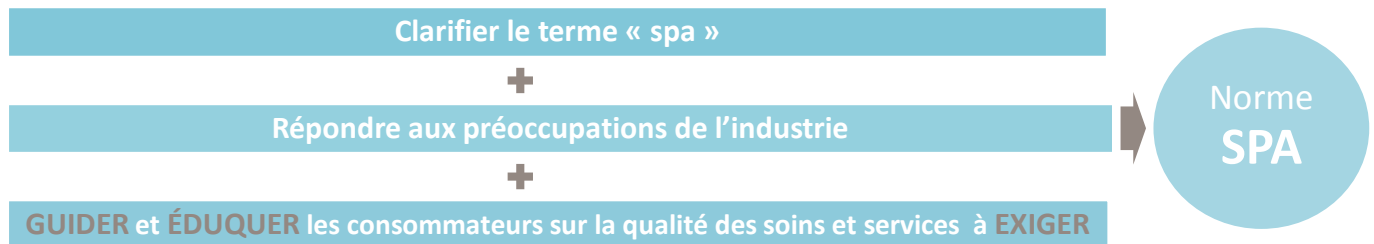


## Mise en situation

L'Alliance Spas Relais santé® et d'autres membres de l'industrie du tourisme de santé et de mieux-être se préoccupent de la qualité des services offerts par les établissements de ce secteur et de la perception qu'elles laissent au public. De plus, malgré sa popularité croissante, la mauvaise utilisation du terme « spa » découle du manque d'information et du fait que le mot « spa » est utilisé à tort par les commerçants de bains à remous destinés aux consommateurs.

Préoccupée par l'importance de la qualité des soins et services dans l'industrie des spas et centres de santé au Québec, l'Alliance Spas Relais santé® a travaillé conjointement avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et Tourisme Québec afin d'élaborer une norme sur la prestation des services à la clientèle pour les spas au Québec. Cette nouvelle norme, développée à la demande de l'alliance, est publiée depuis décembre dernier en français et en anglais depuis septembre 2011. La norme est disponible gratuitement sur le site Internet du BNQ.



Il a fallu près de 18 mois de concertation et de travail soutenu pour élaborer cette norme légale. Ce document est accessible gratuitement à tous et se veut un outil de référence précieux.

Il est important de comprendre que **la norme est d'application volontaire**. Ainsi, les établissements ne sont pas contraints de la respecter, mais sont fortement encouragés à le faire afin d'assurer un niveau de qualité acceptable auprès de leur clientèle, mais aussi auprès de leur personnel.

## Qu'est-ce qu'un spa? Définition

Si on s'arrête à comprendre son concept fondateur, on observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un ancien acronyme romain signifiant « Sana Per Aquam » ou « **Sanitas Per Aquam** » ou encore « Sanare Per Aquam ».

### **SANITAS PER AQUAM**

LA SANTÉ PAR L'EAU

Il est primordial de comprendre qu'un spa **n'est pas un bain à remous, un bain-tourbillon, un jacuzzi**, mais bel et bien d'un **établissement**.


**SPA** : n.m. **Établissement** favorisant le bien-être des personnes dans un environnement propice à la détente, offrant comme activité principale une ou des **thérapies par l'eau** et un ou **plusieurs soins professionnels dont au moins la massothérapie**, offerts dans au moins **deux salles de soins** et comportant une **aire de repos** réservée à cet effet.

\* Définition selon la norme SPA du Bureau de normalisation du Québec (publiée en décembre 2010).

## La norme SPA en résumé

Vous trouverez donc ci-dessous un résumé vulgarisant les principaux critères et exigences compris dans cette norme. Pour tous les détails précis, nous vous invitons à **télécharger gratuitement** le document officiel : <http://bit.ly/gBlnM4>

Exigences générales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respecter les <b>lois et règlements</b> applicables aux activités de spas, en particulier la loi sur les bassins d'eau (tests réguliers et documentés)</li> <li>✓ La <b>formation</b> du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>L'hygiène, entretien et salubrité</b></li> <li>✓ La <b>sécurité</b></li> <li>✓ Nommer un <b>employé responsable en matière de qualité</b> pour veiller au respect de la norme.</li> </ul>
Exigences particulières	
<p><b>Prestation de services à la clientèle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>L'accueil</b> → Avoir une procédure écrite sur les étapes à suivre;</li> <li>✓ <b>Fournir ces renseignements aux clients</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les consignes à suivre en matière de : sécurité/contre-indications/hygiène;</li> <li>○ Comment bien utiliser les équipements fournis;</li> <li>○ Les étapes des soins à recevoir;</li> <li>○ Les articles personnels à apporter (ex. : sandales, peignoir, etc.);</li> <li>○ Les coûts reliés aux services et activités choisis.</li> </ul> </li> <li>✓ Monter un <b>dossier</b> pour chaque client :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fiche de santé obligatoire et mise à jour à chaque visite;</li> <li>○ Assurer la confidentialité des dossiers.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Prestation des soins</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Massages → Prodigués par un massothérapeute diplômé;</li> <li>○ Soins esthétiques → Prodigués par un esthéticien diplômé et formé selon les protocoles de soins;</li> <li>○ Soins corporels → Prodigués par un massothérapeute ou un esthéticien diplômé (selon le cas).</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Professionalisme</b> exigé dans les relations avec la clientèle, ex. :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenue vestimentaire des employés appropriée;</li> <li>○ Communiquer dans une langue comprise du client.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Communication de l'information auprès des clients</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documents promotionnels → Description des activités et services offerts, les coûts et les taxes;</li> <li>○ Communications lors de la réservation → les coûts, les taxes et la politique d'annulation.</li> </ul> </li> <li>✓ Établir une procédure pour le <b>traitement des plaintes</b>.</li> </ul>
<p><b>Ressources humaines</b> (personnel du spa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ S'assurer de la <b>formation adéquate</b> et de la <b>compétence</b> de son personnel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Massothérapeute → min. 400 heures de formation;</li> <li>○ Esthéticien → min. 1 350 heures de formation;</li> <li>○ Préposé à l'entretien des bassins d'eau → 14 heures de formation et réussite de l'examen (formation CPO).</li> </ul> </li> </ul>

<p align="center"><b>Équipements</b> mis à la disposition de la clientèle</p>	<p><b>Mettre à la disposition des clients des équipements en bon état de marche et conformes aux lois :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Des <b>articles de base</b> doivent être mis à la disposition des clients (gratuitement, en location ou en vente); <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Serviette, un casier verrouillable, de l'eau potable pour consommation.</li> </ul> </li> <li>✓ Pour les <b>aires de service</b>, le spa doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avoir toilettes, douches (avec savon et shampoing), comptoir, miroir et séchoir à cheveux;</li> <li>○ Établir sa capacité d'accueil maximale et l'afficher à la vue du public;</li> <li>○ Avoir au moins 1 aire de repos pouvant accommoder au moins 40 % de la capacité d'accueil.</li> </ul> </li> <li>✓ Les <b>soins professionnels</b> (massothérapie, soins esthétiques, soins corporels) doivent être dispensés dans des salles SPÉCIALEMENT dédiées à cet effet et respectant des exigences précises telles : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dimension minimale (2,44 m X 2,13 m ou 8 pi. x 7 pi.), température et musique ambiante réglable, table réglable et munie d'une tête, etc.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Les bains, les bassins, les plans d'eau naturels</b> doivent être surveillés et respecter les températures et exigences spécifiées dans la norme. (tests réguliers et documentés)</li> </ul>
<p align="center"><b>Entretien, hygiène, salubrité et propreté</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Respecter les lois et règlements</b> applicables aux activités de spas, en particulier la loi sur les bassins d'eau (tests réguliers et documentés);</li> <li>✓ <b>Lavage, désinfection et stérilisation</b> de l'équipement, des instruments (classification de Spaulding) et des aires de services.</li> </ul>
<p align="center">Clientèles avec <b>contraintes</b> et <b>besoins particuliers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informer ses employés sur la façon d'accueillir les clientèles présentant des besoins particuliers;</li> <li>✓ Pour les femmes enceintes, disposer de traversins et d'oreillers de corps pour leur confort durant les soins. </li> </ul>
<p align="center"><b>Sécurité</b> de la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posséder un <b>plan de gestion de risques</b>;</li> <li>✓ Posséder un <b>plan d'urgence</b>.</li> </ul>
<p align="center">Respect de <b>l'environnement naturel et humain</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en pratiques des <b>initiatives écoresponsables</b> portant au moins sur un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réduction/récupération des résidus;</li> <li>○ Conservation du patrimoine naturel, culturel et humain;</li> <li>○ Réduction des odeurs/bruits/pollution visuelle;</li> <li>○ Sensibilisation de ses employés et ses clients quant au respect de l'environnement naturel et humain;</li> <li>○ Réduction de sa consommation énergétique.</li> </ul> </li> </ul>