



TOURISME DE BIEN-ÊTRE

Participation et suivi européen des
CEN/TC 409 et TC412 et
international de l'ISO/TC228/WG2

Bilan 2017 – Perspectives
et offre de service 2018

Florent GIRAUD

Tél : +33 (0)1 41 62 84 59
florent.giraud@afnor.org

Julia POGNON

Tél : +33 (0)1 41 62 83 91
julia.pognon@afnor.org

25 février 2018

afnor
NORMALISATION

SOMMAIRE

1. CONTEXTE ET ENJEUX	3
1.1. Contexte du secteur	4
1.2. Enjeux de la normalisation du domaine	6
2. L'OFFRE DE SERVICE AFNOR Normalisation	Erreur ! Signet non défini.
2.1. Présentation générale	8
2.2. Les services dont vous bénéficiez	10
2.3. Nos engagements de service	12
3. BILAN DE LA NORMALISATION EN 2017	13
3.1. Au niveau international	14
3.2. Au niveau européen	15
3.3. Au niveau français	17
4. PERSPECTIVES ET PROCHAINES ÉTAPES 2018	19
4.1. Au niveau international	20
4.2. Au niveau européen	20
4.3. Au niveau français	21
ANNEXES	Erreur ! Signet non défini.
Annexe 1 - Composition de votre commission de normalisation	22
Annexe 2 - Cartographie des structures	24
Annexe 3 - Programme de travail	24
Annexe 4 - Liste des normes publiées	25
Annexe 5 - La normalisation, un vrai plus pour les entreprises qui s'en emparent	26
Annexe 6 - Bénéficiaire du crédit d'impôt recherche	Erreur ! Signet non défini.

1.

CONTEXTE ET ENJEUX

CONTEXTE ET ENJEUX

1.1. Contexte du secteur

➔ L'industrie du tourisme en France et dans le monde

Les derniers chiffres publiés par l'OMT (« Faits saillants du tourisme, édition 2017 ») montrent que la croissance du Tourisme International se poursuit depuis 7 ans. **En 2016, le nombre d'arrivées enregistrées a atteint les 1,23 milliards de touristes**, +3,9% par rapport à 2015. Le baromètre du Tourisme Mondial (source OMT) présente les statistiques de cette année, où **les chiffres du premier semestre ont connu la plus forte hausse, en termes d'arrivées enregistrées depuis 2010**. Les nombre de touristes internationaux s'élève ainsi à 598 millions (+6%).

L'OMT estime à l'horizon de 2030, à **1,8 milliards le nombre de touristes** à travers le monde (soit une croissance annuelle de 3,8% en moyenne). Les évolutions constantes (développement des nouvelles technologies, arrivée des « low-cost », réduction de la durée des séjours, nouveaux concepts comme l'éco-tourisme,...) entraînent des changements dans les habitudes de consommation ainsi que l'émergence de nouveaux acteurs.

Le top 4 classement mondial ne change pas 2016, pour les premières places (1^{er} France, 2^{ème} Etats-Unis, 3^{ème} Espagne et la Chine 4^{ème}). Les destinations émergentes comme le Mexique et la Thaïlande remontent à la 8^{ème} et 9^{ème} place. En termes de recettes, la France perd une place (5^{ème}), la Chine complétant le top 4.

Au niveau Français, **l'année 2016 (source Ministère de l'Economie et des Finances) a été plus importante que 2015 en termes de bénéfiques** que de nombres de touristes. La baisse des départs de 2% s'explique par la diminution du temps de voyage des français en séjour au moins 1 fois dans l'année. 2017 a vu un ralentissement de la fréquentation pendant la conjoncture estivale, par rapport aux taux d'occupations constatés au 1^{er}, juin notamment, avec 70% de remplissage en moyenne (source Veille info Tourisme).

➔ Le Tourisme de bien-être en France et dans le monde

Selon les statistiques publiées en 2015, par le « Global Wellness Institute », **l'économie mondiale du secteur « Bien-être » représente 3,7 billions de dollars**. Le Tourisme (spas, thermalisme, soin de beauté) représente à lui seul 713 milliards de dollars, une augmentation de 14% par rapport à 2013.

La tendance de développement devrait se poursuivre jusqu'en 2020, avec une offre largement renouvelée, selon la dernière étude du Wellness Tourism Worldwide (The 4WR : Wellness Travel 2020). La croissance de l'industrie de la beauté et du bien-être (centres de beauté et de bien-être, spas de bien-être, centre thermaux, etc.) est l'une des plus rapides du secteur, tant au niveau international que sur le plan domestique.

La récente étude américaine sur l'industrie du Spa, publiée par International SPA Association (ISPA), montre que le nombre total de visites dans les Spas a dépassé 180 millions pour la première fois en 2016. L'industrie continue également d'afficher une croissance régulière de ses revenus : en effet, ils sont passés de 16,3 milliards de dollars en 2015 à 16,8 milliards de dollars en 2016 (soit une augmentation de 3,1 %).

Un groupe de référence composé de 16 wellness Spas, offrant à la fois des prestations de santé (consultations), de bien-être et de fitness, a été étudié en détail. En moyenne, cette sélection a enregistré un chiffre d'affaires de 1,2 million d'euros, comparé à une moyenne de 635 500 € pour un Spa standard sur le marché.

Selon les données d'Intelligent Spas, les wellness Spas reçoivent 63 % de clients résidents à proximité et 37 % de clients hébergés à l'hôtel. La clientèle hébergée provient de divers horizons, avec 22 % de touristes internationaux. Ils emploient en moyenne 20,3 salariés, contre 14 dans le reste de l'industrie.

Au niveau français le marché affiche une croissance de 7% (source Atout France), **en 2016**, où le bien-être fait désormais partie intégrante du mode de vie adopté de manière globale. Les secteurs de la thalassothérapie et du thermalisme font figure de proue, rejoint par les spas qui comptent plus de 9000 instituts implantés sur le territoire (dont 4% en hôtellerie).

En 2016, le Ministère de l'Economie et de l'Industrie a clarifié le périmètre d'activité du secteur des soins de beauté, relatif au stylisme/prothésie onguulaire notamment.

En mars 2017, le rapport de l'Anses* publié en mars a précisé le cadre d'intervention des professionnels, relatif « à l'évaluation des risques sanitaires liés à l'utilisation des appareils mettant en œuvre des agents physiques, destinés à la pratique des actes à visée esthétique ».

L'arrêt de la Cour d'Appel de Paris du 22 juin 2017 vient assoir la frontière entre « esthétique médicale et esthétique de beauté et de bien-être »

** l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail*

1.2. Enjeux de la normalisation du domaine

L'évolution de la réglementation encadrant la pratique des soins de beauté et de bien-être a permis de renforcer la définition du périmètre d'activité et d'accompagner davantage la professionnalisation du secteur, qui fait l'objet d'une concurrence accrue entre les différents acteurs (augmentation de l'offre, évolution des pratiques, diversification de l'offre et des services...).

La pratique des soins esthétiques se réalise au sein d'un cadre réglementaire qui précise certaines dispositions, notamment en matière de qualification (le praticien doit être titulaire d'un diplôme de niveau 5 ou disposer de trois années d'expérience minimum pour pratiquer en tant qu'esthéticien(ne)). Ce cadre ne doit pas dépasser les actes réservés aux médecins, dont la liste **est fixée par l'arrêté du 6 juin 1962 et complété par l'arrêt de la Cour d'Appel du 22 juin 2017.**

C'est dans cet environnement que le secteur de l'esthétique s'est construit au fil des années, avec une action commune des pouvoirs publics et des professionnels concernant la sécurité des consommateurs, face à certains services proposés en dehors de tout cadre législatif.

A travers le processus de normalisation, le principal enjeu pour les acteurs du tourisme de bien-être est de pouvoir **élaborer des documents normatifs de service**. Ils apportent des précisions sur les niveaux d'exigences et de recommandations référencés au secteur. Les professionnels qui les appliquent, apportent un gage de sécurité et de qualité élevé pour leurs clients. Cette double exigence s'articule autour d'éléments fondamentaux tels que : l'encadrement, l'hygiène, les types de soins proposés, etc.

Les travaux de normes sont ensuite déclinés vers des outils de certifications pour améliorer la qualité des services en instituts et spas, la lisibilité et l'image du secteur. Ils sont également mis en avant dans le programme des diplômes proposés.

Pour les experts réunis dans le tour de table, un autre enjeu est d'échanger avec les pouvoirs publics sur ces bonnes pratiques issues de l'état de l'art afin d'assurer une cohérence entre la réglementation et la normalisation. Pour eux, les enjeux opérationnels sont visibles à plusieurs niveaux :

➔ **Aux niveaux international et européen**

Via le groupe de travail international ISO/TC 228/WG 2 « Tourisme de bien-être », les comités de projet européens CEN/TC 409 « Instituts de beauté » et CEN/TC 412 « Services de bronzage en cabine ». Les enjeux fixés par l'élaboration de normes, répondent aux besoins du marché :

- en aidant les professionnels à améliorer leurs pratiques en fixant des exigences de qualité tirant leur secteur d'activités vers le haut;
- en s'appliquant à tous les types de centre de beauté et/ou de bien-être, quels qu'ils soient, tout en prenant en compte les différentes conditions géographiques, culturelles, sociales et réglementaires sur le plan européen et international;
- en laissant aux professionnels la possibilité de rester créatifs afin de permettre au marché de poursuivre son ascension.

Egalement, par le biais de la représentation de la France lors des réunions de ces structures de normalisation européenne et internationale, les délégations assurent la promotion et la défense du marché du tourisme de bien-être français.

➡ **Au niveau français**

Au niveau national, l'enjeu est triple :

▪ ***Disposer de documents normatifs nationaux***

Destinés aux professionnels du secteur de la beauté et du bien-être, mais également orientés vers les consommateurs. Cela permet de valoriser le savoir-faire des acteurs de la beauté et du bien-être et de renforcer la compétitivité des entreprises françaises. L'objectif est de faire valoir leurs solutions techniques et leurs services originaux en matière de services du tourisme de bien-être.

Dans un deuxième temps, ils s'assurent d'une bonne articulation entre la réglementation et la normalisation rassemblant les acteurs majeurs du secteur, afin d'atteindre un consensus dans l'élaboration des documents normatifs. La finalité étant de rassurer les consommateurs en fixant un cadre de référence pour le niveau de service attendu dans les pratiques des soins de beauté et de bien-être.

▪ ***Influer sur le contenu des normes internationales et européennes***

C'est un aspect majeur car ces documents seront la référence de demain sur le marché. Il est donc important d'intégrer la vision française des acteurs mobilisés.

▪ ***Bénéficier d'un pouvoir d'action sur les orientations européennes et internationales***



La normalisation est un lieu de rencontres et d'échanges profitables à tous les acteurs clés de l'industrie de la beauté et du bien-être (prestataires de services, gestionnaires, fabricants, syndicats et fédérations professionnels, acteurs institutionnels - ministères, collectivités territoriales, associations de consommateurs, consultants, etc.).

L'OFFRE DE SERVICE AFNOR Normalisation

1.3. Présentation générale

Structures clés de la normalisation, les commissions et comités de normalisation rassemblent l'expertise technique et la connaissance des marchés par les acteurs sociaux économiques concernés.

L'offre de service d'AFNOR Normalisation s'appuie sur un principe de **co-production** et de co-crédation trcs avancé, caractérisé par la recherche du consensus, les membres des commissions françaises et des comités européens et internationaux étant les producteurs privilégiés des contenus des normes.

AFNOR Normalisation vous offre la possibilité de **faire valoir et partager vos savoir-faire** au sein d'une commission de normalisation composée des différentes parties prenantes de votre marché (fabricants, clients et fournisseurs, acteurs en charge des politiques publiques, consommateurs, laboratoires d'essais et organismes de contrôle ...).

La participation à cette commission de normalisation vous permet d'**intervenir sur les normes en préparation ou à venir** dans votre secteur, au plan national, européen ou international et de **soutenir votre stratégie d'influence** sur votre marché.

Les équipes d'AFNOR Normalisation vous apportent un **accompagnement méthodologique, stratégique et tactique** pour la promotion des intérêts français dans le jeu mondial.

Elles se portent également garantes du **respect des règles** de la normalisation.

De l'étude des nouveaux sujets proposés en normalisation jusqu'à la publication des normes, les **équipes d'AFNOR Normalisation vous conseillent et vous guident** dans la maîtrise de la normalisation aux plans national, européen et international en soutien de vos enjeux commerciaux, techniques et humains.

Notre offre de service répond donc à la fois à ces enjeux individuels et collectifs :

- ➔ La possibilité de faire valoir vos intérêts et vos enjeux dans les normes et d'atteindre ainsi vos objectifs propres,
- ➔ La capacité d'intégrer ces enjeux individuels dans une vision française globale au travers d'une commission de normalisation qui regroupe les différentes parties prenantes de votre marché, et donc de produire des bonnes pratiques, des solutions efficaces, des règles du jeu sous forme de documents pouvant être appliqués ensuite par l'ensemble du secteur d'activité concerné,
- ➔ Notre engagement de veiller :
 - à l'aboutissement des travaux de normalisation dans des délais compatibles avec vos enjeux et ceux de vos marchés,
 - au respect des règles de la normalisation nationales, européennes et internationales et des impératifs réglementaires,
 - à la défense des intérêts de l'économie française et de ses acteurs.

1.4. Les services dont vous bénéficiez

Cette offre de service AFNOR Normalisation comprend :

Le pilotage des projets de normalisation

➔ **Au niveau français**, vous participez à une commission de normalisation "miroir" des travaux de normalisation de l'ISO/TC 228/WG 2 « Tourisme de bien-être », du CEN/TC 409 « Instituts de beauté » et du CEN/TC 412 « Services de bronzage en cabine » et votre équipe AFNOR Normalisation assure :

- L'organisation et l'animation, en collaboration avec le Président, des réunions de la **la commission de normalisation ST02 «Tourisme de bien-être »** (incluant les invitations, la diffusion des documents préparatoires, la mise à disposition des locaux, ainsi que la réalisation des synthèses de ces réunions ; le traitement des décisions,...) ;
- La diffusion des documents et informations nécessaires à l'avancement des travaux ;
- Le pilotage du programme de travail et des délais associés aux différentes étapes clés des projets de documents de normalisation (inscription au programme de travail, consensus sur l'avant-projet, enquêtes et dépouillement des commentaires reçus, mise en forme et vérification de la qualité du projet, publication) ;
- La coordination de l'activité des groupes d'experts français ;
- L'appui aux experts en termes d'ingénierie normative (règles de rédaction, défense/promotion des positions françaises...) et d'influence auprès des acteurs ;
- La transmission au niveau européen et international de la position française établie au sein de la commission française ;
- La nomination des représentants français participants aux réunions européennes ou internationales ;
- La traduction des documents normatifs internationaux de l'anglais vers le français aux étapes clés ;
- La mise à disposition d'un comité électronique permettant un accès permanent aux documents français, européens et internationaux
- La mise en place, si nécessaire, d'outils collaboratifs pour faciliter l'élaboration des référentiels normatifs franco-français (wiki, ...).

L'appui / conseil aux membres de la commission

Votre équipe AFNOR Normalisation met à votre service :

- ➔ Un appui méthodologique aux membres de la commission pour la préparation des contributions françaises (préparation des réunions européennes et internationales avec la synthèse des positions à défendre en réunions CEN et ISO) ;
- ➔ Un appui/conseil pour la prise de leadership au niveau européen ou international (prise de secrétariat de TC ou d'animation de WG) ;
- ➔ Une assistance et un soutien des membres qui feront partie de la délégation française chargée de promouvoir/défendre les positions nationales par la participation (physique ou par téléphone) du chef de projet AFNOR aux réunions du comité technique ;
- ➔ Une assistance et un soutien des experts français présents dans les groupes de travail européens ou internationaux par la participation (physique ou par téléphone) du chef de projet AFNOR aux réunions des groupes de travail ;
- ➔ Pour le président de la commission de normalisation, un appui / conseil spécifique lui est proposé dans l'application des règles de normalisation, pour participer efficacement aux travaux ;
- ➔ L'aide à l'utilisation et au respect des règles de normalisation française, européenne et internationale ;
- ➔ L'information sur les travaux connexes réalisés dans d'autres instances ;
- ➔ L'accompagnement dans l'assimilation des processus de normalisation à l'international, autant au plan des codes culturels, des aspects pratiques que des dimensions techniques et des enjeux stratégiques.

Les autres services

Votre équipe AFNOR Normalisation peut également vous proposer un ensemble de solutions pour un soutien ou une participation à la promotion des normes et des travaux de normalisation (articles, conférences, mise en place d'outils de communication, accueil des réunions de TC ou de WG en France...).

1.5. Nos engagements de service

Attentifs à votre très grande satisfaction dans ce travail de co-production, votre équipe AFNOR Normalisation s'engage pour vous apporter le meilleur service.

- Disponibles pour vous, nous vous accueillons avec courtoisie tout au long de notre relation.
- Vous bénéficiez d'un environnement logistique qui vous permet de vous concentrer sur vos activités de normalisation. En cas de besoin d'assistance, vous êtes assuré d'être pris en charge rapidement.
- Vous avez auprès de vous des interlocuteurs attentionnés.
- Quelle que soit la taille, la vocation et l'origine de votre organisme, vous avez l'assurance d'être écouté, entendu et considéré.
- Nous vous guidons et vous conseillons tout au long de votre parcours au sein de la normalisation nationale, européenne et internationale.
- Vous bénéficiez d'un accompagnement personnalisé pour vos prises de responsabilités dans une structure de normalisation.
- Vous comprenez instantanément le périmètre et l'objectif visé par l'activité de normalisation.
- Nous vous donnons accès à une information qualifiée, avec les éléments de contexte (origine, pertinence, enjeux associés).
- Vous bénéficiez de l'accès au vaste réseau d'un leader mondial de la normalisation.
- AFNOR Normalisation s'engage à innover, en adaptant et enrichissant ses services à l'écoute de vos attentes.

En complément de ces 10 engagements pris envers vous par chacun de nos collaborateurs, nous, Direction AFNOR Normalisation, attachés à l'équilibre des attentions entre nos clients et nos collaborateurs nous engageons à ce que chacun d'eux tire satisfaction, fierté et épanouissement personnel et collectif du service que nous vous apportons.

2.

BILAN DE LA NORMALISATION EN 2017

BILAN DE LA NORMALISATION EN 2017

2.1. Au niveau international

➔ ISO/TC 228/WG 2 « Tourisme de santé »

Le WG2 est co-animé par l'Espagne (UNE) et la Tunisie (INNORPI), en la personne de Ms. Mónica Figuerola et Mr. Habib Bouslama. Le secrétariat est également partagé par 2 représentants de l'Espagne – Ms. Maricruz Cádiz (ICTE) et le la Thaïlande - Ms. Supol Sripan (Department of Tourist – Thailand). Il se décompose en 4 sous-groupes de travail (PG) comme suit :

- PG 1 « Spas médicaux » (animation espagnole) : 1 sujet actif depuis 2016
- PG 2 « Thalassothérapie » (animation tunisienne) – sans sujet actif
- PG 3 « Spas de bien-être » (animation thaïlandaise) – sans sujet actif
- PG4 « Tourisme médical » (animation tunisienne) : 1 sujet actif depuis 2017

L'ISO/TC 228/WG 2 s'est réuni une première fois les 22 et 23 mai 2017 à Panama City. 12 pays membres P (Participant) étaient présents : Salvador, Panama, Tunisie, Nigeria, Bulgarie, Iran, France, Thaïlande, Autriche, Argentine, Portugal, Barbade et Espagne. 1 représentant du Japon, membre 0 (pays observateur était également présent).

Les faits marquants des sous-groupes de travail pour l'année 2017 sont décrits ci-dessous :

▪ **PG1 « Spas médicaux »:**

Depuis l'adoption en 2016 du projet ISO 21426 « Spas médicaux », proposé par la Tunisie, les membres du PG1 ont reçu une première série de commentaires sur le document proposé au stade CD, soumis au Comité Technique 228 via une consultation de janvier à avril 2017. A cette étape, la France s'est abstenue.

Le champ d'application couvre les spas médicaux utilisant des eaux curatives (à l'exception de l'eau de mer) et d'autres ressources naturelles. Les exigences suivantes ne sont pas incluses dans le document : décisions de professionnels de la santé, hébergements et services associés, établissements de Thalassothérapie et Spas de bien-être.

Le document a été modifié et la dernière version est actuellement au stade de l'Enquête Publique, de fin septembre à mi-décembre. Elle sera ouverte au niveau français pour une période de 2 mois à partir d'octobre et la question de la reprise du document au niveau français sera posée aux membres de la commission ST02.

PG3 « Spas de bien-être »

La norme ISO 17679 "Spas de bien-être: exigence de services", publiée au début de l'année 2017 a été reprise dans la collection de normes française, suite à la décision des acteurs de la commission ST02 au moment de l'Enquête Publique. Aucun nouveau projet n'a été proposé ensuite par les membres du PG3.

■ **PG4 « Tourisme médical »**

La création du nouveau projet de norme ISO 22525 « Tourisme médical » a été validée, suite à la consultation lancée entre février et mai 2017. A ce stade, la France s'est abstenue, faute de consensus de la part des acteurs de la commission ST02.

Une position des experts (de la ST02) du secteur de la Santé et les représentants du Comité Stratégique « Santé » de l'AFNOR a été soumis au secrétariat de la commission ST02, quant à la gestion du suivi de ce projet. Ils estiment qu'il « traite du parcours de soins médicaux du patient et fait donc partie intégrante des prestations de santé. ».

Ils ont donc été invités à participer à la prochaine réunion du Groupe de Coordination Tourisme en octobre 2017, pour échanger avec les membres de la commission ST02. Plusieurs propositions seront présentées pour statuer sur le maintien ou non de ce projet au sein de la commission actuelle.

Le domaine d'application a été révisé et un sommaire a été proposé au groupe de travail. Ce document s'applique « aux intermédiaires et prestataires de soins impliqués dans la chaîne de valeur des services du Tourisme médical. Il couvre les risques et les attentes des personnes voyageant dans le seul but de bénéficier de soins hors de leur pays d'origine ». Il est précisé que les traitements médicaux sont exclus du projet.

2.2. Au niveau européen

Deux comités techniques (TC), sont chargés de l'élaboration de normes européennes :

- Le CEN/TC 412 « Services de bronzage en cabine », en sommeil depuis 2014.

Le CEN/TC 409 « Instituts de beauté », dont la présidence et le secrétariat est irlandais (NSAI), en la personne de Linda HENDY.

Depuis l'inscription en 2013 du projet de norme européenne EN 16708 « Services des instituts de beauté et de bien-être », la publication du projet est suspendue à la suite d'une première série de réclamations pour norme défectueuse. Elles ont été déposées en juillet 2016 par 22 parties prenantes du secteur de la Chirurgie médical et des Instituts de beauté. Pour rappel, ces requêtes concernaient des traitements avancés, considérés hors du champ de compétences et du niveau de qualification des professionnels de la beauté et du bien-être.

Le CCMC (CEN/CENELEC Management Center) a missionné le Bureau Technique du CEN, pour statuer sur la publication de ce projet. Les membres du CEN/BT se sont réunis à 3 reprises, en décembre 2016, avril et juin 2017, et plusieurs décisions ont été envisagées :

- le retrait des traitements avancés du document de norme
- la publication du document modifié, passant par une consultation d'un mois aux membres du TC409
- la révision immédiate de la norme, avec un rapport régulier de l'avancée des travaux européens

En amont des dernières réunions, de nouvelles réclamations ont été enregistrées, suites aux décisions proposées par le BT, ce à quoi les membres ont modifié la première décision : la publication dans un document séparé des traitements avancés extraits du projet, sous la forme de « Spécifications Techniques ». Le statut n'oblige donc pas l'AFNOR à reprendre le projet dans la collection de normes nationales.

Sur le plan français, les membres de la commission ST02 ont participé à de nombreuses réunions physiques et téléphoniques, afin de définir les positions portées par le représentant AFNOR au BT. Ainsi, les points suivants ont été retenus :

1. Opposition au projet de décision de publication d'une Spécification Technique (TS) contenant les traitements avancés retirés du projet de norme actuel par décision du BT (N282).

2. Demander la réintégration de la Divergence de type A française, sous une forme révisée, du fait :

a. De la présence persistante dans le texte proposé de dispositions toujours incompatibles avec la Réglementation française (effraction cutanée, massages, électrolyse) :

b. De l'évolution des dispositions réglementations (Règlement Européen en matière de dispositifs médicaux, arrêté relatif à la formation / qualification professionnelle et au respect des pratiques en matière d'hygiène) et jurisprudentielle (Arrêt de la Cour d'Appel de Paris du mois de juin 2017), en précisant dans la nouvelle rédaction de la Divergence, les clauses et paragraphes visées par ces références ;

3. Dans le cas où la proposition de décision du BT (Publication de l'EN 16708 et de la TS dissociée) serait approuvée malgré la désapprobation d'AFNOR, demander la reprise totale du texte de la Divergence française révisée dans la future TS, intégrée sous la forme d'une note informative. L'objectif est de signaler la non applicabilité du contenu de ce document en France.

En effet, il a été souligné qu'une majorité des pays représentés au BT semble être en faveur de la publication d'un document de norme européenne. Sur les 31 membres, seul la Belgique et l'Espagne s'alignent sur les positions françaises.

2.3. Au niveau français

Au niveau français, la commission ST02 « Tourisme de bien-être », présidée par Madame Régine FERRERE (CNEP), assure le suivi et la participation des experts auprès des instances suivantes : CEN/TC 409 et ISO/TC228/WG2. Les dernières réunions de la commission ont eues lieu le 4 octobre 2016 et le 18 janvier 2017.

Une liaison est organisée avec plusieurs commissions AFNOR du DASA (Département Agroalimentaire Santé et Actions sociales).

Le suivi des projets internationaux se fait principalement à distance. Les intérêts français sont défendus au travers de consultations lancées lors des étapes principales des projets de normes (Spas médicaux, Tourisme médical). Les experts français désignés sont accompagnés par un chef de projet AFNOR et participent aux réunions du WG2 (organisées en parallèle de la plénière de l'ISO/TC 228).

Concernant le suivi du projet de norme EN 16708, plusieurs points téléphoniques ont été organisés entre les réunions de la commission ST02. Les membres de la commission sont arrivés à un consensus sur les positions exprimées en 3.2, avec l'appui de représentants du secteur de la « Chirurgie esthétique », nommés en liaison.

La commission qui s'est tenue le 4 novembre 2016, avait pour objectif de traiter principalement des travaux de norme au niveau français :

- **XP X50-831-1 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 1 : Exigences générales de qualité de service » :**

Suite à sa publication en 2014, les secteurs de la beauté et de la formation ont évolué. D'un côté, une réforme des référentiels de diplôme a été menée et appliquée à la rentrée scolaire 2017 pour l'ensemble des CAP, BEP, Bacs pro et BTS proposés. Egalement, les nouvelles dispositions réglementaires précitées en 3.2, permettent désormais de définir clairement le cadre de la pratique et de la profession des soins de beauté et de bien-être.

Cet ensemble a permis de professionnaliser davantage les acteurs du marché, entrants comme existants. L'objectif principal étant la sécurité des consommateurs et utilisateurs finaux. En anticipation de la révision de la partie 1, des commentaires ont été reçus et examinés en réunion et le texte mis à jour. L'AFNOR accompagne depuis les acteurs pour relancer les travaux.

XP X50-831-2 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 2 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de prothésie et de stylisme ongulaire »

XP X50-831-3 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 3 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de stylisme des cils »

Concernant les parties 2 à 3 de la norme XP, la question autour de la qualification avait été confirmée par les pouvoirs publics (Ministère de l'économie), précisant que :

« L'activité de "prothésie ongulaire", non assortie de prestation manucure, n'est pas soumise à l'obligation de qualification professionnelle prévue par l'article 16 de la loi du 5 juillet 1996 et ne nécessite **pas la détention d'une qualification d'esthéticien pour son exercice** ». **Cette décision va permettre la publication de ces projets.**

- **XP X50-831-4 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 4 : Soins pratiqués avec des appareils à visée esthétique et de bien-être – Exigences spécifiques »**

-

Deux avancées majeures sont à retenir en 2017 :

- **publication du rapport de l'ANSES en mars 2017**, trace désormais les contours d'un meilleur encadrement des pratiques de la médecine esthétique tout comme de l'esthétique à visée de beauté et de bien-être sans finalité médicale
- **évolution de la Réglementation Européenne** en matière des dispositifs médicaux : la problématique majeure pour cette partie de norme va être traitée par le nouveau règlement. Notamment sur la distribution des appareils esthétiques et assurer ainsi une plus grande sécurité au consommateur.

3.

**PERSPECTIVES ET
PROCHAINES ÉTAPES 2018**

PERSPECTIVES ET PROCHAINES ÉTAPES 2018

3.1. Au niveau international

➔ ISO/TC 228/WG 2 « Tourisme de bien-être »

La prochaine réunion est prévue en février 2018 en Tunisie et une date doit être fixée à partir d'octobre pour organiser la suite des travaux du WG2. Les experts se retrouveront ensuite à Buenos Aires, en Argentine les 7 et 8 mai 2018, en amont de la réunion plénière de l'ISO/ TC228.

Concernant les 2 projets actifs, nous pouvons noter :

▪ PG1 « Spas médicaux »

Les commentaires reçus à l'Enquête Publique seront examinés et le projet modifié de l'ISO 21426 pourrait être validé pour la prochaine étape (vote formel), en fonction des résultats. La date de publication prévisionnelle de publication a été fixée au mois de mai 2020.

▪ PG4 « Tourisme médical »

Le texte consolidé, comprenant les contributions attendues sur les différents chapitres, devrait être ensuite soumis à examen au sein du groupe de travail dans un premier temps en février.

Notamment les définitions « d'intermédiaires » et de « Tourisme médical » seront précisées, au même titre que le contenu du chapitre sur l'organisation des services.

3.2. Au niveau européen

➔ CEN/TC 409 « Instituts de beauté » : décision finale pour l'EN 16708 « Services des Instituts de beauté et de bien-être »

Le BT se réunit à la fin du mois de septembre et devra statuer sur le projet de décision avancé. Les experts français ont envoyé la version révisée de la divergence française, non conforme à la dernière version de la norme proposée.

En fonction des résultats, la demande de non-homologation de la norme sur le plan français pourrait être portée par le Ministère de la Santé, auprès de la Responsable Interministérielle aux Normes. Les membres de la commission souhaite ainsi ne pas reprendre la « future » norme européenne au niveau français, au-delà des points notés dans la divergence.

3.3. Au niveau français

Une réunion de la commission ST02 « Tourisme de bien-être » est à prévoir d'ici la fin de l'année, pour faire le bilan de travaux français, européens et internationaux. Les acteurs participent également aux réunions du Groupe de Coordination Tourisme, pour partager sur le développement des travaux autour de cette thématique.

XP X50-831-1 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 1 : Exigences générales de qualité de service » :

Les acteurs devront se positionner sur le statut du document en révision, notamment par rapport aux suites données sur le projet de norme européenne. Le projet pourrait alors passer de « Norme expérimentale » à « Norme française ».

XP X50-831-2 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 2 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de prothésie et de stylisme ongulaire »

XP X50-831-3 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 3 : Exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de stylisme des cils »

Pour les parties 2 et 3, une dernière relecture des documents en commissions sera faite avant d'officialiser leur publication.

XP X50-831-4 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 4 : Soins pratiqués avec des appareils à visée esthétique et de bien-être – Exigences spécifiques »

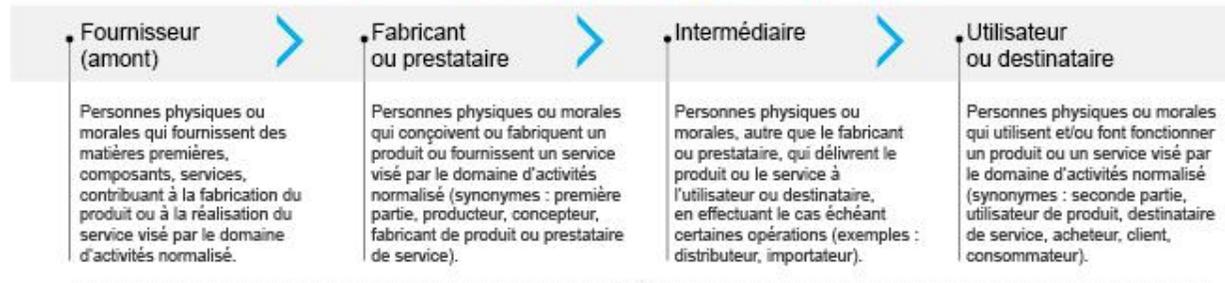
Pour cette partie du projet, les membres pourront reprendre les travaux, suite à l'évolution des textes encadrant cette pratique.

1 - Composition de votre commission de normalisation
 Votre commission est constituée d'un ensemble de représentants d'organismes classés en **catégories d'intérêts** au regard du rôle qu'elles jouent dans l'activité de la commission de normalisation.

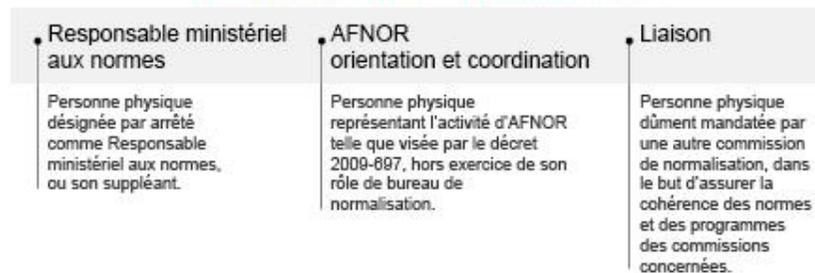
Vous avez ainsi connaissance, en toute **transparence**, de la liste des membres, des intérêts portés par chacun et vous pouvez encore mieux intervenir pour compléter le tour de table puisque la liste est publique, ou détecter toute erreur d'affectation (www.norminfo.afnor.org).

Source AFNOR : Règles pour la normalisation française – Partie 1

Cas général pour les normes de produits et services :



Autres intervenants en normalisation :



APPLIQUÉE À VOTRE COMMISSION, LA CLASSIFICATION EN CATÉGORIES D'INTÉRÊTS EST LA SUIVANTE :

➔ Dans la chaîne de valeur :

- Fabricants/prestataires : CONF NAT ESTHETIQUE & PARFUMERIE
- Utilisateur : ALLDC - ASSO LEO LAGRANGE DEF CONSOMMATEURS

➔ Hors chaîne de valeur :

- Autorités réglementaires : ACADEMIE DE PARIS RECTORAT, MIN ECONOMIE ET FINANCES – DGCCRF, MIN SANTE - DION GENERALE DE LA SANTE, SECRETARIAT GENERAL AFFAIRES SOCIALES
- Supports techniques : ANSM, INC

Annexe 2 - Cartographie des structures

France

- Commission STO2 Tourisme de Bien-être

CEN

- CEN/TC 409 - Beauty Salon Services

ISO

- ISO/TC 228/WG 2 Health tourism services

Annexe 3 - Programme de travail

N° projet	Titre	Publication - Mise en vente - (Stade 60.62)
ISO 22525	Tourisme et services connexes -- Tourisme Médical -- Exigences de services	p 2020-05-29
NF ISO 21426	Tourisme et services connexes — Spas médicaux — Exigences de service	p 2019-04-04
NF EN 16708	Services des instituts de beauté - Exigences et recommandations relatives à la fourniture de prestations	
XP X50-831-1	Soins de beauté et de bien-être - Partie 1 : exigences générales de qualité de service	
XP X50-831-2	Soins de beauté et de bien-être - Partie 2 : exigences spécifiques de service relatives aux soins de prothésie et de stylisme ongulaire	
XP X50-831-3	Soins de beauté et de bien-être - Partie 3 : exigences spécifiques de qualité de service relatives aux soins de stylisme des cils	
XP X50-831-4	Soins de beauté et de bien-être - Partie 4 : Soins pratiqués avec des appareils à visée esthétique et de bien-être – Exigences spécifiques	

Annexe 4 - Liste des normes publiées

N° projet	Titre	CEN/TC	ISO/TC	Publication - Mise en vente - (Stade 60.62)
ISO 28621	Station thermale - Exigences du service		ISO TC 228/WG 2	p 2013-07-15
ISO 17680	Thalassothérapie - Exigences du service		ISO TC 228/WG 2	p 2015-06-04
NF ISO 17679	Tourisme et services connexes - Spa de bien-être - Exigences du service		ISO TC 228/WG 2	p 2017-01-12
NF X50-843	Spas de bien-être - Conception et fonctionnement, offre de soins de bien-être et/ou de beauté et compétences du personnel			r 2014-01-01
XP X50-831-1	Soins de beauté et de bien-être - Partie 1 : exigences générales de qualité de service			r 2014-04-18
NF EN 16489-1	Services professionnels de bronzage en cabine - Partie 1 : exigences relatives à la formation du personnel	CEN TC 412		r 2014-07-08
NF EN 16489-3	Services professionnels de bronzage en cabine - Partie 3 : exigences relatives à la prestation de services	CEN TC 412		r 2014-12-19
NF EN 16489-2	Services professionnels de bronzage en cabine - Partie 2 : qualification et compétences requises pour les conseillers en bronzage en cabine	CEN TC 412		r 2014-12-19

Annexe 5 - La normalisation, un vrai plus pour les entreprises qui s'en emparent

Quand une entreprise s'investit dans l'élaboration des normes volontaires et les applique, elle en tire un vrai bénéfice. Bénéfice qui est même visible sur son compte de résultats. C'est ce que démontre une **étude inédite du BIPE pour AFNOR**.

Ces bénéfices tiennent en **trois chiffres** :



+ 20 % : c'est le surcroît de croissance annuelle du chiffre d'affaires observé chez les entreprises parties prenantes des commissions de normalisation. Celles-ci affichent un taux de croissance annuel de 4 %, à comparer aux 3,3 % de moyenne pour l'ensemble des entreprises, impliquées ou non. Autrement dit, participer au processus de normalisation ouvre des marchés : cela permet à l'entreprise d'être au bon endroit, au bon moment, avec le bon produit ou le bon service.

+ 19 % : c'est le **surcroît de chiffre d'affaires à l'export** observé dans les entreprises acheteuses de normes ou parties prenantes des commissions de normalisation. Leur taux d'export est de 18,2 %, contre 15,3 % dans l'ensemble des entreprises. Autrement dit, la norme est un passeport pour mieux vendre hors de ses frontières. D'un pays à l'autre, les normes volontaires ouvrent les portes de l'interopérabilité entre différents acteurs proposant différents produits et services. L'exemple des containers est éloquent : si les dimensions d'un container n'étaient pas normalisées, le commerce mondial ne serait pas aussi vigoureux !

+ 15 Md€ : c'est l'**apport annuel de l'utilisation des normes volontaires à la production** (données 2013), entendue comme le chiffre d'affaires cumulé de toutes les entreprises françaises. Autrement dit, si celles-ci n'appliquaient pas les normes pour leurs produits et services, elles vendraient moins, donc produiraient moins.

Consultez le [Guide](#) accessible sur le site du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche – rubrique « innovation / appui aux entreprises innovantes » - www.enseignementsup-recherche.gouv.fr