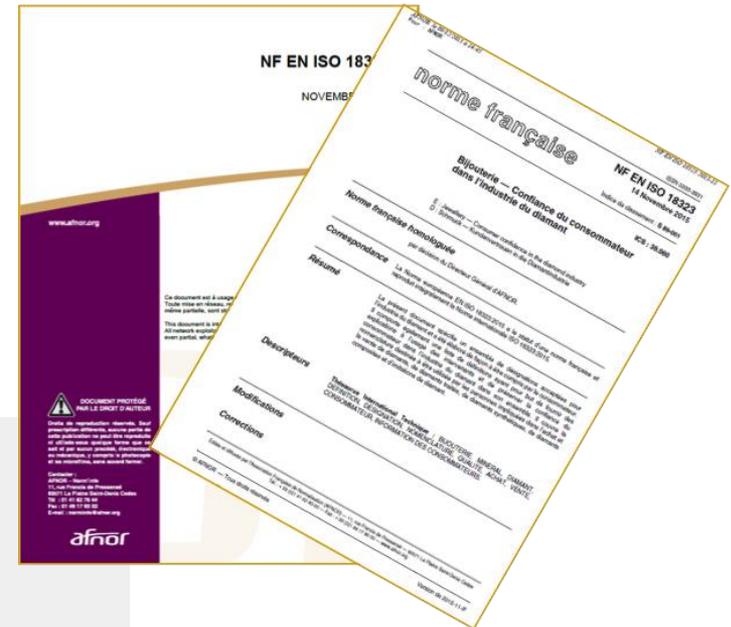


Ce sont les acteurs du marché qui :

- proposent sa création
- l'élaborent par **consensus**, au sein d'un collectif de travail dédié
- la **valident**
- et l'**appliquent**

LA NORME EST VOLONTAIRE

Vous pouvez ou non y participer
et vous y référer



LA NORME VOLONTAIRE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- **Pour les entreprises,** la norme volontaire est synonyme de performance, de compétitivité, de qualité, d'innovation et de sécurité.
- **Pour les collaborateurs** d'une entreprise, elle améliore les conditions de travail et de sécurité.
- **Pour les acteurs publics,** elle aide à la mise en œuvre des politiques publiques et à traiter les enjeux sociétaux.
- **Pour les collectivités,** elle facilite et simplifie leurs consultations et leurs achats.
- **Pour les consommateurs,** elle améliore la confiance à accorder aux produits et services achetés.



La normalisation identifie de manière consensuelle les bonnes pratiques et les associe durablement à la vie de l'entreprise. ”

Le responsable de l'une des divisions Ingénierie d'EDF

LA NORME VOLONTAIRE EN CHIFFRES



33 600

normes volontaires existent.
Elles concernent **tous les secteurs** de l'économie mondiale.



90%

des normes sont d'origine européenne ou internationale.



65%

des normes publiées chaque année sont des révisions.



35%

sont des nouveaux sujets.



2 000

normes sont publiées chaque année et presque autant sont supprimées.

**PARTICIPER À LA
NORMALISATION :
QUELS BÉNÉFICES
POUR VOUS**



UN LEVIER DE COMPÉTITIVITÉ

La normalisation, un **accélérateur** pour la croissance de votre entreprise et un **passoport** pour mieux vendre hors de nos frontières :

Contribuer à la normalisation volontaire, c'est :



20%

de plus de croissance
du chiffre d'affaires
pour les entreprises



19%

de plus de chiffre
d'affaires des entreprises
à l'export

Source : BIPE - étude impact 2016, AFNOR Normalisation



Participer à la normalisation signifie une amélioration et une optimisation de nos façons de faire, et constitue un argument marketing et un argument commercial vis-à-vis de certains appels d'offres.

La présidente de Linguaphone France

UN MOYEN DE DEVENIR LE RÉFÉRENT DE VOTRE MARCHÉ

Grâce à la normalisation...

- Vous faites évoluer les pratiques de votre secteur... voire révolutionnez votre marché.
- Vous positionnez vos produits ou services comme des références de votre secteur.



*Participer à la normalisation
permet de ne pas arriver
en retard sur un marché. ”*

Source : BIPE - étude impact 2016, AFNOR Normalisation

UN CATALYSEUR D'INNOVATION

En amont...

un outil d'intelligence économique et de veille technologique.

En aval...

un outil qui facilite l'accès au marché.



Pour toutes les entreprises, et en particulier pour les petites structures, c'est un formidable outil de prospective. C'est s'assurer que le choix que l'on fait aujourd'hui au sein de son entreprise restera valable dans un an, trois ans, cinq ans...

Le dirigeant de la TPE Mobilead

UN OUTIL DE PROMOTION DE VOS INTÉRÊTS À L'INTERNATIONAL

La normalisation : un langage commun, au-delà des frontières géographiques.

S'impliquer dans les travaux de normalisation en Europe ou à l'international, c'est :

- se donner une vitrine supplémentaire
- un tremplin pour faire valoir les intérêts de la France
- un excellent moyen de développer un réseau d'influence



Les mécanismes collectifs de normalisation nous permettent d'anticiper et d'influer sur les changements à venir, de bénéficier d'échanges avec les experts du domaine, d'améliorer notre position concurrentielle. ”

Le directeur général d'Évolution Energie

LA
NORMALISATION
DANS LE
TOURISME DE
BIEN-ÊTRE



UNE COMMISSION DE NORMALISATION REPRÉSENTATIVE DU SECTEUR

Une structure historiquement composée de :

- **Syndicats professionnels majeurs du domaine** : la CNEP qui était sponsor, la CNAIB, l'UMIH
- **Fédérations professionnelles** : FIEPPEC, FNHPA, Société Française de Dermatologie
- **Associations** : SPA-A
- **Pouvoirs publics** : Direction Générale de la Santé, DGCCRF, Education Nationale
- **Entreprises et PME** : Groupe ACCOR, Élégance Groupe, Luchon Forme et bien-être
- **Consommateurs** : Institut National de la Consommation, Association Léo Lagrange

UN PROGRAMME DE TRAVAIL DENSE

N° projet	Titre	Structures	Etape en cours	Publication
ISO 17679	Spas de bien-être – Exigences de service	ISO/TC 228/ WG 2/ PG 3	Publication	2016
EN 16708	Qualité de service des instituts de beauté	CEN/PC 409	Vote formel	2016
NF EN 16489-1	Services professionnels de bronzage en cabine - Partie 1: Exigences relatives à la formation du personnel	CEN/PC 412	Norme publiée	2014
NF EN 16489-2	Services professionnels de bronzage en cabine - Partie 2: Qualification et compétences requises pour les conseillers de bronzage en cabine	CEN/PC 412	Norme publiée	2015
NF EN 16489-3	Services professionnels de bronzage en cabine – Exigences relatives à la prestation de services	CEN/PC 412	Norme publiée	2015
NF X50-843	Spas de bien-être - Conception et fonctionnement, offre de soins de bien-être et/ou de beauté et compétences du personnel	CN ST02	Norme publiée	2014
XP X 50-831-1	Soins de beauté et de bien-être – Partie 1 : Exigences générales de qualité de service	CN ST02	Norme publiée	2014
XP X 50-831-2	Soins de beauté et de bien-être – Partie 2 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de prothésie et de stylisme ongulaire	CN ST02	Publication à venir	2015
XP X 50-831-3	Soins de beauté et de bien-être – Partie 3 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de stylisme des cils	CN ST02	Publication à venir	2015
XP X 50-831-4	Soins de beauté et de bien-être – Partie 4 : Exigences spécifiques relatives aux soins pratiqués avec des appareils utilisant les nouvelles technologies	CN ST02	Suspendu (attente conclusions rapport ANSES)	-
BP xx-xxx	Soins de beauté et de bien-être – Conception et utilisation des appareils à visée esthétique et de bien-être – Lignes directrices	CN ST02	Suspendu (attente conclusions rapport ANSES)	-



FOCUS NORME XP X50-831-1 (SOINS DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE)

- Domaine d'application :

→ La norme établit les **exigences et recommandations générales de qualité de service** des soins de beauté et de bien-être à la personne **sans finalité médicale ni thérapeutique**, **quel que soit le type d'établissement où ils sont prodigués**, commercialisés à l'unité ou sous forme de cure ou de forfait sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

EXIGENCES NORME XP X50-831-1

■ Exigences principales :

- Hygiène, sécurité et confort ;
- Accueil et prise en charge du client ;
- Compétences et formation du personnel ;
- Prise en compte des aspects environnementaux

■ Eléments informatifs :

- Annexes : bonnes pratiques (conception locaux, gestion des équipements, entretien des locaux...)
- Bibliographie : recensement exhaustif des textes réglementaires en vigueur

EXEMPLES EXIGENCES NORME XP X50-831-1

▪ Exigence relative à la conception (extrait) :

« *Un établissement de beauté et/ou de bien-être doit comporter au minimum les éléments de confort suivants :*

- *un espace d'accueil,*
- *deux cabines de soins esthétiques au minimum,*
- *des sanitaires,*
- *un point d'eau dans au moins une cabine,*
- *une zone de stockage des produits,*
- *un espace dédié au personnel avec vestiaires privatifs. »*

EXEMPLES EXIGENCES NORME XP X50-831-1

- **Exigence relative à la prise en charge du client (extrait) :**

« Il est recommandé pour les établissements de beauté et/ou de bien-être implantés dans une zone touristique de pouvoir accueillir en deux langues et de mettre à disposition des visiteurs ou des clients une carte tarifaire bilingue. »

UTILISATION DE LA NORME VOLONTAIRE

- En tant que norme volontaire, chaque établissement a le choix d'utiliser ou non le document
- En cas d'utilisation de la norme XP, l'établissement a la possibilité de se déclarer conforme au document et de communiquer sur cette utilisation
- La mention de cette auto-déclaration doit respecter certaines règles (préciser la référence à la norme, pas d'apposition du logo/visuel AFNOR)
- La déclaration abusive de respect d'une norme peut être sanctionnée (cf. Code de la Consommation)

→ L' auto-déclaration de conformité à une norme ne doit pas être confondue avec une marque de certification octroyant un droit d'usage délivré par un organisme tiers après contrôle du service.

MERCI !

11 rue Francis de Pressensé
93 571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. 01 41 62 80 00
Fax. 01 49 17 90 00





PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

« CENTRES DE BEAUTÉ
ET DE BIEN ÊTRE »



PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

Vision politique du CNEP et grandes échéances du projet

La CNEP souhaite **valoriser la qualité de service** délivrée par les entreprises de type « *centres de beauté et de bien être* »

AFNOR Certification et le CNEP vont créer le référentiel de certification qui se base sur les exigences définies dans la norme XP X50-831-1

Objectif des règles de certification : définir les modalités de contrôle des critères de la certification et celles d'attribution, de maintien et de retrait de la certification

Disponibilité de la démarche de certification : **fin 2016**

Premières candidatures de structures attendues : **fin 2016, début 2017**

PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

Le projet de certification défini par la CNEP

- ⊖ Une prestation techniquement **simple et accessible** basée avant tout sur les bonnes pratiques en relations clients et sur le « geste professionnel »
- ⊖ **La prise en compte de l'auto-évaluation** réalisée en amont, approche permettant un bon accompagnement à moindre coût pour la mise à niveau avant la présentation d'une structure à la certification
- ⊖ Un **modèle économique accessible** pour de petites structures (CNEP et AFNOR Certification ont l'ambition de créer une démarche de certification dont **le coût annuel sera aux alentours de 540€ ***)
 - *cas d'une structure de 1 à 5 personnes
- ⊖ Des **modalités d'échange souples** et performantes qui privilégieront à toutes les étapes de la certification, les échanges dématérialisés : de la candidature à la remise du certificat



PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

Le processus de certification

Après la phase de mise à niveau (hors périmètre d'intervention d'AFNOR Certification) :

- ⊖ **Candidature** via la remise d'un dossier de candidature
- ⊖ Planification et réalisation de **l'audit d'admission** selon les modalités définies dans les règles de certification. ½ journée d'audit est visée pour les structures de 1 à 5 personnes. Les modalités de contrôle seront à définir (objet des travaux de développement entre le CNEP et AFNOR Certification en 2016)
- ⊖ Remise d'un **rapport d'audit** avec d'éventuelles fiches de non-conformité à traiter
- ⊖ Examen des réponses aux non-conformités pour prise de décision de certification puis **délivrance du certificat NF Service**
- ⊖ Planification et réalisation d'un **audit de suivi** à 18 mois



PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

Les atouts de la marque NF Service



Première marque de certification de service créée et en nombre de certifiés

- ⊖ **plus de 4 000 sites certifiés** (services à domicile, maisons de retraite, O.T.S.I, centres de relation clients, transports de voyageurs, séjours linguistiques, ...) représentant plus de 2 400 entités certifiées

Marque issue de la célèbre marque NF (attribuée sur les produits depuis plus de 70 ans)

- ⊖ Une **forte notoriété** assistée (80%) et spontanée (20%)
- ⊖ Des **valeurs fortes** associées : sécurité, confiance

Le dispositif de certification de service relève du code de la consommation (cadre réglementaire) conférant **sérieux et crédibilité**.



PROJET DE CERTIFICATION DE SERVICE

Les bénéfices d'une certification

Bénéfices internes

- ⊖ Outil **mobilisateur et structurant** qui permet les échanges de bonnes pratiques, la recherche de progrès et l'harmonisation des pratiques (en « tirant vers le haut »)
- ⊖ Démarche **responsabilisante** pour les collaborateurs qui permet de délivrer plus d'autonomie via des processus mieux formalisés et partagés, donc partagés
- ⊖ Possibilité de **gains de productivité** selon le différentiel entre l'organisation et le service constaté avant et après la démarche

Bénéfices externes

- ⊖ Un signe qualité **différenciant** et reconnu
- ⊖ Contribution à la **fidélisation** de la clientèle
- ⊖ Des **garanties** pour toutes les **parties prenantes** : clients, financeurs, partenaires



Le Groupe de travail CNEP /CERTIFICATION



Cette certification NF Services qui se prépare depuis un an en collaboration avec notre partenaire « AFNOR Normalisation » est une des premières réponses pour valoriser le savoir-faire et le savoir être de nos personnels

Le CNEP Quality System

Sylvain Romain Cotte-Expert CNEP/AFNOR

Jean Hugues FRELON- Directeur des affaires réglementaires du Groupe Rocher

Julie Goussaud-Experte qualité CNEP/AFNOR

Le Comité de Pilotage

- Thalgo -Perron Rigot** -pour les marques de l'institut et du SPA
- **Esthétic Center** -pour l'institut sous franchise
- **Jean d'Estrées** -pour l'institut traditionnel, représenté par Olivier Stephan
- **Sunso**-chaîne instituts /centres de bronzage représenté par Patrick Lacombed
- **Groupe Deep Nature** –le Spa dans tous ses états ,Hôtels -Thalassos -Bateaux de croisière.....représenté par Julien Patty



Dr Sylvain-Romain COTTE

Dr en Pharmacie

Master en Cosmétologie-CEU de Toxicologie des produits cosmétiques

Expert Judiciaire près de la Cour d'Appel de Paris

Expert au Comité Européen de Normalisation (CEN) et AFNOR

Président d' International Beauty Office SAS™

Gérant de SRC Consulting SARL™

Fondateur et animateur des Matinales de la Cosmétique™

Conseils & Expertises internationales

Réglementations cosmétiques & parfums

Audits BPF Cosmétiques & Organisationnels

Evaluation de sécurité des parfums

Enseignements- ISIPCA, Paris XI, Ecole Régine FERRERE Paris

Formations- Intra-entreprises, DIU médecins,..



L'INSTITUT YVES ROCHER



L'INSTITUT YVES ROCHER, EN QUELQUES CHIFFRES

1969, ouverture du premier
magasin Yves Rocher,
Et déjà des cabines !



Rénové en 2014,
l'Institut du Boulevard
Haussmann est un lieu
emblématique



3 000

cabines de soins

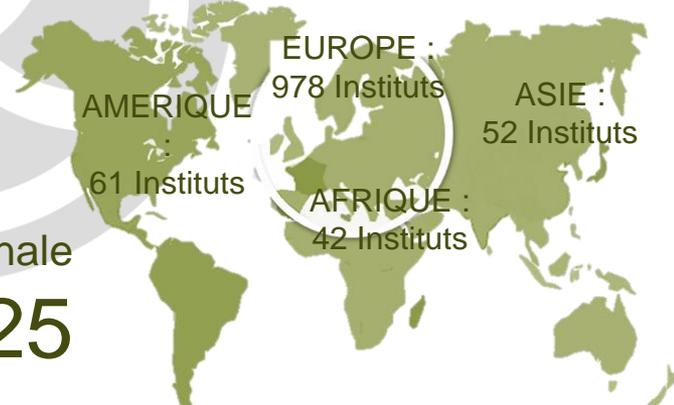
5 000

esthéticiennes formées

Présence internationale

dans près de **25**

pays





L'INSTITUT YVES ROCHER, UNE OFFRE COMPLETE & EXIGEANTE



25 soins*

*(hors épilation)



Avec des
protocoles
À l'efficacité et
innocuité validées par
le CERCO

organisme agréé par le Ministère de la Santé



50
produits professionnels



DES GRANDES MARQUES DE L'ESTHÉTIQUE PROFESSIONNELLE

THALGO
LA BEAUTE MARINE

 couleur caramel
natural make up

COMBINAL®

■ Ella Baché ■
Paris

Perron Rigot
PARIS

LE GROUPE THALGO

EN FRANCE

THALGO
LA BEAUTE MARINE

UNE PRESENCE DANS L'ENSEMBLE DES MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE



THALGO
LA BEAUTE MARINE

Perron Rigot
PARIS

Couleur Caramel
natural make up

Ella Baché
Paris

COMBINAL®

N°1 DE LA COSMÉTIQUE MARINE
1 000 CLIENTS

N°1 DE L'ÉPILATION PROFESSIONNELLE
5 000 CLIENTS

N°1 DU MAQUILLAGE BIO
2 500 CLIENTS

CRÉATEUR DE LA NUTRIDERMOLOGIE
600 CLIENTS

N°1 DE LA TEINTURE POUR CILS
10 000 CLIENTS

NOTRE MISSION : DÉVELOPPER LES MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE PROFESSIONNELLE



OFFRE COMPLÈTE
COUVRANT L'ENSEMBLE
DES BESOINS
DES INSTITUTS, SPAS
ET THALASSOTHÉRAPIES



Protocole
professionnel
exclusif



Cosmétique
instrumentale
innovante



Gamme
cosmétique
pour la revente



Gamme
nutritionnelle
différenciée



Cils: teinture,
permanente,
réhaussement



Cires et
équipements cabine
performants



Maquillage bio haute qualité

UN GROUPE FAMILIAL FRANÇAIS A DIMENSION INTERNATIONALE



500 collaborateurs		4 filiales de distribution européennes et US
	4 centres de Recherche intégrés	
6 000 m ² d'unités de fabrication		Plus de 100 distributeurs dans le monde
Un bureau de représentation Asie/Pacifique basé à Singapour		



MAISON

JEAN D'ESTRÉES





La Maison Jean d'Estrées, maison de beauté française, est un acteur historique de l'univers des cosmétiques professionnels.

Elle propose une vision unique de la Beauté : **sublimier la beauté singulière de chaque femme.**



La marque s'appuie sur l'alliance d'une riche tradition de savoir-faire et d'une vision novatrice du métier.

La marque peut s'appuyer sur des éléments constitutifs et historiques forts.



Un positionnement de challenger légitime, flexible et innovant qui permet à Jean d'Estrées de chercher les pistes les plus intéressantes vers l'évolution positive des Instituts.

Jean d'Estrées



Jean d'Estrées répond aux besoins et attentes des femmes à travers
2 univers de marque.

JEAN D'ESTRÉES
PARIS



**Soins de Beauté
Premium**



Maquillage

Sonature
PARIS



**Naturel, sans paraben,
Gamme soins professionnels**

La distribution :

En France

Présent dans 700 points de vente dans l'hexagone, Jean d'Estrées s'appuie sur un réseau d'environ 1200 esthéticiennes qualifiées.

Dans le monde

Une présence mondiale dans plus de 26 pays, soit 2000 points de vente, grâce à des partenaires distributeurs.

SUNSO France

Mon instant beauté

- Il y a 13 ans, création des Centres de Bronzage SUNSO
- En 2009, l'enseigne évolue vers l'esthétique traditionnelle et appareillée, avec un haut niveau de prestations
- 6 succursales situées à Paris et proche banlieue



Les Chiffres clés

- Chiffres d'affaires 2014: 1,8 M€
- Chiffres d'affaires 2015: 1,9 M€

- 30 employées dont
 - 1 directrice réseau
 - 6 managers
 - 25 esthéticiennes

- Un Centre de Formation intégré





DEEP NATURE

SPA · WELLNESS

Leader Européen de la conception, construction et
gestion de Spa

*European leader from the design, construction and spa
management*

Depuis plus de 12 ans, 50 Spas à travers le monde dont 2 Thalassos et 2
bateaux de croisières

*Since 12 years, 50 Spas all over the world including 2 Thalassos and 2 boat
cruises*

Siège Social à Chamonix Mont Blanc, Bureau **International** à Paris

Main Office in Chamonix Mont Blanc, International Office in Paris

DEEP NATURE / CHIFFRES CLÉS

DEEP NATURE / KEY FIGURES

- Chiffre d’Affaires 2014: 13 M€ *Net sales 2014 :13M€*
- Chiffre d’affaires 2015: 15M€ *Net Sales 2015 :15M€*

- 350 à 400 employés suivant la saison *350 employees depending on the seasonal fluctuations*
- - 10 Directeurs d’exploitations *10 Opérations managers*
 - 26 Spas Manager *26 Spas Managers*
 - 250 Esthéticien(nes). Spa Praticien(nes) *250 Beauticians*
 - Hydrothérapeutes, Maitres nageurs ,Coach Sportif, Intendant(es) *Hydrotherapists ,Swimming coaches, Sports coaches ,Intendants*
- 490 soins réalisés par jour *490 treatments done per day*
- 115 000 clients *115 000 Customers*

MODÈLES DE GESTION

MANAGEMENT MODELS

- Pas de portes *Commercial lease*
- Location Gérance *Rent Management*
- Prestations de service. Gestion simplifiée *Simplified Business*





BEAUTY
SUCCESS
groupe

2016
LE DEPLOIEMENT
DE LA
NORME XP X50-831-1
PAR
LA CERTIFICATION



PHILIPPE GEORGES, PRESIDENT BEAUTY SUCCESS GROUPE

DOMINIQUE MUNIER, Directeur Général ESTHETIC CENTER – Membre CNEP/ UPB

JULIE GOUSSAUD, Expert UPB – AFNOR



BEAUTY
SUCCESS
groupe

POURQUOI SE CERTIFIER AU REFERENTIEL

Les soins de beauté et de bien-être sont désormais clairement identifiés, et définis dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, grâce à la nouvelle norme AFNOR XP X50-831.

Cette norme a pour vocation :

- D'être un outil de **différentiation** face à la concurrence,
- D'**orienter** les décisions réglementaires notamment au sujet de la dépilation,
- De **favoriser le développement économique** des points de vente (un client préférera un service certifié à un service classique),
- D'apporter **des garanties** de sécurité aux partenaires (autorités mais aussi MMA).



BEAUTY
SUCCESS
groupe

CREATION D'UN OUTIL D'AUTO-EVALUATION

Outil permettant au gérant de l'institut de réaliser lui-même un diagnostic et d'apprécier son niveau de maîtrise sur les **3 items suivants** :

- **Réglementation**
- **Procédures (documents de méthodologie, d'enregistrement)**
- **Opérationnel**

Notation prévue dans l'auto-évaluation :

Note < à 50% = NON CONFORME

Note comprise entre de 50% et 75% = PASSABLE – NON VALIDE

Note > à 75% = CONFORMITE



BEAUTY
SUCCESS
groupe

CREATION D'UN OUTIL D'AUTO-EVALUATION

Méthodologie de travail de l'auto-évaluation

- 1- Réaliser le diagnostic de chaque item en commençant par **la « Réglementation »**.
- 2- Définir les actions correctives en fonction des écarts mis en évidence et les mettre en application dans un temps défini.
- 3- Réaliser de nouveau les diagnostics pour garantir que les actions définies sont en adéquation avec les exigences demandées sur les grilles d'évaluation.
- 4- Suivre la formation proposée par la CNEP pour comprendre le contenu du référentiel Formation prise en charge par OPCALIA.
- 5- Faire réaliser, pour terminer, un audit blanc par un expert de la CNEP pour obtenir un avis objectif, avant de se lancer dans la démarche de certification.



BEAUTY
SUCCESS
groupe

FACTEURS DE REUSSITE

- L'engagement personnel du dirigeant dans le projet Qualité

La Qualité commence au sommet

- L'adhésion de la responsable d'institut pour garantir son aide dans la mise en place des actions correctives
- L'adhésion de l'ensemble du personnel qui devra comprendre l'importance et l'intérêt du projet pour mettre en oeuvre les nouvelles directives et procédures

« Il ne faut pas laisser place à la création d'une « maillon faible

La défaillance d'une seule personne, peut nuire à l'effort de tous. »



BEAUTY
SUCCESS
groupe

FACTEURS DE REUSSITE

- Une approche participative :
 - Consultation du personnel pour définir les actions correctives et/ou les documents indiqués dans l'item procédure.
 - Prise en compte des difficultés rencontrées par le personnel dans l'application des nouvelles directives.