
**Tourisme et services connexes — Spas
médicaux — Exigences de service**

Tourism and related services — Medical spas — Service requirements

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 21426:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 21426:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Installations et équipements	3
4.1 Exigences générales.....	3
4.2 Accueil.....	3
4.3 Vestiaires et sanitaires.....	3
4.4 Espace médical.....	4
4.5 Espace de soins.....	4
4.5.1 Exigences générales.....	4
4.5.2 Zones sèches.....	4
4.5.3 Zones humides.....	4
4.6 Installation de traitement des eaux usées.....	5
5 Personnel	5
5.1 Exigences générales.....	5
5.2 Personnel de l'espace de soins.....	6
5.3 Personnel technique.....	6
6 Ressources naturelles	6
6.1 Exigences générales.....	6
6.2 Eaux naturelles aux propriétés bienfaitantes.....	7
6.2.1 Sources minérales et thermales.....	7
6.2.2 Évaluation balnéologique et rapport.....	8
6.2.3 Caractéristiques physiques, chimiques et microbiologiques des eaux naturelles aux propriétés bienfaitantes.....	9
6.2.4 Analyses de contrôle des eaux naturelles aux propriétés bienfaitantes et surveillance.....	9
6.3 Gaz naturels aux propriétés bienfaitantes.....	10
6.3.1 Généralités.....	10
6.3.2 Évaluation des gaz naturels aux propriétés bienfaitantes et rapport.....	10
6.3.3 Analyses de contrôle des gaz naturels aux propriétés bienfaitantes et surveillance.....	10
6.4 Péloïdes naturels.....	11
6.4.1 Exigences générales.....	11
6.4.2 Extraction et stockage des péloïdes.....	11
6.4.3 Évaluation des péloïdes et rapport.....	11
6.4.4 Analyses de contrôle des péloïdes et surveillance.....	12
7 Maintenance, hygiène et nettoyage	12
7.1 Exigences générales.....	12
7.2 Maintenance.....	13
7.2.1 Plan de maintenance préventive.....	13
7.2.2 Plans d'urgence et d'évacuation.....	13
7.2.3 Alimentation en eau chaude.....	13
7.2.4 Local technique.....	14
7.2.5 Maintenance corrective.....	14
7.2.6 Étalonnage et vérification des équipements de mesure.....	14
7.3 Prévention et contrôle microbiologique.....	14
7.3.1 Exigences générales.....	14
7.3.2 Plan de nettoyage et de désinfection.....	15
7.3.3 Programme de contrôle analytique: plan d'analyse, collecte des données et contrôle des paramètres.....	16

8	Prestation de service	17
8.1	Exigences générales.....	17
8.2	Services d'accueil.....	17
8.2.1	Service de réservation.....	17
8.2.2	Service d'enregistrement.....	18
8.2.3	Communication avec les clients (appels et courriers électroniques).....	19
8.2.4	Départ.....	19
8.3	Service médical.....	19
8.3.1	Exigences générales.....	19
8.3.2	Examen médical.....	19
8.3.3	Manuel de soins.....	20
8.4	Autres services.....	20
9	Processus de support	20
9.1	Marketing.....	20
9.2	Achats et stockage.....	21
9.3	Politique environnementale.....	21
9.4	Satisfaction des clients.....	22
Annexe A (informative) Lignes directrices pour la caractérisation des eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes (valeurs minimales)		23
Annexe B (informative) Essais physico-chimiques, chimiques et microbiologiques des eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes		24
Annexe C (informative) Lignes directrices pour le rapport d'évaluation des gaz naturels aux propriétés bienfaisantes		26
Annexe D (informative) Lignes directrices pour l'analyse de contrôle des péloïdes et la surveillance		27
Bibliographie		30

[ISO 21426:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018)
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018>

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 attirée 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 nature volontaire des normes, 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'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Les services de tourisme de santé comptent parmi les secteurs qui connaissent la croissance la plus rapide à travers le monde. Bien que ces services soient restés, jusqu'à présent, relativement inexplorés, les offices de tourisme nationaux, le secteur privé et les autres parties prenantes concernées considèrent le tourisme de santé comme un secteur ayant un énorme potentiel en termes de croissance et de développement de destinations.

De nombreuses personnes dans le monde choisissent les services de tourisme de santé dans le but, par exemple, d'échapper au stress et à la frénésie de la vie urbaine, ou encore pour bénéficier de soins à l'étranger. Face à une augmentation rapide du nombre de ces personnes depuis quelques années, il est nécessaire d'identifier les produits et services qu'il est possible de proposer afin d'éviter toute confusion et de répondre aux attentes des clients.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources naturelles dans le domaine du tourisme de santé, deux normes définissent déjà les exigences minimales en matière de services de qualité dans les centres de thalassothérapie (ISO 17680) et les centres de bien-être (ISO 17679). Ces normes reflètent les spécificités de ces deux types de centres, examinant en particulier les différents types d'eau utilisés dans chacun d'eux.

Le présent document vient compléter le tableau en se concentrant sur les services de qualité dans les spas médicaux, en tenant compte des eaux naturelles aux propriétés bienfaites qui y sont utilisées ainsi que des bienfaits pour la santé reconnus de ces dernières sur le plan thérapeutique et préventif.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 21426:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7dc42034-cdce-4711-b774-a974895c7230/iso-21426-2018>

Tourisme et services connexes — Spas médicaux — Exigences de service

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives à la fourniture de services de qualité dans les spas médicaux qui utilisent des eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes (à l'exclusion de l'eau de mer) et d'autres ressources naturelles.

Le présent document ne couvre pas les décisions applicables aux professions médicales.

Le présent document ne s'applique ni aux centres de thalassothérapie, ni aux centres de spa de bien-être.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 7001, *Symboles graphiques* — *Symboles destinés à l'information du public*

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

balnéologie

étude de l'utilisation thérapeutique de remèdes naturels (par exemple, climatothérapie, hydrothérapie) de la production à l'application

Note 1 à l'article: Il s'agit d'un terme général englobant la planification, le développement et les aspects opérationnels et médicaux d'un spa médical.

3.2

espace de soins

espace dévolu à l'exécution des soins thérapeutiques

3.3

climat

conditions météorologiques composées ou généralement prévalentes au sein d'une région, prises en compte tout au long de l'année, moyennées sur plusieurs années

Note 1 à l'article: Les conditions météorologiques incluent la température, la pression atmosphérique, l'humidité, les précipitations, l'ensoleillement, la nébulosité et les vents.

3.4

zone sèche

zone située à l'intérieur de l'espace de soins où l'eau n'est pas utilisée

Note 1 à l'article: Les salles d'examen, de sport et de détente sont considérées comme des zones sèches.

3.5

spa médical

établissement de santé légalement reconnu, placé sous la surveillance médicale d'un médecin, bénéficiant d'eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes et d'autres ressources naturelles spécifiques telles que les gaz aux propriétés bienfaisantes ou les péloïdes utilisés dans les soins thérapeutiques

Note 1 à l'article: Dans certains pays, le terme de «spa médical» est expressément reconnu et réglementé.

Note 2 à l'article: Les eaux des spas médicaux sont protégées depuis le 19^{ème} siècle afin d'éviter les impacts négatifs des activités humaines potentiellement polluantes sur la surface de la Terre, qui pourraient avoir une incidence à la fois sur l'émergence ou sur les flux d'origine et sur la qualité chimique de l'eau.

3.6

eau minérale médicinale

eau minérale émergeant naturellement ou artificiellement, avec des effets thérapeutiques prouvés

Note 1 à l'article: Les eaux minérales sont classées comme médicaments dans certains pays.

Note 2 à l'article: Les eaux minérales médicinales contiennent, par exemple, du chlorure de sodium, du sulfate de sodium ou du sulfate de magnésium.

3.7

eau minérale

eau de source naturelle de minéralisation spécifique produite par des moyens artésiens, de manière spontanée ou par forage, utilisée dans les spas médicaux à des fins thérapeutiques

Note 1 à l'article: Dans certains pays, l'eau minérale est réglementée par une législation qui fixe la teneur en minéralisation permettant de qualifier une eau d'eau minérale.

3.8

gaz naturels aux propriétés bienfaisantes

gaz dissous dans l'eau de source ou provenant de sources de gaz pur, basé sur des connaissances médicinales et l'expérience balnéologique

Note 1 à l'article: Les gaz soufrés, le radon et le CO₂ (par exemple, issu de mofettes) sont des gaz aux propriétés bienfaisantes.

3.9

eau naturelle aux propriétés bienfaisantes

eau minérale médicinale utilisée localement (extraite et utilisée à proximité de la source)

Note 1 à l'article: Les eaux thermales, les eaux minérales et les eaux contenant des gaz sont considérées comme des eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes

3.10

ressources naturelles

éléments et matières premières tels que les péloïdes ou autres remèdes naturels, utilisés pour les soins thérapeutiques

3.11

péloïde (boue médicinale)

mélange de matières organiques ou inorganiques résultant de processus géologiques et/ou biologiques, de consistance fine, naturellement (péloïde naturel) ou après avoir été broyé simplement

Note 1 à l'article: Pour plus d'informations sur les différents types de péloïdes, voir [Tableau 1](#).

Note 2 à l'article: Les boues et les tourbes sont deux types de péloïdes naturels, utilisés à des fins médicinales.

Note 3 à l'article: Les péloïdes peuvent contenir de l'eau, mais existent également sous forme sèche.

3.12

eau thermale

eau dont la température au point d'émergence est 4 °C supérieure à la température moyenne du lieu où elle émerge

3.13

salle de soins

salle séparée où sont prodigués les soins, généralement située dans une zone de soins

3.14

zone humide

zone utilisant de l'eau, des péloïdes et des bains de gaz, située à l'intérieur de l'espace de soins

Note 1 à l'article: Les douches, bains, enveloppements et piscines thérapeutiques sont considérés comme des zones humides.

4 Installations et équipements

4.1 Exigences générales

Toutes les installations et équipements doivent être maintenus en bon état et bien entretenus. Il convient que les aspects de sécurité et la conformité aux normes connexes soient pris en compte lors de l'utilisation des équipements, notamment des équipements électriques.

Les installations et équipements doivent également être propres et désinfectés, avec une bonne ventilation, un éclairage adapté et une température appropriée, et être libres de tout obstacle.

Le spa médical doit être équipé de sanitaires et de vestiaires pour le personnel.

Il convient d'envisager un accès et des installations adéquats pour les clients handicapés.

NOTE Pour plus d'informations sur l'accessibilité, voir l'ISO 21542.

4.2 Accueil

Le spa médical doit disposer d'un accueil. L'espace accueil doit satisfaire aux exigences suivantes:

- il doit se trouver dans une zone séparée, conforme à la capacité d'accueil du spa médical, et être indiqué par une signalétique appropriée;
- une liste des services et des prix doit y être disponible;
- il doit y avoir différentes façons d'enregistrer les clients;
- les modes de paiement acceptés doivent y être affichés;
- le service d'accueil doit être disponible au moins pendant les heures d'ouverture de la zone de soins.

Il convient d'envisager un dispositif d'enregistrement électronique.

4.3 Vestiaires et sanitaires

Le spa médical doit être équipé de vestiaires et de sanitaires. Cette zone doit satisfaire aux exigences suivantes:

- pour des raisons d'hygiène, l'accès aux vestiaires doit se faire depuis l'accueil et la sortie vers l'espace de soins;
- le sol et les murs doivent être revêtus de matériaux lavables, antidérapants et non poreux;

— les vestiaires doivent se trouver à proximité des douches, des toilettes et des lavabos.

Il convient de prévoir un accès pour les personnes handicapées dans la conception des vestiaires.

4.4 Espace médical

Il doit exister un espace médical où les clients puissent recevoir un avis médical, à leur demande ou si nécessaire, par exemple en cas d'urgence.

Le respect de la vie privée des clients doit être garanti.

Il convient qu'il y ait une salle d'attente à proximité de l'espace médical, avec un nombre suffisant de places pour recevoir les clients. Aux heures de pointe, il doit y avoir un dispositif de prise de rendez-vous.

L'espace médical doit avoir des toilettes et des sanitaires à proximité.

4.5 Espace de soins

4.5.1 Exigences générales

L'espace de soins comprend une zone sèche et une zone humide, qui doivent être séparées.

Il convient que le déshabillage, les activités de soins et l'habillage se déroulent de préférence dans la même pièce ou dans des pièces adjacentes.

L'espace de soins doit satisfaire aux exigences suivantes:

- la température ne doit pas être inférieure à 18 °C;
- en cas d'éclairage artificiel, l'éclairage doit être indirect afin de réduire la réflexion à la surface de l'eau;
- l'ensemble des instruments nécessaires aux spécialités du spa médical, servant à l'examen des clients et aux soins d'hydrothérapie doit être disponible;
- les numéros d'appel des services d'urgence doivent être à disposition;
- les salles de soins doivent être équipées d'installations de lavage et de désinfection des mains;
- il doit y avoir un kit de premiers soins contenant du matériel clinique (par exemple, défibrillateur automatique ou semi-automatique) et les médicaments de base indispensables. Il convient que celui-ci soit facilement accessible au personnel formé.

4.5.2 Zones sèches

Les zones sèches doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- une zone de détente chauffée doit être prévue dans la zone sèche. Elle doit être équipée de canapés ou de lits pour la relaxation des clients après les séances de soins, à proximité des cabines de soins;
- la température doit être maintenue entre 18 °C et 25 °C, en fonction de l'utilisation;
- tous les équipements doivent être lavables et constitués de matériaux faciles à désinfecter.

Il convient de prévoir une infirmerie pour dispenser des soins mineurs.

4.5.3 Zones humides

Pour des raisons de sécurité, les zones humides doivent être équipées de mains courantes, notamment à proximité et à l'intérieur des piscines et des douches à jet. Les sols et revêtements de sol doivent être antidérapants et non poreux. Les moquettes, les planchers en bois, les panneaux de bois ou autres matériaux similaires ne doivent pas être utilisés à l'exception du bois traité antidérapant.

Les piscines peuvent être situées à l'intérieur ou à l'extérieur et peuvent être thérapeutiques ou non thérapeutiques.

Toutes les piscines utilisées pour les soins doivent contenir de l'eau thermale ou minérale.

Dans tous les cas, les piscines doivent être adaptées aux services fournis par le spa médical et doivent fonctionner selon le principe de l'hydraulicité inversée (arrivée d'eau au fond et évacuation à la surface).

Si le spa médical est également équipé de piscines de loisirs, les clients doivent en être clairement informés.

Chaque fois que des clients utilisent des piscines thérapeutiques, un membre responsable du personnel doit être présent.

Des douches équipées d'eau chaude et d'eau froide doivent être disponibles à l'entrée de la piscine.

La hauteur maximale de l'eau doit être de 1,40 m ou, si la profondeur est plus importante, les clients ne doivent utiliser les installations d'hydrothérapie que sous la surveillance d'un professionnel. Un panneau doit indiquer la profondeur et la température de l'eau.

Toutes les informations pertinentes concernant la sécurité et les mesures préventives à l'intention des clients doivent être affichées dans les zones de piscines. Ces informations doivent être affichées d'une manière compréhensible par le client, comme l'utilisation de symboles graphiques.

Il convient que les piscines soient équipées de rampes ou d'escaliers pour faciliter l'accès des personnes handicapées.

iTeh STANDARD PREVIEW

4.6 Installation de traitement des eaux usées (standards.iteh.ai)

Le spa médical doit disposer d'une installation spécifique pour traiter les eaux usées.

La réutilisation des eaux usées n'est pas autorisée.

Il convient d'évacuer les eaux usées traitées selon les dispositions applicables en matière de protection de l'environnement.

5 Personnel

5.1 Exigences générales

Le personnel du spa médical doit être identifié. En outre, les membres du personnel en contact avec les clients doivent être identifiables par leur nom.

Le personnel doit connaître les services offerts par le spa médical.

Compte tenu du type de clientèle et de la spécialisation du spa médical, la direction doit définir le profil du personnel qui se trouve habituellement en contact avec les clients. Certaines tâches doivent être assurées par du personnel qualifié et certifié.

Le spa médical doit identifier des personnes responsables au moins pour les postes suivants:

- directeur général;
- directeur médical;
- autre personnel de l'espace de soins;
- maintenance;
- directeur adjoint;

- réservations;
- ventes;
- personnel d'autres services (par exemple, blanchisserie, nettoyage, achats).

La direction doit mettre en place un système de communication interne, de façon que tous les membres du personnel soient toujours informés du degré de satisfaction des clients dans leur domaine d'activité. Ce système doit garantir l'analyse des suggestions du personnel.

Le recrutement d'un nouveau membre du personnel doit inclure une période de formation. Pour faciliter cette tâche, l'établissement doit disposer d'un document expliquant les aspects fondamentaux du spa médical.

Le spa médical doit concevoir un programme de formation annuel pour le personnel, incluant par exemple les questions d'hygiène et de sécurité, les compétences en informatique, la manipulation des produits d'utilisation courante dans le spa médical, les bonnes pratiques environnementales, les règles de politesse, les langues étrangères couramment utilisées, la fourniture de services à la clientèle, ainsi que le plan d'urgence et d'évacuation (tenant compte dans les deux cas des clients handicapés).

Ce programme de formation doit comprendre une formation aux situations d'urgence (par exemple, premiers secours, plan d'urgence et d'évacuation) et une formation aux soins de base (BLS).

Il convient que tous les membres du personnel soient périodiquement astreints à un contrôle médical afin de s'assurer qu'ils ne transmettent pas de maladies.

5.2 Personnel de l'espace de soins

Le spa médical doit avoir un directeur médical, de préférence spécialiste en balnéologie, pour superviser toutes les activités thérapeutiques.

L'établissement doit disposer d'un médecin

Il convient que l'établissement dispose de personnel qualifié, dont un physiothérapeute, un hydrothérapeute, un hygiéniste, une infirmière, un nutritionniste/diététicien et un sophrologue (psychologue), ainsi que de médecins spécialisés en balnéologie ou soins connexes.

La rééducation en physiothérapie doit être effectuée par un médecin ou un physiothérapeute.

Tout le personnel intervenant dans l'espace de soins doit avoir connaissance du plan d'action à appliquer en cas d'urgence clinique.

5.3 Personnel technique

Le spa médical doit employer du personnel dûment qualifié pour les opérations de maintenance, y compris les opérations de traitement de l'eau. Les opérations de maintenance doivent être supervisées par un professionnel, ingénieur ou technicien, qualifié.

Le personnel de maintenance doit prendre les mesures appropriées dès qu'une anomalie est détectée.

Il convient qu'il y ait toujours une personne de permanence ayant la responsabilité d'évaluer tout problème technique.

6 Ressources naturelles

6.1 Exigences générales

L'utilisation de ressources naturelles provenant de différentes sources au service du bien-être humain repose sur la constatation, au fil du temps, des effets bénéfiques obtenus face à de nombreuses maladies. Ces effets positifs sont observés dans les spas médicaux depuis des générations et peuvent également