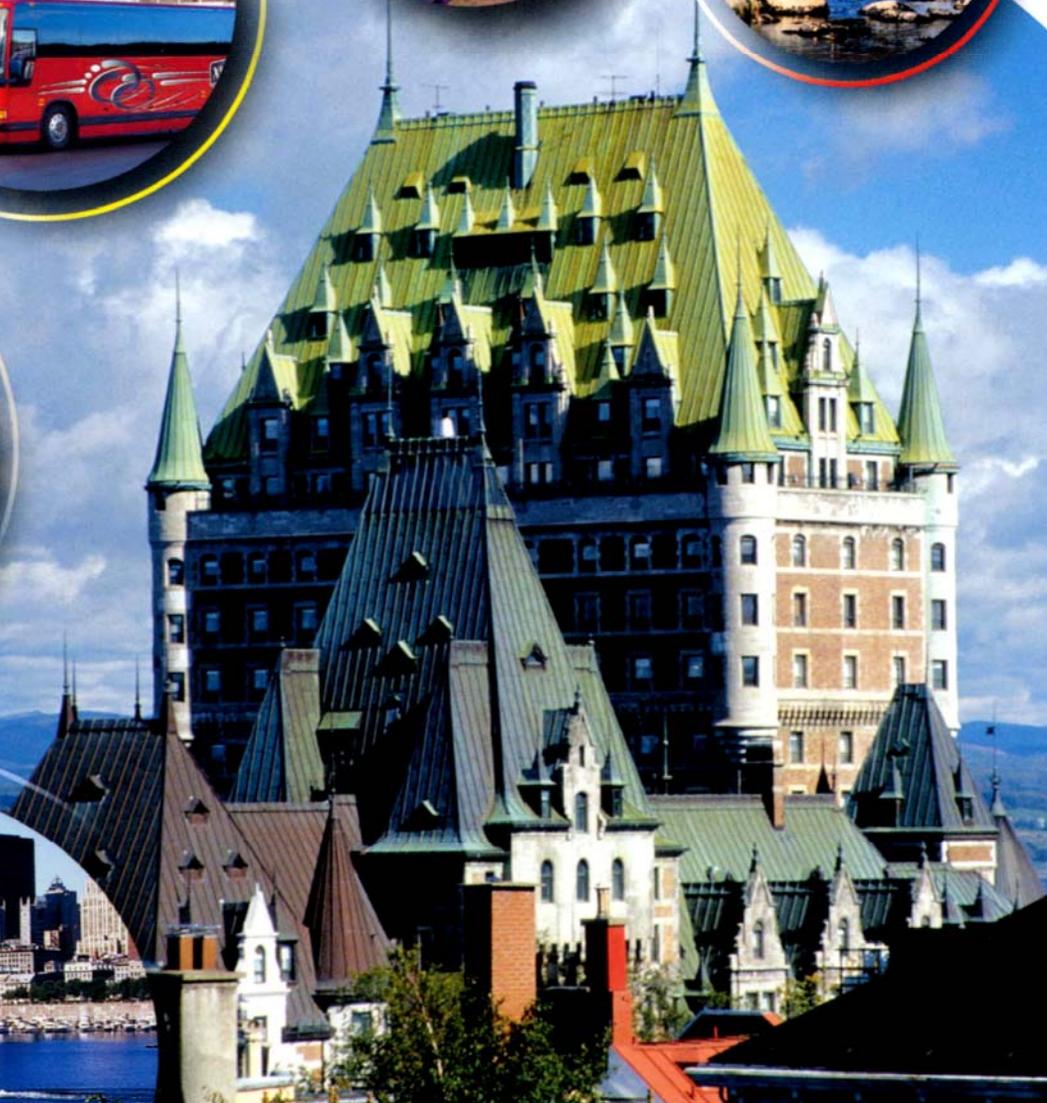


# Norme



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](mailto:bnqinfo@bnq.qc.ca); site Web : [www.bnq.qc.ca](http://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](http://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

Document accessible gratuitement en format PDF dans le site Web du Bureau de normalisation du Québec

## 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 <sup>MD</sup> 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<sup>MD</sup> du Québec inc.

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

## SOMMAIRE

		<b>Page</b>
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]).}

**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 types de 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.

#### NOTES —

1 Les **thérapies par l'eau** comprennent, notamment, les vaisseaux d'isolation sensorielle, les bains flottants, la balnéothérapie, la thalassothérapie, l'hydrothérapie, la thermothérapie, mais excluent les bains et les douches de type domestique.

Les **soins professionnels** comprennent la massothérapie, les soins esthétiques et les soins corporels, mais ne comprennent pas les lits de bronzage, la coiffure ni les soins spécialisés.

Les **soins esthétiques** comprennent, notamment, les soins suivants ou similaires : les soins du visage, la manucure, la pédicure, les soins du dos (nettoyage de peau), les soins du buste, les soins des jambes, les soins capillaires et l'épilation.

Les **soins corporels** comprennent, notamment, les enveloppements et l'exfoliation.

Les **soins spécialisés** comprennent, notamment, les traitements au laser, l'électrolyse, le maquillage permanent, la vacuothérapie, l'extension des cils. (La vacuothérapie est parfois désignée par le terme « endermologie » qui est une marque de commerce qui commence à s'implanter dans l'usage.)

2 Le terme **vaisseau d'isolation sensorielle** a été introduit par Paul Gerome en 1985 dans son ouvrage *Le vaisseau d'isolation sensorielle — Une révolution dans la recherche sur le cerveau* (voir annexe D, [5]). Ce terme désigne en français ce que John C. Lilly a nommé en anglais *isolation tank* dans son ouvrage *The Deep Self: Profound Relaxation and the Tank Isolation Techniques* (voir annexe D, [6]).

3 Le toponyme « Spa » trouve son origine dans le bourg de Spa, en principauté de Liège, qui se développe comme centre thermal européen à partir du XVI<sup>e</sup> siècle.

Au XX<sup>e</sup> siècle, le toponyme « Spa » est devenu progressivement et internationalement un nom commun masculin comprenant différents sens. Il désigne, de manière générique, une station thermale, une eau minérale, un bain à remous, un centre de remise en forme ou, encore, un obstacle équestre particulier.

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*. Il s'agit sûrement d'un rétroacronyme, une fabrication à posteriori d'un acronyme fictif.

(Référence : *Wikipédia* {voir annexe D, [14]}.)

## 4.2 TERMES À USAGE RESTREINT

**balnéaire**, adj. Qui qualifie un emplacement situé à proximité de la mer, doté d'installations de thalassothérapie et offrant des bains de mer à des fins thérapeutiques. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [entrée et formulation modifiées] (voir annexe D, [3]).}

**thalassothérapie**, n. f. Emploi thérapeutique de l'eau de mer, des boues et des algues marines, du sable, de l'air ainsi que du climat marin. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* (voir annexe D, [3]).}

**thermal, ale, aux**, adj. Qui qualifie un emplacement doté d'une ou de plusieurs sources d'eaux minérales et offrant des cures pour le traitement d'affections diverses par l'utilisation d'eaux minérales auxquelles on prête des vertus thérapeutiques et curatives.

**thermes**, n. m. pl. Établissement disposé pour l'usage thérapeutique des eaux médicinales chaudes. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* (voir annexe D, [3]).}

## 5 EXIGENCES GÉNÉRALES

### 5.1 POLITIQUE QUALITÉ

L'établissement doit posséder, diffuser à son personnel et afficher à la vue de sa clientèle sa politique qualité.

La politique qualité doit énoncer :

- a) les valeurs de l'établissement;
- b) son engagement en matière de qualité.

NOTE — À titre d'exemple, voici quelques valeurs propres aux spas : authenticité, éthique, conscience humaine, intégrité, respect, confiance, professionnalisme, rigueur, fiabilité. D'autres valeurs peuvent être plus appropriées selon les activités, le milieu et les convictions animant la direction et le personnel d'un spa.

### 5.2 RESPONSABILITÉ ENVERS LA QUALITÉ

L'établissement est responsable de la qualité de la prestation des services offerts à sa clientèle. Il doit nommer à même la direction une personne responsable de la qualité.

La personne responsable de la qualité doit s'assurer que l'établissement respecte en tout temps les exigences de la présente norme.

La personne responsable de la qualité peut se faire assister par des membres du personnel de l'établissement pour accomplir une partie de ses tâches.

NOTE — À titre d'exemple, des tâches liées à la formation du personnel, à la mesure de la satisfaction de la clientèle ou à l'entretien des équipements et des lieux peuvent être déléguées aux membres du personnel désignés pour accomplir ces tâches.

### 5.3 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

L'établissement doit pouvoir démontrer son respect des lois et des règlements applicables à ses activités de spas en fournissant une déclaration écrite à cet effet.

NOTE — À titre d'information, l'annexe C énumère plusieurs lois et règlements applicables aux spas. Notamment, l'établissement exploitant des bassins d'eau est assujéti au *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (Q-2, r. 18.1.02).

## 5.4 ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

L'établissement doit souscrire à une ou des polices d'assurance pour couvrir sa responsabilité.

Cette ou ces polices d'assurance doivent comporter les garanties suivantes :

- a) responsabilité professionnelle couvrant l'établissement, son personnel et ses sous-traitants;
- b) responsabilité civile générale.

## 6 EXIGENCES PARTICULIÈRES

### 6.1 PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

#### 6.1.1 Accueil

L'établissement a la responsabilité de bien accueillir sa clientèle et de mettre en place des moyens d'accueil pour y parvenir. Pour ce faire, l'établissement doit faire une liste écrite des étapes d'accueil et des actions à entreprendre durant ces étapes.

Une personne affectée à l'accueil et au téléphone, autre qu'un thérapeute en soins, doit être présente en tout temps.

NOTE — Cette pratique fait en sorte d'éviter qu'un thérapeute n'ait jamais à interrompre des soins pour assumer l'une de ces tâches.

L'établissement doit comporter un lieu d'accueil réservé à cette fin.

#### 6.1.2 Renseignements à fournir à la clientèle

Des renseignements doivent être communiqués aux clients sur les sujets suivants :

- a) les consignes générales portant au moins sur les éléments suivants
  - la sécurité;
  - les contrindications et les mises en garde en lien avec les activités et les services offerts et les produits utilisés pour les soins;

NOTE — Le document *Guide Bleu — Contrindications, mises en garde, suggestions* (voir annexe D, [11]) donne des exemples de contrindications et de mises en garde en lien avec certains des activités et services pouvant être offerts dans un établissement. Ce document est disponible auprès de l'association Spas Relais Santé à un prix modique.

- l'hygiène;
- l'interdiction d'activités à caractère sexuel;

- le comportement général;

NOTE — À titre d'exemple, les consignes sur le comportement général peuvent porter sur les attitudes à observer, le respect du silence, les discussions à voix basse, l'utilisation du téléphone cellulaire, le code vestimentaire, la consommation d'alcool ou de drogues ou l'utilisation des équipements.

- b) les renseignements nécessaires pour permettre une utilisation adéquate et sécuritaire des équipements fournis;

NOTE — À titre d'exemple, il peut s'agir d'une affiche située à l'entrée des saunas ou des bains et portant sur les allergies ou les contreindications relatives à l'utilisation de ces équipements ou sur les consignes pouvant contribuer à améliorer l'expérience.

- c) les étapes des soins qui seront reçus ou les consignes spécifiques aux activités et aux services choisis;
- d) au besoin, les articles personnels à apporter (ex. : peignoir, sandales, mules);
- e) le cout des activités et des services choisis.

Ces renseignements peuvent être communiqués de vive voix, par écrit, affichés ou par enregistrement audio ou vidéo.

L'établissement doit s'assurer que son personnel fait respecter les consignes s'adressant à la clientèle.

L'établissement doit être en mesure de fournir la liste écrite des ingrédients composant les produits utilisés pour les soins ainsi qu'une indication des allergies que peuvent provoquer ces produits et des contreindications liées à leur utilisation.

### 6.1.3 Dossier du client

**6.1.3.1 Fiche santé** — Dans le cas où des soins sont dispensés par un membre du personnel, une fiche santé doit être remplie pour chaque client et doit être signée et datée par celui-ci.

NOTE — Les services de thérapie et de bains flottants où le personnel porte assistance au client sans toutefois leur prodiguer de soins ne sont pas considérés comme des soins.

La fiche santé doit contenir des renseignements au moins sur les points suivants :

- a) coordonnées de la personne;
- b) déclaration et stade de grossesse;
- c) prise de médicaments;
- d) chirurgie dans les 12 derniers mois;
- e) allergies (à l'iode, etc.);

- f) problèmes ou maladies de peau;
- g) problème de diabète;
- h) problèmes respiratoires;
- i) problèmes cardiaques;
- j) état cancéreux.

À chaque visite, l'établissement doit pouvoir démontrer que la fiche santé a été consultée par un membre du personnel et a été validée ou mise à jour par le client.

**6.1.3.2 Mesures de confidentialité** — Les fiches santé doivent être conservées dans un endroit accessible seulement au personnel de l'établissement.

NOTE — La confidentialité est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (voir annexe D, [1]).

De façon à assurer la confidentialité des renseignements personnels, les informations nominatives recueillies doivent être accessibles seulement au personnel administratif, et non aux professionnels des soins.

NOTE — Les informations nominatives comportent, notamment, les coordonnées personnelles du client.

**6.1.3.3 Autorisation pour les clients mineurs** — Dans le cas où des soins sont dispensés par un membre du personnel, une autorisation doit être signée par un adulte pour les enfants de moins de 16 ans.

#### **6.1.4 Prestation des soins**

Les massages doivent être prodigués par des massothérapeutes qui répondent aux exigences de formation stipulées dans l'article 6.2.3.1 et ayant reçu une formation sur le type de massage dispensé.

Les soins esthétiques doivent être prodigués par des esthéticiens qui répondent aux exigences de formation stipulées dans l'article 6.2.3.2.

Les soins corporels doivent être prodigués par des massothérapeutes ou des esthéticiens qui répondent aux exigences de formation stipulées respectivement dans les articles 6.2.3.1 et 6.2.3.2.

Il convient que les soins esthétiques et les soins corporels soient dispensés en respectant les Profils de compétences préconisés par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre (CSMO) des services de soins personnels.

NOTES —

1 Les Profils de compétences du CSMO comprennent des protocoles de soins. Ces profils de compétences peuvent être téléchargés gratuitement dans la section « Outils de formation / Feuilles de formation » de la page Web du CSMO [<http://www.soinspersonnels.com/index.php?page=Publications>].

2 Les CSMO relèvent de la Commission des partenaires du marché du travail. Cette commission est une instance de concertation du gouvernement du Québec qui regroupe des représentants des employeurs, de la main-d'œuvre, du milieu de l'enseignement, des organismes communautaires et d'organismes gouvernementaux préoccupés d'améliorer le fonctionnement du marché du travail.

### 6.1.5 Professionnalisme dans les relations avec la clientèle

Il convient que le personnel et la direction de l'établissement se comportent de façon professionnelle avec la clientèle en toutes circonstances.

L'établissement doit préciser à son personnel :

- a) un moyen d'identification à l'entreprise;
- b) la tenue vestimentaire exigée;
- c) lorsque la situation l'exige, les mesures d'hygiène à respecter.

La tenue vestimentaire doit être adaptée aux postes occupés par le personnel.

Il convient que l'établissement soit en mesure de communiquer dans une langue que la clientèle qu'elle sollicite est en mesure de comprendre.

### 6.1.6 Communication de l'information

**6.1.6.1 Exigences générales** — L'information orale et écrite transmise par l'établissement à la clientèle doit être à jour et doit refléter la réalité.

La terminologie générale définie dans l'article 4.1 de la présente norme doit être utilisée.

L'utilisation d'appellations comprenant les mots thermes, thermal, thalassothérapie et balnéaire ou leurs dérivés doit être réservée aux établissements dont l'environnement physique correspond aux caractéristiques données dans les définitions de ces mots dans l'article 4.2.

**6.1.6.2 Documents promotionnels** — Les documents promotionnels doivent comporter les points suivants :

- a) la description des activités et des services offerts;
- b) les couts;
- c) une mention indiquant si les taxes sont incluses ou non.

EXEMPLE — 65 \$, taxes en sus.

NOTE — Les renseignements ci-dessus peuvent se trouver dans un ou plusieurs documents pour autant que l'ensemble des renseignements soit accessible au public. Ils peuvent être présentés en version papier ou électronique, sur support physique ou dans Internet.



**6.1.6.3 Renseignements communiqués lors de la réservation** — Les renseignements suivants doivent être communiqués à la clientèle lors de la réservation :

- a) les couts;
- b) une mention indiquant si les taxes sont incluses ou non;
- c) la politique d'annulation des activités et des services offerts.

Il convient que les documents promotionnels et contractuels soient écrits en respectant la meilleure qualité de langue possible.

### **6.1.7 Mesure de la satisfaction de la clientèle**

L'établissement doit mesurer la satisfaction de sa clientèle et il doit mettre en place un mécanisme lui permettant de recueillir et de compiler les commentaires de la clientèle.

**NOTE** — Le dossier des plaintes peut faire partie du mécanisme d'échange avec la clientèle aux fins de la mesure de sa satisfaction.

### **6.1.8 Traitement des plaintes**

L'établissement doit posséder et mettre en place une procédure écrite de traitement des plaintes.

Il doit désigner une personne responsable du traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes doit inclure les éléments suivants :

- a) un mécanisme permettant d'informer la clientèle des moyens mis à sa disposition pour formuler une plainte;
- b) un premier niveau d'action immédiate pour prendre en charge et régler une plainte;
- c) un second niveau pour corriger de façon durable (actions correctives) les causes de la plainte;
- d) la tenue d'un registre où sont consignés les plaintes orales et les plaintes écrites reçues, leur date de réception et leur traitement.

## **6.2 RESSOURCES HUMAINES**

### **6.2.1 Planification organisationnelle**

L'établissement doit tenir à jour un organigramme montrant les relations d'autorité entre les postes.

## 6.2.2 Formation du personnel par rapport à la qualité

L'établissement doit s'assurer que son personnel dont une des principales fonctions est d'interagir avec la clientèle a reçu un document d'information écrit relatif à la qualité de la prestation des services à la clientèle.

NOTE — De façon générale, ce personnel n'inclut pas, par exemple, le personnel d'entretien ménager ou d'entretien technique qui n'a habituellement pas comme fonction principale d'interagir avec la clientèle.

Le document d'information doit porter au moins sur les éléments suivants :

- a) l'accueil en personne;
- b) le traitement des communications téléphoniques;
- c) la connaissance des produits, des services offerts et des lieux;
- d) la connaissance des contraindications et des mises en garde en lien avec les activités et les services offerts;

NOTE — À titre d'exemple, des contraindications et des mises en garde peuvent s'adresser aux personnes atteintes d'allergies à l'iode ou aux fruits de mer, aux personnes souffrant d'asthme, aux femmes enceintes à différents moments de leur grossesse (par exemple, de 0 à 12 semaines, plus de 12 semaines), aux personnes portant un stimulateur cardiaque, ou aux personnes atteintes d'un cancer.

- e) la gestion des plaintes;
- f) le respect des lois et des règlements, les normes de qualité et toute autre référence applicable propre à son secteur d'activité touristique;
- g) la sécurité de la clientèle;
- h) la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée de la clientèle;
- i) les procédures et les instructions exigées dans l'article 6.3.7.1 sur le lavage, la désinfection et la stérilisation des instruments, des équipements et des produits réutilisables et dans l'article 6.3.7.3 sur le changement des draps, des serviettes, des recouvrements jetables et des couvre-têtes.

NOTE — Ces procédures et instructions pourraient aussi être ajoutées dans les protocoles de soins des praticiens et des thérapeutes utilisés dans l'établissement ou aux Profils de compétence du CSMO des services de soins personnels lorsque ceux-ci font office de protocoles de soins.

## 6.2.3 Formation et compétence des intervenants et des thérapeutes

**6.2.3.1 Massothérapie** — L'établissement doit s'assurer que tous ses massothérapeutes possèdent au moins une formation minimale de 400 heures en massothérapie.

L'établissement doit s'assurer que tous ses massothérapeutes sont membres en règle d'au moins une des associations suivantes :

- Fédération québécoise des massothérapeutes (FQM);
- Association professionnelle des massothérapeutes spécialisés du Québec (MonRéseauPlus);
- Association canadienne des thérapeutes en médecines douces (ACTMD);
- toute association reconnue.

NOTES —

1 Généralement, seuls les reçus produits par les membres d'une telle association sont reconnus par les compagnies d'assurance.

2 On observe une absence de consensus dans l'industrie sur les éléments de formation minimaux essentiels pour la prestation des services de massothérapie. Dans la présente norme, les éléments de l'article ci-dessus sont considérés comme pertinents pour obtenir un niveau de pratique acceptable pour l'industrie des spas. Une bonne pratique consiste à prévoir des éléments d'anatomie, de déontologie et de relations humaines dans le contenu des programmes de formation en massothérapie, en plus des techniques de massothérapie.

**6.2.3.2 Soins esthétiques** — L'établissement doit s'assurer que tous ses esthéticiens possèdent une formation minimale de 1350 heures reconnue par les autorités gouvernementales ou une autre formation reconnue.

NOTE — Au moment de la publication de la présente norme, l'autorité gouvernementale était représentée au Québec par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (MELS).

**6.2.3.3 Autres disciplines** — L'établissement doit s'assurer que tous ses praticiens qui exercent dans une discipline pour laquelle il existe une reconnaissance reconnue par les autorités gouvernementales possèdent cette reconnaissance.

NOTE — Par exemple, les infirmiers, les nutritionnistes, les éducateurs physiques.

S'il existe un ordre professionnel, les praticiens doivent être membres de cet ordre professionnel.

NOTE — On entend par autorités gouvernementales et ordres professionnels ceux qui ont autorité au Québec ou dans le territoire où est situé l'établissement.

Pour les praticiens pour lesquels il n'existe pas d'ordre professionnel ni de formation reconnue par les autorités gouvernementales, l'établissement doit s'assurer qu'ils sont membres en règle d'une association reconnue.

NOTE — Par exemple, les naturopathes et les homéopathes.

**6.2.3.4 Personnel préposé à l'entretien des bassins d'eau** — Tout établissement ayant un bassin d'eau à la disposition de ses clients (qu'il soit la propriété ou non de l'établissement) doit

compter au moins un membre de son personnel qui a suivi une formation d'au moins 14 heures et a réussi un examen associé à cette formation sur l'entretien de l'eau des bassins d'eau et sur la connaissance de la réglementation en vigueur, notamment, au Québec, du *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (Q-2, r. 18.1.02).

NOTE — Par exemple, la formation « Opérateur de piscine » offerte par la Société de sauvetage et la formation « Certified Pool Operator (CPO) » offerte par les organisations accréditées par la National Swimming Pool Foundation (NSPF).

## **6.3 ÉQUIPEMENTS MIS À LA DISPOSITION DE LA CLIENTÈLE**

### **6.3.1 Généralités**

L'établissement doit mettre à la disposition de la clientèle des équipements en bon état de marche et conformes aux normes en vigueur.

### **6.3.2 Articles de base**

Les articles suivants doivent être mis à la disposition de la clientèle, soit gratuitement, soit en location, ou en vente :

- a) une serviette;
- b) un casier verrouillable ou un endroit sécurisé où entreposer ses effets personnels;
- c) de l'eau potable pour consommation.

### **6.3.3 Aires de service**

**6.3.3.1 Toilettes et douches** — L'établissement doit mettre les équipements suivants à la disposition de sa clientèle :

- a) toilettes;
- b) comptoir, séchoir à cheveux et miroir;
- c) douches avec savon et shampoing.

**6.3.3.2 Capacité d'accueil** — L'établissement doit établir sa capacité d'accueil maximale et doit l'afficher à la vue de la clientèle.

**6.3.3.3 Aires de repos** — L'établissement doit comporter une ou des aires de repos pouvant accommoder au moins 40 % de la capacité d'accueil maximale de l'établissement.

### **6.3.4 Salles de soins professionnels**

**6.3.4.1 Salle de massothérapie** — Lorsque l'établissement offre des services de massothérapie, ces services doivent être dispensés dans des salles de massothérapie prévues à cet effet et respectant les exigences de l'article 6.3.4.4.

**6.3.4.2 Salle pour soins corporels** — Lorsque l'établissement offre des soins corporels, ces soins doivent être dispensés dans des salles pour soins corporels prévues à cet effet et respectant les exigences de l'article 6.3.4.4 en plus des exigences ci-dessous.

Le tabouret exigé pour le professionnel peut être remplacé par une chaise.

L'accès à une baignoire avec ou sans jet d'eau ou jet d'air ou à une douche doit être prévu pour le rinçage des enveloppements qui le nécessitent. Cet équipement peut être situé dans la salle de soins.

**6.3.4.3 Salle pour soins esthétiques** — Lorsque l'établissement offre des soins esthétiques, ces soins doivent être dispensés dans des salles pour soins esthétiques prévues à cet effet et respectant les exigences de l'article 6.3.4.4 en plus des exigences ci-dessous.

La table réglable en hauteur peut être remplacée par une chaise d'esthétique respectant les mêmes exigences que la table relativement à son recouvrement.

Le tabouret exigé pour le professionnel peut être remplacé par une chaise.

Chaque salle doit également comporter les éléments suivants :

- a) une lampe dotée d'une loupe et montée sur bras articulé;
- b) un marchepied.

**6.3.4.4 Caractéristiques des salles de soin** — Chaque salle de soin doit comporter les caractéristiques ou les éléments suivants :

- a) une dimension minimale de 2,44 m × 2,13 m [8 pi × 7 pi];
- b) un moyen de régler la température ressentie par le client;

NOTE — Par exemple, un thermostat pour régler la température ambiante, des couvertures supplémentaires, une enveloppe de matelas chauffante, des couvertures chauffantes, etc.

- c) si de la musique est offerte, un moyen de régler le volume et un moyen de l'éteindre;
- d) une table réglable en hauteur munie d'une tête;
- e) un marchepied;
- f) un tabouret pour le professionnel;
- g) des traversins.

La table doit être recouverte d'un drap, d'une serviette ou d'un recouvrement jetable et doit comprendre un drap ou une serviette supplémentaires pour couvrir le client, ainsi qu'un couvre-tête.

Il convient que les salles de soins soient munies d'une insonorisation raisonnable.

Une même salle peut servir à plusieurs types de soins à condition qu'elle respecte les exigences des articles 6.3.4.1, 6.3.4.2 et 6.3.4.3 propres aux salles destinées à chacun des types de soins prévus dans cette salle.

### 6.3.5 Bains et bassins

**6.3.5.1 Bain de vapeur** — La surface des planchers, des plafonds et des murs doivent être faits de matériau hydrofuge et non poreux.

Le plancher doit être muni d'un avaloir de sol (*drain de plancher*) et doit avoir une pente permettant l'écoulement de l'eau vers l'avaloir de sol.

La température ambiante du bain de vapeur doit respecter les limites suivantes :

- minimum de 38 °C [105 °F];
- maximum de 49 °C [120 °F].

Les buses d'où sortent les jets de vapeur doivent être disposées de façon que les jets de vapeur n'arrivent pas directement sur les utilisateurs du bain de vapeur ou doivent être dotées d'un dispositif de déviation des jets de vapeur. Les buses et les dispositifs de déviation des jets de vapeur, lorsqu'il y en a, doivent être protégés de façon que les utilisateurs du bain de vapeur ne puissent y toucher.

Il convient qu'une lampe indiquant l'emplacement de la sortie du bain de vapeur soit installée au-dessus de la sortie, à l'intérieur du bain de vapeur.

**6.3.5.2 Sauna** — Le sauna doit être constitué d'une pièce fermée dont les murs et le plafond sont recouverts de bois.

La température ambiante du sauna doit respecter les limites suivantes :

- minimum de 60 °C [140 °F];
- maximum de 105 °C [221 °F].

**6.3.5.3 Bassin froid** — Le bassin doit être muni d'une main courante ou d'un dispositif qui en fait office (par exemple, un câble).

Il convient que la température de l'eau ne dépasse pas 20 °C [68 °F] en toute saison.

**6.3.5.4 Bassin chaud, avec ou sans remous** — Le nombre maximal de personnes admissibles simultanément dans un bassin d'eau chaude doit être :

- indiqué à proximité du bassin;
- déterminé à raison d'une personne par 60 cm [24 po] de place assise, et mesuré au niveau de la bande intérieure des banquettes.



Le bassin doit être muni d'une main courante ou d'un dispositif qui en fait office (par exemple, un câble).

La température de l'eau doit respecter les limites suivantes :

- minimum de 35 °C [95 °F];
- maximum de 40 °C [104 °F].

Il convient que la conception des systèmes de filtration et les équipements de filtration soient à usage commercial ou industriel, selon la déclaration du fabricant des équipements.

**6.3.5.5 Vaisseau d'isolation sensorielle et bain flottant** — L'établissement doit mettre en place les moyens pour contrôler la densité, la température et le pH de la solution du bassin.

NOTE — À titre d'exemple, une solution ayant les caractéristiques ci-dessous est reconnue comme confortable pour les clients; des caractéristiques différentes peuvent être adéquates :

- composition de sel d'Epsom en solution dans l'eau;
- densité de la solution de 1,28 kg/l à 1,31 kg/l;
- variation maximale de température de 0,2 °C [0,5 °F];
- variation maximale de pH de 0,2.

La température ambiante de la pièce où se trouve le bassin doit être d'au moins 25 °C.

Une douche doit être disposée dans la même pièce que le bassin.

L'établissement doit mettre à la disposition des clients des bouchons pour les oreilles.

NOTE — Les **vaisseaux d'isolation sensorielle** sont des bassins offrant une expérience de flottaison dans un environnement où les sens sont les moins sollicités possible. Les **bains flottants**, de leur côté, sont des bassins offrant une expérience de flottaison dans un environnement de relaxation avec un faible niveau d'excitation sensorielle, sans toutefois offrir une isolation sensorielle aussi complète que dans le premier cas. Généralement, les vaisseaux d'isolation sensorielle sont munis d'un couvercle ne laissant pas passer la lumière, alors que les bains flottants ne comportent pas de couvercle et sont ouverts à l'air ambiant.

**6.3.5.6 Fréquences des mesures de températures** — Les températures exigées dans les articles 6.3.5.1 à 6.3.5.5 doivent être mesurées à l'aide de thermomètres de travail conformes à l'annexe A et doivent être consignées dans un registre selon les fréquences suivantes :

- dans le cas des articles 6.3.5.1 sur les bains de vapeur, 6.3.5.2 sur les saunas et 6.3.5.5 sur les vaisseaux d'isolation sensorielle et les bains flottants, au moins une fois par jour;
- dans le cas de l'article 6.3.5.4 sur les bassins chauds, au moment de la réalisation de chacune des analyses d'eau exigées dans l'article 6.3.7.4.



### 6.3.6 Plans d'eau naturels — Lacs, rivières et bassins d'eau naturels

**6.3.6.1 Enceinte** — L'établissement qui donne accès à un lac, à une rivière ou à un bassin d'eau naturel doit prévoir une enceinte rigide qui ne comporte aucune partie faite de filet. (Voir figure 1.)

La profondeur de l'eau à l'intérieur de l'enceinte ne doit pas excéder 1,4 m [4,6 pi].

L'enceinte doit être fixée au fond du plan d'eau ou à une structure fixe.

L'enceinte peut être fermée ou peut comporter une ouverture d'accès. Dans le cas où l'enceinte comporte une telle ouverture d'accès, celle-ci doit être disposée face au courant. Si l'enceinte est de forme rectangulaire l'ouverture d'accès ne doit pas s'étendre sur plus d'un côté, de telle sorte que l'enceinte présente une forme à trois côtés fermés et un côté ouvert. Si l'enceinte est de forme circulaire, l'ouverture d'accès ne doit pas s'étendre sur plus du quart du périmètre de l'enceinte.

Les dégagements ou les ouvertures suivants ne doivent pas permettre de faire passer une sphère d'un diamètre de 120 mm [4¾ po] :

- a) les dégagements entre le bas de l'enceinte et le fond du plan d'eau;
- b) les dégagements entre les barreaux si l'enceinte en comporte;
- c) les ouvertures dans les parois de l'enceinte si elle en comporte, à l'exception de l'ouverture d'accès;
- d) la distance entre la surface de l'eau et le dessus de l'enceinte, si le dessus est submergé.

**6.3.6.2 Ouverture dans la glace** — Dans le cas où l'accès à l'eau se fait à travers une ouverture dans la glace, les exigences suivantes s'ajoutent aux précédentes.

La distance entre le fond du plan d'eau et la surface de la glace ne doit pas excéder 1,4 m [4,6 pi].

Les dégagements entre l'enceinte et le dessous du couvert de glace ou entre l'enceinte et la paroi de l'ouverture dans la glace ne doivent pas permettre de laisser passer une sphère d'un diamètre de 120 mm [4¾ po].

Dans le cas où la clientèle doit circuler sur la glace pour se rendre à l'ouverture, l'établissement doit s'assurer que la glace a une épaisseur d'au moins 15 cm. L'établissement doit mesurer l'épaisseur de la glace au moins une fois par jour.

**NOTE** — Une épaisseur de glace minimale de 15 cm est recommandée par la Croix-Rouge canadienne pour la marche sur la glace. Référence : *Sécurité sur la glace* (voir annexe D, [4]). Le manuel *Comprendre la glace — Guide de survie* de la Société de sauvetage (voir annexe D, [10]), constitue une référence préalable à l'exécution de travaux sur la glace.

Si les clients doivent marcher sur la glace pour se rendre à l'ouverture dans la glace, le sentier permettant de s'y rendre doit être recouvert d'une surface antidérapante.



**6.3.6.3 Surveillance** — Il convient que l'établissement assure une surveillance adéquate du plan d'eau naturel et de l'enceinte prévue pour y accéder.

NOTE — Au Québec, le *Règlement sur la sécurité dans les bains publics* (S-3, r. 3) prévoit les mesures exigées pour les plages publiques. L'application de ce règlement est assurée par la Régie du bâtiment du Québec.

**6.3.6.4 Crues des eaux** — Il convient de fermer l'accès aux rivières lors des crues printanières pour assurer la sécurité de clientèle.

### **6.3.7 Entretien, hygiène, salubrité et propreté**

**6.3.7.1 Instruments, équipements et produits réutilisables** — Tout instrument, équipement ou produit non jetable doit avoir été traité selon les indications du tableau de classification de Spaulding dans la page suivante, avant utilisation avec chaque client.

NOTE — La Classification de Spaulding propose un cadre visant à guider la prise de décision concernant le lavage et le traitement des instruments et des équipements venant en contact avec les personnes. Il est fondé sur le risque d'infection que l'utilisation attendue de ces instruments et équipements peut provoquer. Cette méthode a été développée au milieu des années 60 par le D<sup>r</sup> Earl Spaulding, recteur du Département de microbiologie et d'immunologie (1949-1972) de l'École de médecine de l'Université Temple de Philadelphie.

À cet effet, l'établissement doit posséder des procédures ou des instructions écrites relatives au lavage, à la désinfection ou à la stérilisation des instruments, des équipements et des produits réutilisables, établies en se fondant sur la classification de Spaulding.

Les instruments correspondant à la catégorie « Critique » doivent être scellés après que leur stérilisation a été terminée.

### CLASSIFICATION DE SPAULDING

Classification de Spaulding	Définition	Exigences minimales	Exemples d'instrument
<b>Critique</b>	Instrument, équipement ou produit qui pénètrent ou viennent en contact avec les tissus stériles, incluant le système vasculaire.	Lavage, suivi d'une stérilisation.	Toute aiguille (hypodermique, pour acuponcture, pour électrolyse, etc.).
<b>Semi-critique</b>	Instrument, équipement ou produit qui viennent en contact avec la peau non intacte ou les muqueuses, mais sans les pénétrer.	Lavage, suivi d'une désinfection de niveau supérieur.  La stérilisation est préférable.	Coupe-cuticules, repousse-cuticules, coupe-ongles, limes, etc.
<b>Non critique</b>	Instrument, équipement ou produit qui viennent seulement en contact avec la peau intacte et non les muqueuses, ou qui ne touchent pas directement la personne.	Lavage, suivi d'une désinfection de niveau inférieur.  Dans certains cas, le lavage seul est acceptable.	Literie (incluant les habillages de tables et de chaises de soins), peignoirs, bas, serviettes, bandeaux, paréos, pantoufles.  Coquillages et pierres chaudes et froides, pinceaux, etc.  Pincés à épiler, cloches à succion, tables de massage (incluant les marchepieds).

Référence : Traduction libre du tableau 1 « Spaulding's Classification of Medical Equipment/Devices and Required Level of Processing/Reprocessing », trouvé dans la page 15 du document *Best Practices for Cleaning, Disinfection, and Sterilization in All Health Care Settings* (voir annexe D, [7]).

Ce dernier document est lui-même tiré du document *The Role of chemical disinfection in the prevention of nosocomial infections* (voir annexe D, [12]).

## EXEMPLES —

**1 Exemples de modes de stérilisation**

Traitement par UV, dans un autoclave ou avec un produit stérilisant, selon les instructions fournies par le fabricant du produit ou de l'équipement de stérilisation.

**2 Exemples de modes de désinfection**

Literie : lavage avec un détergent et avec un produit javellisant.

Autres équipements et dispositifs : lavage avec un détergent, puis traitement avec un produit désinfectant.

**NOTE — Désinfection de niveau supérieur** : détruit les bactéries végétatives, les mycobactéries, les champignons et les virus enveloppés (lipides) et les virus nus (non-lipides). **NE DÉTRUIT PAS** les spores bactériennes.

**Désinfection de niveau inférieur** : tue la plupart des bactéries végétatives et certains champignons ainsi que les virus enveloppés (lipides). **NE TUE PAS** les mycobactéries ni les spores bactériennes.

Référence : *Spaulding's Classification* (voir annexe D, [13]).

**3 Exemple de mode de lavage**

Lavage avec un détergent.

L'annexe B donne un complément d'information sur le lavage, la désinfection et la stérilisation.

**6.3.7.2 Instruments, équipements et produits jetables (usage unique)** — Les instruments, les équipements et les produits à usage unique doivent être utilisés pour un seul client et jetés après usage.

**NOTE** — Par exemple, les baluchons aux herbes, les produits de fangothérapie (boues, argiles, algues), etc.

**6.3.7.3 Changement des draps, serviettes et recouvrements jetables** — Les draps, les serviettes, les recouvrements jetables et les couvre-têtières utilisés dans les salles de soins (voir article 6.3.4) doivent être changés après chaque client.

À cet effet, l'établissement doit posséder des procédures ou des instructions écrites relatives au changement des draps, des serviettes, des recouvrements jetables et des couvre-têtières.

**6.3.7.4 Zones de transit et zones sèches** — Un entretien général doit être fait au moins une fois par jour lorsque l'établissement est ouvert.

Les zones de transit et les zones sèches comprennent les salles de soins, les vestiaires, les salles de bain, les aires communes, les aires de réception, les aires de détente et les couloirs.

### 6.3.7.5 Zones humides —

#### a) Piscines et bassins artificiels intérieurs et extérieurs

Les piscines et les bassins artificiels intérieurs et extérieurs doivent être entretenus conformément aux exigences du *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (Q-2, r. 18.1.02).

L'établissement doit avoir en main les documents suivants :

- a) le registre du résultat des analyses d'eau quotidiennes exigé dans le règlement;
- b) les rapports des analyses d'eau réalisées par un laboratoire accrédité par les autorités règlementaires, conformément au règlement.

NOTE — Au Québec, le *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (Q-2, r. 18.1.02) « [...] a pour objet d'établir les normes relatives à la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels [...], intérieurs ou extérieurs, exploités pour la baignade, les jeux, les sports ou la détente. »

Les registres et les résultats d'analyse d'eau doivent être conservés pour une période d'au moins deux ans.

#### b) Autres équipements

Les autres équipements des zones humides doivent être entretenus de la façon spécifiée dans le tableau 1.

## 6.4 CLIENTÈLES AYANT DES CONTRAINTES OU DES BESOINS PARTICULIERS

L'établissement doit communiquer à son personnel l'information pertinente sur la façon d'accueillir les personnes ayant des contraintes ou des besoins particuliers.

NOTE — Par exemple, consignes au personnel, manuel du personnel, affichage à l'accueil, information dans Internet, etc.

À l'intention des femmes enceintes, l'établissement doit disposer de traversins et d'oreillers de corps pour leur confort pendant les soins.

## 6.5 SÉCURITÉ DE LA CLIENTÈLE

### 6.5.1 Plan de gestion des risques

L'établissement doit posséder un plan de gestion des risques écrit pour chaque service mis à la disposition de la clientèle qui comporte des éléments de risques et il doit le diffuser à son personnel.

NOTE — Un service mis à la disposition de la clientèle est un service soit inclus dans le contrat, soit annoncé dans la documentation promotionnelle de l'établissement, soit les deux.

Le plan de gestion des risques doit traiter des aspects suivants :

- a) un recensement et une évaluation des risques associés
  - aux incendies
  - aux sols mouillés, glacés ou enneigés
  - aux services, aux activités et aux installations;
- b) la mise en place d'actions préventives visant à supprimer ou à atténuer les conséquences prévisibles reliées aux risques recensés dans le point a);
- c) les conditions préalables à la pratique des activités;
- d) la surveillance au moins une fois toutes les trente minutes dans les zones accessibles à la clientèle et dans les zones utilisées durant les heures d'ouverture de l'établissement, à l'exception des plans d'eau naturels traités dans l'article 6.3.6.3.

NOTE — Une salle de soins non utilisée n'a pas besoin d'être surveillée.

Le plan de gestion des risques doit être revu au moins une fois tous les deux ans.

Les rapports d'accidents survenus durant les activités doivent être conservés dans un dossier afin d'être consultés lors de la révision du plan de gestion des risques.

### **6.5.2 Plan d'urgence**

L'établissement doit se doter d'un plan d'urgence écrit pour les situations critiques pouvant survenir et auxquelles on doit remédier dans les meilleurs délais.

L'établissement doit posséder un plan d'urgence adapté à tous les types de clientèles incluant celles visées dans l'article 6.4.

Le plan d'urgence doit traiter des éléments suivants :

- a) la sécurité incendie;
- b) les premiers soins (notamment en cas de chute, d'intoxication, de réactions allergiques, etc.);
- c) les évacuations d'urgence;
- d) les moyens de communications en cas d'urgence.

Des mécanismes doivent être mis en place afin que les éléments du plan d'urgence qui s'appliquent soient diffusés à la clientèle lorsque des situations critiques surviennent.

Le plan d'urgence doit être revu au moins une fois par année.

## 6.6 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT NATUREL ET HUMAIN

L'établissement doit mettre en pratique un programme, une politique ou des directives portant au moins sur un des éléments suivants lorsqu'ils sont applicables :

- a) la réduction, le recyclage ou la récupération des résidus;
- b) la conservation du patrimoine environnemental, culturel et humain;
- c) la réduction des odeurs, du bruit et de la pollution visuelle;
- d) la sensibilisation de la clientèle et du personnel quant au respect de l'environnement naturel et humain;
- e) la réduction de la consommation énergétique.

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

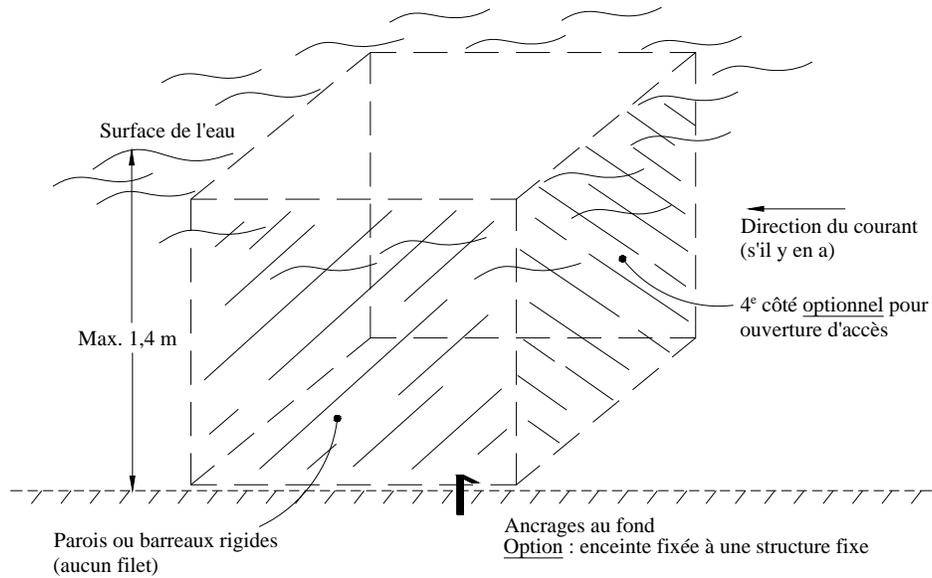
**TABLEAU 1**

**ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS DES ZONES HUMIDES**  
[article 6.3.7.5 b)]

ÉQUIPEMENT	FRÉQUENCE	SURFACES À NETTOYER	LAVAGE	ESSUYAGE AVEC UNE RACLETTE (squeege)	VAPORISATION <sup>4</sup>	SÉCHAGE	AUTRES
<b>Bains pour usage individuel</b>	Après chaque client	Toutes les surfaces	Laver avec un détergent, frotter et rincer		Antifongique	Essuyer après le temps de pause indiqué par le fabricant	Avant l'étape de lavage, vidanger le bain
<b>Douches réservées aux salles de soins</b>	Après chaque client	Planchers et murs	Laver avec un détergent, frotter et rincer	Oui	Antifongique, sur les planchers seulement		Laisser agir l'antifongique pendant le temps indiqué par le fabricant
<b>Bassins froids et chauds</b>	Au moins une fois par jour <sup>3</sup>	Surfaces au-dessus de l'eau et bordures	Laver avec un produit adapté pour les piscines, frotter et rincer	Oui (bordures et trottoirs)			Enlever l'écume et les débris à la surface de l'eau
<b>Douches publiques<sup>1</sup></b>	Au moins une fois par jour <sup>3</sup>	Planchers et murs	Laver avec un détergent, frotter et rincer	Oui	Antifongique, sur les planchers seulement		Laisser agir l'antifongique pendant le temps indiqué par le fabricant
<b>Salles d'eau avec tables de soins</b> (ex. : douches Vichy)	Au moins une fois par jour <sup>3</sup>	Planchers et tables de soins	Laver avec un détergent, frotter et rincer	Oui	Antifongique	Aérer <sup>2</sup>	
<b>Saunas</b>	Au moins une fois par jour <sup>3</sup>	Planchers	Laver avec un détergent, frotter et rincer		Antifongique sur les planchers et les caillebotis s'il y en a	Aérer <sup>2</sup>	Changer les pierres lorsqu'elles s'effritent
<b>Bain de vapeur</b>	Au moins une fois par jour <sup>3</sup>	Planchers et tables de soins	Laver avec un détergent, frotter et rincer	Oui	Désinfectant, sur les murs et les planchers	Aérer <sup>2</sup> , pendant au moins 2 heures	

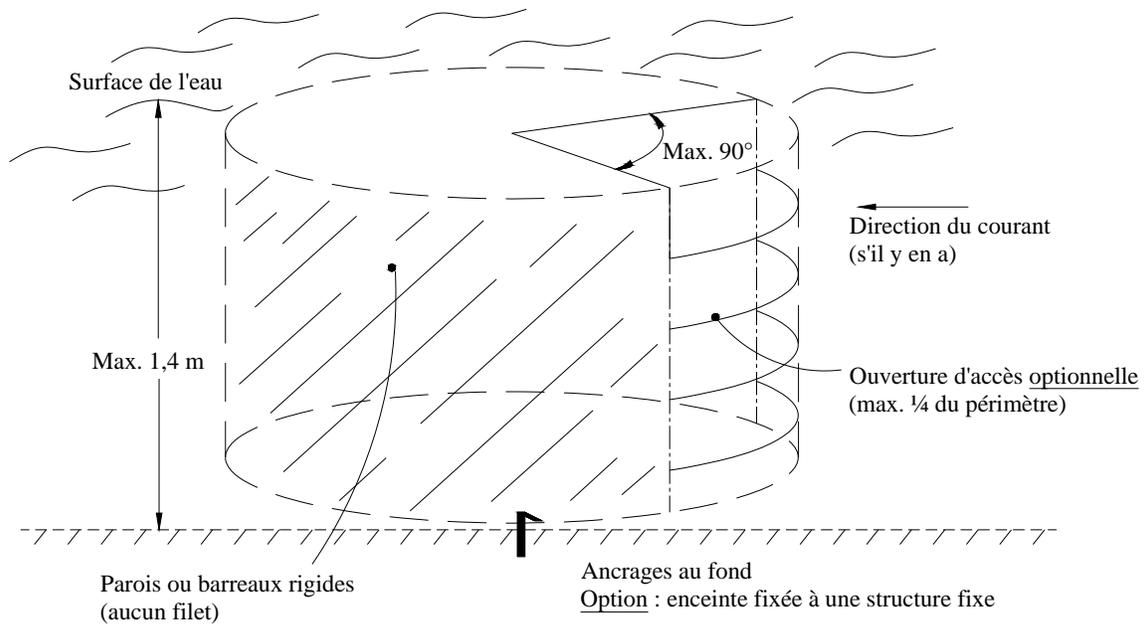
**TABLEAU 1**  
(suite et fin)

ÉQUIPEMENT	FRÉQUENCE	SURFACES À NETTOYER	LAVAGE	ESSUYAGE AVEC UNE RACLETTE ( <i>squeegee</i> )	VAPORISATION <sup>4</sup>	SÉCHAGE	AUTRES
<b>Vaisseaux d'isolation sensorielle et bains flottants</b>	Après chaque client	Le plancher de la pièce, ainsi que toutes les surfaces intérieures et extérieures qui ont été en contact avec la solution du bassin	Essuyer à l'aide d'un chiffon humide		Antifongique, sur les planchers seulement	Essuyer après le temps de pause indiqué par le fabricant	Solution du bassin – Filtrer  – Ajuster la concentration de produit antibactérien (chlore, brome, etc.)
	Au moins une fois par jour <sup>5</sup>	Toutes les surfaces qui ne sont pas en contact avec la solution des bassins	Laver avec un détergent, frotter et rincer	Oui	Antifongique	Aérer <sup>2</sup>	Solution des bassins  – Ajuster la concentration de produit antibactérien (chlore, brome, etc.)
	Au moins une fois par semaine <sup>5</sup>						Solution des bassins  – Mesurer et ajuster le pH
NOTE — Il convient que la solution des vaisseaux d'isolation sensorielle et des bains flottants soit claire, sans couleur et sans odeur.							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toute douche autre que les douches réservées aux salles de soins est considérée comme une <b>douche publique</b>.</li> <li>2. Pour <b>aérer</b>, assurer une libre circulation de l'air (par exemple, en laissant une porte ouverte).</li> <li>3. Au moins une fois par jour, lorsque l'établissement est ouvert.</li> <li>4. <b>Vaporiser</b> le produit sur les surfaces indiquées dans la colonne « Surfaces à nettoyer », à moins d'une indication contraire.</li> <li>5. Au moins une fois par jour et au moins une fois par semaine en tout temps, même lorsque l'établissement n'est pas ouvert.</li> </ol>							



### ENCEINTE DE FORME RECTANGULAIRE

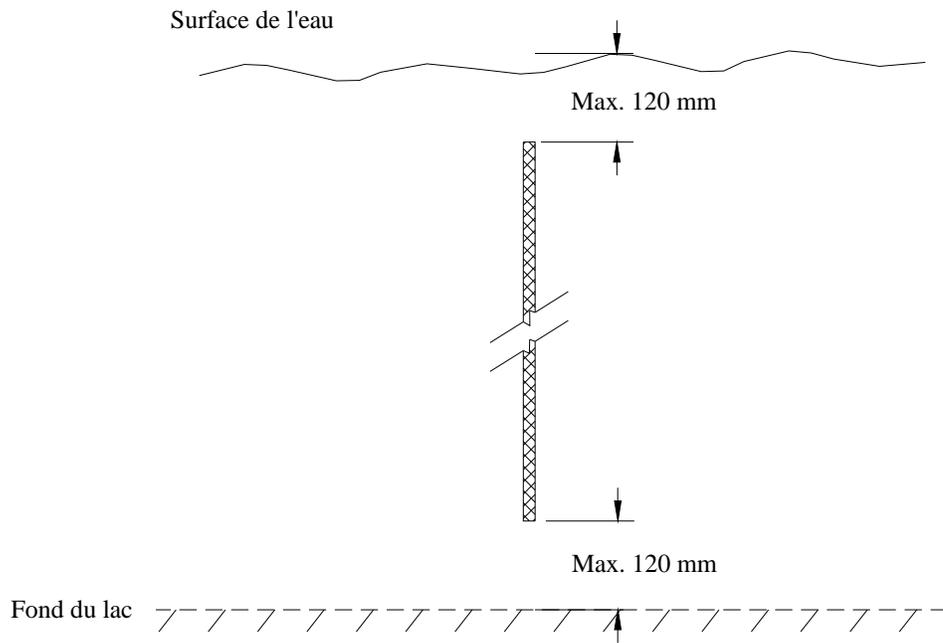
(article 6.3.6.1)



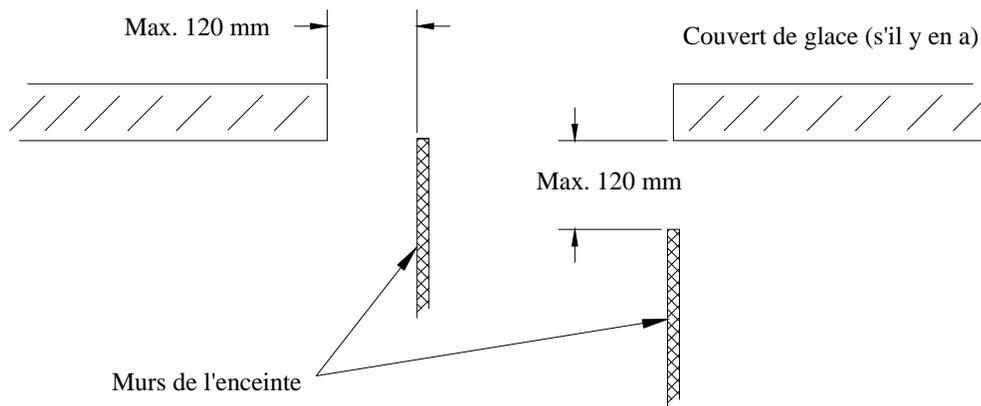
### ENCEINTE DE FORME CIRCULAIRE

(article 6.3.6.1)

FIGURE 1 — ENCEINTES POUR PLANS D'EAU NATURELS



**DÉGAGEMENTS AVEC LE FOND ET LA SURFACE DE L'EAU**  
(article 6.3.6.1)



**DÉGAGEMENTS AVEC UN COUVERT DE GLACE**  
(article 6.3.6.2)

**FIGURE 1 — ENCEINTES POUR PLANS D'EAU NATURELS**  
(suite et fin)

**ANNEXE A**  
(normative)  
[à caractère obligatoire]

**THERMOMÈTRES — CARACTÉRISTIQUES ET VÉRIFICATION**  
(article 6.3.5.6)

**A.1 Thermomètres de travail** — Chacun des thermomètres utilisés pour prendre les mesures de températures exigées dans l'article 6.3.5.6 doit respecter les exigences suivantes :

a) être de type à contact;

NOTE — Par exemple, un thermomètre en verre à alcool ou tout thermomètre dont la partie sensible doit être en contact avec le liquide ou l'air dont on veut mesurer la température. Un thermomètre à infrarouge n'est pas un thermomètre à contact.

b) être gradué à chaque 1 °C;

c) être vérifié au moins une fois par mois en suivant la procédure décrite dans l'article A.2 ci-dessous;

d) montrer un écart d'au plus 1 degré Celsius (1 °C) par rapport au thermomètre-étalon utilisé lors de cette vérification.

**A.2 Vérification des thermomètres de travail** — La vérification de la précision des thermomètres de travail doit être réalisée selon la procédure suivante :

a) immerger l'extrémité sensible du thermomètre de travail à vérifier et celle d'un thermomètre-étalon conforme à l'article A.3 dans un bassin d'eau; elles ne doivent pas se toucher ni être séparées par une distance de plus de 2 cm;

b) la température du bassin d'eau doit se situer :

- entre 35 °C et 49 °C pour la vérification des thermomètres destinés à la mesure des températures des bains de vapeur (article 6.3.5.1) et des bassins chauds (article 6.3.5.4);
- entre 75 °C et 85 °C pour la vérification des thermomètres destinés à la mesure des températures des saunas (article 6.3.5.2) et des bassins chauds (article 6.3.5.4);

c) après une immersion d'au moins 3 minutes, prendre une lecture de la valeur indiquée par le thermomètre de travail et une lecture de la valeur indiquée par le

thermomètre-étalon sans sortir les thermomètres de l'eau; les thermomètres doivent être tapotés avant la prise des lectures pour rompre toute adhérence du mercure (ou du liquide à l'intérieur du thermomètre) avec la paroi interne du thermomètre;

- d)* noter dans un registre la date de la vérification, les deux lectures prises, ainsi que la différence positive ou négative obtenue en faisant l'opération suivante : lecture du thermomètre de travail moins lecture du thermomètre-étalon;

Un même thermomètre de travail peut servir à plus d'une gamme de températures, pour autant qu'il ait été vérifié à chacune des gammes de températures correspondant à l'utilisation prévue.

**A.3 Thermomètre-étalon** — Le thermomètre utilisé comme thermomètre-étalon doit :

- a)* être gradué à chaque 1 °C;
- b)* avoir été étalonné par un laboratoire indépendant depuis moins de trois ans;
- c)* ne pas être utilisé comme thermomètre de travail;
- d)* être conservé à l'abri des chocs.

**ANNEXE B**

(informative)

[à caractère non obligatoire]

**LAVAGE, DÉSINFECTION ET STÉRILISATION**

(article 6.3.7.1)

Référence : *Lignes directrices en hygiène et salubrité — Analyse et concertation*, article 3.3 (voir annexe D, [2]).

Le **lavage** a pour but d'enlever les saletés, la poussière et les autres substances qui peuvent héberger des microorganismes ou permettre leur multiplication. Le lavage s'effectue selon la synergie suivante : eau + détergent + action manuelle ou mécanique. Si l'action manuelle ou mécanique d'enlever les saletés est essentielle, le détergent agit en permettant de lier chimiquement à l'eau les substances grasses et autres.

La **désinfection et la stérilisation** n'ont pas pour but d'enlever les microorganismes, mais de les détruire ou à tout le moins d'en empêcher la multiplication. C'est par une action physique (ex. : la chaleur) ou chimique que le résultat est atteint. Les objets et les surfaces doivent être nettoyés au préalable. La différence entre la stérilisation et la désinfection réside dans la certitude (ou la probabilité) que les microorganismes ont été détruits.

La **stérilisation** est un procédé plus long et plus complexe que la désinfection; elle offre une certitude plus grande que les microorganismes sont détruits. Par exemple, pour un objet exposé à un procédé de stérilisation, la probabilité qu'une bactérie y soit encore vivante est inférieure à un sur un million. Pour le même objet exposé à un procédé de **désinfection**, la probabilité qu'il y reste une bactérie vivante sera de un sur mille. On comprend ainsi pourquoi la stérilisation s'applique aux objets « critiques », tandis que la désinfection sera destinée aux objets « semi-critiques » ou « non critiques ».

Par ailleurs, l'émergence de bactéries multirésistantes et de souches plus virulentes qui demeurent dans l'environnement et résistent aux méthodes habituelles de lavage contribue dans certains cas à rendre essentiel l'ajout d'une procédure de désinfection. Différents facteurs influencent les exigences de lavage et de désinfection. L'entretien dans les établissements de soins doit tenir compte de la diversité fonctionnelle des locaux, c'est-à-dire des activités médicales et des soins qui y sont pratiqués, du type de patient qui reçoit les services (sa vulnérabilité, s'il est reconnu porteur ou non d'un agent pathogène, etc.), de l'achalandage, de la présence ou non de lavabos, etc. Ainsi, certains secteurs exigeront un standard particulier d'hygiène et de salubrité, tels que le bloc opératoire, les soins intensifs, les unités de greffe ou de transplantation, la néonatalité, les salles de stérilisation, etc.

**ANNEXE C**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**LISTE DE LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES AUX SPAS**  
(article 5.3)

NOTES —

1 Cette liste n'est pas exhaustive et présente des références en vigueur à la date de publication de la présente norme. Il est recommandé de se renseigner auprès des autorités compétentes pour connaître l'état de l'ensemble des lois et des règlements applicables.

2 Les lois ci-dessous sont classées par numéro, comme on les trouve dans le site Web des Publications du Québec [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php>] et dans la page Web du ministère de la Justice du Canada [<http://lois.justice.gc.ca/fra/LoisParTitre>].

**Compétence provinciale**

*Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* (LRQ, c. A-19.1)  
(Affichage commercial)

*Charte de la langue française* (LRQ, c. C-11)

*Règlement sur la langue du commerce et des affaires* (RRQ, c. C-11, r. 9.01)

*Loi sur le courtage immobilier* (LRQ, c. C-73.1)

*Loi sur la distribution du gaz* (LRQ, c. D-10)

*Règlement sur le gaz et la sécurité publique* (RRQ, c. D-10, r. 4)

*Loi sur les agents de voyages* (LRQ, c. A-10)  
(Volet forfait)

*Règlement sur les agents de voyages* (RRQ, c. A-10, r. 1)

*Loi sur les assurances* (LRQ, c. A-32)

*Loi favorisant le développement de la main d'œuvre* (LRQ, c. D-7.1)

*Loi sur les normes du travail* (LRQ, c. N-1.1)

*Loi sur les permis d'alcool* (LRQ, c. P-9.1)



*Loi sur les produits alimentaires (LRQ, c. P-29)*

*Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LRQ, chapitre P-39.1)*

*Loi sur la protection du consommateur (LRQ, c. P-40.1)*  
(Affichage des prix)

*Loi sur la publicité le long des routes (LRQ, chapitre P-44)*

*Loi sur la qualité de l'environnement (LRQ, c. Q-2)*

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

*Règlement sur la qualité de l'eau potable (RRQ, c. Q-2, r. 18.1.1)*

*Règlement sur les déchets solides (RRQ, c. Q-2, r. 3.2)*

*Règlement sur l'évacuation des eaux usées des résidences isolées (RRQ, c. Q-2, r. 8)*

*Loi sur le régime des eaux (LRQ, c. R-13)*

*Loi sur la santé et sécurité du travail (LRQ, c. S-2.1)*

*Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins (RRQ, c. A-3, r. 8.2)*

*Loi sur la sécurité dans les édifices publics (LRQ, c. S-3)*

*Règlement sur la sécurité dans les bains publics (RRQ, 1981, c. S-3, r. 3)*

*Loi sur la transformation des produits marins (LRQ, c. T-11.01)*

### **Compétence fédérale**

*Loi sur le droit d'auteur (LRC, ch. C-42)*

NOTE — La Société canadienne de gestion collective de droits d'exécution publique (SOCAN) est un organisme sans but lucratif qui administre au Canada les droits d'exécution du répertoire musical mondial en vertu de la *Loi sur le droit d'auteur*. Entre autres, SOCAN perçoit les droits de licence pour la musique d'ambiance utilisée dans les établissements.

*Loi sur la taxe d'accise (LRC, ch. E-15)*

**ANNEXE D**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**RÉFÉRENCES INFORMATIVES**

**D.1 LOI, RÈGLEMENT ET DOCUMENT DE MÊME NATURE**

- [1] QUÉBEC. *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LRQ, chapitre P-39.1).

**D.2 DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX**

- [2] MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Lignes directrices en hygiène et salubrité — Analyse et concertation*, mai 2006.
- [3] OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], 2010.  
[[www.granddictionnaire.com](http://www.granddictionnaire.com)].

**D.3 AUTRES DOCUMENTS**

- [4] CROIX-ROUGE CANADIENNE. *Sécurité sur la glace*, [En ligne], 2010-04-01.  
[[www.croixrouge.ca/article.asp?id=2571&tid=024](http://www.croixrouge.ca/article.asp?id=2571&tid=024)].
- [5] GEROME, Paul. *Le vaisseau d'isolation sensorielle — Une révolution dans la recherche sur le cerveau*, Paris, édition Sand, 1985 (collection : Le Corps à Vivre).
- [6] LILLY, John Cunningham. *The Deep Self: Profound Relaxation and the Tank Isolation Techniques*, New York, Simon and Schuster, 1977, 320 p. [Warner Books, 1981].
- [7] MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE (Ontario), Provincial Infectious Diseases Advisory Committee (PIDAC). *Best Practices for Cleaning, Disinfection, and Sterilization in All Health Care Settings*, Ontario, 30 avril 2006.
- [8] ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS). [En ligne].  
[[www.who.int/suggestions/faq/fr/](http://www.who.int/suggestions/faq/fr/)].
- [9] ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS). *Glossaire de la promotion de la santé*, [En ligne], 1999.  
[[www.who.int/hpr/NPH/docs/ho\\_glossary\\_fr.pdf](http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ho_glossary_fr.pdf)].

- 
- [10] SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE. *Comprendre la glace — Guide de survie*, septembre 2007, 148 p.  
[[www.sauvetage.qc.ca/](http://www.sauvetage.qc.ca/)].
- [11] SPAS RELAIS SANTÉ. *Guide Bleu — Contrindications, mises en garde, suggestions*, octobre 2006.
- [12] SPAULDING, E. H. *The role of chemical disinfection in the prevention of nosocomial infections*, Proceedings of International Conference on Nosocomial Infections, 1970.
- [13] WIGSTON, Cindi. *Spaulding's Classification*, Orillia Soldiers' Memorial Hospital (présentation PowerPoint).
- [14] WIKIPÉDIA, Spa (nom commun), [En ligne], 2009-05-21.  
[[http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Spa\\_\(nom\\_commun\)&oldid=39870438](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Spa_(nom_commun)&oldid=39870438)].

**ANNEXE E**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**BIBLIOGRAPHIE**

**E.1 DOCUMENT D'UN ORGANISME DE NORMALISATION**

**BNQ (Bureau de normalisation du Québec)** [<http://www.bnq.qc.ca>]

BNQ 9700-010/2001                      *Prestation des services à la clientèle — Principes généraux relatifs à la qualité.*

**E.2 DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX**

COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME (CCT). *Identifier le touriste en spa (Identifying the Spa Traveler)*, aout 2006.

COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME (CCT). *Le tourisme santé et mieux-être en spa*, décembre 2004 (préparé par Frank Verschuren).

COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME (CCT). *Tourisme santé et mieux-être en spa — Profils des concurrents étrangers*, décembre 2006.

**E.3 AUTRES DOCUMENTS**

INTERNATIONAL SPA ASSOCIATION (ISPA). *Global Best Practices For the Spa Industry*, [En ligne].  
[[www.experienceispa.com/education%2Dresources/global%2Dbest%2Dpractices/](http://www.experienceispa.com/education%2Dresources/global%2Dbest%2Dpractices/)]

SPAS RELAIS SANTÉ. *Diagnostic du secteur québécois du tourisme de santé et du mieux-être*, mars 2006 (préparé par Maurice Couture, GPS Tourisme) [disponible aux membres de l'Association des Relais Santé du Québec].

SPAS RELAIS SANTÉ. *Document relatif aux normes de Spas Relais santé*, mai 2008 (disponible aux membres de l'Association des Relais Santé du Québec).

SPAS RELAIS SANTÉ. *Spas Relais santé certifiés — Guide annuel*.

## **FORMULAIRE POUR COMMENTAIRES**

Dans le but d'améliorer les documents publiés par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et d'en faciliter la mise à jour, nous vous invitons à nous faire parvenir vos suggestions et commentaires relatifs au présent document en remplissant le présent formulaire.

BNQ 9700-040/2010

*Spas – Prestation des services à la clientèle.*

- JE DÉSIRES :**
- signaler une erreur dans ce document*
  - suggérer une modification à ce document*
  - faire part d'un besoin ou d'un intérêt pour créer un nouveau document*
  - proposer une autre intervention*

### **SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES :**

---

---

---

---

---

---

---

---

Expéditeur ou expéditrice :

_____	_____
(nom)	(organisme)
_____	_____
	(adresse)
_____	_____
	(code postal)
Signature : _____	Tél. : _____
	Date : _____

**RETOURNER AU :** Bureau de normalisation du Québec  
333, rue Franquet  
Québec (Québec) G1P 4C7  
Téléphone : 418 652-2238  
Télécopieur : 418 652-2292  
Courriel : [bnqinfo@bnq.qc.ca](mailto:bnqinfo@bnq.qc.ca)  
Site Web : [www.bnq.qc.ca](http://www.bnq.qc.ca)



**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

# Bureau de normalisation du Québec

---

Membre du Système national de normes (SNN), le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est l'un des quatre organismes d'élaboration de normes canadiens accrédités par le Conseil canadien des normes (CCN). Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1990, il est une direction autonome du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ).

Le BNQ a pour mission d'agir comme partenaire des milieux d'affaires, industriels, sociaux et réglementaires afin de favoriser l'amélioration de la qualité des produits, des processus et des services, ainsi que leur acceptation sur tous les marchés.

Le BNQ offre les services suivants :

- élaboration de normes ;
- certification de produits, de processus et de services ;
- enregistrement de systèmes ;
- évaluation des laboratoires d'analyses aux fins d'accréditation par le CCN.

En matière d'élaboration de normes, les activités du BNQ permettent d'établir des critères de performance pour définir notamment la qualité, la sécurité et l'aptitude à l'emploi de produits, de processus ou de services dans un contexte de développement durable. L'approche distinctive du BNQ à cet égard est d'assurer un consensus entre toutes les parties concernées.

En matière de reconnaissance de conformité, l'approche du BNQ vise à garantir qu'un produit, qu'un processus ou qu'un service respectent de façon continue les exigences des normes qui les concernent.

En ce qui a trait à l'enregistrement des systèmes, les activités du BNQ visent à garantir que le système mis en place dans les entreprises est conforme et est maintenu conforme aux exigences des normes applicables.

Les différentes accréditations et reconnaissances détenues par le BNQ garantissent à ses clients que les mandats qu'ils lui confient sont réalisés selon les critères internationaux qui définissent les meilleures pratiques en matière de normalisation, de certification et d'enregistrement de systèmes.



Bureau de normalisation du Québec  
333, rue Franquet  
Sainte-Foy (Québec) G1P 4C7  
Téléphone : (418) 652-2238 ou 1 800 386-5114  
Télécopieur : (418) 652-2292  
[www.bnq.qc.ca](http://www.bnq.qc.ca)  
[bnq@bnq.qc.ca](mailto:bnq@bnq.qc.ca)

