



**Nous avons l'honneur de délivrer le Label " SPAS DE FRANCE® " pour l'année 2016/2017 au :**

**SPA DE LA SUISSE NORMANDE DU DOMAINE DE LA POMMERAYE - BIEN-ÊTRE NORMANDIE**

**certifiant ainsi que cet établissement répond aux 4 engagements de notre charte qualité**

**avec une classification de**



#### **ENGAGEMENT N°1 : L' ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE**

- \* L'exploitant d'un spa labellisé, gère son centre dans un cadre professionnel où le client bénéficie d'un accueil personnalisé et d'une prise en charge individuelle pendant toute la durée des soins. Chaque client est unique et doit ressentir cette notion d'exclusivité.
- \* Tout est mis en œuvre pour faciliter la relaxation du client et répondre à ses besoins. La notion de service est indispensable.
- \* Un vestiaire doit être mis à la disposition de la clientèle afin de permettre le déshabillage en toute discrétion, permettant ainsi l'abandon de toutes énergies négatives.
- \* Un kit de linge lui est remis comprenant : 1 peignoir, 1 paire de chaussons (ou un produit équivalent) et 1 serviette.



#### **ENGAGEMENT N°2 : LE DÉCOR ET LE CONFORT DU CENTRE**

- \* Les centres labellisés Spas de France bénéficient d'une décoration raffinée où le bon goût est le maître mot, permettant l'évasion et le voyage.
- \* Les matériaux nobles et naturels sont privilégiés, en harmonie avec la philosophie « SPA », ainsi qu'avec les cinq types d'énergie : bois, feu, terre, métal, eau.
- \* Les centres labellisés disposent d'un environnement calme et empreint à la sérénité.
- \* Les protocoles de soins doivent prévoir une stimulation cohérente de tous les sens (vue = décoration des cabines et des espaces communs, odorat = diffusion de senteurs, ouïe = musique d'ambiance relaxante, goût = dégustation de thé, de tisane ou de jus de fruits), facilitant ainsi la relaxation et le lâcher prise du client.



#### **ENGAGEMENT N°3 : LA QUALITE DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS**

- \* Les Spas de France sont équipés d'un appareillage en bon état, avec des installations bien entretenues où la propreté et l'hygiène sont une préoccupation permanente.
- \* La superficie des cabines est suffisamment importante pour permettre aux praticiens (nes) de circuler autour des tables de soins sans difficulté.
- \* Les tables de massage sont adaptées aux soins du corps et sont d'une largeur minimum de 70 cm.
- \* Un espace détente est toujours à la disposition de la clientèle après les soins, lui permettant le retour progressif à la vie réelle.
- \* L'espace humide est composé au minimum par un hammam, pouvant être complété d'un bain hydromassant, d'un sauna, etc.



#### **ENGAGEMENT N°4 : LE PERSONNEL ET LES SOINS**

- \* Le personnel est qualifié et sensibilisé à la qualité du label.
- \* Sa tenue et sa prévenance à l'égard de la clientèle font l'objet d'une attention toute particulière.
- \* Une formation régulière et permanente est dispensée auprès des praticiens (nes) par les marques de cosmétique ou par tous autres organismes spécialisés dans la relaxation et le bien-être, permettant la bonne délivrance des protocoles de soins.
- \* Les soins proposés sont diversifiés et des nouveautés sont régulièrement mises à la carte.
- \* Les produits cosmétiques utilisés pour les soins doivent être autant que possible d'origine naturelle ou bénéficiant d'un label Bio.
- \* Des associations de soins en « package », sont proposées, permettant de bénéficier de rituels et autres escales.

