



**AQUIO THERMES**  
CLUSTER THERMAL NOUVELLE-AQUITAINE

**ACTION COLLECTIVE**

**Assistance réouverture - gestion risque COVID19**

**INTEGRATION RÉFÉRENTIEL SANITAIRE - SANTE SECURITE AU TRAVAIL  
& ENVIRONNEMENT**

**OPTIMISATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DES ETABLISSEMENTS  
THERMAUX DE NOUVELLE-AQUITAINE**

En partenariat avec



**WILLIAM TERRY  
CONSEIL**

*Ensemble vers l'excellence*

**JUIN 2020**

## CONTEXTE

*Ce projet est une version remise à jour du projet présenté aux adhérents du cluster Aquiothermes avant la crise sanitaire COVID19.*

*Dans le contexte actuel de gestion du risque COVID19, les établissements thermaux se trouvent confrontés à de nombreuses difficultés et notamment des difficultés inhérentes au management des risques en leur sein. Plus que jamais, à l'approche de la réouverture les établissements doivent assurer un management de la sécurité sanitaire rigoureux (risques curistes et risques salariés).*

*Nous avons, pendant la crise, participé à l'élaboration du référentiel sanitaire avec les professionnels du thermalisme ainsi que donné nos avis et directions à l'académie de médecine. Le référentiel est désormais disponible et il s'agit désormais de réaliser les mises en conformité dans les meilleurs délais, en prévision de la réouverture prochaine.*

*Nous avons mis à jour de nombreux points de notre projet d'action collective en tenant compte de ces enjeux et de la nécessité d'être à la fois pragmatique et efficace dans les processus de travail, **de reprise de l'activité** tout en assurant la sécurité de tous.*

Le développement durable, **sous l'angle de la santé et de l'emploi**, reste l'axe central de la démarche et repose essentiellement (mais pas seulement) sur 3 piliers :

- **Produire/Fournir des produits et services sûrs et de qualité** en assurant un suivi efficace de la relation client/curiste/patient
- **Protéger au mieux les hommes et les femmes de l'entreprises** d'un certain nombre de risques inhérents à l'activité et veiller à leur épanouissement dans leur travail
- **Protéger le mieux possible les ressources naturelles et l'environnement** (qui est, de plus, la ressource de l'activité économique)

Déjà engagés depuis de nombreuses années dans la mise en place de Systèmes de Management de la Qualité (avec certification aquacert pour la plupart et ISO 9001 pour certains), les établissements thermaux n'ont pas systématiquement intégré les aspects liés à la Santé / Sécurité des Travailleurs (SST) et à la maîtrise des impacts sur l'environnement dans leurs Systèmes de Management.

Les diverses actualités de cette année amènent à nouveau à ce que les établissements doivent se mobiliser sur ces thématiques comme ils se sont mobilisés dès les années 2000 pour mettre en place des Systèmes de Management Qualité en réponse aux risques bactériologiques dans les établissements.

Les intérêts d'intégrer la sécurité et l'environnement dans un Système de Management « Intégré » (avec la Qualité), sans pour autant viser obligatoirement des certifications, sont évidents et multiples.

- Avoir une veille réglementaire et des évaluations périodiques en interne des risques et impacts, pour anticiper, prévenir, planifier
- Former/encadrer/définir les responsabilités pour les collaborateurs vis-à-vis de la Qualité, de la SST, et de l'environnement ; et ce dans le cadre d'un même système, simple, de procédures et instructions coordonnées par Direction et son responsable/gestionnaire QSE
- Définir une équipe (interne ou externalisée) qui assure des évaluations et audits internes périodiques permettant à la Direction d'évaluer et revoir son Système

## CONTENU DU PROJET

L'objectif est d'intégrer les aspects « **Santé Sécurité au Travail** » et « **Environnement** » dans le Système de Management existant de l'établissement (qui intègre en général depuis longtemps les aspects qualité et sécurité sanitaire).

Il est clair que dans le contexte actuel la priorité sera d'intégrer la **gestion des risques COVID19 dans le Système de management de l'établissement**. Il conviendra, avant toute chose, de vérifier que l'analyse HACCP (et les bonnes pratiques d'hygiène correspondantes) ainsi que le document unique d'évaluation des risques professionnels ont été mis à jour en conséquence et que les mesures de maîtrise du risque sanitaire pour le client et les salariés ont été correctement planifiées.

L'objectif final de la démarche reste la **mise au point d'un Système de Management Intégré** Qualité Sécurité Environnement (SMI QSE) qui pourra aboutir à une certification Aquacert V2 (les nouveaux certificats porteront la mention Qualité - Sécurité -Environnement selon les options retenues), **participant ainsi à la mise en place de la cellule covid de l'établissement**

A l'occasion des journées nationales du Thermalisme 2019 à Jonzac, il a été abordé ces notions de Santé Sécurité au Travail et certains d'entre vous reçut la visite de la CARSAT et ont des plans d'amélioration en cours. L'objectif est de travailler en collaboration avec cet organisme, AUI 0 Thermes et Aquacert pour obtenir un référentiel cohérent avec vos problématiques actuelles sur la partie SST et de profiter de cette opportunité pour intégrer les aspects environnementaux les plus évidents (économies d'eau et de produits, économies d'énergie etc...)

**Une aide de la Région sera allouée**, dans le cadre d'une action collective de AQUI 0 Thermes pour vous soutenir dans la mise en œuvre de cette démarche.

Dans le cadre de cette action, vous pourrez choisir d'intégrer uniquement la dimension SST (vous obtiendrez à terme une certification Aquacert Qualité-Sécurité) ou choisir d'intégrer également l'Environnement (vous obtiendrez à terme une certification Aquacert Qualité-Sécurité-Environnement).

Un consultant sénior WTC aura la charge du projet, de la phase de lancement à la phase finale d'évaluation

Vous trouverez ci-après les étapes envisagées.

## 1.ETAPE 1 LANCEMENT (Démarrage : Juin - durée 1 mois)

- La prestation débutera par 1,5 jours de diagnostic Sécurité Sanitaire et SST <sup>1</sup>(2 jours si environnement retenu) sur le terrain. Cette étape sera l'occasion d'intégrer toutes les préconisations du référentiel sanitaire (Guides de Bonnes Pratiques COVID19 pour la réouverture des établissements thermaux) et d'intégrer la reprise des diagnostics et plans d'actions existants (notamment le plan d'actions SST élaboré en réponse au diagnostic filière de la CARSAT Aquitaine et de l'Inspection du Travail). L'objectif à cette étape sera de mettre en place la planification des actions prioritaires immédiates pour la réouverture ainsi que plan d'évolution des bonnes pratiques à court, moyen, long terme.
- Sur la base de ces éléments, au cours de l'intervention sur site, la Politique Qualité sera rediscutée et le consultant proposera des évolutions vers une « Politique d'Entreprise », plus globale et couvrant les aspects Qualité Sécurité Sanitaire et SST (et environnement éventuellement).
- A l'issue de cette première étape, le consultant finalisera le plan d'action Q/S/(E) et l'adressera au responsable du Système de Management de l'établissement. Ce plan d'action sera essentiellement focalisé sur la remise à jour de l'analyse HACCP et des BPH associées dans le contexte COVID19 ainsi que sur la mise à jour du document unique et des mesures préventives associées. Pour ce qui concerne l'environnement il s'agira de fixer une ou deux actions d'amélioration pouvant générer des économies au niveau de l'établissement (économies d'eau par exemple). La partie réglementation ICPE et respect du code de l'environnement ne sera pas débattu à ce stade. Chaque établissement pourra, consécutivement à cette première action collective, démarrer une démarche de management environnemental complète.
- **Il s'agit de répondre à la directive sur la mise en place d'une cellule COVID-19**

## 2.ETAPE 2 APPROFONDISSEMENT (Démarrage Juillet - durée 4 mois)

### **Mise en œuvre des plans d'actions Sécurité Sanitaire - Intégration de la SST et de l'environnement au Système de Management de l'établissement**

Le responsable du Système de Management de l'établissement aura à sa charge la mise en œuvre des plans d'actions mis au point en collaboration avec le consultant. Le consultant interviendra durant 4 à 6 demi-journées (4 pour Sécurité Sanitaire et SST ; 6 pour Sécurité Sanitaire / SST /Environnement) sur site ou à distance afin d'apporter tout le support nécessaire au responsable du Système.

---

<sup>1</sup> La notion de SST n'intègre pas ici la sécurité du public pour les établissements recevant du public. De plus, seul le personnel, les infrastructures et les équipements de l'établissement thermal seront pris en compte.

Les objectifs de ces étapes :

- **Mettre en œuvre des plans d'actions prioritaires Sécurité Sanitaire**  
Mise en œuvre des procédures COVID19, mise en œuvre d'auto-inspections internes
- **Mise en œuvre des plans d'actions prioritaires SST**
- **Mise en œuvre des plans d'actions environnement - si retenu (économie d'eau, économie d'énergie ou économie de consommables par exemple)**
- **Revue des process thermaux et intégration de la SST et de l'environnement** les processus thermaux seront reparcourus et validés avec le consultant. L'objectif étant d'envisager les activités sur lesquelles il sera nécessaire de faire évoluer le système pour intégrer ou mettre à jour les éléments BPH, SST, ENV.

### 3.ETAPE 3 VALIDATION (Démarrage Novembre - durée 1 mois)

Audits internes / Préparation à l'audit de renouvellement Aquacert et Passage à Aquacert V2 Qualité/ Sécurité (et Environnement si retenu)

Un responsable d'audit (certifié IRCA & Aquacert) sera mandaté pour évaluer l'intégration au niveau des processus thermaux ainsi que pour la vérification de la mise en œuvre des Bonnes Pratiques.

Cet audit interne exceptionnel permettra à la structure de s'étalonner concernant ses nouveaux engagements QSE et de s'assurer de l'avancement des plans d'action prioritaires. Il sera l'occasion de décider si le système à la maturité suffisante pour demander la certification sur les aspects SST et Environnement.

Cet audit servira également de base de travail pour la restitution de l'action collective qui prendra fin début 2021.

### 4.OPTION GESTIONNAIRE/ANIMATEUR QSE

Si nécessaire, et dans l'objectif de soutenir le responsable du Système de Management de l'établissement, le cabinet WTC peut mettre à disposition, sur la durée du projet, un Gestionnaire/Animateur QSE mutualisé qui aura la charge de mettre à jour les documents du Système et d'aider à la mise en œuvre sur le terrain.

Ce format qui a largement démontré son efficacité dans de nombreux établissements et depuis de nombreuses années permet au responsable du Système de Management de l'établissement de libérer son temps pour piloter et orienter les plans d'actions, en s'appuyant sur le Gestionnaire/Animateur pour les tâches de rédaction/mise à jour.

*Option non incluse dans l'offre mise au point pour l'action collective - nous consulter*

## 5.OPTION APPLICATION MOBILE VIJI- CHECK BPH

Nous proposons un outil d'évaluation interne (auto-inspections, audit internes, tournées de vérifications etc..) en application mobile. CHECK BPH permet de réaliser des évaluations périodiques très courtes et efficaces avec des constats terrains pour évaluer la mise en œuvre des bonnes pratiques COVID19 et des bonnes pratiques d'hygiène en général (l'outil sera immédiatement utile pour les mesures COVID et les BPH en général mais pourra rapidement être généralisé pour de nombreuses démarches au sein des thermes (vérifications périodiques d'installations techniques ; de forages, de TAR, de zones de soins et de cabines, de conditions de SST etc...)

CHECK BPH permet de réaliser des évaluations internes sans temps de préparation ni temps de rédaction et de diffusion de rapport (l'inspection se déroule entièrement en mobile (ou tablette) et permet d'éditer en 1 click un rapport construit et documenté que l'on peut partager instantanément en mode PDF ou web. L'application mobile permet également d'affecter des actions ou d'envoyer des alertes en temps réel en cours d'inspection.

*Option non incluse dans l'offre mise au point pour l'action collective - nous consulter*

\*\*\*

Les rapports mobiles

Collection  
**CHECK BPH**

**EVALUATION DES  
BONNES PRATIQUES  
D'HYGIENE  
REPRISE D'ACTIVITE**

**EVALUATION DES BONNES PRATIQUES d'HYGIENE (PLAN HACCP - BPH COVID-19 - REPRISE D'ACTIVITE)**

**CHECK BPH**

- Inspections internes mobiles et partageables avec l'équipe HACCP
- Modèle d'inspection générique COVID Thermalisme
- Mise au point de modèles d'inspection personnalisés (hygiène, technique, Santé Sécurité au travail, environnement etc...)
- Assistance technique par hotline en cours d'inspection
- Formations utilisateurs

**EVALUATION**  
Evaluez en un clic la correcte mise en œuvre de bonnes pratiques

**PHOTOS**

Ajouter des photos directement dans votre rapport

Page 8 sur 9