NORME INTERNATIONALE

ISO 17679

Première édition
2016-10-01

Tourisme et services connexes — Spa de bien-être — Exigences du services

Tourism and related services — Wellness spa — Service requirements

Numéro de référence
ISO 17679:2016(F)

© ISO 2016



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2016, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**
Introduction ..... **v**
1 Domaine d'application **1**
2 Références normatives **1**
3 Termes et définitions **1**
4 Installations et équipements **2**
4.1 Installations de bien-être 2
4.1.1 Exigences générales 2
4.1.2 Accueil 2
4.1.3 Espace soins 3
4.2 Équipements 3
5 Exigences en matière de personnel **4**
5.1 Exigences générales relatives aux ressources humaines 4
5.2 Manager de spa de bien-être 4
5.3 Thérapeute de spa de bien-être 5
6 Bonnes pratiques en matière d'hygiène **5**
6.1 Exigences générales 5
6.2 Maintenance 6
6.2.1 Stocks 6
6.2.2 Maintenance préventive 6
6.2.3 Maintenance corrective 9
6.2.4 Personnel de maintenance 9
6.3 Contrôle microbiologique 10
6.3.1 Exigences minimales en matière de plan de nettoyage et de désinfection 10
6.3.2 Mesures à prendre en cas de contamination microbiologique 10
6.3.3 Désinfectants 10
7 Service à la clientèle **10**
7.1 Exigences en matière d'information, de réservation et d'accueil 10
7.2 Soin de spa de bien-être 11
7.3 Autres services 12
8 Processus de support **12**
8.1 Commercialisation 12
8.2 Conception des soins 12
8.3 Politique environnementale 13
8.3.1 Exigences générales 13
8.3.2 Consommation d'énergie 13
8.3.3 Consommation de ressources 13
8.3.4 Réduction et gestion de la pollution 13
Annexe A (informative) **Origine des massages traditionnels provenant de pays particuliers** **14**
Annexe B (informative) **Activités holistiques** **15**
Annexe C (informative) **Liste de contrôle des exigences en matière d'accueil** **16**
Bibliographie **17**

© ISO 2016 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/foreword.html.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

© ISO 2016 – Tous droits réservés

Introduction

L'ISO 18513 définit le terme «station thermale» («spa» en anglais) comme étant une station climatique reconnue, présentant des facteurs naturels spécifiques, remèdes naturels du sol (par exemple, source minérale), de la mer ou du climat, parfois complétés par des traitements appropriés. Dans certains pays, les «stations thermales» sont expressément reconnues et réglementées. Par conséquent, le présent document établit des exigences de qualité pour les services de spa de bien-être, tout en respectant le principe de l'identité culturelle et des différences culturelles.

Au lieu de mettre l'accent sur les effets escomptés des remèdes naturels locaux, un «spa de bien-être» vise à promouvoir et à équilibrer tous les aspects de la santé chez chaque individu, notamment les composantes physique, mentale, émotionnelle, sociale et spirituelle. Les clients d'un spa de bien-être aspirent à prendre du plaisir à leur rythme, tout en profitant des bienfaits pour la santé que procurent la relaxation, la réflexion au calme et la revitalisation du corps, du psychisme et de l'esprit afin de se préparer à faire de nouveau face à leur quotidien.

Au fur et à mesure que l'importance accordée à la santé, au bien-vieillir et à la longévité augmente, les spas de bien-être gagnent de plus en plus en popularité et leur diversité ne cesse de s'affirmer. Il est donc nécessaire d'identifier les services de bonne qualité, et pour cela d'aller vers plus de transparence dans les échanges de services, de renforcer la confiance des clients, d'augmenter la compétence des entreprises et de promouvoir le transfert des connaissances sur la qualité des services.

À l'heure actuelle, le spa de bien-être est positionné sur le marché international des services. Le marché international exige une base de stratégies à même de mener à une amélioration de la qualité et à l'établissement de prix compétitifs.

Sans identification de la nature des services de spa de bien-être et en l'absence de normes de référence, c'est l'ensemble de la chaîne de services de la branche qui sera impacté, à commencer par les dirigeants et leurs établissements, les différents secteurs commerciaux, les organismes de réglementation gouvernementaux et surtout les clients. Le présent document vise à définir, établir et développer les exigences de qualité applicables aux services de spa de bien-être, afin que ces derniers puissent faire l'objet d'une surveillance, et à fournir des principes directeurs pour la sélection de méthodes de mesure pertinentes qui garantissent leur efficacité et leur adaptabilité.

Depuis 1947, la constitution de l'Organisation mondiale de la Santé stipule que «la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité». Cette définition repose sur deux idées principales: le bien-être et la maladie/l'infirmité.

Toutefois, la perception de la santé est en général fortement liée à l'idée de maladie ou d'infirmité. Actuellement, les soins de santé tournent autour de la maladie; tout le monde est familiarisé avec la prévention des maladies, la lutte contre les maladies ou le traitement des maladies. Cette approche de la santé qui se focalise sur l'absence de pathologie n'est pas familière par nature et s'avère peu adaptée pour un programme dynamique qui se destine à améliorer le niveau de bien-être. L'idée selon laquelle il existe différents niveaux de santé a fait son chemin. On ne considère plus que la santé de personnes qui peuvent ne souffrir d'aucune maladie ni d'aucun handicap en particulier est équivalente.

Bien que les gradations de la santé ne soient pas mesurables, ce concept a une signification précise et compréhensible. Un individu en bonne santé peut être décrit comme une personne bien intégrée, à la fois en ce qui concerne sa structure physique et son fonctionnement physiologique et psychologique. Une personne en parfaite santé fait face à ses difficultés avec sérénité. Ils ont envie de sociabilité et de loisirs, et prennent le temps qu'il faut pour cela. L'objectif de santé, vu sous cet angle positif, n'englobe pas seulement le traitement ou le soulagement des maladies. Il va même au-delà de la prévention des maladies. Il vise à obtenir un maximum d'efficacité physique, mentale et sociale pour l'individu, pour la famille et pour la communauté.

Grâce aux progrès concomitants de la science et de la médecine, le corps humain est aujourd'hui mieux préservé et moins sujet à maladies, même si les problèmes mentaux, émotionnels, sociaux et spirituels ne sont souvent pas pris en charge. Un haut niveau de bien-être ne peut jamais s'obtenir par fragments, en ignorant l'unité du tout. Cet état de santé particulier comprend un sentiment général de bien-être et

© ISO 2016 – Tous droits réservés

considère que l'homme est l'association d'un corps, d'un psychisme et d'un esprit, et qu'il est dépendant de son environnement.

Cet état dynamique est un processus continu, et non un état statique que nous atteignons sans jamais avoir ensuite à le reconsidérer.

Il y a des degrés dans le bien-être comme il y a des degrés dans la maladie. Il convient donc que les services de bien-être s'attachent à identifier les causes de bien-être plutôt que les causes de maladie. Les personnes à la recherche de leur propre bien-être peuvent demander à bénéficier de services qui ressemblent fortement aux services médicaux délivrés aux patients dans un milieu hospitalier classique, mais dans l'optique d'exploiter leur potentiel pour une meilleure qualité de vie. Bien qu'il soit possible que des hôpitaux puissent accueillir à la fois des patients et une clientèle à la recherche de bien-être en leur offrant des services similaires (ou tout du moins une infrastructure similaire) ainsi que leur savoir-faire, ce n'est pas la formule que privilégient les adeptes du bien-être, qui recherchent souvent des lieux et des activités exceptionnels. Ce n'est pas un hasard si de nombreux spas de bien-être sont situés au bord de l'océan ou au sommet d'une montagne. Là encore, si la force des spas de bien-être réside principalement dans leur atmosphère et dans leur environnement ou emplacement, ils ne se résument pas à cela. Pour pouvoir prétendre être un spa de bien-être, un établissement doit s'attacher à contribuer au bien-être psychologique, spirituel ou émotionnel de ses clients, en plus de leur bien-être physique. Dans cette perspective, le spa de bien-être est souvent un espace alternatif où l'on peut s'engager dans une auto-analyse à l'écart des contraintes et des distractions du quotidien.

L'ajout de différents programmes ou soins de bien-être peut aider le sujet à poursuivre son voyage à la découverte de soi sur le chemin du rajeunissement, pour vivre plus longtemps et plus heureux.

 © ISO 2016 – Tous droits réservés

Tourisme et services connexes — Spa de bien-être — Exigences du services

1 Domaine d'application

Le présent document établit les exigences de service applicables aux spas de bien-être, ainsi que les principaux processus associés et la qualité de service à offrir au client.

Le présent document peut être utilisé par des spas de bien-être de tous types et de toutes tailles, y compris lorsque l'activité spa entre dans le cadre d'une autre activité, comme dans une structure d'hébergement, une salle de fitness ou un hôpital.

Le présent document ne comporte aucune exigence en matière d'hébergement, de nourriture ou de boissons.

Le présent document ne s'applique pas aux spas médicaux ni aux centres de thalassothérapie.

Le présent document ne couvre pas les questions liées aux professions médicales, à la formation médicale ni à un quelconque aspect religieux.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse http://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

3.1
sauna
cabine en bois à air chaud et sec

[SOURCE: ISO 18513:2003, 4.2.2]

3.2
bain de vapeur
pièce ou cabine à vapeur chaude

[SOURCE: ISO 18513:2003, 4.2.3]

3.3
bien-être (sens 1)
sentiment d'être à l'aise, en bonne santé et heureux

© ISO 2016 – Tous droits réservés

3.4
bien-être (sens 2)
état de santé et de *bien-être (3.3)*, reflétant l'harmonie du corps, du psychisme, de l'esprit, des émotions et des relations sociales grâce à l'auto-responsabilité

Note 1 à l'article: Une démarche bien-être n'est pas axée sur la maladie mais vise à améliorer le niveau de bien-être de l'individu. Des personnes différentes ne souffrant d'aucune maladie en particulier peuvent présenter des niveaux de bien-être différents. Des personnes vivant avec une maladie peuvent atteindre des niveaux de bien-être plus élevés.

3.5
consultation de bien-être
démarche visant à prendre conseil auprès d'un *thérapeute de spa de bien-être (3.7)*

3.6
spa de bien-être
établissement ayant pour vocation de proposer des *soins de spa de bien-être (3.8)* ou des programmes de soins au sein d'un espace à part à l'atmosphère reposante, afin de promouvoir la santé et le *bien-être (3.3)*

Note 1 à l'article: Son action consiste à fournir des soins et à améliorer la santé à travers une approche holistique ciblant la revitalisation et la relaxation du corps, du psychisme et de l'esprit.

3.7
thérapeute de spa de bien-être
personnel sous contrat avec le *spa de bien-être (3.6)*, qui dispose de connaissances et de compétences prouvées dans l'application de la démarche bien-être et des *soins de spa de bien-être (3.8)*

3.8
soin de spa de bien-être
intervention destinée à promouvoir le *bien-être (3.3)*

Note 1 à l'article: Les soins de spa de bien-être sont principalement classés en trois catégories: techniques manuelles, hydrothérapie et activités holistiques.

Note 2 à l'article: Ici, le soin n'a pas de lien avec la médication ou le soin médical.

3.9
bain à remous
bassin ou baignoire équipé d'un dispositif qui provoque des remous dans l'eau chauffée

4 Installations et équipements

4.1 Installations de bien-être

4.1.1 Exigences générales

Un espace suffisant doit être prévu pour le confort, l'intimité, le bien-être et la sécurité des clients. Le spa de bien-être doit prévoir un espace à part que ses clients puissent utiliser aux heures d'affluence avec suffisamment d'espace privé pour chacun.

L'atmosphère doit y être calme et reposante.

4.1.2 Accueil

L'établissement doit disposer d'un espace accueil. Cet espace doit être bien entretenu, tant en termes de propreté que d'éclairage, et ne pas comporter d'entraves à la circulation.

© ISO 2016 – Tous droits réservés