



COVID 19 – QUID DE LA ZONE HUMIDE ?

Quels équipements proposer à vos clients sans risques ?

Le bassin sensoriel du Spa Loiseau des Sens réalisé par Hydroconcept Monaco (Relais Bernard Loiseau - 21)
© M.Cellard

Élément stratégique dans l'offre des établissements de bien-être, la zone humide, véritable outil de rentabilité, séduit la clientèle hébergée, mais aussi la clientèle externe qui représente jusqu'à 30% du CA des Spas. **Avec la Covid-19, de nouvelles règles sanitaires ont été nécessaires, mais force est de constater la complexité pour les exploitants de savoir ce qu'ils peuvent faire et ne pas faire**, car à l'heure où nous écrivons, les informations qu'ils reçoivent se complètent mais se contredisent aussi. En effet, les recommandations sanitaires, envoyées par l'ARS de chaque région pour la réouverture des bassins et des équipements de la zone humide des établissements hôteliers qui, rappelons-le, n'ont jamais été concernés par l'article 8 du décret n°2020-545 du 11 mai 2020 listant les établissements recevant du public qui devaient rester fermés, ajoute à la confusion.

Donc QUID de la zone humide aujourd'hui et demain ? Tour d'horizon avec Régine Ferrère, présidente de la CNEP, à l'initiative de la NORME SPEC « Centres de beauté et de bien-être – exigences et recommandations pour l'hygiène et la prévention des risques sanitaires » publiée le 19 mai dernier, qui nous explique tout.

✎ ISABELLE CHARRIER

« Le consommateur qui va revenir dans les Spas *ne sera plus le même* »

Régine Ferrère

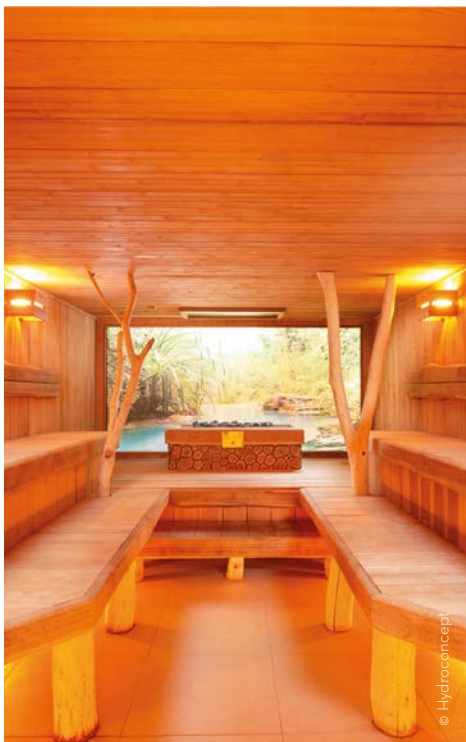
Présidente de la CNEP

Régine, expliquez-nous la genèse de cette norme qui vient donc compléter les fiches sanitaires validées le 20 mai dernier par le Ministère du Travail ?

Régine Ferrère : Cette norme (ndlr. : téléchargeable sur le site www.senseofwellness-mag.com) a été préparée de concert avec les médecins et chirurgiens esthétiques qui ont également publié la leur, visant les « Services de médecine et chirurgie esthétique non opératoires et les exigences et recommandations pour l'hygiène et la prévention des risques sanitaires en période de déconfinement de Covid-19 ». Ce travail, en comité miroir, nous a permis de travailler ensemble sur la partie transversale de nos professions et ensuite en commission d'experts sur nos cœurs de métier. C'est l'AFNOR qui a piloté le comité d'experts afin de répondre aux exigences de la crise sanitaire et réaliser un guide simple, facile et complet.

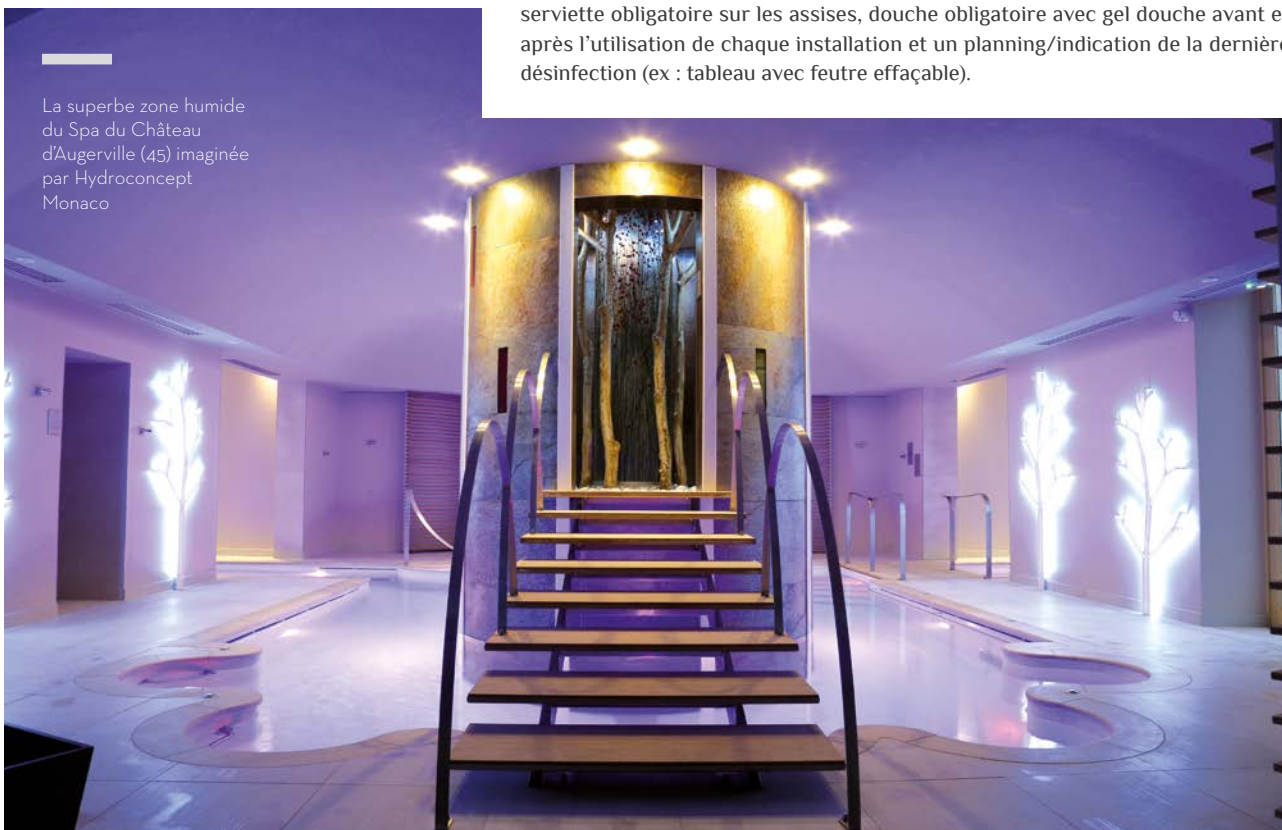
La CNEP a ainsi réuni autour de la table des experts dans des domaines que nous ne maîtrisons pas, à savoir des experts médicaux spécialisés en infectiologie, microbiologie, toxicologie, hépatologie, chimie organique et bio organique, qualité de l'air, décontamination des surfaces, mais aussi des spécialistes qualité et formation de groupes de cosmétiques et de distribution de matériel esthétique et de consommables, sans oublier les représentants l'UPB, Union des Professionnels de la Beauté et du Bien-être ainsi que l'UNSM (Union Nationale des Spas Managers) et le groupe Deep Nature, société leader en gestion de Spa en France et à l'étranger.





« La sécurité de nos dispositifs va devenir *le vecteur essentiel* de notre future communication »

La superbe zone humide du Spa du Château d'Augerville (45) imaginée par Hydroconcept Monaco



Travailler ensemble était pour nous une évidence, faire appel à des experts, une impérieuse nécessité, car nous devons faire face à un virus qui a provoqué des décès et l'hospitalisation de milliers de personnes. Il était important de ne pas piloter à vue, mais de sécuriser la réouverture des entreprises de la filière qui sont pour chacun d'entre nous un bien précieux. Nous avons démontré notre capacité à nous réunir, à travailler de concert pour faire avancer la qualité des services dans cette crise sanitaire inédite qui nous oblige à réinventer nos protocoles.

Sujet très sensible pour les établissements du secteur bien-être : la zone humide et son utilisation. Sur ce point, la norme AFNOR SPEC X50-231 est claire. Donc comment et quels équipements de la zone humide peuvent utiliser les exploitants hôteliers au moment de la réouverture de leur Spa et pourquoi ?

R.F. : Les installations à moins de 60°C seront fermées pendant la crise sanitaire : hammam et jacuzzi (collectifs), fontaine à glace, bac d'eau froide. En effet, les installations collectives sont mises à disposition des clients qui les utilisent comme ils le souhaitent, ce qui implique un flux continu de personnes venant de milieux différents donc susceptibles d'apporter autant de charge virale que d'individus concernés. Impossible dans ce cas d'assurer comme il se doit, en cas de crise sanitaire, la sécurité des clients et la désinfection des lieux après chacun de leurs passages. Tous les experts s'accordent pour dire que ce virus ne résiste pas à une température de +65°C, il faut donc réagir avec bon sens.

Je peux comprendre les exploitants qui ont investi lourdement dans des équipements qui actuellement ne peuvent fonctionner, mais la pérennité d'une entreprise passe aussi par la qualité des services qu'elle offre et, aujourd'hui plus que jamais, par la sécurité sanitaire qu'elle assure. En deux mois, nous avons changé de monde. Cependant, l'accès reste possible à un couple ou à une famille avec des adolescents vivant sous le même toit, puisque leur charge virale est similaire, ce qui permet donc l'utilisation commune de ces installations sans risques.

L'ouverture des hammams individuels est possible pour les Spas qui travaillent uniquement sur privatisation, avec obligation de désinfection entre chaque prestation. Dans ce cas-là, le port de la serviette est obligatoire sur les assises.

Concernant l'utilisation des saunas (à infrarouges ou chaud), des grottes de sel, des ice rooms ou snowrooms, des douches sensorielles et des parcours KNEIPP (eau chaude, eau froide), nous préconisons un renforcement des dispositions sanitaires. Ce protocole d'hygiène et de sécurité comprend : la gestion du flux par prise de rendez-vous individuel ; la définition d'un nombre limité de clients par rapport à la capacité d'accueil de chaque espace (4 m² par personne) ; l'ouverture par créneaux horaires de l'espace entier sous surveillance renforcée (ex : maître-nageur...) ; la désinfection minutieuse planifiée entre chaque créneau horaire : chromes, boutons, sol, rampes d'accès, poignées (temps défini par rapport à la configuration des espaces et par rapport au temps d'action du virucide appliqué – voir notice du produit) ; l'affichage spécifique pour les règles d'utilisation (rappel de la distanciation physique...) ; la mise à disposition de gel hydroalcoolique à 65% d'alcool, serviette obligatoire sur les assises, douche obligatoire avec gel douche avant et après l'utilisation de chaque installation et un planning/indication de la dernière désinfection (ex : tableau avec feutre effaçable).

COVID-19 - WHAT ABOUT THE WET AREA?

Which risk-free facilities can be proposed to your clients?

A strategic component in the offering of wellness establishments is the wet area: this effective tool for profitability not only attracts residential clients but also external clients, who represent up to 30% of sales in Spas. One compelling aspect of the Covid-19 crisis has been the necessity of implementing new health regulations, but it is clearly a complex issue for operators to know what they can and cannot do. At the time of writing, more information is coming in to complete the picture, yet some is contradictory. So what about the wet area, both today and tomorrow? Régine Ferrère, president of the CNEP (National Confederation of Beauty Care and Perfumery) and the driving force behind the Standard Specifications for "Beauty and Wellness Centres: requirements and recommendations for hygiene and the prevention of health risks" explains everything to us.

Régine, this standard was validated by the Ministry of Labour and added to the official health files on 20th May. Can you explain how it came into being?

Régine Ferrère: This standard (editor's note: downloadable on www.senseofwellness-mag.com) was prepared in collaboration with doctors and aesthetic surgeons who also published theirs on "Medical and non-invasive aesthetic surgery services: requirements and recommendations for hygiene and the prevention of health risks during the lifting of lockdown". This work, carried out in a mirror committee, enabled us to work together on the cross-disciplinary aspects of our professions, and then work on our core business in a committee of experts. AFNOR, the organization for standardization in France, piloted the committee of experts in order to respond to the challenges of the health crisis and draw up simple, accessible and comprehensive guidelines.

So the CNEP brought together a panel of experts in fields that do not fall within our scope, comprising not only medical experts specialized in infectious diseases, microbiology, toxicology, hepatology, organic and biochemistry, air quality, and surface decontamination but also specialists in quality control and training from cosmetics groups and distributors of aesthetic equipment and consumables, as well as representatives from the UPB (Union of Beauty and Wellness Professionals) and the UNSM (National Union of Spa Managers), and the group Deep Nature, the leading Spa management company in France and abroad.



A very sensitive subject for establishments in the Wellness sector is the wet area and its use. On this point the AFNOR SPEC X50-231 is clear. So which equipment in the wet area can hotel operators use and how can they use it when reopening their Spa – can you explain the whys and wherefores?

R.F.: Facilities with temperatures under 60°C will be closed during the health crisis: hammam and jacuzzi (shared facilities), ice fountain, cold plunge pool. Indeed, facilities being made available to clients for their collective use as and when they want, implies a continuous flow of people coming from different environments and so potentially bringing as much viral load as there are individuals concerned. In this case, it's impossible to disinfect these areas each time after they are used and adequately ensure client safety during this

health crisis. All the experts agree that this virus does not survive at temperatures of over 65°C, so it is necessary to act sensibly.

However, access to facilities is possible for a couple, or a family with teenagers all living under the same roof as they have a similar viral load, thus enabling the shared use of these facilities without any risk. The opening of individual hammams is possible for Spa establishments that work uniquely in privatizing facilities, with the obligation of disinfection after each service. In this case, it is mandatory to place a towel on the hammam benches. Concerning the use of saunas (infrared or classic), salt caves, ice rooms or snow rooms, experience showers and KNEIPP hydrotherapy circuits (hot water/cold water), we recommend reinforcing sanitary measures.

Parlons à présent des soins pratiqués dans la zone humide tels que les enveloppements, les gommages ou encore le gommage oriental. Quels soins sont possibles et comment les pratiquer en toute sécurité, tant pour les praticien(ne)s que pour les client(e)s ?

R.F. : Avant tout, parlons des exigences générales qui s'appliquent à l'ensemble des prestations que vous venez de citer Isabelle : le port du masque est obligatoire pour le ou la praticien(ne) et le ou la client(e). La tenue en contact avec le ou la client(e) doit être changée après la prestation. L'asepsie de tous les instruments avec un spray à 70% d'alcool doit être réalisé avant chaque prestation et les produits prélevés sur une spatule, préalablement désinfectée, doivent être déposés dans un contenant intermédiaire préalablement désinfecté.

Pour les enveloppements, la couverture ou le lit chauffant doit être désinfecté selon l'utilisation et bien entendu le film d'enveloppement est à usage unique. Pour les gommages, le retrait se fait avec des gants à usage unique ou avec des gants coton ou éponge lavés à 60°. Pour ces deux soins, nous recommandons que le ou la client(e) prenne une douche avant et/ou après la prestation.

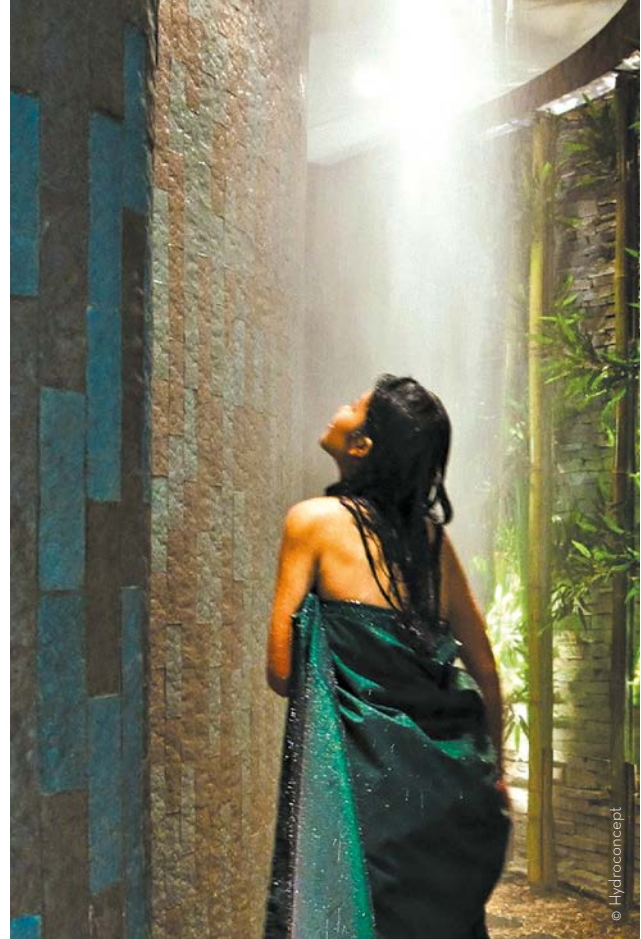
Quant au gommage oriental, s'il est réalisé hors salle vapeur, le soin est autorisé. La table doit être désinfectée avec un spray virucide entre chaque prestation et il est obligatoire de vérifier l'évacuation des eaux pour éviter la stagnation. Le gant de Kessa est à usage unique. Durant la période sanitaire, les massages duo sont interdits, sauf personnes de la même famille, mais sous réserve d'avoir une superficie permettant de préserver la sécurité des praticien(ne)s, à savoir 1,50 mètre entre chaque table et bien sûr 1 mètre de l'autre côté, sans oublier de tenir compte de la largeur de la table, soit environ une largeur minimale de 4,50 à 5 mètres, selon la largeur de la table de soin. Les gommages en hammam collectif sont eux aussi interdits durant la période de crise sanitaire.

Pensez-vous que cette crise sanitaire va inspirer les équipementiers pour développer de nouveaux équipements ou de nouvelles fonctionnalités ?

R.F. : La France est le pays de l'innovation. Je suis confiante dans la capacité de chacun à développer des équipements adaptés à cette nouvelle donne. C'est le consommateur qui va guider nos pas. Comme après toutes les crises de grande ampleur, il change son mode de consommation. Cette crise, assortie du confinement, a fait prendre à chacun la mesure de l'essentiel. Le consommateur qui va revenir dans les Spas ne sera plus le même. Nous l'avons déjà constaté dans les instituts qui ont réouvert le 11 Mai. Il est plus exigeant, très attentif aux gestes barrières et aux normes de sécurité sanitaire. Ce que nous faisons presque en cachette parce que, pour nous, cela ne rentrerait pas dans les codes du luxe, devient soudain une exigence. Des équipements, oui, mais parfaitement désinfectés, sans risque. C'est le maître mot. Oui, il faut se réinventer. Le client post-Covid, dans le monde entier, va chercher la vérité dans l'offre et la sécurité de la prestation. Il faudra donc proposer des équipements performants, confortables, réalisés avec des matériaux nobles, sans ostentation, innovants, efficaces, mais surs. La sécurité de nos dispositifs va devenir le vecteur essentiel de notre future communication. Notre discours doit changer. Il faut apporter de la cohérence dans nos offres, de la rentabilité dans chacun de nos espaces, de la rigueur dans leur gestion. L'épure dans l'offre va devenir la norme.

Pour conclure, quelles sont vos recommandations pour les exploitants afin de gérer au mieux la réouverture des équipements de la zone humide (hors bassins) ?

R.F. : Je rappellerai à chacun que le chef d'entreprise est responsable de ses salariés et responsable de ses clients. Nous l'avons



souligné dans la Norme avec force. Une obligation de prévention du risque de contamination par la Covid-19 pèse sur l'employeur au titre de son obligation de sécurité : obligation d'évaluation du risque professionnel ; obligation d'information des salariés sur l'ensemble des mesures individuelles de prévention à appliquer, notamment les mesures barrières et l'utilisation des moyens de protection ; et obligation de formation des salariés à ces mêmes mesures de prévention. L'entreprise risque d'engager sa responsabilité si elle manque à cette obligation de prévention. La même obligation pèse sur elle si elle manque à ses obligations de prévention des risques sanitaires vis-à-vis de ses clients, et nous ne sommes pas à l'abri de contentieux !

Nous avons l'exemple des instituts. Le premier jour d'ouverture, 7 d'entre eux ont eu droit à une fermeture administrative d'un mois. C'est le plus mauvais des messages que nous pouvions envoyer à un public anxieux et méfiant. Les zones humides collectives, les salles de fitness collectives sont sans aucun doute le talon d'Achille des espaces de bien-être.

Le virus circule encore, il tue encore. Nous devons vivre encore avec lui en nous protégeant et en protégeant nos entreprises.

Si vous écoutez les discours de notre Ministre du Travail et des assureurs, si vous vous penchez sur les directives des ARS, bref si vous portez attention à tous ceux qui ont l'habitude de nous dire ce qu'il faut faire, du haut de leurs certitudes, et nous laissent seuls face à nos responsabilités, vous comprendrez sans doute toute l'attention que nous avons pris à élaborer une Norme raisonnable et protectrice que je vous invite à vous approprier.

« Le client post-Covid, dans le monde entier, va chercher la vérité dans l'offre et la sécurité de la prestation. »

Now let's talk about treatments carried out in the wet area, like body wraps and scrubs, or the traditional hammam ritual. What treatments are possible and how can they be given in complete safety, both for the Spa practitioner and the client?

R.F.: Above all, let's talk about the general requirements that apply to all the services that you have just mentioned, Isabelle. Wearing a mask is obligatory for both the Spa practitioner and the client. The outfit worn by the Spa practitioner and therefore in contact with the client must be changed after each treatment. All the instruments are sterilized with a 70% alcohol spray prior to each treatment and products are applied using a previously-disinfected spatula that is then placed in an intermediary container, which has also been disinfected.

For body wraps, the cover or heated bed must be disinfected after each use and, of course, the wrapping film is only used once. For body scrubs, the product is removed using single-use mitts or with cotton or towelling mitts washed at 60°. We recommend that the client has a shower before and/or after these two treatments.

As for the traditional hammam ritual, the treatment is authorised if it's done

outside the steam room. The table must be disinfected with a virucidal spray between each treatment and it is obligatory to check water drainage to avoid any stagnation. The Kessa mitt is only used once. Scrubs in collective hammams are forbidden during this health crisis.

Do you think this health crisis will inspire equipment manufacturers to develop new equipment or new features?

R.F.: France is the land of innovation. I'm confident in the capacity of everyone to develop equipment adapted to these new circumstances. The consumer coming back to the Spa will no longer be the same. He/she will be more demanding and very attentive to protective measures and health safety standards. What we used to do almost in hiding, because we considered that it did not fall within the codes of luxury, has suddenly become a conspicuous Must. Equipment? Yes, but it must be perfectly disinfected and free of risk. This is key to moving forward. The post-Covid client, worldwide, will be seeking truth in the offering and safety in the services. The safety of our devices is going to be an essential vehicle for communication. Our narrative must change. It is important to bring coherence

to our offerings, profitability to each of our spaces, and finely-tuned discipline in their management. A clearly-outlined offering will become the norm.

To conclude, what recommendations can you give operators so that they best manage the reopening of facilities in the wet area (excluding pools)?

R.F.: I would remind them that the head of the company is responsible for both the employees and the clients. We have emphatically underlined that in the Standard Specifications. An obligation of preventing the risk of contamination by Covid-19 weighs on employers in respect of their obligation of safety: an obligation of professional risk assessment; an obligation to inform employees about all the individual preventive measures to be applied, especially effective barriers and using means of protection; and an obligation to train employees in these same preventive measures. The company risks incurring liability if it fails in meeting this obligation of prevention. The same obligation weighs upon the company if it fails in meeting its obligations of preventing health risks with regard to its clients. We're not immune to the threat of litigation!



Dans de magnifiques salles voûtées en pierres, le Spa du Château de Saint Félix (30), réalisé par Hydroconcept Monaco