

L'HYGIÈNE DANS VOTRE INSTITUT OU VOTRE NAIL-BAR

En France, l'hygiène dans les instituts et dans les bars à ongles n'est pas aussi contrôlée que dans les restaurants. Aux États-Unis, en revanche, les normes sont tout autres, et finiront bien par être appliquées de ce côté de l'Atlantique.

*Pour ne pas vous laisser surprendre, ayez les bons réflexes dès aujourd'hui...
Votre réputation est en jeu.*

VOTRE PRÉSENTATION

- **Vous êtes l'image de votre institut.** Vous devez donc refléter le professionnalisme : propre, tenue impeccable, cheveux attachés et maquillage soigné...
- Le **même modèle de blouse** pour toute l'équipe est conseillé, et, si elle est brodée au nom de l'institut, c'est encore plus chic.
- **Vos ongles doivent être manucurés.** Vous ne pouvez pas vendre un produit si vous ne le portez pas. Chaque nouveauté doit être sur vos ongles ou sur ceux de vos employés. Si vous portez des chaussures ouvertes, pensez aussi à soigner vos pieds. **Vous êtes la vitrine de votre institut.**
- **Ne négligez pas les odeurs** : transpiration, haleine... Soyez-y attentives, vous êtes à proximité immédiate de votre cliente. Aérez régulièrement le local.
- Vous devez être **accueillante, sans familiarité**, respectueuse. Les clientes auxquelles vous serrez la main doivent sentir que la vôtre est propre.
- Un petit plus qui fera la différence : **la ponctualité dans vos rendez vous.** Pour cela, votre agenda doit être tenu avec rigueur.

VOTRE INSTITUT

LA VITRINE

- Elle doit être **nettoyée** une fois par semaine, l'intérieur comme l'extérieur. La porte (si elle est vitrée) doit être nettoyée tous les jours.
- Elle doit être **correctement agencée** : les supports PLV ne doivent pas être poussiéreux et seront renouvelés une fois par mois. Adaptez-vous aux saisons en imaginant des thèmes. Restez sobre et épuré, surcharge n'est pas synonyme de propreté.
- **Laissez entr'apercevoir l'intérieur** de votre institut. Montrer qu'il est fréquenté prouve que vous travaillez bien.

L'INTÉRIEUR

- **Il doit être propre.** Passez l'aspirateur puis la serpillière tous les soirs (le balai déplace la poussière) dans tous les coins et recoins. N'oubliez pas que vous travaillez avec des produits volatiles, qui se déposent partout. Alors n'hésitez pas, une fois par semaine, à déplacer tous les meubles.
- **Il doit être entretenu.** Pas de meubles abîmés, d'ampoules cassées, de murs tachés, de meubles vides. Ne laissez rien traîner au sol. Tout doit être rangé, plié, classé, les pots fermés... Vérifiez les petits détails tout au long de la journée : piles de magazines, alignement des vernis...

- **La décoration de l'institut ne doit pas être surchargée.** Privilégiez une seule ambiance pour toutes les pièces. Si vous mettez des plantes, arrosez-les (une plante morte ça n'est pas très joyeux !). Et si vous avez un doute, demandez conseils auprès d'un professionnel.
- **N'utilisez pas de scotch pour accrocher vos posters,** encadrer-les ! C'est plus facile à dépoussiérer et ça ne laisse pas de traces jaunes et collantes sur les murs.
- **Les toilettes doivent être d'une propreté irréprochable.** N'hésitez pas à vérifier plusieurs fois dans la journée. Vérifiez aussi qu'il ne manque ni savon ni papier (de bonne qualité, ils indiqueront à vos visiteurs que vous êtes attentifs à leur confort), que la brosse est propre, que l'essuie-mains est sec et doux. Un parfum d'intérieur en flacon de verre sera plus élégant qu'une bombe désodorisante...
- **N'oubliez pas les obligations** : point d'eau, alarme antifeu, extincteurs, balisage de la sortie de secours (si vous avez deux sorties), porte large pour l'accès aux personnes handicapées... (voir pp. 20-22).

LES POSTES DE TRAVAIL

- **Séparez les différents postes** afin de respecter une zone de confidentialité entre chacun d'entre eux.
- Avant d'installer votre cliente, **assurez-vous que votre plan de travail a été désinfecté** avec un produit de surface, que les serviettes ont été changées si elles ne sont pas à usage unique. Les instruments métalliques, pinces, pousse-cuticules, etc., doivent être nettoyés puis désinfectés. Dans les pots, le matériel doit sembler neuf !

LA PETITE IDÉE

Achetez des boîtiers de vidéocassettes et proposez à votre cliente d'ouvrir un compte (pour 5 ou 10 euros). À l'intérieur, déposez-y son bloc blanc, sa lime, son pousse-cuticules personnel... et étiquetez la boîte à son nom. Ainsi, quand elle reviendra, elle aura son matériel personnel. Vous pouvez même y ajouter une fiche sur les couleurs et les produits qu'elle aime, les éventuels problèmes (allergies ou autres). Cela vous permettra en même temps de lui proposer de nouveaux produits susceptibles de lui plaire. Rangez et classez ensuite les boîtiers proprement dans un endroit facile d'accès. Ce petit plus personnalise votre relation et fidélise la clientèle.

VOS SOINS

Une fois assise, la cliente vous confie ses mains ou ses pieds. À chaque étape, mettez en avant la notion de propreté et d'hygiène.

- **Votre plan de travail doit être ergonomique et organisé.** Tous vos outils sont en place, à portée de main pour ne pas avoir à vous lever trop souvent. Vos tiroirs, privés, sont fermés.
- **Désinfectez-vous les mains** avec un savon surgras, proposez à votre cliente d'en faire autant. Vous pouvez aussi utiliser des gants à usage unique. Ainsi, vous la protégez, mais vous vous protégez aussi.
- **Le matériel doit être propre et bien présenté** (dans des pots, c'est mieux qu'en vrac sur la table). Il doit être désinfecté après chaque utilisation.
- Quand vous limez ou poncez, **protégez-vous à l'aide d'un masque.** Vous respirez toute la journée des produits chimiques ! Faites de même si vous êtes malade afin de ne pas contaminer votre cliente.
- Pour retirer le vernis des ongles de votre cliente, **changez régulièrement de coton ou de compresse** (non tissée).
- **Si vous vous blessez**, nettoyez immédiatement votre plaie, votre plan de travail. Et n'hésitez pas à utiliser des pansements de doigts (comme ceux des cuisiniers).
- Coupez au préalable en deux vos blocs blancs, ils seront plus maniables, et vous les jetterez après chaque cliente sans avoir le sentiment d'en gaspiller.
- **Utilisez des produits étiquetés** : votre cliente appréciera de savoir ce que vous lui mettez sur les ongles, et vous-même éviterez de confondre certains produits.
- **Utilisez des produits de qualité** : à court terme, ça semble moins économique, mais ça le sera à long terme grâce à la réputation de professionnalisme que gagnera votre institut.
- **Vérifiez les dates de péremption** de vos produits. Refermez les pots après chaque utilisation.

Le temps passé à ces quelques tâches vous fera peut-être perdre un rendez-vous, mais vous en gagnerez bien d'autres sur le long terme en vous façonnant ainsi une image de professionnel...

L'AGRÈMENT HYGIÈNE PLUS



Depuis 2005, l'association Hygiène Plus œuvre pour les coiffeurs, les esthéticiennes, les tatoueurs et les pierceurs avec des conseils adaptés en hygiène et en sécurité. Son président, Pierre BARRÉ, coiffeur de formation et intervenant en prévention des risques professionnels, a piloté avec l'équipe technique et organisationnelle la définition du degré nécessaire d'hygiène entre l'exigible et le réalisable. Leur objectif est de promouvoir, de façon indépendante, les établissements qui s'engagent à respecter des mesures de sécurité et d'hygiène. Cette démarche est double : d'une part, elle assure au professionnel un meilleur confort de travail, un suivi et une assistance dans le temps ; et d'autre part, elle permet au consommateur de recevoir des prestations de qualité, en toute sécurité.

Voici à titre d'exemple une liste non exhaustive de conseils pouvant vous aider dans la rédaction de votre document unique et dans l'orientation de votre stratégie de prévention.

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

MÉDECINE DU TRAVAIL

L'établissement et son personnel doivent être inscrits dans un centre de médecine du travail. Cette dernière est exclusivement préventive : elle a pour mission d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail.

VÉRIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES DES INSTALLATIONS

Les vérifications périodiques des installations doivent être réalisées dans les délais imposés, et les documents relatifs peuvent être consignés sur une période de cinq ans dans le registre unique de sécurité :

- **les extincteurs** : vérification annuelle ;
- **les installations électriques** : vérification annuelle pouvant être ramenée à une fréquence biennale si, et seulement si, le dernier rapport ne fait état d'aucune anomalie ;
- **les appareils de climatisation** : vérification annuelle ;
- **les appareils de chauffage à gaz et les conduites d'évacuation** : vérification annuelle.

DOCUMENTS OBLIGATOIRES DANS L'ÉTABLISSEMENT

Au-delà des vérifications mentionnées précédemment, les documents suivants doivent être physiquement présents dans l'établissement :

- **la convention collective** de l'esthétique (3123),
- **le document unique**, ou DUER, (obligatoire dès le premier salarié)
- **les fiches de données de sécurité**,
- **le registre du personnel** (obligatoire dès le premier salarié)
- **les tarifs**,
- **l'interdiction de fumer**,
- **le plan des locaux et les mesures à suivre** en cas d'urgence.



AMÉNAGEMENT DES LOCAUX ET SÉCURITÉ

AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

- **Accessibilité aux personnes handicapées** : faciliter l'accès aux personnes handicapées est une obligation réglementaire pour les établissements accueillants du public.
- **Confort de travail** : un niveau d'éclairage, une ambiance thermique et sonore doivent être maintenus de façon convenable pour optimiser le confort de travail.
- **Aménagement des locaux** (sanitaires, local de restauration, casiers) : une salle du personnel indépendante avec un point d'eau, des installations permettant d'assurer la restauration sur place et un vestiaire avec des casiers fermés doivent être mis à la disposition du personnel.

PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (TMS)

- **Équipements de travail** : des tabourets adaptés doivent être mis à la disposition du personnel, et les tables d'esthétique doivent être réglables en hauteur. Dans la mesure du possible, la posture doit toujours être droite et face au travail.
- **Prévention des risques de chute d'objets** : le stock et les produits doivent être convenablement rangés afin que leur manipulation n'entraîne aucune chute de hauteur. Afin de limiter les manipulations de charges lourdes, les livraisons de produits doivent être effectuées jusqu'au stock de l'établissement.
- **Chaussures à talons** : une prévention active contre le port de chaussures à talons doit être menée. Elles favorisent les troubles musculo-squelettiques et diminuent le confort de travail comparativement à des chaussures plus confortables, adaptées à la station debout prolongée.
- **Chute de plain-pied** : un antidérapant doit être placé sur les marches pour éviter toute chute de plain-pied. Aucun objet ne doit encombrer le passage pouvant être à l'origine d'une chute. De plus, il est important d'essuyer rapidement sur le sol tout liquide ou substance pouvant être à l'origine d'une chute par glissade.

COMMENT RECEVOIR L'AGRÈMENT HYGIÈNE PLUS

ÉTAPE 1

Téléchargez sur le site hygiene-plus.org le questionnaire qui correspond à votre corporation, et renvoyez-le complété à l'Association Hygiène Plus, 15, rue Lacépède, 75005 Paris, ou 19A, rue des Repenties, 13002 Marseille.

ÉTAPE 2

Dès réception, nous étudions votre demande en vue de vous accorder l'agrément de Qualité « Hygiène Plus ».

• Votre demande est refusée

Nous vous indiquons les remarques nécessaires pour une mise en conformité.

• Votre demande est validée

Nous vous adressons le contrat et le règlement d'usage de la marque collective de certification « Hygiène Plus ».

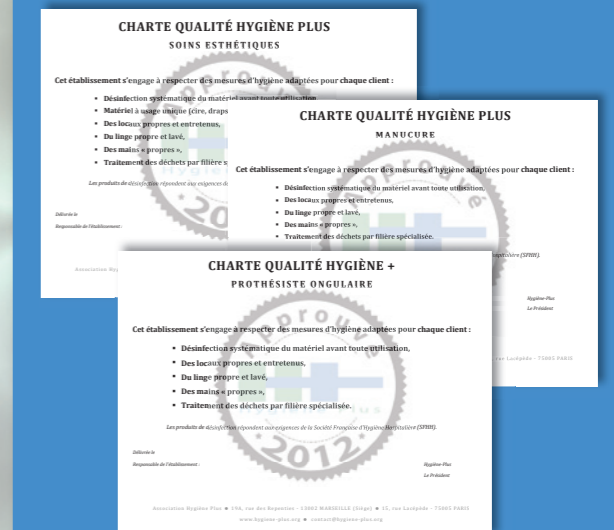
ÉTAPE 3

Une fois votre dossier complet, vous recevez :

- l'adhésif de vitrine,
- la Charte « Qualité Hygiène Plus »,
- le protocole « Hygiène Plus »,
- les mesures en cas d'urgence à afficher dans la salle du personnel.

Coût de l'agrément

Droit d'entrée 100 euros, puis 50 euros par an.



SÉCURITÉ INCENDIE ET MATÉRIEL DE PREMIERS SECOURS, PRÉVENTION INCENDIE ET MESURES D'URGENCE

- Des **extincteurs**, vérifiés régulièrement, doivent être disposés dans l'établissement à des endroits stratégiques, des panneaux de signalisation doivent indiquer leur emplacement, leur fonctionnalité, et leur accès doit être dégagé.
- Le **personnel doit être formé** pour pouvoir intervenir dans un premier temps en attendant l'arrivée des secours.
- Le **plan des locaux, les mesures d'urgence et d'évacuation** doivent être affichés. L'éclairage de sécurité d'évacuation « issue de secours » indique le cheminement vers la sortie la plus proche.
- **Matériel de premiers secours** : une valise de sécurité (ou trousse de secours) contenant le matériel de premiers secours (désinfectant, pansements, etc., mais aucun médicament) doit être mise à la disposition du personnel, vérifiée régulièrement (dates de péremption et réapprovisionnement), son emplacement doit être signalé.
- Les **contacts importants** (pompiers, service d'urgences le plus proche, etc.) en cas d'urgence, doivent être affichés à proximité.

PRÉVENTION DES MALADIES RESPIRATOIRES

- **Aération et pollution spécifique**
Les locaux doivent être équipés d'un nombre suffisant d'appareils de ventilation mécanique contrôlée (VMC). En plus de ces équipements, une aération régulière des locaux doit permettre un renouvellement de l'air dans le lieu de travail. De plus, la table à manucurie doit être équipée d'un aspirateur spécifique (surtout pour les poses de prothèses ongulaires) afin d'éviter toute dispersion des particules qui peuvent être, avec le temps, à l'origine de certaines maladies professionnelles connues.
- **Nettoyage des locaux**
Le balai et les chiffons secs doivent être bannis. Le nettoyage des locaux doit se faire avec un aspirateur et des tissus humides. Le but est de limiter toute remise en suspension des particules dans l'air ambiant.



PRÉVENTION DES MALADIES CUTANÉES

- **Port de gants** : le port de gants à usage unique, de préférence de type hypoallergénique, doit être systématique pour les épilations et les manipulations de solvants.
- **Port de bijoux** : une prévention active contre le port de bijoux doit être menée tout au long de l'exercice professionnel. En effet, les bijoux et plus spécifiquement les bagues ne permettent pas un nettoyage et un séchage dans des conditions idéales : source d'irritations, d'eczéma et d'allergies.
- **Hygiène des mains** : du savon doux et surgras doit être mis à la disposition du personnel pour le lavage des mains, l'eau doit être tempérée, et le séchage doit se faire avec du linge propre et sec en tamponnant (sans frotter car abrasif).
- **Crèmes hydratantes** : des crèmes hydratantes doivent être mises à la disposition du personnel, les applications doivent être encouragées, et le plus fréquentes possibles.

PRÉVENTION DU RISQUE BIOLOGIQUE

Des mesures d'hygiène adaptées pour la désinfection du matériel sont très importantes, elles permettent de réduire à la source tous risques de contamination en chaîne ou croisée.

- **Les produits désinfectants** doivent être bactéricides, fongicides et virucides de base. Ils doivent répondre aux exigences de la Société française d'hygiène hospitalière (SFHH).
- **Le matériel** (ciseaux, coupe-ongles, pinces à ongles, pinces à épiler, limes à ongles, etc.) doit être nettoyé et désinfecté avant toute utilisation, pour chaque client. La cire à épiler, les draps, les slips, les strings, le coton, etc., doivent être à usage unique.

Source :

Mr Pierre Barré - www.hygiene-plus.org

Et quand on travaille À DOMICILE ?

Pierre Barré, Directeur de l'association Hygiène Plus,

Tout d'abord, l'hygiène et la sécurité, ça vous a pris comment ?

Tout au long de mes périodes d'apprentissage en salons de coiffure, je me suis aperçu que l'hygiène n'était pas toujours une priorité : des peignoirs réutilisés (cheveux, humidité, odeurs de parfum ou encore de transpiration), des serviettes pas lavées, mais juste séchées après chaque utilisation, des brosses recouvertes de cheveux, des rasoirs réutilisés pour la taille du duvet, des peignes qui tombent à terre, qui passent de main en main, de client en client... Un peu de bon sens et des règles d'hygiène de base m'ont donné envie d'essayer d'organiser quelque chose pour pallier ces défaillances : espaces de travail propres et bien rangés, linge propre, matériel désinfecté, rasoirs jetables à usage unique. Une vraie prise de conscience que je veux aujourd'hui partager.

D'où la création de l'agrément Hygiène Plus ?

À ce jour, la seule référence au niveau réglementaire pour les secteurs de la coiffure et des soins esthétiques est le règlement sanitaire départemental du 3 août 1955. Mais qu'en est-il de son respect dans la pratique... La prise de conscience du développement durable et responsable et la généralisation de l'utilisation de produits bio dans

notre secteur d'activité sont des avancées indéniables, mais nous souhaitons en plus garantir aux consommateurs des prestations de qualité et en toute sécurité. En ce sens, l'association Hygiène Plus encourage et accompagne les professionnels de la beauté soucieux d'une hygiène rigoureuse et adaptée : la mise en place du degré nécessaire d'hygiène entre l'exigible et le réalisable. Les centres de formation sont des interlocuteurs privilégiés car c'est à la source que la prise de conscience doit avoir lieu.

Toutes ces règles ne sont pas applicables quand on travaille à domicile... Dans ce cas, qu'est-ce qui prime ?

Bien sûr que si, les règles sont les mêmes, elles sont juste moins contraignantes : désinfecter ses ustensiles, avoir les mains toujours propres, privilégier le matériel jetable dans la mesure du possible, une table avec aspirateur pour la prothésie, une mallette de transport propre et rangée, une trousse de secours... des gestes simples, naturels et évidents.

On peut donc obtenir l'agrément même si on travaille à domicile ?

Oui, seul le lieu change ! Il est surtout important d'insister sur l'engagement moral et la responsabilisation du professionnel. Au-delà de la garantie de résultat,



l'association Hygiène Plus accompagne et conseille sur la garantie de moyens à mettre en œuvre pour parvenir au résultat.

Pour les consommateurs, qu'est-ce qui représente le « plus » ?

L'assurance d'une qualité de service dans le respect des règles d'hygiène de base : un argument de poids quand le consommateur choisira entre plusieurs adresses l'établissement auquel il confiera les soins de son corps. Afin de l'aider à se repérer, l'association Hygiène Plus regroupe les professionnels de la beauté : les prothésistes et les manucures, mais aussi les esthéticiennes, les coiffeurs, les barbiers, les tatoueurs et les pierceurs. Les établissements qui ont reçu l'agrément Hygiène Plus sont référencés sur le site de l'association, et des contrôles réguliers sont effectués par le biais de clients « mystères », des interventions inopinées ou encore après des signalements de clients.

Comment voyez-vous l'évolution de cet agrément à long terme ?

Dans un premier temps et à court terme, on peut envisager de l'étendre aux pays francophones (Belgique et Suisse), puis dans un deuxième temps à l'Europe. Dans les pays scandinaves par exemple, les professionnels sont déjà sensibilisés à la prévention et à l'hygiène : pour eux, c'est naturel...