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

Tourism and related services — Medical spas — Service requirements

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21426:2018

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



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21426:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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 bienfaisantes	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 bienfaisantes	9
6.2.4 Analyses de contrôle des eaux naturelles aux propriétés bienfaisantes et surveillance	9
6.3 Gaz naturels aux propriétés bienfaisantes	10
6.3.1 Généralités	10
6.3.2 Évaluation des gaz naturels aux propriétés bienfaisantes et rapport	10
6.3.3 Analyses de contrôle des gaz naturels aux propriétés bienfaisantes 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

Document Preview

ISO 21426:2018

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/iso/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.