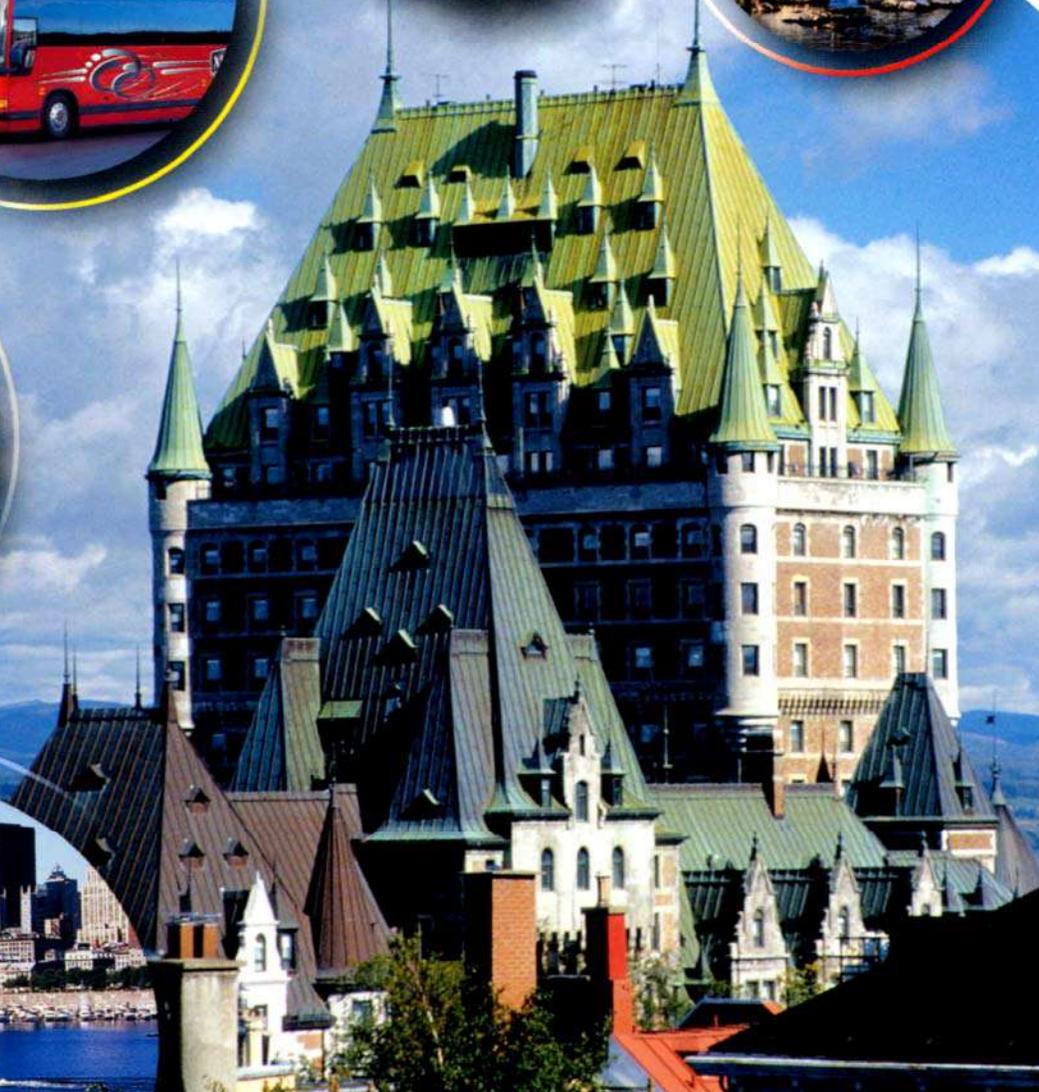
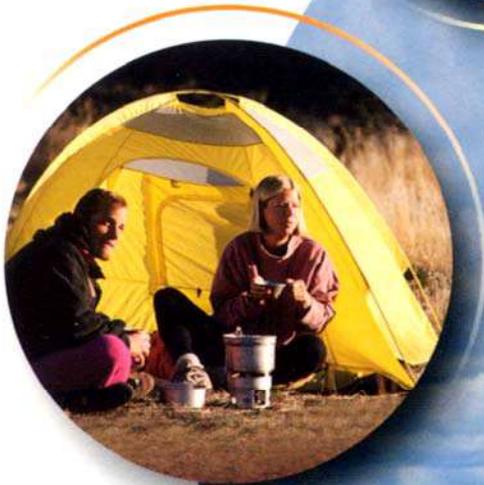


Norme



BNQ 9700-040/2010

Spas – Prestation des services à la clientèle



Cette page est laissée intentionnellement vierge.

BNQ 9700-040/2010

Spas – Prestation des services à la clientèle



ICS : 03.080.30; 03.100.30; 03.200; 13.020

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET D'ACHAT

Toute demande de renseignements ou d'achat concernant le présent document peut être adressée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ), à l'adresse suivante : 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7
[téléphone : 418 652-2238, poste 2437, ou 1 800 386-5114; télécopieur : 418 652-2292; courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca; site Web : www.bnq.qc.ca].

RÉVISION DES DOCUMENTS DU BNQ

La collaboration des utilisateurs et des utilisatrices des documents du BNQ est essentielle à la mise à jour de ceux-ci. Aussi, toute suggestion visant à améliorer leur contenu sera reçue avec intérêt par le BNQ. Nous vous prions de nous faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires en utilisant le formulaire que vous trouverez à la fin du présent document.

PREMIÈRE ÉDITION — 2010-12-14

Le présent exemplaire du document, qu'il soit en format électronique ou qu'il soit imprimé, n'est destiné qu'à une utilisation personnelle. Toute distribution à des tiers, à des partenaires ou à des clients, ainsi que toute sauvegarde, diffusion ou utilisation dans un réseau informatique, est interdite, à moins qu'une entente particulière n'ait été conclue entre un acheteur enregistré et le BNQ.

Seul un acheteur dument enregistré auprès du service à la clientèle du BNQ reçoit les mises à jour du document. Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou la publication de modificatifs ou d'erratas.

S'il désire continuer de recevoir les mises à jour, un acheteur enregistré doit informer, dans les meilleurs délais, le service à la clientèle du BNQ de tout changement d'adresse.

© BNQ, 2010

Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du BNQ.

Crédit photographique — Jongleurs : Tourisme Québec, P. Lambert et C. Parent. Croisière : Tourisme Québec, L. Turgeon.

ISBN 978-2-551-25044-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-551-25045-5 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2010

AVIS

COMPRÉHENSION DE LA NOTION D'ÉDITION

Il importe de prendre note que la présente édition inclut implicitement tout modificatif et tout errata qui pourront éventuellement être faits et publiés séparément. C'est la responsabilité des utilisateurs du présent document de vérifier s'il existe des modificatifs et des erratas.

INTERPRÉTATION

Les formes verbales conjuguées **doit** et **doivent** sont utilisées pour exprimer une exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

Les expressions équivalentes **il convient** et **il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires ou la possibilité jugée la plus appropriée pour se conformer au présent document.

À l'exception des notes mentionnées **notes normatives** qui contiennent des exigences (caractère obligatoire), présentées uniquement dans le bas des figures et des tableaux, toutes les autres notes du document mentionnées **notes** sont **informatives** (à caractère non obligatoire) et servent à fournir des éléments utiles à la compréhension d'une exigence (caractère obligatoire) ou de son intention, des clarifications ou des précisions.

Les **annexes normatives** fournissent des exigences supplémentaires (caractère obligatoire) qui doivent être respectées pour se conformer au présent document.

Les **annexes informatives** fournissent des renseignements supplémentaires (à caractère non obligatoire) destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments du présent document ou à en clarifier l'application, mais ne contiennent aucune exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ

Le présent document a été élaboré comme document de référence à des fins d'utilisation volontaire. C'est la responsabilité des utilisateurs de vérifier si des lois ou des règlements rendent obligatoire l'utilisation du présent document ou si des règles dans l'industrie ou des conditions du marché l'exigent, par exemple, des règlements techniques, des plans d'inspection émanant d'autorités réglementaires, des programmes de certification. C'est aussi la responsabilité des utilisateurs de tenir compte des limites et des restrictions formulées notamment dans l'objet ou dans le domaine d'application, ou dans les deux.

Cette page est laissée intentionnellement vierge.

AVANT-PROPOS

Le présent document a été approuvé par un comité de normalisation formé des membres suivants :

BARNWELL, Chantal	Spacifica
BROSSEAU, Lucie	Association des Relais Santé ^{MD} du Québec inc.
COUTURE, Maurice	Créneau d'excellence — Tourisme de villégiature quatre saisons — Laurentides
GAULIN, Hélène	Ministère du Tourisme du Québec
LALONDE, Suzanne	Consommatrice
MARCHESSAULT, Marie-Lyne	Spa Bromont inc.
MELOCHE, Bernard	Ovarium
RAKE, Patrick	Nordic Station/Sky Spa
RICHARD, Johanne	Association des réceptifs et forfaitistes (ARF)
LANGLAIS, Daniel (coordonnateur)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

La collaboration d'André Parent du ministère du Tourisme du Québec est également à souligner.

L'élaboration de la présente norme a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère du Tourisme du Québec et de l'Association des Relais Santé^{MD} du Québec inc.

Cette page est laissée intentionnellement vierge.

SOMMAIRE

		Page
1	OBJET	2
2	DOMAINE D'APPLICATION	2
3	RÉFÉRENCE NORMATIVE	2
4	DÉFINITIONS	2
	4.1 TERMES GÉNÉRAUX	2
	4.2 TERMES À USAGE RESTREINT	3
5	EXIGENCES GÉNÉRALES	4
	5.1 POLITIQUE QUALITÉ	4
	5.2 RESPONSABILITÉ ENVERS LA QUALITÉ	4
	5.3 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS	4
	5.4 ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE	5
6	EXIGENCES PARTICULIÈRES	5
	6.1 PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	5
	6.2 RESSOURCES HUMAINES	9
	6.3 ÉQUIPEMENTS MIS À LA DISPOSITION DE LA CLIENTÈLE	12
	6.4 CLIENTÈLES AYANT DES CONTRAINTES OU DES BESOINS PARTICULIERS	20
	6.5 SÉCURITÉ DE LA CLIENTÈLE	20
	6.6 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT NATUREL ET HUMAIN	22
	TABLEAU 1 — ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS DES ZONES HUMIDES	23
	FIGURE 1 — ENCEINTES POUR PLANS D'EAU NATURELS	25

ANNEXE A —	THERMOMÈTRES — CARACTÉRISTIQUES ET VÉRIFICATION	27
ANNEXE B —	LAVAGE, DÉSINFECTION ET STÉRILISATION	29
ANNEXE C —	LISTE DE LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES AUX SPAS	30
ANNEXE D —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	32
ANNEXE E —	BIBLIOGRAPHIE	34

SPAS — PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

INTRODUCTION

L'industrie du tourisme de santé et de bien-être se préoccupe de la qualité des services offerts par les établissements de ce secteur et de la perception qu'elles laissent auprès du public. Quoique les pratiques et les activités de tourisme de santé ne puissent être associées qu'aux seuls spas, ceux-ci gagnent en popularité et tendent à devenir des lieux privilégiés de cette forme de tourisme.

Plusieurs associations représentant l'industrie du spa au Québec, au Canada et en Amérique du Nord ou ailleurs se sont donné des critères de qualité que doivent respecter leurs membres. Un document de GPS Tourisme souligne que ces « critères sont à quelques détails près sensiblement les mêmes pour l'ensemble des organisations. La différence la plus notable s'observe non pas dans la définition de ces règles, mais dans leurs mécanismes d'application. » Celles du Québec sont plus élaborées et rigoureuses.

Par ailleurs, on relève que

« l'industrie du spa souffre d'une imprécision autour de son concept fondateur. On constate un manque de clarté autour du concept de spa. [...] la crise d'identité des spas découle de l'imprécision de la définition de « spa » sur le marché. Au Québec, à l'instar de nombreux autres endroits dans le monde, l'absence d'une législation ou d'une classification officielle des établissements identifiés sous le vocable spa porte à confusion. »

[Référence : *Diagnostic du secteur québécois du tourisme de santé et du mieux-être* (voir annexe E, chapitre E.3).]

La présente norme a été préparée afin de répondre à ces préoccupations de l'industrie des spas et, de façon plus large, à celle de l'industrie du tourisme de santé et de bien-être, et d'assurer aux consommateurs une qualité de services et de produits.

Au moment de la publication de la présente norme, des travaux étaient en cours au niveau international sous l'égide du groupe de travail ISO/TC 228/WG 2 pour élaborer des normes sur les spas.



1 OBJET

La présente norme spécifie des exigences sur les caractéristiques favorisant la qualité et la fiabilité de la prestation des services offerts à la clientèle dans les spas, les caractéristiques des équipements et des lieux, ainsi que la clarté des communications et des termes employés.

NOTE — La clientèle inclut la clientèle de touristes, la clientèle d'excursionnistes et la clientèle locale.

2 DOMAINE D'APPLICATION

La présente norme s'applique à tous les établissements, sans égard au niveau de luxe du produit offert ou des lieux.

NOTE — Le présent document a été élaboré en vue de servir de document de référence dans le cadre d'activités d'évaluation de la conformité des services visés. L'évaluation de la conformité est définie comme l'examen systématique du degré de satisfaction d'un service aux exigences spécifiées.

3 RÉFÉRENCE NORMATIVE

Aux fins du présent document, l'ouvrage de référence suivant (incluant tout modificatif, errata, rectificatif, amendement, etc.) contient des exigences dont il faut tenir compte et est cité aux endroits appropriés dans le texte :

QUÉBEC. *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (Q-2, r. 18.1.02).

4 DÉFINITIONS

4.1 TERMES GÉNÉRAUX

Aux fins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

personnel, n. m. Toute personne qui travaille pour le compte d'un spa, qu'il soit salarié ou travailleur autonome, ainsi que tout fournisseur ou bénévole appelé à venir en contact avec la clientèle sur les lieux de l'établissement.

salle de soins, n. f. Pièce où sont prodigués des soins professionnels par un intervenant spécialisé.

NOTE — Les salles de soins peuvent comprendre des salles de soins esthétiques, des salles de soins corporels, des salles de massothérapie.

santé, n. f. État complet de bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'invalidité. {Références : page Web et *Glossaire de la promotion de la santé* de l'Organisation mondiale de la santé, et *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe C, [3], [8] et [9]).}