



TOURISME DE BIEN-ETRE

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

Bilan 2018 – Perspectives
et offre de service 2019

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

5 novembre 2018

afnor
NORMALISATION

SOMMAIRE

1. CONTEXTE ET ENJEUX	3
1.1. Contexte du secteur	4
1.2. Enjeux de la normalisation du domaine	7
2. L'OFFRE DE SERVICE AFNOR Normalisation	9
2.1. Présentation générale	10
2.2. Les services dont vous bénéficiez	12
2.3. Nos engagements de service	14
3. BILAN DE LA NORMALISATION EN 2018	15
3.1. Au niveau international	16
3.2. Au niveau européen	17
3.3. Au niveau français	18
4. PERSPECTIVES ET PROCHAINES ÉTAPES 2019	21
4.1. Au niveau international	22
4.2. Au niveau européen	22
4.3. Au niveau français	23
ANNEXES	24
Annexe 1 - Composition de votre commission de normalisation	25
Annexe 2 - Cartographie des structures	27
Annexe 3 - Programme de travail	27
Annexe 4 - Liste des normes publiées	28
Annexe 5 - La normalisation, un vrai plus pour les entreprises qui s'en emparent	29
Annexe 6 - Bénéficiaire du crédit d'impôt recherche	30



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 2018 ») montrent que la croissance du Tourisme International se poursuit depuis 8 ans. **En 2017, le nombre d'arrivées enregistrées a atteint les 1,32 milliards de touristes**, +7% par rapport à 2016. 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**. Le nombre de touristes internationaux a augmenté, avec 393 millions de voyageurs en plus (entre 2008 et 2017).

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 des destinations au classement mondial a été modifié en 2017, avec un retour de l'Espagne en 2nde place, derrière la France et devant les Etats-Unis, 3^{ème} et la Chine, 4^{ème}. Le Mexique cède sa 8^{ème} place à la Turquie pour les destinations émergentes et la Russie clôture le top 10. En termes de recettes, la France reste 5^{ème}, la Chine devenant leader, loin devant les Etats-Unis, l'Allemagne et le Royaume-Uni.

Au niveau Français, **2017 (source Ministère de l'Economie et des Finances) est une année record pour les bénéfices enregistrés – 38,4 milliards d'euros – tant** que pour le nombre de touristes accueillis, près de 82,6 millions. Le taux de départ en voyage (plus d'une nuit) a atteint les 73% dont 68,7% à destination de la France métropolitaine.

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

Selon les statistiques publiées en 2017 par le « Global Wellness Institute », **l'économie mondiale du secteur « Bien-être » représente 3,7 billions de dollars en 2015**. 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. Le marché du Spa se porte bien d'une manière générale à travers le monde, porté d'une part par une tendance lourde de besoin de ressourcement de la part des clients et par les bons résultats de l'industrie hôtelière d'autre part.

Au niveau français le marché du bien-être affiche une croissance de 7% (source Atout France), en 2016. Il fait désormais partie intégrante du mode de vie adopté de manière globale. Les stations thermales et de thalassothérapie font le plein. Le volume de curistes fréquentant les stations thermales a dépassé la jauge des 580 000 curistes en 2016, soit 3,7 %.

Quant au secteur de la thalassothérapie, il enregistre 7 % de croissance annuelle en France entre 2014 et 2016, tirée par les nombreuses ouvertures du secteur. A noter que les soins médicaux et les prestations de fitness (type coaching individuel) contribuent très modestement encore aux recettes soins enregistrées dans les Spas français. La croissance du tourisme de bien-être et des offres de type « wellness Spas » devrait accroître les recettes de ces 2 postes dans les années à venir.

On compte en France 2517 Day Spa et 468 SPA Hôteliers, dont 58% en 5 étoiles et 5% en 3 étoiles. Très éprouvé en 2016 par les attentats et la baisse de la clientèle étrangère, ce secteur a retrouvé une croissance en 2017, avec une hausse de 4%. On compte 9467 instituts de beauté qui emploient entre 1 à 2 salariés. Le poids de la franchise a augmenté de +12% et 35 % des entreprises du secteur sont passées sous enseigne.

De plus en plus les marques de cosmétiques doivent répondre aux exigences et attentes des consommateurs connectés (dont 70% achètent en ligne et 60% s'informent en ligne). L'objectif des marques est de développer les ventes en fidélisant la clientèle, en lui faisant gagner du temps et en facilitant l'achat des consommateurs. **Les outils de diagnostic apportent ainsi une caution scientifique au secteur de la beauté et boostent la vente de produits.** Face à cette tendance, nous assistons à la mise sur le marché de nouveaux outils cosmétiques.

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 ongulaire notamment, permettant à ce secteur en pleine croissance de continuer son développement. On note également un effort considérable porté sur la sécurité du consommateur et des prestataires avec des produits de plus en plus qualitatifs.

En 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 renfoncer 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.).

2.

**L'OFFRE DE SERVICE
AFNOR Normalisation**

L'OFFRE DE SERVICE AFNOR Normalisation

2.1. 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 trs 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.

2.2. 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 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 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...).

2.3. 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.

3.

BILAN DE LA NORMALISATION EN 2018

BILAN DE LA NORMALISATION EN 2018

3.1. Au niveau international

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 21 & 22 février 2018 en Tunisie et 6 pays membres P (Participant) étaient présents : Salvador, Tunisie, Bulgarie, Iran, Argentine, et Espagne. 2 représentants de la Corée du Sud (membre O – Observateur) étaient également invités.

Une seconde réunion a eu lieu les 7 et 8 mai 2018 en Argentine. Les faits marquants des sous-groupes de travail pour l'année 2018 sont décrits ci-dessous :

- **PG1 « Spas médicaux »:**

En amont de la réunion de février 2018, le projet a été soumis au DIS (enquête publique). En parallèle et comme pour chaque projet développé à l'ISO uniquement, les membres de la commission française ont été interrogés pour déterminer l'intérêt de reprendre le projet dans la collection de normes nationales.

Une consultation a été lancée pour déterminer le niveau de priorité attribué au projet prISO 21426 « Spas médicaux ». A l'issue de celle-ci, le niveau 3 est désormais attribué au projet qui ne sera donc pas repris sous le statut de norme française. De fait, un vote d'abstention sera fait de manière automatique à chaque étape du projet.

A noter également que plusieurs normes nationales couvrent le sujet des spas et le caractère médical n'est pas abordé, puisque le Code de la Santé couvre les aspects qui y sont liés.

■ **PG4 « Tourisme médical »**

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

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.

Des commentaires proposés par la FHP (Fédération des Hôpitaux Privés) sur la 1ère version du projet ont été circulés en janvier 2018 au WG2. A l'issue de la réunion du WG2 de février 2018, les commentaires reçus des différents pays membres ont été partiellement examinés. L'examen s'est poursuivi lors de la réunion en mai 2018 et l'ensemble a été traité.

Le texte a été mis à jour en mai par les membres du WG2 et la dernière version circulée en juin.

3.2. Au niveau européen

➔ **CEN/TC 409 « Instituts de beauté »**

Le projet « Services des Instituts de beauté et de bien-être » (ancien EN 16708) est dans l'attente d'une décision finale de la part du BT (Bureau Technique) du CEN, depuis la première série de réclamations pour norme défectueuse, circulée à l'issue du vote formel. 22 courriers ont été adressés au CEN en juillet 2016, de la part d'organisations différentes. Le CEN/BT décide alors de suspendre la publication.

Le BT s'est réuni en décembre 2016, pour statuer sur un premier projet de décision, visant à retirer les traitements avancés du projet de norme. Une nouvelle série de réclamations a été enregistrée en mars 2017, à l'initiative de représentants de la médecine esthétique. Ces derniers ont en effet identifié de nombreuses problématiques de sécurité dans la nouvelle proposition de texte.

Les experts français ont envoyé en parallèle, la version révisée de la divergence française, non conforme à la dernière version de la norme proposée. Il a également été rédigé une note pour spécifier que l'ensemble de la TS n'est applicable au niveau français. Celle-ci figure dans le projet sous la forme d'une annexe informative. Au moment de la relecture du nouveau projet, il a été relevé que la version proposée comportait toujours des éléments liés aux traitements avancés. De nouveaux commentaires ont été transmis au CEN.

En mai 2017, des organismes de l'industrie de la beauté et des cosmétiques de 6 pays différents (Autriche, Chypre, Allemagne, Suisse, Suède, Turquie) et le secrétariat du TC, ont adressé une nouvelle série de réclamations en lien avec la proposition du BT.

Finalement, le BT prend la décision de modifier le projet de la manière suivante :

- EN 17226, document correspondant à l'ancienne norme EN 16708 dont les traitements avancés ont été retirés ;
- EN 17227, document de spécification technique (TS), comprenant les parties extraites de la norme EN. Ce document serait repris de manière volontaire par les différents pays européens.

En novembre 2017, l'UNE (organisme espagnol de normalisation) a adressé un nouveau courrier au CEN/BT, concernant son désaccord avec le projet de TS 17227 proposé. L'appel est remonté au niveau de l'Assemblée Générale du CEN, qui a organisé une réunion de mars pour délivrer une recommandation au conseil d'administration du CEN (CA). A l'issue de cette réunion, aucune décision n'a été prise.

Le CEN a donc décidé de mettre en place un panel de conciliation qui s'est réuni le 23 juillet. Il est composé notamment du président du CEN/BT et d'experts mandatés par l'UNE (dont le Dr DEBRAY, membre de la commission ST02). Une première série de recommandations a été formulée et une deuxième réunion sera nécessaire pour finaliser ces propositions.

3.3. Au niveau français

→ Commission de normalisation ST02 « Tourisme de bien-être »

La commission ST02, présidée par Madame Régine FERRERE (CNEP), assure le suivi et la participation des experts auprès des instances du CEN/TC 409 et de l'ISO/TC228/WG2.

Les dernières réunions de la commission ont eues lieu le 18 janvier et le 04 juillet 2018. Une liaison est organisée avec une commission AFNOR du DASA (Département Agroalimentaire Santé et Actions sociales), par rapport à la thématique de la chirurgie esthétique.

Le suivi des projets internationaux se fait principalement à distance. Les intérêts français sont défendus au travers de consultations lancées lors des étapes principales du projet de norme « 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 européenne, un point spécifique est fait à chaque réunion 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 traite également des travaux de normes françaises suivants :

■ **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 partir de la rentrée scolaire 2017 (poursuivie en 2018) 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.

Les acteurs de la commission ont donc souhaité entamer la révision de la partie 1. Le processus a donc été officialisé en janvier 2018 et se poursuit désormais sur la base de la version de 2014.

Avec la publication du rapport de l'ANSES en mars 2017, les acteurs ont décidé d'intégrer les éléments du projet de 4^{ème} partie « **Soins pratiqués avec des appareils à visée esthétique et de bien-être – Exigences spécifiques** ». En effet, le rapport 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

Egalement, avec l'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.

Plusieurs modifications ont été apportées dans le cadre de la révision, sur les points suivants :

- Domaine d'application : intégration des notions liées aux aspects relatifs à la « prévention des risques professionnels et la prise en compte des aspects environnementaux ».
- Ajout de nouvelles définitions : spa, risque acceptable, mélange extemporané
- Distinction entre soins de beauté vs soins de bien-être

La publication des projets suivants est en cours :

- **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 rappel, 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 ».

4.

**PERSPECTIVES ET
PROCHAINES ÉTAPES 2019**

PERSPECTIVES ET PROCHAINES ÉTAPES 2019

4.1. Au niveau international

En 2019, la plénière de l'ISO/TC228 et groupes de travail associés est prévue au mois d'avril à Tunis.

- **PG4 « Tourisme médical »**

De nouvelles contributions, proposées par la Bulgarie sur la thématique de la « Nutrition » sont attendues pour Août 2018, ainsi que d'éventuels commentaires sur la nouvelle version du projet.

Le WG2 se réunira en octobre 2018 à Madrid pour traiter ces propositions et remarques.

4.2. Au niveau européen

- ➔ **CEN/TC 409 « Instituts de beauté »**

Le panel se réunira à nouveau le 03 octobre afin de poursuivre les réflexions engagées. La proposition sera envoyée au CA sur la forme uniquement, la décision sur le fond revenant au BT. Une issue possible est un retour à la décision précédente (publication de la norme sans les traitements avancés).

En fonction des résultats, la demande de non-homologation de la norme sur le plan français, portée par le Ministère de la Santé, auprès de la Responsable Interministérielle aux Normes pourrait être utilisée au moment de la demande de publication. Le texte étant modifié fondamentalement, une consultation d'un mois serait alors lancée auprès des membres du TC409 afin de valider le document.

En parallèle, les membres de la commission souhaitent ainsi ne pas reprendre la « future » norme européenne au niveau français, au-delà des points notés dans la divergence.

4.3. Au niveau français

→ Commission de normalisation ST02 « Tourisme de bien-être »

La commission va poursuivre la révision de la norme **XP X50-831-1 « Soins de beauté et de bien-être – Partie 1 : Exigences générales de qualité de service »**.

Dans le cadre de l'élaboration des projets de normes développés **sur le plan européen et international**, les membres de la commission seront amenés à se réunir en 2019 afin d'assurer :

- L'établissement de la position française et des commentaires à faire parvenir au CEN et à l'ISO sur les différents projets de normes;
- Le dépouillement des commentaires reçus lors des Enquêtes Publiques (au niveau français),
- L'organisation des Enquêtes Commission pour les projets soumis au vote FDIS ;
- La réponse aux examens systématiques des normes françaises et internationales.

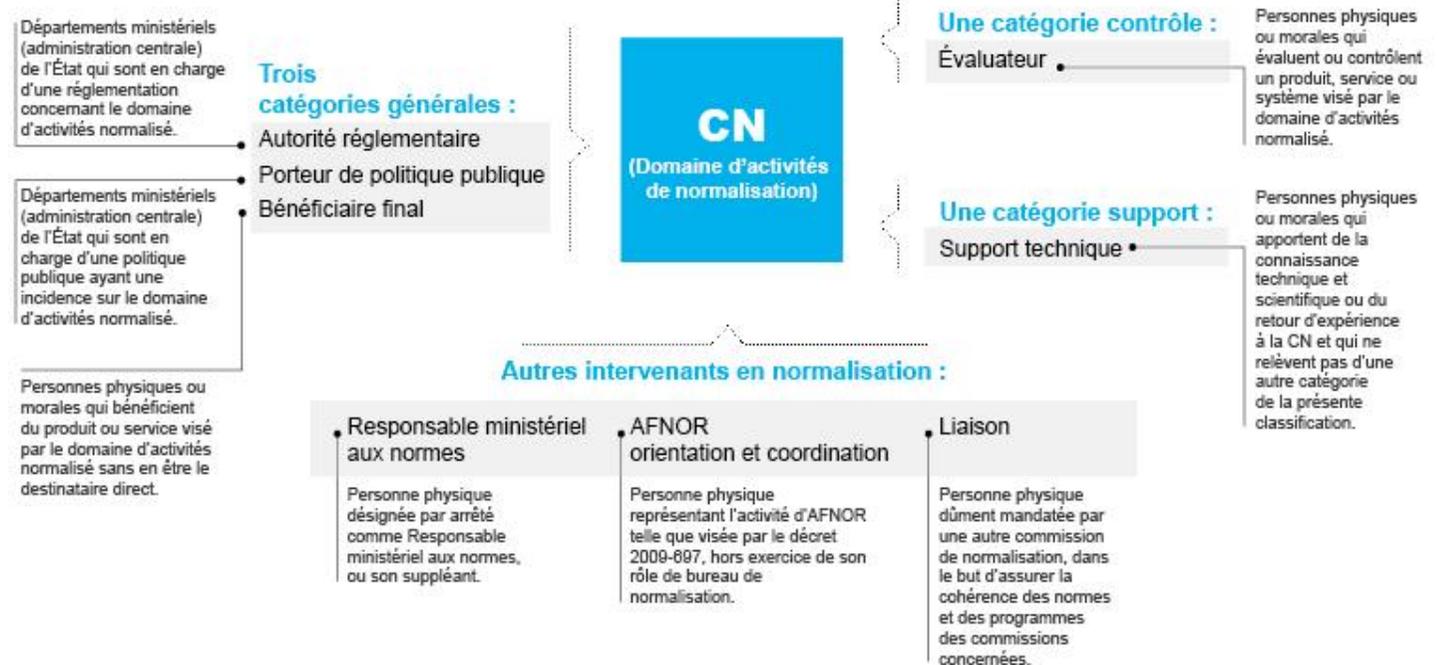
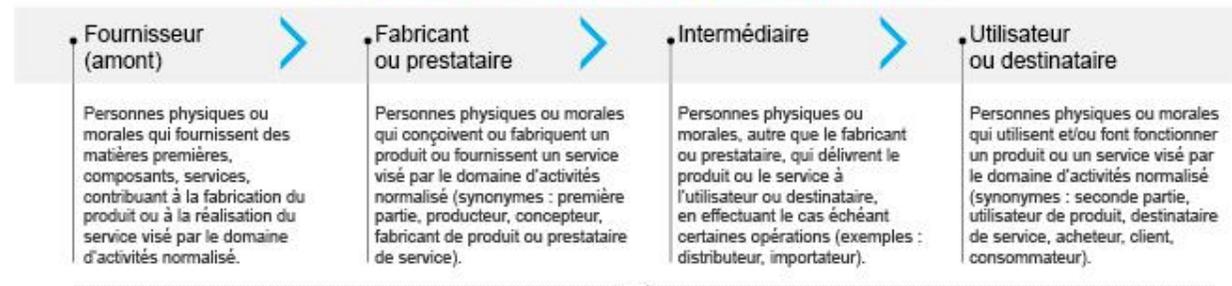
 ANNEXES

Annexe 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).

Cas général pour les normes de produits et services :



Source AFNOR : Règles pour la normalisation française – Partie 1

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

➔ Dans la chaîne de valeur :

- *Fabricants/prestataires* : CONF NAT ESTHETIQUE & PARFUMERIE, SARL DEBRAY
- *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 17226	Services des instituts de beauté - Exigences et recommandations relatives à la fourniture de prestations	Publication suspendue
XP X50-831-1	Soins de beauté et de bien-être - Partie 1 : exigences générales de qualité de service	Début de révision
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	Publication en cours
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	Publication en cours
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	Projet annulé et intégré à la partie 1

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	2013-07-15
ISO 17680	Thalassothérapie - Exigences du service		ISO TC 228/WG 2	2015-06-04
NF ISO 17679	Tourisme et services connexes - Spa de bien-être - Exigences du service		ISO TC 228/WG 2	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			2014-01-01
XP X50-831-1	Soins de beauté et de bien-être - Partie 1 : exigences générales de qualité de service			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		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		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		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.

Annexe 6 - Bénéficiaire du crédit d'impôt recherche

Le Crédit d'Impôt Recherche (CIR) a pour but de baisser pour les entreprises le coût de leurs opérations de recherche-développement afin d'accroître leur compétitivité. Parmi les activités retenues dans l'assiette de ce crédit d'impôt, figure la normalisation.

Les dépenses de normalisation afférentes aux produits de l'entreprise sont retenues pour la moitié de leur montant et comprennent :

- les salaires et charges sociales afférentes aux périodes pendant lesquelles les salariés participent aux réunions officielles de normalisation
- les autres dépenses exposées à raison de ces mêmes opérations, fixées forfaitairement à 30 % de ces salaires
- les dépenses exposées par le chef d'une entreprise individuelle (voir définition précise dans le guide du CIR, référencé ci-dessous).

Les dépenses de normalisation doivent être directement rattachées aux produits de l'entreprise (produits fabriqués ou services rendus par l'entreprise mais aussi produits et services utilisés par celle-ci dans le cadre de son activité) faisant l'objet d'une activité de recherche et de développement.

Seules sont éligibles les dépenses afférentes à la participation aux réunions officielles des organismes de normalisation chargés d'élaborer les normes françaises, européennes et mondiales tels qu'AFNOR, le CEN, le CENELEC et l'ISO ou l'IEC.

Peuvent bénéficier du Crédit d'Impôt Recherche les entreprises industrielles, commerciales et agricoles soumises à l'impôt sur le revenu, dans la catégorie des bénéficiaires industriels et commerciaux, ou à l'impôt sur les sociétés, à condition d'être placées sous le régime du bénéfice réel (normal ou simplifié), de plein droit ou sur option. Les associations de la loi de 1901 qui exercent une activité lucrative et sont en conséquence soumises aux impôts commerciaux, entrent dans le champ d'application de ce crédit d'impôt, si les autres conditions d'application sont respectées.

Le Crédit d'Impôt Recherche vient en déduction de l'impôt sur le revenu ou de l'impôt sur les sociétés dû par l'entreprise au titre de l'année au cours de laquelle les dépenses de recherche prises en compte ont été exposées. Cette imputation se fait au moment du paiement du solde de l'impôt.

Si le crédit d'impôt est supérieur à l'impôt ou si l'entreprise est déficitaire, le reliquat est imputé sur l'impôt à payer des trois années suivantes et, s'il y a lieu, restitué à l'expiration de cette période.

Consulter le [site officiel de l'administration française](#).

11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. 01 41 62 80 00
Fax 01 49 17 90 00
www.normalisation.afnor.org
www.norminfo.afnor.org

