



# L'hydrothérapie à l'assaut de la **qualité** totale



La mission de l'Office national du thermalisme et de l'hydrothérapie (ONTH), telle que fixée par le décret-loi n°52 du 06 Juin 2011, consiste en la mise en œuvre de la politique du gouvernement dans le secteur de l'hydrothérapie et des eaux conditionnées. Et c'est dans le cadre de ses attributions, suivi d'exécution des programmes de mise à niveau et des plans de mise en œuvre de systèmes qualité dans les secteurs d'hydrothérapie et des eaux conditionnées, que ce dernier a tenu à instaurer une « Politique Qualité » visant le contrôle de la qualité des services d'hydrothérapie et celle des eaux minérales conditionnées et destinées à la consommation humaine et ce, selon des critères et des normes internationales reconnus.

Ainsi, l'ONTH est doté d'un laboratoire spécialisé dans l'analyse microbiologique et physico-chimique de l'eau, conformément aux normes régissant le secteur, notamment les normes tunisiennes NT09.33-2007 relative aux eaux minérales naturelles et NT09.83-2007 relative aux eaux conditionnées, l'accréditation du laboratoire constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des essais fiables.

### Un laboratoire aux normes internationales

L'accréditation est délivrée par le Conseil national d'accréditation (TUNAC), sur la base de la norme internationale ISO/CEI 17025 «Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais», qui définit les exigences organisationnelles et techniques auxquelles doit se conformer le laboratoire de nature à faire hisser sa cote de fiabilité.

A cette fin, le Laboratoire de microbiologie de l'Office

national du thermalisme et de l'hydrothérapie s'est engagé dans une démarche qualité visant à consolider davantage son rôle en tant qu'expert privilégié auprès des pouvoirs publics, des professionnels et des consommateurs.

Le processus d'accréditation, entrepris activement durant l'année 2011, a abouti, en février 2012, à l'octroi du certificat d'accréditation du Laboratoire de microbiologie de l'Office pour l'analyse des germes totaux à 22°C, des germes totaux à 36°C, des coliformes totaux, des Escherichia Coli et des entérocoques intestinaux dans la matrice des eaux minérales. Pour les essais accrédités, les rapports d'essais sont édités avec le logo TUNAC : preuve de fiabilité des résultats d'essais à l'échelle nationale mais aussi à l'échelle internationale, puisque le TUNAC est signataire des accords de reconnaissance mutuelle avec l'EA (European cooperation for Accreditation) et l'ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) et ce, dans le domaine de l'accréditation des laboratoires d'essais et d'étalonnages.

### Une crédibilité à toute épreuve

D'où l'intérêt pour les clients de l'ONTH. Un produit ou service assorti d'un rapport émis par un organisme accrédité jouissant, dès lors, d'une crédibilité accrue et dont l'acceptation par les marchés est facilitée.

Pour le contrôle du secteur de l'hydrothérapie, l'ONTH se réfère aux textes et normes tunisiens le régissant, en particulier le décret n°3174 en date du 30 novembre 2006 fixant les normes et les conditions de création et d'exploitation des centres de thalassothérapie

- La norme tunisienne NT126.05-2007 : « Services touristiques-Bonnes pratiques en thalassothérapie »
- La norme tunisienne NT126.06-2007 : « Services touristiques-Bonnes pratiques dans les établissements thermaux »

Soucieux de hisser les normes du secteur de la thalassothérapie au rang international, l'ONTH a participé aux travaux du groupe d'étude n°2 « Tourisme de Santé » relatif au comité technique ISO/TC 228 « Tourisme et services connexes » pour l'élaboration des normes internationales dans le secteur de l'hydrothérapie avec ses trois variantes, thalassothérapie, spa du bien-être et spa médical, en coordination avec l'Institut national de normalisation et de la propriété industrielle (INNORPI), l'Office national tunisien du tourisme (ONTT) et les médecins experts exerçant dans le secteur privé de l'hydrothérapie. Tous ces efforts déployés ont été couronnés par l'adoption de la nouvelle norme internationale 17680 relative à la thalassothérapie publiée en mars 2015. Cette nouvelle norme est inspirée de la norme tunisienne NT126.05 : « Services touristiques-Bonnes pratiques en Thalassothérapie ».





# Interview

## Si vous parliez du processus d'élaboration de la nouvelle norme ?

Il y a cinq ans, la Tunisie s'est engagée dans une procédure qui a abouti à la publication, en mars 2015, de la norme ISO 17680. Une norme internationale de certification des centres de thalassothérapie élaborée sur la base d'une norme tunisienne régissant le secteur en Tunisie. A l'occasion de l'élaboration de cette norme, la Tunisie a été le seul pays africain et arabe à gérer le secrétariat d'un comité technique au sein de l'ISO, conjointement avec l'AENOR son homologue espagnol, et ce, dans le cadre d'un accord de partenariat-jumelage. Les travaux se sont déroulés en six rounds.

Espagne - Madrid : 06 - 07 Juin 2011  
Tunisie - Hammamet : 10 - 11 novembre 2011  
Tunisie - Sidi Bou Saïd : 28 - 29 février 2012  
Corée du Sud - Séoul : 20-25 Mai 2012  
Portugal - Porto : 26 - 31 Mai 2013  
Malaisie - Kota Kinabalu : 11 - 14 Février 2014

Tout au long de ces épisodes, le groupe d'experts tunisiens a fait preuve de beaucoup de compétence et de savoir-faire. Ses efforts ont finalement été récompensés par l'adoption de cette norme.

## Quels sont les avantages de la promulgation de la nouvelle norme 17680 ?

Cette norme nous servira de référentiel international pour la certification des centres de thalassothérapie et, par conséquent, d'outil de mise à niveau du secteur de l'hydrothérapie.

De ce fait, elle offre des avantages sur les plans technique, économique et sociétal. Elle contribue à harmoniser les spécifications techniques des produits et prestations des centres, permettant ainsi de renforcer l'efficacité de cette industrie du bien-être et d'aplanir les obstacles qui pourraient, éventuellement, entraver l'exportation de ces services. Elle constitue aussi un gage de confiance pour les curistes qui seront ainsi assurés de bénéficier de produits et prestations sûrs, efficaces et sans danger pour l'environnement. Nous attendons donc de cette nouvelle norme qu'elle contribue à l'optimisation des coûts, à l'amélioration de la qualité, à l'accès à de nouveaux marchés et au renforcement de la satisfaction des

clients. Aujourd'hui, normaliser la qualité des services revient à s'accorder sur des exigences minimales qu'il convient de faire connaître par tous les promoteurs de centres thalasso. Ce qui, sans nul doute, aidera les professionnels à tirer le secteur de la thalassothérapie vers le haut et ce, au bénéfice des curistes. Les centres qui revendiqueront son application se distingueront de ceux non conformes à la norme.

## Quelle stratégie adopter pour la mise en application de cette nouvelle norme ?

L'ONTH a établi un plan d'action avec l'INNORPI fixant les différentes actions devant être entreprises pour intégrer la norme 17680 dans les programmes de mise à niveau des centres de thalassothérapie. Ainsi, des actions de formation pour les corps médical et paramédical actifs sont programmées et un travail de vulgarisation et de promotion est entamé. Les premières actions ont trait à la sensibilisation régionale à la norme ISO 17680 en collaboration avec les intervenants dans le secteur, outre la formation d'un réseau d'auditeurs qualifiés.

## Pourriez-vous exposer davantage le contenu de cette norme ?

Le contenu de cette norme porte sur toute l'activité de thalassothérapie, depuis l'extraction de l'eau de mer jusqu'à la prestation du service au client. Parmi ces points, je peux citer, à titre d'exemple :

- \* L'infrastructure : les locaux d'accueil, de soins et techniques
- \* Les équipements et les moyens utilitaires
- \* Les ressources humaines : la compétence et la formation pour assurer la qualité des services
- \* Les matières premières : l'eau de mer, les boues et les algues, avec leur transport, leur stockage et leur utilisation
- \* Les bonnes pratiques et l'autocontrôle.

## Quelles sont les principales exigences de cette norme ?

La norme internationale ISO 17680 est élaborée suivant une démarche qualité harmonieuse entre l'infrastructure, les équipements, le facteur humain, les bonnes pratiques et les matières premières (les 5 M). Les principales exigences de cette norme concernent l'utilisation de produits naturels, ceux-ci ne devant subir aucun traitement physique ou chimique susceptibles de détériorer leur état naturel, l'eau de mer naturelle, devant être mise à l'abri des altérations physiques, chimiques et microbiologiques, l'établissement, devant veiller à la conservation des caractéristiques spécifiques de la boue propre et de ses éléments constitutifs. Des protocoles de suivi de la qualité du produit doivent ainsi être définis au cours de sa préparation, de sa distribution, etc.

Quant à l'hygiène et à la sécurité, les responsables des centres de thalasso doivent mettre en place les règles et les bonnes pratiques nécessaires à la maîtrise des dangers spécifiques à leurs activités.

Parallèlement, un suivi permanent de la satisfaction des clients doit être assuré. Pour cela, l'établissement est tenu de proposer au client une démarche d'accueil, d'information et de réservation. Une politique pour traiter les réclamations du curiste doit également être fixée.

L'établissement doit prendre les dispositions nécessaires en faveur des curistes pour plus d'efficacité dans les soins, ceux-ci devant être dispensés par un personnel bien formé.

Un plan d'autocontrôle doit être défini, validé, mis en œuvre, vérifié et constamment mis à jour. L'autocontrôle couvre aussi bien les équipements, notamment les appareillages médicaux, que la qualité des prestations, le suivi des incidents et le volet ressources humaines.

# PUB



**Chokri Makhlouf, expert chargé de la normalisation du tourisme de santé à l'INNORPI et secrétaire du groupe international n° 2 de l'ISO TC228 relatif aux « Thalassotherapy Services ».**