

# DOCUMENT UNIQUE DE CERTIFICATION

## *Référentiel, Preuves & Protocoles Techniques*



*The Wellness Label, ci-après désigné "le label TWL" ou "TWL"*

*Ce document réunit l'exigence doctrinale, la métrique de notation et les protocoles techniques d'exécution. Toute décision de certification s'appuie exclusivement sur ce corpus unique.*

# SOMMAIRE

LA VISION TWL.....	3
LA QUINTESSENCE DU LABEL.....	3
LE LEXIQUE DE LA DISTINCTION.....	4
GOVERNANCE & DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION.....	5
CHARTRE DE L'EXCELLENCE.....	9
LE RÉPERTOIRE DE L'EXCELLENCE.....	10
LE PARCOURS DE L'ÉLEVATION.....	12
UNE MANUFACTURE DE L'EXCELLENCE.....	14
LE PRISME DE DISTINCTION.....	14
LES RÈGLES DU LABEL.....	15
DIMENSION I : INTÉGRITÉ & SÉCURITÉ.....	18
DIMENSION II : MAÎTRISE & SIGNATURE OPÉRATIONNELLE.....	24
DIMENSION III : GOUVERNANCE & ÉTHIQUE D'ENGAGEMENT.....	30
DIMENSION IV : HOSPITALITÉ & ART DE L'ENCHANTEMENT.....	35
PROTOCOLE TECHNIQUE : PREUVES VIDÉOS.....	41

# LA VISION TWL

## *Un standard d'excellence*

Dans un écosystème du bien-être où l'innovation technologique rencontre l'exigence de l'équilibre et du soin, la certification The Wellness Label s'impose comme le gage de confiance. Notre philosophie repose sur une harmonie rare : l'alliance entre la rigueur scientifique de la sécurité et l'hédonisme d'une expérience sensorielle pure. Cette certification distingue les établissements qui érigent l'éthique en moteur de prestige et garantissent une excellence perpétuelle, assurant l'immuabilité d'une signature d'exception par-delà la singularité de chaque main.

# LA QUINTESSSENCE DU LABEL

## *Une valeur partagée*

Ce référentiel transcende la simple conformité pour s'ériger en un instrument de souveraineté opérationnelle et en un gage de confiance absolue, scellant un pacte inaltérable entre le consommateur et les établissements qui arborent cette distinction :

- **Pour les consommateurs (Visiteurs & Clients) :** La promesse d'un sanctuaire préservé, un lieu où le lâcher-prise est total car la sécurité y est absolue. C'est la certitude de vivre une expérience dont la qualité demeure aussi constante que prédictible.
- **Pour les Dirigeants (Gérants / directeurs de centres de profits / Franchiseur) :** Un levier de distinction stratégique et un bouclier juridique souverain. The Wellness Label anoblit l'image de marque, structure l'organisation interne et offre une visibilité sans faille sur la performance. C'est l'assurance de se démarquer par une intégrité vérifiée, gage de pérennité et de leadership.
- **Pour les Ambassadeurs (Praticiens & Collaborateurs) :** Une reconnaissance de leur statut d'Ambassadeurs de l'excellence. Le label transforme leur expertise technique en une distinction de haut rang, valorisant la précision de chaque geste. Ce processus fédérateur protège leur pratique et sublime leur engagement quotidien ; la quête de preuves devient alors la célébration tangible de leur propre talent.
- **Pour le Marché :** Un sceau d'autorité qui sublime un écosystème merveilleux, source de progrès, de bien-être et de vitalité pour la société tout entière. En célébrant l'univers du soin, de la haute technologie esthétique et du bien-être d'exception comme des vecteurs essentiels d'épanouissement humain, The Wellness Label dessine des horizons de prestige inédits. L'instauration de standards d'excellence devient ici le moteur d'une valeur ajoutée supérieure, transformant l'industrie en un marché plus noble, rayonnant et profondément valorisant, où la performance n'atteint sa pleine mesure qu'à travers une intégrité absolue.

# LE LEXIQUE DE LA DISTINCTION

## *Sémantique The Wellness Label*

Afin de garantir une rigueur millimétrée dans l'application de ce référentiel, voici la définition des termes qui composent l'univers The Wellness Label :

- **The Wellness Label** : Le nom de marque déposé du label, ci-après désigné "le label TWL" ou "TWL"
- **Le Garant** : Désigne le propriétaire exclusif de la marque de garantie et du corpus technique. Il est le concédant de la licence d'exploitation.
- **L'Exploitant** : Désigne la structure mandataire (cessionnaire pour une durée déterminée) chargée de la gestion opérationnelle : commercialisation, promotion, réalisation des audits (AID, AMA, VMA, AVI) et services de valorisation.
- **L'Instance de Certification (Comite ou OCH)** : Instance souveraine dont la mise en place et le choix de la forme (Comité d'experts indépendants nommés ou Organisme de Certification tiers) relèvent de la décision exclusive du Garant. Son indépendance est sanctuarisée par une absence totale de lien hiérarchique ou d'intérêt commercial avec l'Exploitant. Elle est seule habilitée à statuer sur la délivrance, le maintien ou le retrait de la distinction après étude des rapports fournis par l'Exploitant..
- **Propriété Intellectuelle** : L'intégralité du présent Document Unique de Certification (méthodologie, critères, protocoles vidéos) constitue un savoir-faire propriétaire. Son usage est strictement réservé aux établissements engagés dans le parcours de certification et aux OCH licenciés.
- **La Manufacture** : Désigne l'écosystème global (règles, protocoles et rituels d'excellence qui constituent le présent référentiel) formé par le Garant et l'Exploitant pour porter l'excellence TWL. C'est le "mouvement" de haute précision, l'ingénierie du label qui anime et structure l'exigence de qualité au sein de l'établissement.
- **L'Établissement** : Désigne l'entité et le lieu physique audité (institut, centre, studio, clinique, ...) proposant des prestations de bien-être en direct aux consommateurs. Au-delà de l'architecture, il incarne l'entreprise souveraine qui, en adoptant la Manufacture TWL, s'engage à insuffler ces standards au cœur de sa gestion et de son exploitation pour offrir une garantie constante aux consommateurs.
- **Care Partner** : Désigne un établissement professionnel proposant des prestations de bien-être, ayant obtenu la certification TWL Wellness Label, et s'engageant à incarner les standards de qualité et sécurité exigés par la manufacture TWL.
- **Le Visiteur** : Désigne toute personne physique entrant dans l'établissement, qu'elle consomme ou non un acte payant.
- **L'Ambassadeur** : Désigne chaque collaborateur de l'établissement (praticien, coach, réceptionniste, gérant). En tant qu'Ambassadeur de l'établissement, chaque individu porte la responsabilité de la qualité et de la sécurité des prestations et incarne les valeurs de l'établissement et du label.
- **Le Consommateur** : Désigne le client dans sa dimension stratégique et contractuelle. Aligné sur le GWI (*Wellness Consumer*) et le droit international de la consommation. The Wellness Label protège le consommateur en lui garantissant que son investissement (temps et argent) est sécurisé par des standards d'excellence.
- **Le Calibre** : Désigne la structure même du référentiel (Dimensions, Axes, Exigences). Comme pour un mouvement horloger, le "Calibre TWL" assure la régularité et l'exactitude de la performance délivrée.
- **AID (Audit Initial Digital)** : L'audit d'entrée initial, fondé sur la soumission de preuves documentaires (certificats, registres, rapports techniques) via une plateforme sécurisée. Il valide la conformité de la structure invisible de l'établissement (sécurité, gestion) avant toute rencontre physique.
- **AMA (Appel Mystère Annuel)** : Audit de Vigilance Continue mené par appels téléphoniques anonymes et répétés. Il évalue l'expertise conseil, la résonance vocale de l'accueil et la capacité de réassurance à distance.
- **VMA (Visite Mystère Annuelle)** : Audit de Vigilance Continue réalisé par l'immersion anonyme et itérative de consommateurs formés. Il constitue l'épreuve de vérité de l'expérience vécue, testant l'application réelle des protocoles de soin et d'hospitalité.
- **AVI (Audit de Vigilance Inopine)** : Audit de Vigilance Continue réalisé sans préavis par les équipes du label en présentiel. Il vise à vérifier la conformité stricte des éléments non liés à la prestation (Back-office, intégrité des registres de sécurité, maintenance technique).
- **ARA (Audit de Renouvellement Annuel)** : Audit de re-certification intégral qui clôture le cycle annuel de Vigilance Continue. Il valide la pérennité de la souveraineté opérationnelle et exige la mise à jour de l'intégralité du Dossier de Preuves Documentaires.

# GOVERNANCE & DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION

Le présent chapitre définit l'architecture de gouvernance et la répartition des responsabilités régissant l'usage de la marque de garantie The Wellness Label. Ce protocole assure l'étanchéité entre la propriété intellectuelle de la norme et son exécution opérationnelle, tout en garantissant l'unicité de l'image de marque.

## Le Garant : Architecte et Propriétaire du Corpus

La marque de garantie The Wellness Label, ainsi que l'intégralité du Corpus Technique (Référentiel, Métriques de Distinction et Protocoles de Preuves), sont la propriété exclusive de Romain BONNEAU, agissant en qualité de Garant indépendant de la norme.

À titre de personne physique, le Garant assume une responsabilité exclusivement intellectuelle et doctrinale :

- **Ingenierie de la Distinction** : Conception, mise à jour et évolution des critères d'excellence ;
- **Protection de l'Actif** : Défense de l'intégrité de la marque et du droit d'auteur lié au référentiel ;
- **Selection et Habilitation de l'Instance** : Choix souverain, nomination et mandatement de l'Instance de Certification (Comité d'experts ou OCH). Le Garant définit les exigences de compétence, d'éthique et d'impartialité auxquelles les membres ou organismes doivent satisfaire pour être habilités à délivrer la distinction ;
- **Octroi des Licences d'Exploitation** : Délivrance des droits d'usage du référentiel et de la marque à des tiers (Exploitants et Instances) via des licences d'exploitation définissant strictement le cadre et le territoire d'application ;
- **Surveillance de l'Intégrité** : Exercice d'un droit de regard permanent sur la conformité des processus de certification. Bien qu'il ne participe pas à l'exécution opérationnelle des audits, le Garant dispose d'un pouvoir de veto suspensif en cas de non-respect manifeste des protocoles de la Manufacture par un organisme habilité ;
- **Souveraineté du Registre Officiel** : Propriété et contrôle ultime du répertoire numérique des établissements certifiés. Le Garant est le seul maître de la base de données centrale, garantissant ainsi l'intégrité de la liste publique, même en cas de changement d'Exploitant ou de délégation à plusieurs Instances de Certification ;
- **Haute Surveillance de l'Identité Visuelle** : Définition des standards graphiques et des spécificités techniques des supports physiques de certification (trophées, stickers, plaques, etc.). Le Garant exerce un contrôle de second niveau sur l'Exploitant pour s'assurer de la parfaite application de la charte graphique et de la qualité des sources d'approvisionnement.

Conformément aux dispositions de l'article L715-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Garant s'interdit formellement d'exercer une activité de fourniture de services de même nature que ceux certifiés par la présente marque de garantie. Cette stricte séparation entre la détention de la norme et l'exploitation des services garantit l'objectivité et l'indépendance totale du label vis-à-vis des établissements candidats.

# L'Exploitant : Gestionnaire Opérationnel et Mandataire de Marque

L'exploitation opérationnelle, le rayonnement commercial et le développement de l'écosystème The Wellness Label sont confiés à l'Exploitant, agissant en qualité de concessionnaire habilité du Garant.

À titre de structure opérationnelle, l'Exploitant assume une responsabilité de gestion, d'exécution et de promotion :

- **Missions d'Audit et de Contrôle** : Exécution technique et rigoureuse des protocoles de preuves (AID, AMA, VMA, AVI) et établissement des rapports de conformité transmis à l'Instance de Certification ;
- **Animation de l'Ecosystème TWL** : Organisation des cérémonies de remise de trophées, gestion des relations publiques et mise en réseau des membres de la Manufacture via la centrale d'achats et de référencement ;
- **Maîtrise d'Ouvrage Visuelle et Logistique** : Gestion complète de la chaîne d'approvisionnement des supports physiques de certification, incluant le passage des commandes et le contrôle qualité final des trophées et macarons ;
- **Maintenance Technique et Mise à jour du Registre** : Maintenance de la plateforme de gestion et mise à jour opérationnelle du Registre Officiel sous la haute surveillance du Garant, afin de garantir la transparence et l'actualisation en temps réel de la distinction auprès du public.

L'Exploitant agit comme l'ambassadeur opérationnel de la Manufacture sur son territoire de licence. Bien qu'il soit l'unique interlocuteur contractuel des Care Partners pour les services de valorisation, il n'exerce aucun pouvoir décisionnel sur l'octroi du label. Cette étanchéité fonctionnelle entre l'accompagnement (Exploitant) et le jugement (Instance de Certification) garantit l'impartialité absolue de l'acte de certification, excluant toute influence liée aux enjeux commerciaux de l'Exploitant.

*L'Exploitant n'intervient à aucun moment dans le processus de décision de certification, lequel reste la prérogative exclusive de l'Instance de Certification.*

# L'Instance de Certification : Autorité Souveraine et Juge de Paix

L'Instance de Certification (Comité d'Experts ou OCH) constitue le pouvoir judiciaire du label. Elle est le seul organe habilité à transformer un rapport d'audit en une distinction officielle.

À titre d'autorité technique, l'Instance de Certification assume une responsabilité d'arbitrage et de validation :

- **Verdict Souverain de Distinction** : Délibération finale et prononcé de l'octroi, du maintien ou du retrait du label en fonction des scores obtenus et du respect des critères K.O. ;
- **Etancheité Decisionnelle** : Garantie d'une analyse objective, neutre et impartiale, totalement imperméable aux enjeux de développement commercial de l'Exploitant ;
- **Vigilance et Surcontrôle** : Exercice d'un droit de suite permanent sur les preuves justificatives (vidéos, audits administratifs) pour s'assurer que l'excellence déclarée est une vérité opérationnelle ;
- **Sanction de la Non-Conformité** : Pouvoir de suspension immédiate du label en cas de défaillance majeure constatée lors d'un audit de vigilance (AVI) ou d'une rupture du pacte de sincérité ;

- **Souverainete Institutionnelle** : Selon la décision du Garant, cette instance peut prendre la forme d'un Comité d'Experts indépendants ou d'un Organisme de Certification Habilité (OCH) tiers, assurant une évolutivité de la structure vers les plus hauts standards internationaux.

L'indépendance de l'Instance de Certification est la clef de voûte de la valeur du Sceau. En déléguant le jugement final à des experts décorrélés de la sphère commerciale, le label TWL assure aux consommateurs et aux tiers que la distinction repose exclusivement sur une métrologie de la vérité. Le verdict de l'Instance de Certification est sans appel pour l'Exploitant, sanctuarisant ainsi le prestige et l'incorrupibilité du répertoire de l'excellence.

## Le Régime des Concessions et Licences d'Habilitation

L'Exploitant et l'Instance de Certification ne sont pas des mandataires du Garant, mais des tiers autonomes dont les droits et devoirs sont fixés par contrat.

- **Pour l'Exploitant (Concession d'Exploitation)** : L'Exploitant est un licencié de marque et de services. Il développe son activité à ses risques et périls commerciaux. Il a l'obligation de respecter la doctrine de "Haute Facture" définie par le Garant et de n'utiliser que les outils validés par la Manufacture pour la collecte des preuves.
- **Pour l'Instance (Licence d'Habilitation Technique)** :
  - Dans le cas d'un **Comité de Certification**, l'instance exerce sa mission sous la responsabilité déontologique et technique de ses membres experts, mandatés par le Garant. Les membres s'engagent personnellement au respect du secret professionnel et de l'impartialité.
  - Dans le cas d'un **Organisme de Certification Habilité (OCH)**, l'entité exploite le référentiel à ses risques et périls juridiques et professionnels, sous sa propre personnalité morale. Son habilitation est subordonnée à l'utilisation exclusive de la plateforme de scoring et au respect de l'étanchéité fonctionnelle vis-à-vis de l'Exploitant.
- **Contrôle de second niveau** : Le Garant conserve, pour les deux entités, un droit de contrôle permanent sur le respect de la doctrine et des protocoles de la Manufacture, sous peine de retrait immédiat des droits de concession ou d'habilitation.

## L'Identité Physique et les Supports de Distinction

Afin de préserver le prestige et l'homogénéité mondiale du label, le Garant impose un **Standard Unique de Valorisation** dont l'exécution est confiée à l'Exploitant.

- **Exclusivité des Supports** : Les éléments physiques remis aux Care Partners (macarons vitrines, trophées de distinction, certificats sécurisés) doivent être strictement conformes à la charte graphique définie par le Garant.
- **Chaîne d'Approvisionnement Contrôlée** : Pour prévenir toute contrefaçon, l'Exploitant a l'obligation de se fournir exclusivement auprès des **Prestataires Agréés** par le Garant ou d'utiliser les matrices de production fournies officiellement.
- **Numerotation et Traçabilité** : Chaque support physique est doté d'un identifiant unique relié au Registre Officiel, assurant l'authenticité de la distinction.

## Procédure de Recours et Arbitrage

En cas de refus, de suspension ou de retrait de la distinction par l'Instance de Certification, l'établissement (Care Partner) dispose d'un **droit de recours** pour contester la décision.

- **Saisine** : La procédure de contestation doit être impérativement enclenchée via le portail dédié : [www.the-wellness-label.com/appeal](http://www.the-wellness-label.com/appeal) dans un délai de 15 jours calendaires suivant la notification officielle de la décision.
- **Arbitrage technique** : Le Garant instruit le recours en s'appuyant sur une relecture technique des preuves (AID, vidéos) par un expert tiers ou un membre de l'Instance de Certification non impliqué dans l'audit initial. Cette procédure vise à vérifier la stricte conformité de l'audit et de la notation vis-à-vis du présent Document Unique de Certification. La décision finale du Garant, dûment motivée, clôture la procédure de recours et s'impose aux parties.

## Transparence et Registre Public des Habilitations

### Institution et Force Probante du Registre Officiel

Le site web [www.the-wellness-label.com](http://www.the-wellness-label.com) constitue le **Registre Officiel de la Marque de Garantie**. Il centralise et authentifie en temps réel :

- La liste des Instances de Certification (Comités ou OCH) habilitées en vigueur ;
- Le répertoire exhaustif des Care Partners (établissements) titulaires de la distinction.

Toute allégation de certification non mentionnée sur ce Registre Officiel sera considérée comme nulle et non opposable au Garant. Le Registre fait foi pour toute vérification par les tiers et les autorités de régulation.

Pour la sécurité des tiers, seule la liste des organismes officiellement licenciés fait foi. Le Garant décline toute responsabilité pour toute certification qui serait délivrée par un organisme non habilité ou dont la licence serait expirée.

# CHARTRE DE L'EXCELLENCE

## *L'Équilibre de la certitude*

L'adhésion à la certification The Wellness Label n'est pas une simple formalité administrative ; c'est un engagement solennel vers une pratique souveraine du Care. En tant que Care Partner, l'établissement certifié devient le dépositaire d'un standard d'élite mondiale. Il s'engage à incarner l'Idéal de Perfection de la Manufacture, là où la rigueur binaire de la sécurité fusionne avec l'art indicible de l'enchantement.

## LES 5 PROMESSES DU SCEAU TWL

### 1. LE BOUCLIER DE L'INTÉGRITÉ (SÉCURITÉ & CONFORMITÉ)

Le Care Partner garantit un sanctuaire préservé. Chaque infrastructure, chaque technologie et chaque protocole d'hygiène font l'objet d'une surveillance chirurgicale. La conformité n'est plus une contrainte réglementaire, mais une souveraineté technique absolue, offrant au consommateur une sécurité totale et une sérénité profonde.

### 2. LA QUINTESSENCE DU GESTE (MAÎTRISE & EXPERTISE)

L'excellence est ici mesurée, validée et immuable. Les Ambassadeurs TWL sont les garants d'un savoir-faire de haute facture. Chaque acte est le prolongement d'une expertise certifiée, alliant la précision millimétrée des dispositifs technologiques à la fluidité de l'intelligence humaine.

### 3. LA VÉRITÉ DÉONTOLOGIQUE (ÉTHIQUE & TRANSPARENCE)

L'intégrité du label repose sur une loyauté inattaquable envers le consommateur. Le Care Partner s'engage à une transparence tarifaire totale et à délivrer des conseils indépendants, exclusivement dictés par les besoins réels du consommateur. La promesse de résultat est une promesse d'honneur, documentée et véridique.

### 4. L'ARCHITECTURE DES SENS (IMMERSION SENSORIELLE)

L'espace est conçu comme une œuvre de neuro-esthétique destinée à provoquer un lâcher-prise immédiat. De la signature olfactive à l'harmonie acoustique des espaces, chaque détail de l'architecture sensorielle est orchestré pour transformer la visite en une parenthèse d'exception, protégée des nuisances du monde extérieur.

### 5. LA PÉRENNITÉ DU LIEN (LA MÉMOIRE DU CARE)

Le soin est une trajectoire, pas une transaction. Le Care Partner honore l'historique et la singularité de chaque individu. Par un suivi post-acte rigoureux et une attention portée à la mémoire du soin, nous garantissons que chaque retour dans l'établissement soit le témoignage d'une mémoire honorée et d'un accompagnement d'exception..

L'excellence TWL n'est pas un état permanent, mais une discipline renouvelée. Pour garantir l'infailibilité de ce pacte, le Care Partner accepte de soumettre son établissement à un protocole de contrôle continu (AID, AMA, VMA, AVI, ARA).

# LE RÉPERTOIRE DE L'EXCELLENCE

## Les univers certifiés

The Wellness Label certifie l'excellence des établissements physiques délivrant des prestations de bien-être en direct aux consommateurs. Cette démarche définit l'excellence par la maîtrise technique des actes et non par l'exclusivité sociale. Chaque Établissement, en tant qu'entité économique et humaine, est audité selon une adaptation du Calibre respectant ses spécificités techniques et ses rituels propres, parmi 8 Univers Majeurs. Cette certification TWL Wellness Label s'appuie scrupuleusement sur la classification du Global Wellness Institute (GWI) pour garantir une légitimité internationale. Elle permet ainsi d'identifier précisément le périmètre de certification de chaque Care Partner en totale harmonie avec l'économie mondiale du bien-être.

## La matrice d'éligibilité : Nomenclature

L'audit porte sur les axes communs [ALL] et sur les exigences spécifiques à chaque univers activé (balises [TECH], [MED], [SPA]).

Code	Secteurs de Distinction (Standards Officiels GWI)	Périmètre d'Application (Typologie & Actes de Référence) Liste non exhaustive	Philosophie de l'Expérience TWL	Standards de Souveraineté Technique
[1]	<b>Beauté &amp; Soins Personnels</b> ( <i>Personal Care &amp; Beauty</i> )	Instituts de beauté, Réseaux spécialisés (Onglerie, Regard), Centres de dermopigmentation, Cliniques d'esthétique, Instituts de massage	Esthétique de pointe et architecture du visage/corps.	Dispositifs certifiés (MDR Annexe XVI), preuves d'innocuité, actifs titrés, protocoles manuels maîtrisés.
[2]	<b>Activité Physique</b> ( <i>Physical Activity</i> )	Studios de coaching, Clubs de fitness & Gyms, Centres de Yoga & Pilates, Académies de mouvement (Entraînement encadré individuel ou collectif).	Ingénierie du mouvement et performance encadrée.	Biomécanique de précision, posturologie scientifique, monitoring de la charge, récupération active.
[3]	<b>Spas, Sources Thermales &amp; Minérales</b> ( <i>Spas / Thermal &amp; Mineral Springs</i> )	Spas hôteliers, urbains et de destination, Centres de thalassothérapie, Stations thermales, Hammams & Bains (Hydrothérapie, rituels humides).	Rituels de l'eau et immersion sensorielle profonde.	Maîtrise microbiologique, ultrafiltration, ingénierie hydraulique, rituels humides.
[4]	<b>Santé Publique, Prévention &amp; Médecine Personnalisée</b>	Centres de Bio-hacking, Cliniques de longévité & régénération, Hubs de récupération (Cryothérapie, Caisson hyperbare, Photobiomodulation).	Science de la régénération et bio-hacking.	Technologies de performance, calibrage rigoureux des paramètres, capteurs de sécurité redondants.
[5]	<b>Bien-être Mental</b> ( <i>Mental Wellness</i> )	Centres d'isolation sensorielle (Flottaison), Centres du sommeil, Espaces de méditation & Mindfulness, Havres de déconnexion (Neuro-acoustique).	Sanctuaire de l'esprit et équilibre cognitif.	Isolation neuro-acoustique (>45dB), protocoles neurosciences, environnement sans COV.
[6]	<b>Médecines Traditionnelles &amp; Complémentaires</b>	Hubs de santé intégrative, Cabinets de thérapies (Ostéopathie, Naturopathie, Acupuncture, Sophrologie, Hypnose).	Approches holistiques et équilibre naturel.	Evidence-Based Practice (EBP), traçabilité des actes, déontologie des ordres, titres État/RNCP.

[7]	<b>Tourisme de Bien-être</b> <i>(Wellness Tourism)</i>	Hôtels & Resorts Wellness, Lodges de ressourcement, Retraites de transformation & Croisières de santé (Séjours immersifs).	Expériences immersives de transformation.	Éclairage circadien, matériaux bio-sourcés, hospitalité 24/7, intégration des données de santé.
[8]	<b>Alimentation Saine, Nutrition &amp; Perte de Poids</b>	Centres de cure & Jeûne, Gastronomie santé, Concept-stores nutritionnels, Programmes de gestion métabolique.	Art de nourrir et pureté physiologique.	Analyses biologiques de précision, compléments grade pharma, traçabilité de la chaîne nutrilogique.

## L'intransigeance TWL : Clauses d'exclusion

La Manufacture TWL rejette les modèles dégradant la valeur du "Care". Sont formellement exclus :

- **Standardisation Appauvrie & Flux de Masse** : Établissements privilégiant exclusivement le volume sans encadrement ou accompagnement qualifié (individuel ou collectif). Toute structure dont l'organisation ne permet pas une vigilance experte à chaque étape du parcours est jugée incompatible.
- **Carence de Vigilance & Libre-Service** : Usage autonome de technologies (ex: solariums, cryo, fitness) sans supervision active d'un Ambassadeur.
- **Obscurité Technique & Defaut de Traçabilité** : Dispositifs non certifiés (MDR/ISO), produits opaques ou protocoles sans preuves cliniques.
- **Conformité Réglementaire & Responsabilité des Pratiques** : Le Label décline toute responsabilité en cas de zones d'ombre juridiques ou conflits d'ordres. L'établissement est l'unique responsable de sa conformité légale.

## Le statut d'ambassadeur référent

Pour chaque univers, l'établissement désigne un Ambassadeur Référent. Garant de la signature, il justifie des titres requis, assure la formation continue et valide l'accréditation interne de l'équipe.

**"L'excellence n'est pas un luxe, c'est un standard de qualité et sécurité"**

# LE PARCOURS DE L'ÉLEVATION

## *Souveraineté et vigilance*

L'obtention du Label TWL n'est pas une finalité, mais le début d'un engagement sacré envers une excellence sans concession, intégralement dévolue à la sérénité et à l'épanouissement du consommateur de prestations de bien-être. Pour garantir l'intégrité de notre distinction, nous avons conçu un parcours d'audit hybride, mêlant rigueur technologique et immersion sensorielle.

## 1. La Genèse : L'Audit de Transparence Digitale (AID)

Tout commence par l'AID. Cette étape est initiée et coordonnée par l'Exploitant, qui assure l'ouverture du dossier et l'accès à la plateforme sécurisée. Une fois l'accès établi, l'Instance de Certification assure le pilotage technique : suivi des dépôts, relances auprès de l'établissement et contrôle rigoureux des preuves soumises. Le dirigeant soumet les preuves tangibles de sa conformité (certificats, registres, rapports techniques). C'est l'examen de la structure invisible, garantissant que les bases de la sécurité et de la gestion sont d'une solidité absolue avant toute rencontre physique. Le verdict initial de certification est rendu par l'Instance de Certification à l'issue de cette phase.

## 2. L'Épreuve de Vérité : L'Immersion Mystère (AMA & VMA)

Une fois la structure validée, le label prend vie à travers l'expérience réelle, captée par des rituels d'évaluation réguliers répartis sur l'année. Les rapports de ces rituels sont intégrés au dossier de l'établissement géré par l'Exploitant. Leur transmission à l'**Instance de Certification** est conditionnée par la détection d'une anomalie majeure nécessitant une décision disciplinaire immédiate.

- **Les Appels Mystères (AMA)** : Expertise conseil et résonance vocale. Répétés à plusieurs reprises, ils évaluent la résonance de l'accueil, l'éloquence du conseil et la capacité de réassurance à distance.
- **Les Visites Mystères (VMA)** : Test binaire de l'expérience vécue. Elles constituent l'épreuve de vérité par l'immersion anonyme et itérative. Des consommateurs formés par la Manufacture évaluent l'établissement sur les exigences TWL.
- **L'Audit de Vigilance Inopine (AVI)** : Enclenché par l'**Exploitant** suite à une problématique identifiée lors d'un AMA ou VMA, l'AVI vise la concordance technique sur site. Sans fréquence fixe, ces contrôles surprises vérifient la conformité stricte (Back-office, maintenance, sécurité).

**Régime d'escalade** : Si la problématique est avérée lors de l'AVI et qu'elle nécessite un correctif majeur, une suspension ou une annulation du label, le rapport complet est transmis instantanément à l'Instance de Certification pour verdict. En l'absence de problème critique, l'ensemble des rapports est archivé et porté à la connaissance de l'Instance lors du renouvellement annuel.

Pour garantir la pureté des contrôles mystères, l'établissement ignore la date et l'auteur de ces visites ; toutefois, il reçoit ultérieurement un rapport exhaustif et un compte rendu de distinction, piliers essentiels de son pilotage qualité et de son maintien au plus haut rang.

## 3. Le Jugement de la Pérennité : L'Audit de Renouvellement Annuel (ARA)

Après une année de Vigilance Continue (AMA, VMA, AVI), l'établissement doit faire la preuve de sa souveraineté pérenne. L'Audit de Renouvellement Annuel (ARA) est l'épreuve de vérité finale : il ne s'agit plus d'un simple contrôle ponctuel, mais de la re-certification complète de la structure et de l'expérience vécue.

L'ARA valide que l'excellence est devenue une culture d'entreprise durable. À cette occasion, l'Instance de Certification prend

connaissance de l'intégralité des rapports de vigilance de l'année écoulée. L'ARA exige l'actualisation de l'intégralité du Dossier de Preuves Documentaires pour garantir la conformité aux dernières normes, scellant le pacte de confiance pour une année supplémentaire sous la validation souveraine de l'Instance.

## 4. Le Cycle de l'Excellence Perpétuelle

The Wellness Label est une distinction vivante et annualisée.

- **Audit Initial (AID)** : Marque l'entrée officielle dans le cercle d'excellence, validée par l'Instance de Certification.
- **Vigilance Continue (AMA / VMA / AVI)** : Tout au long de l'année, des contrôles opérés par l'**Exploitant** assurent que l'excellence demeure constante. Les rapports sont centralisés au dossier et transmis à l'Instance uniquement en cas de non-conformité majeure.
- **Renouvellement Annuel (ARA)** : Chaque année, l'établissement renouvelle son certificat par un nouvel audit intégral incluant la revue de l'historique de vigilance par l'**Instance de Certification**.

## L'ÉCOSYSTÈME DE SOUTIEN

### *La manufacture The Wellness Label (TWL)*

L'obtention du Sceau n'est pas une finalité, mais le point d'entrée dans un écosystème de haute performance. La Manufacture TWL déploie un ensemble de services exclusifs conçus pour accompagner le Care Partner dans la pérennisation de son excellence.

## Rayonnement & Visibilité Institutionnelle

Chaque établissement certifié bénéficie d'une mise en lumière stratégique :

- Le Registre Officiel : Référencement sur l'annuaire des établissements d'excellence labellisés.
- Canaux de Diffusion : Mise en avant sur l'écosystème digital TWL (Réseaux Sociaux, Newsletters, Relations Presse).

## Ingénierie de Valorisation

La Manufacture fournit les attributs physiques et digitaux de la réussite :

- Le Sceau de Distinction : Trophée numéroté, macarons de vitrine et certificats sécurisés.
- Le Kit Média "Care Partner" : Ressources graphiques et chartes de langage pour magnifier la distinction auprès des clients et collaborateurs.

## Club des Pairs

Le label TWL anime une communauté d'établissements partageant les mêmes valeurs d'exception. Cet accès inclut :

- Le Club TWL : accès à des événements (séminaires, webinaires et rencontres) entre décideurs du secteur.
- Partage de Bonnes Pratiques : Réseautage et partage de retours d'expérience exclusifs sur les standards du marché.

## Accompagnement à la Performance

Pour maintenir et élever le niveau de performance et d'excellence, la Manufacture propose aux établissements certifiés des services complémentaires :

- L'Academy : Accès à des modules de formation (e-learning et workshops) dédiés à la performance et l'excellence opérationnelle.
- Le support Conseil : Discuter avec nos experts, dès que vous avez une question d'ordre stratégique ou opérationnel, pour lever vos doutes et sécuriser vos décisions.
- Les Programmes de Coaching : Nos experts vous coachent étapes par étapes, lors de sessions en one-to-one, adaptées à vos objectifs et problématiques stratégiques

Les services d'accompagnement décrits ci-dessus, sont proposés en option, sous forme d'abonnement mensuel.

## Catalogue d'Avantages Privilèges

Le statut de Care Partner certifié ouvre l'accès à des conditions tarifaires et des offres exclusives négociées par l'Exploitant auprès d'un panel de fournisseurs et partenaires agréés, sélectionnés pour leur alignement avec les standards de la Manufacture.

*Note : Les conditions juridiques et les modalités détaillées de ces services sont régies par le Règlement Général de Certification.*

# UNE MANUFACTURE DE L'EXCELLENCE

## *Architecture et Hiérarchie*

Le référentiel TWL repose sur une structure symétrique de haute précision, le **Carre de l'Excellence** (4 Dimensions chacune constituées de 4 Axes d'Excellence), où chaque niveau de lecture reflète une exigence de rang supérieur :

- **Dimension** : Le périmètre stratégique majeur. Chaque Dimension est la clef de voûte d'un domaine d'expertise.
- **Axe d'Excellence** : Le levier opérationnel. Chaque Dimension est déclinée en 4 Axes d'Excellence thématiques.
- **Exigence de Distinction** (critère): L'unité de mesure finale. Chaque exigence est le témoin d'une quête de perfection.

### Le Carre de l'Excellence : Les Quatre Dimensions

- **Dimension I : Intégrité & Sécurité** (Le Bouclier) — *Le Fondement de la Sérénité.*
- **Dimension II : Maîtrise & Signature Opérationnelle** (L'Art du Geste) — *La Standardisation de l'Excellence.*
- **Dimension III : Gouvernance & Ethique d'Engagement** (La Conscience) — *L'Âme de l'Établissement.*
- **Dimension IV : Hospitalité & Art de l'Enchantement** (L'Aura) — *L'Expérience Sensorielle.*

# LE PRISME DE DISTINCTION

## *Légende du Système de Valorisation*

- **[ALL]** : *Le Langage Commun.* Le socle d'exigences partagé par tous les partenaires certifiés, définissant le standard de l'excellence The Wellness Label.
- **[Si app.]** : *L'Exigence Contextuelle.* Standards subordonnés à la technologie ou à la configuration, avec précision du type d'établissement concerné (correspondance aux numéros indiqués dans la partie "le répertoire de l'excellence").
- **K.O.** : *L'Intransigeance Éthique.* Un point de rupture d'intégrité non négociable. Toute déviance entraîne la suspension immédiate du label.
- **Majeur** : *Le Chemin vers la Perfection.* Un engagement indispensable à l'obtention et au maintien du label. Chaque critère est une composante essentielle de la signature de distinction de l'établissement.

# LES RÈGLES DU LABEL

## *Certification ou Refus, Maintien ou Révocation*

### Conditions d'Octroi du Label (Audit Initial Digital - AID)

*Le droit d'usage du Sceau et la délivrance du certificat ne sont effectifs qu'après validation par L'Instance de Certification et paiement de la redevance de licence auprès de l'Exploitant.*

#### Obtention Standard :

L'obtention de The Wellness Label au statut Standard n'est pas un seuil, mais la pleine consécration de l'excellence et la validation d'une souveraineté opérationnelle inattaquable. Cette certification, accordée dès l'Audit Initial Digital (AID), repose sur deux piliers qui attestent d'une maturité d'excellence :

1. **Le Bouclier de l'Intégrité est Absolu (100% K.O.)** : La validation de **100% des Critères Eliminatoires (K.O.)** certifie que l'établissement a fait de la sécurité non pas une conformité, mais une éthique de gestion inaltérable. Cela signifie que toutes les exigences liées au Bouclier de l'Intégrité (Dimension I : sécurité civile, sanitaire, traçabilité juridique) sont parfaitement intégrées et vérifiées. L'établissement est un sanctuaire inviolable où le risque est éradiqué, garantissant au consommateur une sérénité profonde et immédiate.
2. **L'Excellence Opérationnelle est Atteinte (>80% Majeurs)** : L'atteinte d'un score de **>80% des Critères Majeurs** prouve que l'établissement transcende la simple bonne pratique pour incarner la **Quintessence du Geste** (Dimension II) et l'**Art de l'Enchantement** (Dimension IV). Ce seuil signifie que la standardisation des protocoles, l'expertise technique des Ambassadeurs, l'architecture sensorielle et les rituels d'hospitalité sont déjà maîtrisés et homogènes. L'établissement est ainsi reconnu comme un dépositaire d'un standard d'élite mondiale, où la qualité de l'expérience est à la fois constante et prédictible.

En conséquence, l'obtention Standard du Label TWL est la reconnaissance que l'établissement est d'emblée un **Care Partner** pleinement souverain. Il démontre une excellence complète et pérenne, témoignant d'une maturité managériale et d'un engagement total envers les standards de la Manufacture TWL.

#### Obtention Temporaire

Ce statut est argumenté par trois piliers qui garantissent la sécurité et la progression rapide de l'établissement :

1. **L'Intransigeance Ethique est Assurée (Sécurité Totale)** : L'obtention temporaire est conditionnée par la validation de **100% des Critères Eliminatoires (K.O.)**. Cela signifie que les fondations de l'intégrité, de la sécurité et de la protection du consommateur (telles que les registres de sécurité, les protections oculaires, ou les consentements éclairés) sont déjà parfaitement en place. La tolérance zéro sur les points de rupture non négociables est maintenue.
2. **Un Socle de Qualité Opérationnelle est Atteint** : L'établissement démontre une performance de base en atteignant un score minimal **> 60% des Critères Majeurs**. Ce résultat confirme que l'essentiel des protocoles de distinction et d'expertise (Dimension II, IV) est fonctionnel, même si l'établissement n'a pas encore atteint le seuil d'excellence standard requis de **>80%**.
3. **Un Cadre Rigoureux de Perfectionnement est Declenche** : L'octroi d'un statut temporaire est intrinsèquement lié à l'exécution sans délai d'un **Plan d'Action Corrective (PAC)**. Ce plan constitue un engagement formel du Care Partner à mettre en œuvre les remédiations nécessaires pour atteindre le seuil d'excellence requis (>80% des critères Majeurs) dans un délai strict de 90 jours. L'instruction technique de ce plan et la validation de sa mise en œuvre opérationnelle sont assurées par l'Exploitant. Toutefois, la levée définitive des réserves et la mutation du statut vers une certification standard restent soumises au jugement souverain de l'Instance de Certification, après examen du rapport de conformité final.

En résumé, le Label est accordé temporairement parce que l'établissement a prouvé son intégrité (0 K.O.) et sa volonté d'excellence (>60% Majeur), et qu'il s'est soumis à un protocole de **vigilance renforcée de 90 jours** visant à concrétiser l'amélioration continue.

## Conditions de Maintien du Label (AMA / VMA / AVI/ARA)

*Le droit d'usage du Sceau et la délivrance du certificat ne sont effectifs qu'après validation par L'Instance de Certification et paiement de la redevance de licence auprès de l'Exploitant.*

### Maintien Standard :

Le maintien du Label TWL au statut **Standard** est la preuve la plus solide de la souveraineté opérationnelle d'un Care Partner. Il ne s'agit plus de l'atteinte ponctuelle d'un seuil (comme lors de l'obtention initiale), mais de la validation d'une **Excellence Perpétuelle**, attestée sur la durée par le cycle de contrôle continu (AMA, VMA, AVI, ARA).

Ce statut de maintien standard est l'argumentation d'une infaillibilité devenue discipline, reposant sur deux certitudes inaltérables :

1. **L'Intégrité Éthique est Perenne (Zero Rupture K.O.)** : Le maintien standard exige **0 Critère Eliminateur (K.O.)** après des mois de vigilance continue. Cette performance garantit que les Audits Mystères (VMA/AMA) et Inopinés (AVI) n'ont détecté aucune déviance dans les domaines de la sécurité, de l'intégrité ou de l'éthique déontologique (Dimension I et III). L'établissement est un sanctuaire vérifié dont le Bouclier de l'Intégrité est constamment maintenu à son niveau le plus haut, offrant aux consommateurs une garantie absolue contre tout risque.
2. **La Maîtrise Opérationnelle est Institutionnalisée (>80% Majeurs)** : La constance du score à **>80% des Critères Majeurs** prouve que l'Art du Geste et l'Architecture de l'Enchantement (Dimension II et IV) sont devenus des réflexes institutionnels. Les protocoles de soin, l'hospitalité d'élite et l'hyper-personnalisation ne sont plus des efforts, mais les standards quotidiens appliqués par chaque Ambassadeur, quel que soit l'auditeur. Le maintien standard confirme que l'excellence n'est plus dépendante d'un individu, mais est intégrée à la Manufacture de l'établissement.

En conclusion, le maintien Standard du Label TWL est le sceau qui consacre l'établissement comme un Care Partner de référence. Il démontre que la rigueur de l'obtention initiale a été transformée en une culture d'entreprise durable, assurant une qualité d'expérience constante et prédictible pour le consommateur, année après année, sous l'autorité du label.

### Maintien Temporaire :

Le maintien temporaire du Label n'est pas un aveu de faiblesse, mais la formalisation d'une **Période de Vigilance de 90 jours** qui valide la capacité du Care Partner à mobiliser sa souveraineté managériale sous une pression contrôlée. Ce statut démontre que l'établissement, bien qu'ayant connu une rupture ponctuelle dans son Excellence Perpétuelle, est capable de réagir immédiatement et de s'engager dans un Plan d'Action Corrective (PAC) rigoureux.

Ce maintien temporaire est justifié par trois fondamentaux qui séparent la déviance corrigible de la défaillance totale :

1. **La Rupture K.O. est Circonscrite et Traitable** : L'établissement est maintenu parce que la défaillance sécuritaire ou éthique (Critères K.O.) est limitée à **entre 1 et 3 points de rupture**. Cette tolérance minimale reconnaît que l'établissement n'a pas atteint le seuil critique (au-delà de 3 K.O.) qui entraînerait la suspension immédiate du Label. Le maintien temporaire est donc un acte de confiance conditionnel : il met en place une alerte maximale avec l'objectif non négociable d'atteindre **0 K.O. dans les 90 jours**.
2. **Le Socle Opérationnel Reste Solide** : Malgré les manquements relevés, l'excellence technique et le protocole de distinction (Critères Majeurs) restent performants, avec un score maintenu **> 60%**. Ce score prouve que l'Art du Geste et l'Architecture de l'Enchantement n'ont pas fait défaut dans leur majorité, mais nécessitent un réalignement urgent.
3. **L'Engagement à la Conformité est Contractuel** : L'Engagement à la Conformité est Contractuel : La période de 90 jours accordée en cas de défaillance ponctuelle lors d'un contrôle de vigilance ou d'un renouvellement n'est pas une simple mise à l'épreuve, c'est l'activation d'un Plan d'Action Corrective (PAC) contraint. L'établissement doit prouver, sous un contrôle de conformité

final, qu'il a non seulement éliminé les critères K.O. identifiés, mais qu'il a aussi ramené son score Majeur au seuil d'excellence requis ( $\geq 80\%$ ). Le suivi opérationnel et l'audit de vérification sont réalisés par l'Exploitant, mais la décision finale de maintien de la certification ou de retour au statut standard appartient exclusivement à l'Instance de Certification.

En somme, le maintien temporaire est une mesure de responsabilité augmentée. Il sanctionne la déviance tout en offrant à l'établissement l'opportunité de démontrer que l'excellence TWL est une culture durable et non un succès accidentel. L'échec à corriger la trajectoire dans les 90 jours mène, sans appel, à la révocation.

## Conditions de refus du Label (AID)

*Le refus de Labellisation à l'issue de l'Audit Initial Digital (AID) est une mesure de protection et d'intégrité de la Manufacture TWL. Il signifie que l'établissement n'a pas atteint le niveau de conformité minimal requis pour garantir une expérience sécurisée et de qualité, même temporairement, ce qui bloque l'entrée dans le cycle de l'Excellence Perpétuelle.*

*Le Label est refusé par l'Instance de Certification dès lors que l'une des conditions réhabilitaires suivantes est constatée :*

- 1. Non-Respect de l'Intransigeance Ethique (Rupture K.O.) :** La présence d'un **seul Critère Eliminateur (K.O.)** ou **plus** lors de l'AID est une cause de refus immédiat et sans appel de la certification. Cette rupture de l'Intégrité (Dimension I et III) signale une faille dans la sécurité, la protection du consommateur ou l'éthique déontologique. Pour la Manufacture TWL, la sécurité n'étant pas négociable, toute défaillance à ce niveau prouve que l'établissement n'est pas encore un "sanctuaire" digne de la confiance absolue requise.
- 2. Absence de Socle Opérationnel Minimum (Score Majeur < 60%) :** Si le score obtenu sur les Critères Majeurs est **inférieur à 60%**, le Label est refusé. Ce seuil marque l'incapacité de l'établissement à démontrer le socle opérationnel (Maîtrise du Geste, Hospitalité) nécessaire pour se distinguer. Un score aussi bas signifie que la majorité des protocoles fondamentaux (Dimension II et IV) ne sont pas encore intégrés. Par conséquent, l'établissement ne possède pas la structure interne suffisante pour s'engager de manière crédible dans le Plan d'Action Corrective (PAC) de 90 jours, le risque de non-conformité au terme de la période étant jugé trop élevé.

En conclusion, le refus de Labellisation (AID) n'est pas une exclusion définitive, mais le signal que l'établissement doit d'abord internaliser les standards de sécurité et consolider son socle opérationnel pour pouvoir postuler à nouveau, la Manufacture TWL ne pouvant labelliser que le commencement d'une excellence vérifiable et structurée.

## Conditions de révocation du Label (AMA / VMA / AVI/ARA)

La révocation du Label TWL est l'acte final qui met un terme à l'engagement de Care Partner. Elle est prononcée par l'Instance de Certification suite à l'échec à maintenir les deux piliers fondamentaux (Sécurité et Excellence Opérationnelle) identifiés au cours du cycle de contrôle continu (AMA, VMA, AVI) ou renouvellement (ARA) et représente l'échec total à maintenir les deux piliers fondamentaux du Label.

*Ce retrait est une sanction impérative de la Manufacture TWL, justifiée par deux scénarios qui compromettent irrémédiablement la confiance du consommateur et l'intégrité du marché :*

- 1. Suspension Immédiate pour Défaillance Critique (Rupture Massive K.O.) :**  
La règle d'**Intransigeance Ethique** est appliquée sans délai : le constat de **plus de 3 Critères Eliminateurs (K.O.)** lors de n'importe quel audit fait l'objet d'une saisine immédiate de l'Instance de Certification. La suspension immédiate, suivie de la révocation subséquente du Label, est alors prononcée par ladite Instance lors de l'examen formel du dossier de défaillance. Ce niveau de défaillance (sécurité civile, traçabilité juridique, protection sanitaire) indique une perte de contrôle managérial et une exposition intolérable du consommateur au risque.

## 2. Revocation pour Échec a l'Amelioration (Non-Correction après 90 jours) :

La révocation est prononcée par l'Instance de Certification lorsque l'établissement, placé en statut de Maintien Temporaire, échoue à honorer son PAC. Si, à l'issue de l'audit de vérification réalisé par l'Exploitant au terme de la période de vigilance, l'établissement ne parvient pas à éliminer l'intégralité des K.O. relevés et/ou à atteindre à nouveau le seuil de  $\geq 80\%$  des Critères Majeurs, le dossier est transmis à l'Instance de Certification qui acte le retrait définitif du Label.

Cet échec prouve l'incapacité de l'établissement à se ressaisir et à réintégrer la discipline de l'Excellence Perpétuelle. Le Label ne peut être maintenu si l'établissement ne démontre pas la souveraineté nécessaire pour garantir une qualité constante et prédictible après avoir été explicitement alerté et mis sous période de probation.

En conclusion, le retrait du Label est la conséquence inéluctable d'une rupture soit **massive et immédiate** de la sécurité (plus de 3 K.O.), soit **chronique et non corrigée** du standard d'excellence (échec du PAC de 90 jours). Cette fermeté est le garant de la valeur et de l'autorité du label sur le marché.

# DIMENSION I : INTÉGRITÉ & SÉCURITÉ

## Conformité Légale, Sécurité Civile & Hygiène Sanitaire

### Le fondement de la sérénité

Dans l'univers de la haute certification, la sécurité n'est pas une simple contrainte technique, c'est le socle éthique indispensable à toute promesse d'exception. Sans la certitude absolue d'une protection physique et sanitaire, le lâcher-prise du consommateur est impossible. Cette dimension audite les piliers invisibles de l'établissement : sa capacité à être un refuge inviolable. Pour le consommateur, c'est la levée immédiate des verrous mentaux ; pour le dirigeant et les experts du marché, c'est l'affirmation d'une responsabilité sans faille qui anoblit l'ensemble de l'industrie par une rigueur exemplaire.

### I.1. Sécurité incendie & architecture ERP

**Objectif :** Ériger l'établissement en sanctuaire inviolable. Cet axe garantit que la structure physique est un bouclier protecteur pour le consommateur, qu'il s'agisse d'un ERP de grande capacité ou d'un cabinet de ville. La rigueur ici est le socle de la confiance et la protection juridique absolue du gérant.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
I.1.a	<b>Registre Secu</b> [ALL]	Registre de sécurité présent, complété et signé pour l'année N.	<b>PDF :</b> Scan intégral des 5 dernières pages complétées (incluant visas de maintenance et direction).	<b>AID :</b> Analyse experte du scan pour valider la continuité des dates et l'absence de réserves critiques. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> Vérification de la présence physique de l'original et concordance parfaite avec les scans fournis.	K.O.  0 Tol.
I.1.b	<b>Moyens Secours</b> [ALL]	Extincteurs adaptés (Eau/CO2), vérifiés < 12 mois, plombés et accessibles.	<b>Video 1 :</b> Zoom net sur le plomb d'intégrité et l'étiquette de maintenance.  <b>PDF :</b> Plan d'évacuation localisant précisément chaque appareil.	<b>AID :</b> Validation de la date de validité via la vidéo et vérification de la cohérence de la répartition sur plan. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Constat de visibilité immédiate et d'absence d'obstruction (ne doivent pas être cachés). <b>AVI :</b> Vérification physique des plombs, des manomètres (zone verte) et de la position réelle vs plan.	K.O.  0 Tol.
I.1.c	<b>BAES</b> [ALL]	Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité actifs et opérationnels (témoin LED de charge vert).	<b>Photo :</b> Gros plan d'un bloc témoin avec la LED verte de charge visible et active.  <b>Video 1 :</b> Repérage visuel des blocs lors du parcours de visite.  <b>PDF :</b> Plan d'évacuation (pour vérification du maillage).	<b>AID :</b> Vérification visuelle du témoin de charge sur la photo et validation de la présence des blocs sur le flux vidéo/le plan d'évacuation. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Constat visuel du voyant vert allumé lors de la circulation. <b>AVI :</b> Constat visuel du voyant "OK" sur l'ensemble du parc (K.O. si > 20% défauts).	Majeur  2 pts

<b>I.1.d</b>	<b>Dégagements</b> [ALL]	Issues de secours sans aucun obstacle, balisées et immédiatement manoeuvrables.	<b>Video 1</b> : Plan-séquence ininterrompu de l'accueil vers l'issue.  <b>PDF</b> : Plan d'évacuation officiel de l'établissement.	<b>AID</b> : Analyse de la vidéo pour détecter tout encombrement (meubles, cartons) en suivant le cheminement du plan. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Vérification du non-encombrement réel des flux durant le parcours client. <b>AVI</b> : Test réel d'ouverture de l'issue (barre anti-panique/poignée) et constat de la fluidité permanente.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
<b>I.1.e</b>	<b>Électricité</b> [ALL]	Installation conforme (Rapport Q18/Périodique < 12 mois) sans aucun défaut critique non levé.	<b>PDF</b> : Rapport officiel de l'organisme agréé + Preuve documentaire de la levée des réserves si nécessaire.	<b>AID</b> : Lecture experte du rapport pour identifier des non-conformités latentes. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : Constat visuel de la fermeture et de la condamnation des armoires électriques (TGBT).	<b>K.O.</b>  0 Tol.
<b>I.1.f</b>	<b>Fluides</b> [Si app. : 3, 4, 6, 7]	Maintenance Gaz/Chaudière/Ascenseur certifiée.	<b>PDF</b> : Attestation de maintenance annuelle (Gaz/Chaudière/Ascenseur).	<b>AID</b> : Vérification de la validité de l'attestation PDF et des dates de contrôle. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : Vérification de la concordance entre l'attestation et l'étiquette de passage sur site.	Majeur  2 pts

Légende du référentiel :

- Méthodes d'Audit : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- Univers [Champ d'application] : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- Balises métiers : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- Nomenclature des Preuves Vidéos : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- Valorisation : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## 1.2. Noblesse de l'accueil & inclusion

**Objectif :** Incarner une hospitalité universelle sans entrave. Cet axe garantit que chaque consommateur, quelle que soit sa condition, est accueilli avec la même dignité et bénéficie d'une fluidité de parcours optimale. Pour l'établissement, c'est la preuve d'un engagement sociétal fort, transformant la conformité aux normes d'accessibilité en un standard de bienveillance authentique.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
I.2.a	<b>Accessibilité</b> [ALL]	Conformité Loi Handicap (Ad'AP validé ou attestation de conformité).	<b>PDF :</b> Récépissé préfecture ou attestation/dérogation de conformité Loi Handicap  <b>PDF :</b> Plan d'aménagement PMR spécifique	<b>AID :</b> Analyse de la validité administrative du document et vérification de la cohérence du plan. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> Consultation du Registre Public d'Accessibilité (RPA) à l'accueil.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
I.2.b	<b>Circulation</b> [ALL]	Largeur de passage > 90cm et seuils PMR conformes (< 2cm).	<b>PDF :</b> Plan architectural coté (précisant les largeurs de portes et des sanitaires)	<b>AID :</b> Vérification des cotes techniques sur le plan fourni. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Test réel de fluidité du parcours client (absence de goulots d'étranglement). <b>AVI :</b> Mesure laser aléatoire d'un passage pour concordance avec le plan.	<b>Majeur</b>  2 pts
I.2.c	<b>Mobilier</b> [ALL]	Point d'accueil avec section basse (permettant un accueil assis/debout).	<b>Photo :</b> Photo HD du comptoir d'accueil (vue d'ensemble).  <b>Video 1 :</b> Séquence montrant l'ergonomie de la zone d'accueil.	<b>AID :</b> Validation visuelle de la présence de la section basse sur la photo et la vidéo. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Ergonomie du comptoir constatée lors de la phase de signature des documents. <b>AVI :</b> Vérification physique de la hauteur conforme (< 80cm).	<b>Majeur</b>  2 pts
I.2.d	<b>Signalétique</b> [ALL]	Information visuelle claire et contrastée (Pictogrammes + Textes).	<b>Photos :</b> Planche des principaux éléments de signalétique intérieure (Accueil, Zones, Sanitaires).	<b>AID :</b> Validation de la lisibilité et de la présence des informations obligatoires. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Capacité du client à identifier les zones (WC, Sortie) en totale autonomie sans aide du staff. <b>AVI :</b> Contrôle de la visibilité des consignes de sécurité et tarifs.	<b>Majeur</b>  2 pts

Légende du référentiel :

- Méthodes d'Audit : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- Univers [Champ d'application] : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- Balises métiers : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- Nomenclature des Preuves Vidéos : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence) ; Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- Valorisation : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## I.3. Pureté sanitaire & maîtrise des risques

**Objectif :** Garantir une aura de pureté absolue et une protection biologique totale. Pour le consommateur, c'est la certitude d'un soin exempt de tout risque infectieux. Pour les Ambassadeurs, c'est un cadre de travail sécurisé contre les risques métiers. Pour le marché, cet axe définit des standards sanitaires d'élite positionnant le label comme le garant de l'intégrité publique.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
I.3.a	<b>Qualité Eau</b> [Si app. : 3, 4, 7] [SPA]	Analyses bactériologiques légionelles et potabilité réalisées il y a moins de 6 mois.	<b>PDF :</b> Rapport de laboratoire accrédité COFRAC datant de moins de 6 mois.  <b>PDF :</b> Registre sanitaire de suivi des températures et des purges.	<b>AID :</b> Analyse de la conformité du rapport par rapport aux seuils réglementaires et vérification de la date. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> Vérification de la date de prélèvement sur le registre original présent sur site.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
I.3.b	<b>DASRI</b> [Si app. : 1, 4, 6] [MED / TECH]	Traçabilité complète de la filière d'élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux.	<b>PDF :</b> Bordereau CERFA de suivi de collecte datant de moins de 3 mois.  <b>PDF :</b> Convention ou contrat de collecte actif avec un prestataire agréé.  <b>Video 1 :</b> Visibilité des collecteurs rigides jaunes dans les zones de soins.	<b>AID :</b> Validation de la validité du contrat de collecte et de la régularité des bordereaux de suivi. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Constat de la présence effective des boîtes DASRI en cabines lors du parcours de visite. <b>AVI :</b> Inspection de la zone de stockage intermédiaire et contrôle des dates d'enlèvement sur site.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
I.3.c	<b>Purification</b> [ALL]	Désinfection systématique et rigoureuse des surfaces et du matériel entre chaque consommateur.	<b>Photo :</b> Gros plan du protocole de nettoyage et de désinfection affiché en zone staff.  <b>Video 2 :</b> Séquence montrant le geste réel de purification du matériel avant l'acte de soin.	<b>AID :</b> Examen de la conformité du protocole écrit et validation de la maîtrise du geste via la séquence vidéo. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Constat visuel du nettoyage et de la désinfection de la zone de contact avant le début du soin.  <b>AVI :</b> Contrôle des normes de virucidie des produits utilisés (conformité norme EN 14476).	<b>K.O.</b>  0 Tol.
I.3.d	<b>Qualité Air</b> [ALL]	Absence d'humidité, air sain et maintenance annuelle certifiée du système de ventilation.	<b>PDF :</b> Facture de maintenance de la VMC ou du système de climatisation datant de moins de 12 mois.	<b>AID :</b> Vérification de la validité de la facture et du périmètre de l'entretien technique réalisé. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Ressenti olfactif lors de la visite réelle (absence totale d'odeur stagnante ou d'humidité). <b>AVI :</b> Inspection visuelle de la propreté des bouches d'extraction et des filtres.	<b>Majeur</b>  2 pts

<b>I.3.e</b>	<b>Hygiène Linge</b> [Si app. : 1, 2, 3, 6, 7]	Garantie d'hygiène par lavage à haute température (> 60°C) ou usage de linge à usage unique certifié.	<b>PDF</b> : Facture de blanchisserie professionnelle ou protocole écrit interne détaillant le cycle thermique.  <b>PDF</b> : Facture d'achat de linge à usage unique mentionnant les références techniques.	<b>AID</b> : Analyse de la cohérence entre le process annoncé et les preuves d'achat ou d'entretien fournies. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Constat de l'état visuel et du toucher qualitatif du linge mis à disposition lors du soin. <b>AVI</b> : Inspection du stock de linge propre et vérification des conditions d'hygiène du stockage.	<b>Majeur</b>  2 pts
<b>I.3.f</b>	<b>Sterilisation</b> [Si app. : 1, 4, 6] [MED] [N/A: si 100% Usage Unique]	Mise en œuvre de protocoles de stérilisation rigoureux et suivi systématique via un carnet de cycle autoclave à jour, validé par l'Ambassadeur Référent.	<b>PDF</b> : Protocole de stérilisation détaillé de l'établissement.  <b>Photo</b> : Dernière fiche de cycle validée.  <b>Photo</b> : Vue de l'autoclave avec son étiquette de maintenance.	<b>AID</b> : Analyse de la conformité du protocole écrit et des rapports de cycle. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : Vérification physique de l'appareil et concordance du registre de maintenance site.	<b>K.O.</b>  0 Tol.

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## I.4. Garantie juridique & protection de l'intimité

**Objectif** : Protéger la souveraineté de l'établissement et sanctuariser l'intimité du consommateur. Cet axe veille à ce que l'expertise délivrée soit couverte par les assurances adéquates et que les données personnelles, ainsi que la pudeur de chaque individu, soient traitées avec la plus haute considération. Pour le consommateur, c'est la garantie d'une relation de confiance absolue ; pour le gérant, c'est la sécurité d'une exploitation protégée.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
<b>I.4.a</b>	<b>Assurance RCP</b> [ALL]	Couverture d'assurance pro explicite et à jour des activités et des technologies pratiquées au sein du centre.	<b>PDF</b> : Attestation d'assurance RCP annuelle en cours de validité détaillée par acte.	<b>AID</b> : Vérification de la date de validité et de la liste des activités par rapport au catalogue de soins. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : Vérification de l'original sur site et contrôle de l'absence de clauses d'exclusion critiques.	<b>K.O.</b>  0 Tol.

I.4.b	Diplômes [ALL]	Ambassadeurs diplômés ou certifiés selon la législation métier et les décrets en vigueur.	<p><b>ZIP</b> : Scans des diplômes d'État ou certificats de qualification requis.</p> <p><b>PDF</b> : Tableau récapitulatif du staff actif (Nom, Prénom, Fonction, Diplôme).</p>	<p><b>AID</b> : Contrôle de la conformité des titres fournis par rapport aux actes techniques déclarés.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : Contrôle d'identité aléatoire d'un Ambassadeur / dossier staff.</p>	<p><b>K.O.</b></p> <p>0 Tol.</p>
I.4.c	RGPD [ALL]	Présence d'un registre de traitement des données clients et information claire sur la protection des données.	<p><b>Screenshot</b> : Capture d'écran du registre de traitement simplifié ou de l'interface logicielle dédiée.</p> <p><b>Screenshot</b> : Consentement RGPD d'un consommateur (anonymisé)</p> <p><b>PDF</b> : Document ou articles d'information sur la protection des données,</p>	<p><b>AID</b> : Vérification de l'existence effective et de la structure conforme du registre de traitement.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Présence des mentions d'information légales visibles sur les supports de collecte de données.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification de l'archivage sécurisé des dossiers (physiques ou numériques) sur site.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
I.4.d	Droit Image [ALL]	Signature systématique d'un formulaire d'autorisation écrit pour toute captation ou diffusion de résultat.	<p><b>PDF</b> : Modèle de formulaire d'autorisation et de décharge de droit à l'image utilisé par l'établissement.</p>	<p><b>AID</b> : Validation juridique de la complétude du modèle de décharge type.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : Audit par échantillonnage des autorisations signées pour les dernières publications sur les réseaux sociaux.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
I.4.e	Affichage Légal [ALL]	Tarifs TTC et consignes de sécurité visibles de manière permanente sans sollicitation du personnel.	<p><b>Vidéo 1</b> : Séquence montrant l'affichage des tarifs à l'accueil.</p> <p><b>Photo</b> : Plan panoramique de la zone d'affichage légale incluant les consignes.</p>	<p><b>AID</b> : Vérification de la présence, de la lisibilité et de la conformité des tarifs affichés.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Constat de la visibilité réelle pour le client et de la concordance des prix annoncés oralement.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification de la conformité de l'affichage avec la réglementation locale en vigueur.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : **[TECH]** : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | **[MED]** : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | **[SPA]** : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

# DIMENSION II : MAÎTRISE & SIGNATURE OPÉRATIONNELLE

## *Perfection du Geste & Standardisation des Protocoles*

### L'Art du Geste

L'excellence d'un établissement de prestige réside dans la précision chirurgicale de l'exécution et la constance irréprochable de son savoir-faire. Cette dimension consacre l'expertise technique des Ambassadeurs en veillant à ce que chaque acte soit une performance de haut rang, reproductible et documentée. En standardisant les protocoles des prestations et les rituels de consultation, nous garantissons au consommateur une expérience de qualité supérieure, quel que soit l'expert qui l'accompagne. C'est ici que la maîtrise clinique rencontre la signature esthétique pour créer une œuvre d'efficacité pure, validée par l'autorité du Label TWL.

### II.1. L'éveil de la relation

**Objectif** : Établir l'autorité de l'expert dès le premier contact. Cet axe garantit que la prise de contact (téléphonique ou digitale) n'est pas une simple transaction, mais le prélude d'une expérience d'exception. Pour le **consommateur**, c'est l'assurance d'une écoute de haut rang et d'une expertise rassurante ; pour l'établissement, c'est l'opportunité de transformer une demande en un engagement de confiance.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
II.1.a	<b>Reactivite Tel</b> [ALL]	Décroché en moins de 3 sonneries avec énoncé clair du nom de l'enseigne dès l'identification.	<b>PDF</b> : Script officiel d'identification téléphonique utilisé par le personnel.	<b>AID</b> : Analyse de la conformité du script par rapport aux codes de politesse TWL. <b>AMA</b> : Chronométrage du temps de décroché sur 3 tentatives et vérification de l'usage du script. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts
II.1.b	<b>Expertise</b> [ALL]	Capacité du personnel à expliquer avec pédagogie les bénéfices et les limites des soins proposés.	<b>PDF</b> : Fiche technique ou argumentaire de vente expert détaillant les mécanismes d'action des soins.	<b>AID</b> : Vérification de la profondeur technique et de la véracité scientifique de l'argumentaire. <b>AMA</b> : Simulation d'un scénario de client novice ou inquiet pour tester la capacité de réassurance du staff. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts
II.1.c	<b>Reservation</b> [ALL]	Envoi systématique d'une confirmation de rendez-vous (SMS/Mail) incluant le rappel des consignes pré-soin.	<b>Screenshot</b> : Capture d'écran d'un message type envoyé automatiquement par le logiciel CRM.	<b>AID</b> : Validation de la présence des consignes de sécurité et de préparation dans le message type. <b>AMA</b> : Test de réception réelle du flux de confirmation suite à une prise de rendez-vous mystère. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts

II.1.d	<b>Tarification</b> [ALL]	Annnonce spontanée et transparente du tarif ou de la fourchette de prix lors de la réservation.	<b>PDF</b> : Script de réservation intégrant l'étape obligatoire d'annonce du prix.	<b>AID</b> : Vérification de l'intégration systématique de la mention tarifaire dans le protocole de réservation. <b>AMA</b> : L'auditeur vérifie si l'interlocuteur annonce le prix de manière proactive durant l'appel. <b>VMA</b> : N/A. <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts
--------	------------------------------	---	---	--	----------------------------

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## II.2. Rituel de consultation & anamnèse

**Objectif** : Ériger la précision du diagnostic en socle du succès. Pour le consommateur, c'est la personnalisation extrême de sa prise en charge. Pour l'Ambassadeur, c'est la valorisation de son savoir scientifique. Pour le marché, cet axe valide une méthodologie rigoureuse d'anamnèse, supprimant tout risque lié à une mauvaise indication ou à une contre-indication omise.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
II.2.a	<b>Diagnostic</b> [ALL]	Réalisation d'un entretien de besoins et de diagnostic préalable systématique.	<b>Screenshot</b> : Capture d'écran du formulaire CRM vierge présentant les champs de diagnostic.  <b>Screenshot</b> : Capture d'écran d'une fiche remplie et anonymisée prouvant la saisie.  <b>Video 2</b> : Séquence montrant l'anamnèse réelle lors du soin signature.	<b>AID</b> : Vérification de la présence de champs qualitatifs (attentes, historique) dans le logiciel CRM. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Chronométrage de la durée réelle de la phase d'échange initial (seuil minimum de 5 minutes). <b>AVI</b> : N/A.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.2.b	<b>Check Sante</b> [ALL]	Utilisation d'un questionnaire de contre-indications formel et obligatoirement signé par le consommateur.	<b>PDF</b> : Copie du questionnaire de santé type incluant la zone de signature client.	<b>AID</b> : Validation de l'exhaustivité des questions de santé et de la présence de la mention légale de responsabilité. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Vérification de la remise et de la signature effective du document AVANT le début du soin. <b>AVI</b> : Audit aléatoire de 3 dossiers physiques ou numériques pour vérifier la présence des signatures N.	<b>K.O.</b>  0 Tol.

II.2.c	<b>Consentement</b> [Si app. : 1, 4, 6] [TECH/MED]	Information légale sur les risques et effets secondaires signée par le consommateur (actes technologiques ou invasifs).	<b>PDF</b> : Modèle de consentement éclairé spécifique aux technologies ou actes pratiqués.	<b>AID</b> : Examen du modèle pour valider la mention explicite des risques, évictions et effets secondaires possibles. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Remise effective du document et signature après explication orale par l'Ambassadeur. <b>AVI</b> : Vérification de l'archivage systématique des consentements liés aux actes technologiques.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.2.d	<b>Suivi Dossier</b> [ALL]	Traçabilité rigoureuse des paramètres techniques, réglages machines et produits utilisés pour chaque séance.	<b>Screenshot</b> : Capture d'écran d'une fiche client détaillée et anonymisée montrant l'historique des réglages.	<b>AID</b> : Vérification de l'existence de champs de saisie technique (Joules, Intensité, N° de lot produit). <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Le praticien note-t-il les paramètres durant la séance ou immédiatement après le soin ? <b>AVI</b> : Audit de concordance sur site entre les rendez-vous du jour et la tenue effective des fiches techniques.	<b>K.O.</b>  0 Tol.

*Légende du référentiel :*

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence) ; Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## II.3. Quintessence technique & sécurité

**Objectif :** Garantir l'infaillibilité de l'acte au service de la performance et de la sécurité. Cet axe valide la maîtrise des outils (machines ou mains) et des protocoles techniques. Pour le consommateur, c'est la certitude d'un résultat réel obtenu dans une sécurité absolue ; pour le marché, c'est la définition des standards de la « High-Tech » et du « Haut Geste » sécurisés.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
II.3.a	<b>Maintenance</b> [Si app. : 1, 2, 4] [TECH]	Révisions constructeurs à jour avec traçabilité par numéro de série pour chaque appareil.	<b>PDF :</b> Facture de maintenance détaillée listant les n° de série audités.	<b>AID :</b> Vérification de la validité de la facture et de la correspondance des numéros de série avec le parc déclaré. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Observation de la présence de l'étiquette de maintenance ou du macaron de contrôle sur l'appareil. <b>AVI :</b> Vérification physique de la plaque constructeur machine et concordance avec la facture fournie en AID.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.3.b	<b>Geste Expert</b> [ALL]	Absence totale d'hésitation ou d'erreur lors du paramétrage logiciel et de l'exécution technique.	<b>Video "Geste" (60s) :</b> Focus sur la main du praticien et l'écran de réglages pendant un acte réel.  <b>Video 2 :</b> Séquence du geste technique réel intégrée au parcours de la prestation signature.	<b>AID :</b> Analyse de la dextérité du praticien et de la fluidité de la navigation dans les menus de l'appareil via les supports vidéos. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Évaluation du ressenti de sécurité et de la maîtrise technique perçue par le client mystère durant le soin. <b>AVI :</b> N/A.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.3.c	<b>Zone Neutre</b> [Si app. : 1, 4]	Réalisation systématique d'un test de sensation préalable sur une zone neutre avant le soin.	<b>PDF :</b> Manuel de protocole interne intégrant la consigne écrite du test préalable sur zone neutre.  <b>Video 2 :</b> Séquence montrant l'exécution réelle du test de sensation avant le passage sur la zone traitée.	<b>AID :</b> Vérification de la mention originale du test dans le manuel et validation visuelle du geste sur la vidéo. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Le test de sensation a-t-il été effectué (ex: sur l'avant-bras) avant le début de la prestation ? <b>AVI :</b> N/A.	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.3.d	<b>Protections</b> [Si app. : 1, 4]	Fourniture et port effectif de protections oculaires (lunettes ou coques) certifiées CE et adaptées.	<b>Photo :</b> Gros plan du set de protection cabine (lunettes client et protections praticien).  <b>Video 2 :</b> Séquence montrant le port effectif des protections par le consommateur et l'ambassadeur.  <b>PDF :</b> Fiche technique ou notice constructeur certifiant la conformité CE et l'adéquation des filtres.	<b>AID :</b> Vérification visuelle du matériel sur photo, du port réel sur vidéo et de la conformité spectrale sur la notice PDF et validité du matériel de sécurité. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> Port effectif constaté par le consommateur mystère pour lui-même et pour le praticien durant l'émission d'énergie. <b>AVI :</b> Contrôle du marquage CE physique, de l'adéquation des filtres optiques avec les technologies présentes et la validité du matériel de sécurité.	<b>K.O.</b>  0 Tol.

II.3.e	<b>Consommes</b> [ALL]	Utilisation exclusive de produits non périmés avec des flacons à l'hygiène et la propreté irréprochables.	<p><b>PDF</b> : Dernier inventaire à jour incluant le suivi des dates de péremption (DLUO).</p> <p><b>Photo</b> : Vue d'ensemble de la zone de stock organisée et propre.</p> <p><b>Photo</b> : Gros plan d'un flacon témoin montrant l'étiquette de date d'ouverture (PAO).</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la rigueur de l'inventaire et vérification de la cohérence des dates de péremption déclarées.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Observation de la propreté des flacons et présence des étiquettes de date d'ouverture en cabine.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification aléatoire des dates sur site et concordance physique avec l'inventaire fourni en AID.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts
--------	---------------------------	---	--	---	----------------------------

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : **[TECH]** : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | **[MED]** : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | **[SPA]** : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence) ; Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## II.4. Immuabilité de la signature

**Objectif** : Sanctifier l'homogénéité de l'excellence par-delà l'individu. Cet axe garantit au consommateur une qualité prédictible et constante à chaque visite. Il valide la capacité de l'établissement à transmettre son savoir-faire, à former ses Ambassadeurs en continu et à gérer avec sang-froid toute situation imprévue.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
II.4.a	<b>Standardisation</b> [ALL : si > 1 collab.]	Étapes et durées de soins strictement identiques quel que soit le praticien (Signature de marque).	<p><b>PDF</b> : Manuel opératoire détaillé (SOP) incluant le minutage étape par étape.</p> <p><b>Video 2</b> : Concordance de l'exécution filmée avec le minutage du manuel.</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la précision du manuel opératoire et vérification de la synchronisation avec la Vidéo 2.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Comparaison chronométrée entre le soin vécu et les standards TWL déclarés.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts
II.4.b	<b>Formation</b> [ALL]	Registre des formations continues à jour pour l'année N garantissant l'évolution des compétences.	<p><b>PDF</b> : Registre des formations de l'année en cours.</p> <p><b>PDF</b> : Copies des certificats de formation ou titres obtenus par le staff.</p> <p><b>Photo</b> : Tableau de suivi des compétences affiché en zone staff.</p>	<p><b>AID</b> : Vérification de l'adéquation entre les formations suivies et les technologies utilisées.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : Questionnement aléatoire d'un Ambassadeur sur les acquis techniques récents.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts

II.4.c	<b>Gestion Alea</b> [ALL]	Maîtrise parfaite des procédures d'incident (panne, malaise, urgence) par tout le personnel.	<p><b>PDF</b> : Protocoles écrits de gestion des incidents (Malaise / Panne / Urgence).</p> <p><b>Photo</b> : Affichage des numéros d'urgence et de la procédure simplifiée en zone technique.</p>	<p><b>AID</b> : Examen de la clarté et de l'opérationnalité des protocoles de secours.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : Simulation verbale d'un incident avec un Ambassadeur pour tester sa réactivité.</p>	<b>K.O.</b>  0 Tol.
II.4.d	<b>Auto-Audit</b> [ALL]	Réalisation systématique d'une auto-évaluation de la qualité par trimestre.	<p><b>PDF</b> : Copie de la dernière check-list d'auto-audit interne complétée.</p> <p><b>Screenshot</b> : Capture d'écran du tableau de bord de suivi des actions correctives.</p>	<p><b>AID</b> : Validation de l'existence d'une boucle de rétroaction et de correction interne.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification de la réalité des corrections annoncées lors de l'auto-audit.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts

*Légende du référentiel :*

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : **[TECH]** : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | **[MED]** : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | **[SPA]** : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

# DIMENSION III : GOUVERNANCE & ÉTHIQUE D'ENGAGEMENT

## *Pilotage, Déontologie & Responsabilité Sociétale*

### La Conscience de l'Établissement

Au-delà de la technique, c'est la rectitude morale et la vision stratégique qui définissent le prestige d'une institution. Cette dimension audite la transparence déontologique, la loyauté commerciale et l'engagement sociétal de la direction. Un pilotage de la performance orienté vers l'écoute active et l'amélioration continue transforme un simple lieu de service en une référence de confiance. Pour le consommateur, c'est la garantie d'un conseil désintéressé et d'une éthique de soin inaltérable ; pour les experts et syndicats, c'est la preuve d'une gouvernance moderne et responsable qui assainit et valorise l'ensemble du marché du bien-être.

### III.1. Pilotage de la noblesse opérationnelle

**Objectif :** Transformer chaque donnée et chaque retour en levier de sublimation. Cet axe garantit que l'établissement est dirigé avec une conscience aiguë de la qualité et une réactivité rare. Pour le consommateur, c'est la certitude que sa voix est entendue et valorisée ; pour le marché, c'est la preuve d'une maturité managériale capable de garantir l'excellence sur le long terme.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
III.1.a	Charte [ALL]	Signature formelle et adhésion sans réserve à la Charte d'Excellence TWL.	<b>PDF :</b> Charte d'engagement TWL signée et tamponnée par le Gérant actuel.  <b>Photo :</b> Affichage de la charte en zone staff (salle de pause ou bureau direction).	<b>AID :</b> Vérification de la validité de la signature et du tampon officiel de l'établissement. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> Constat physique de l'affichage en zone staff pour valider la diffusion interne des valeurs.	K.O.  0 Tol.
III.1.b	Avis Web [ALL]	Réponse systématique à 100% des avis négatifs et au moins 80% des avis positifs ou neutres sous un délai de 7 jours.	<b>Screenshot :</b> Captures d'écran de l'interface de réponse montrant les dates et le contenu des réponses.  <b>Lien :</b> URLs des profils publics (Google My Business, réseaux sociaux).	<b>AID :</b> Analyse de la réactivité et du respect des taux de réponse (100% négatifs / 80% autres) sur les captures fournies. <b>AMA :</b> Vérification en temps réel des délais de réponse sur les plateformes publiques lors de l'audit mystère. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> N/A.	Majeur  2 pts
III.1.c	Qualite KPI [ALL]	Analyse annuelle documentée des indicateurs clés de performance liés à la satisfaction client et à la qualité de service.	<b>PDF :</b> Rapport de synthèse annuel signé détaillant les indicateurs de satisfaction et de maintenance.  <b>PDF :</b> Modèle de questionnaire de satisfaction utilisé par l'établissement.	<b>AID :</b> Analyse de la profondeur des indicateurs suivis et de la régularité de la production des rapports. <b>AMA :</b> N/A. <b>VMA :</b> N/A. <b>AVI :</b> Consultation des données sources (logiciel ou papier) ayant servi à l'élaboration du rapport annuel.	Majeur  2 pts

Légende du référentiel :

- Méthodes d'Audit : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- Univers [Champ d'application] : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- Balises métiers : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- Nomenclature des Preuves Vidéos : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- Valorisation : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## III.2. Authenticité & vérité déontologique

**Objectif :** Restaurer la noblesse du conseil face à l'illusion marchande. Cet axe garantit que la communication de l'établissement est loyale et que les actes de vente respectent l'intégrité du consommateur. Pour le consommateur, c'est la fin des promesses miracles ; pour le marché, c'est l'assurance d'une concurrence assainie par l'éthique.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
III.2.a	<b>Vérité Image</b> [ALL]	Authenticité totale de l'imagerie commerciale excluant l'usage de banques d'images pour simuler des résultats.	<p><b>Screenshot :</b> Captures d'écran des 3 dernières publications de résultats sur les réseaux sociaux.</p> <p><b>PDF :</b> Attestation sur l'honneur signée certifiant que les visuels produits sont issus de l'établissement.</p> <p><b>Vidéo 2 :</b> Concordance visuelle entre les résultats réels filmés et la promesse marketing digitale.</p>	<p><b>AID :</b> Analyse experte des visuels pour détecter l'usage de photos "stock" et vérification de la cohérence avec la Vidéo 2.</p> <p><b>AMA :</b> N/A.</p> <p><b>VMA :</b> Vérification de la concordance entre la promesse visuelle digitale et la réalité technique constatée sur place.</p> <p><b>AVI :</b> N/A.</p>	<p><b>K.O.</b></p> <p>0 Tol.</p>
III.2.b	<b>Dignité Vente</b> [ALL]	Capacité absolue de l'établissement à refuser ou reporter un soin si la sécurité du consommateur est engagée.	<p><b>PDF :</b> Procédure écrite de refus de prestation pour motif de sécurité (Arbre de décision).</p> <p><b>Vidéo 2 :</b> Séquence de l'anamnèse montrant la recherche active de contre-indications.</p>	<p><b>AID :</b> Validation de l'existence d'une procédure de refus et vérification de l'application du questionnaire sur la Vidéo 2.</p> <p><b>AMA :</b> Simulation d'un risque majeur ou d'une peur par l'auditeur pour tester la capacité de refus du staff.</p> <p><b>VMA :</b> Scénario d'un client insistant sur une zone à risque pour évaluer la fermeté déontologique.</p> <p><b>AVI :</b> N/A.</p>	<p><b>K.O.</b></p> <p>0 Tol.</p>
III.2.c	<b>Devisage</b> [ALL]	Remise systématique d'un devis écrit et détaillé pour toute prestation ou cure supérieure à 150€.	<p><b>PDF :</b> Modèle de devis type conforme (mentions légales, validité, détails des actes).</p> <p><b>Screenshot :</b> Capture d'écran d'un devis réellement émis et enregistré dans le logiciel CRM.</p>	<p><b>AID :</b> Vérification de la conformité juridique du modèle et de l'usage effectif via le logiciel.</p> <p><b>AMA :</b> Demande d'un chiffrage par l'auditeur et vérification de l'envoi du document écrit.</p> <p><b>VMA :</b> Remise effective du devis lors de la phase de consultation mystère.</p> <p><b>AVI :</b> N/A.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>

III.2.d	<b>Indépendance</b> [ALL]	Devoir de conseil basé exclusivement sur le besoin réel du consommateur, sans pression commerciale excessive.	<b>PDF</b> : Charte éthique interne signée par les Ambassadeurs relative au devoir de conseil.  <b>Video 2</b> : Séquence montrant la phase de recommandation personnalisée centrée sur le besoin client.	<b>AID</b> : Analyse de la charte éthique et validation de la posture de conseil non-agressive sur la Vidéo 2. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Évaluation de la pertinence du conseil et de l'absence de sentiment de "vente forcée" durant le parcours. <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts
---------	------------------------------	---	---	--	----------------------------

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

### III.3. Conscience RSE & harmonie humaine

**Objectif** : Inscrire l'excellence dans une harmonie durable. Cet axe audite l'engagement éco-responsable et social de l'établissement. Pour le **consommateur**, c'est la garantie d'une consommation éthique ; pour les **Ambassadeurs**, c'est un cadre de travail épanouissant favorisant la concentration et la fierté d'appartenance. Pour le **marché**, c'est l'affirmation d'un leadership responsable.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
III.3.a	<b>Tri Selectif</b> [ALL]	Mise en œuvre d'une signalétique de tri identifiée et respectée en zones front et back-office.	<b>Video 3</b> : Séquence montrant l'ouverture des bacs pour prouver l'absence de mélange des flux.  <b>PDF</b> : Plan architectural localisant précisément les points de collecte.	<b>AID</b> : Analyse de la vidéo VRT pour valider la réalité du tri et vérification de la cohérence avec le plan. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Vérification de l'absence de mélange dans les contenants accessibles au public. <b>AVI</b> : Constat visuel de la gestion effective des flux en zone technique et back-office.	<b>Majeur</b>  2 pts
III.3.b	<b>Serenite Staff</b> [ALL]	Respect strict des temps de pause et mise à disposition d'un espace de repos propre, calme et digne.	<b>PDF</b> : Planning type hebdomadaire démontrant les temps de pause impartis.  <b>Photo</b> : Vue d'ensemble du local de repos du personnel (Back-office).  <b>Video 1</b> : Passage en zone staff lors de la visite intégrale pour attester du calme.	<b>AID</b> : Vérification de l'adéquation des temps de pause sur le planning et de la qualité d'aménagement du local. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Évaluation de l'attitude, de la posture et du niveau de stress perçu du staff lors du soin. <b>AVI</b> : Inspection physique de la propreté et du confort réel de l'espace de repos.	<b>Majeur</b>  2 pts

III.3.c	Energie [ALL]	Utilisation généralisée d'éclairage LED et application d'un protocole de gestion active des veilles.	<p><b>PDF</b> : Facture d'achat d'équipements LED et de matériel basse consommation.</p> <p><b>Video 3</b> : Séquence montrant l'extinction des machines et des veilles lors du rituel de fermeture.</p>	<p><b>AID</b> : Validation des investissements basse consommation et du protocole de sobriété sur vidéo.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Observation de l'extinction des appareils non utilisés durant la prestation mystère.</p> <p><b>AVI</b> : Constat visuel de l'absence de veilles inutiles en zone technique et accueil.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
---------	------------------	--	--	--	-----------------------------------

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : **[TECH]** : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | **[MED]** : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | **[SPA]** : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## III.4. Perpétuité du lien

**Objectif** : Prolonger l'engagement de sécurité au-delà des murs. Pour le consommateur, c'est l'assurance d'un suivi rassurant en phase post-prestation. Pour l'établissement, c'est la pérennité du modèle économique par la fidélisation éthique. Pour le marché, cet axe définit la "continuité de la prestation", transformant une vente ponctuelle en un parcours d'accompagnement pérenne et sécurisé.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
III.4.a	Suivi Care [ALL]	Envoi systématique d'un message de suivi bien-être et de sécurité sous 72h maximum.	<p><b>Screenshot</b> : Capture d'écran du log CRM prouvant les envois réguliers (anonymisés).</p> <p><b>PDF</b> : Modèle du message de suivi (SMS/Mail) incluant une question sur le ressenti post-soin.</p>	<p><b>AID</b> : Vérification de la réactivité (délai &lt; 72h) et de la qualité sémantique du message de suivi.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Réception effective du message par le consommateur mystère suite à sa prestation.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
III.4.b	Fidélité [ALL]	Existence d'un programme de fidélité ou d'exclusivité valorisant l'expérience et l'engagement du client.	<p><b>PDF</b> : Présentation détaillée de l'offre privilège ou du programme de fidélité.</p> <p><b>Photo</b> : Support de communication physique présent dans l'établissement (brochure, affichage).</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la cohérence de l'offre par rapport au positionnement de luxe et de soin du label.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Évocation proactive et valorisation du programme par le staff en fin de parcours client.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>

III.4.c	<b>Reactivation</b> [ALL]	Processus structuré de relance bienveillante des clients inactifs centré sur le bénéfice et le résultat.	<p><b>PDF</b> : Script de relance type utilisé par l'établissement (Mail/Tel).</p> <p><b>Screenshot</b> : Preuve d'extraction ou d'envoi de campagne de réactivation sur le logiciel de gestion.</p>	<p><b>AID</b> : Évaluation de la posture sémantique pour garantir une approche non intrusive et orientée "Care".</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : N/A.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
---------	------------------------------	--	--	---	-----------------------------------

*Légende du référentiel :*

- *Méthodes d'Audit* : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

# DIMENSION IV : HOSPITALITÉ & ART DE L'ENCHANTEMENT

## Architecture Sensorielle & Codes de l'Accueil

### L'Aura de l'Établissement

Ultime étape vers l'exceptionnel, l'enchantelement naît de la maîtrise de l'immatériel et de l'émotion. Cette dimension couronne l'édifice TWL en évaluant l'hospitalité d'élite et l'architecture sensorielle qui transforment un établissement en un sanctuaire d'exception. Il ne s'agit plus seulement de "faire", mais de "faire vivre". En orchestrant avec finesse la lumière, les parfums, le silence et l'hyper-personnalisation, nous offrons au consommateur une immersion holistique hors du temps. Pour le client, c'est la promesse d'une déconnexion totale ; pour l'établissement, c'est la dimension qui transforme la satisfaction en souvenir impérissable et consacre sa signature de prestige.

### IV.1. Rituels d'accueil & courtoisie d'élite

**Objectif** : Créer un sentiment immédiat de distinction et d'appartenance. Cet axe garantit que chaque interaction physique ou verbale est empreinte d'une noblesse de posture. Pour le visiteur, c'est le sentiment d'être reconnu et attendu comme une personne unique ; pour l'établissement, c'est l'affirmation de son rang et de son aura de distinction.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
IV.1.a	<b>Posture</b> [ALL]	Tenue professionnelle unifiée, irréprochable et absence totale de téléphone personnel visible en zone client.	<b>Photo</b> : L'équipe au complet en tenue de travail réglementaire.  <b>Video 1</b> : Passage devant l'accueil montrant le staff en posture de service lors de la visite intégrale.	<b>AID</b> : Vérification de la conformité esthétique de la tenue et de la posture de vigilance sur les médias fournis. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Observation binaire de l'attitude, du maintien et du respect strict du code vestimentaire. <b>AVI</b> : Contrôle inopiné de la tenue sur site et de l'absence de téléphone personnel en zone de soin ou accueil.	<b>Majeur</b>  2 pts
IV.1.b	<b>Cérémonie Nom</b> [ALL]	Accueil impérativement debout et usage systématique du nom de famille dès le seuil de l'entrée.	<b>PDF</b> : Manuel du rituel d'accueil "Pas à Pas" décrivant la cérémonie de bienvenue.  <b>Video 2</b> : Séquence audio-visuelle montrant l'accueil nominatif réel lors du début de la prestation signature.	<b>AID</b> : Validation de la présence du rituel dans le manuel et vérification de l'usage naturel du nom sur la vidéo. <b>AMA</b> : L'interlocuteur utilise-t-il le nom du client au moins une fois durant l'échange téléphonique ? <b>VMA</b> : Le consommateur mystère a-t-il été accueilli debout et nommé dès son entrée physique dans l'établissement ? <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts

IV.1.c	<b>Ponctualité</b> [ALL]	Prise en charge effective et installation moins de 10 minutes après l'heure fixée du rendez-vous.	<p><b>Photo</b> : Vue d'ensemble de l'espace d'attente prouvant le confort et l'ambiance nacre de soie.</p> <p><b>Video 1</b> : Passage dans la zone d'attente pour valider la capacité d'assise et l'harmonie visuelle.</p>	<p><b>AID</b> : Évaluation du confort de l'assise et de la capacité d'accueil par rapport au flux de clientèle théorique.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Chronométrage précis du temps d'attente réel entre l'arrivée et l'entrée effective en zone de soin.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts
IV.1.d	<b>Éloquence</b> [ALL]	Usage d'un vocabulaire choisi, absence de jargon technique brut et proscription totale des tics de langage.	<p><b>PDF</b> : Glossaire des termes signature (Lexique) et liste des mots interdits (ex: "Pas de souci").</p> <p><b>Video 2</b> : Évaluation du ton, du débit de parole et du registre de langue durant la phase d'échange.</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la richesse sémantique du glossaire et contrôle de l'élocution de l'Ambassadeur sur la vidéo.</p> <p><b>AMA</b> : Évaluation de la qualité du discours oral et du respect des codes de courtoisie lors de l'appel mystère.</p> <p><b>VMA</b> : Note sur l'élégance du langage, la posture sémantique et la clarté des explications durant tout le parcours.</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts

*Légende du référentiel :*

- *Méthodes d'Audit* : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## IV.2. Architecture sensorielle & immersion

**Objectif :** Orchestrer un lâcher-prise holistique immédiat. Pour le consommateur, c'est l'assurance d'une bulle hors du temps, protégée des nuisances du monde extérieur ; pour l'établissement, c'est la création d'une identité de marque mémorable et distinctive.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
IV.2.a	<b>Odorat</b> [ALL]	Identité olfactive, signature constante et exclusion totale des odeurs parasites (ménage, humidité).	<p><b>Photo :</b> Gros plan du diffuseur et du stock de parfum signature.</p> <p><b>PDF :</b> Fiche de Données de Sécurité (FDS) du parfum utilisé.</p> <p><b>Video 1 :</b> Constat visuel de la diffusion lors du passage en accueil et cabines.</p>	<p><b>AID :</b> Vérification de la cohérence entre le parfum déclaré et la zone de diffusion visible sur vidéo.</p> <p><b>AMA :</b> N/A.</p> <p><b>VMA :</b> Identification immédiate d'une odeur agréable et absence d'odeurs parasites dès l'entrée.</p> <p><b>AVI :</b> Vérification du stock de parfum et contrôle de l'absence de produits odorants type "javel" en zone client.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
IV.2.b	<b>Acoustique</b> [ALL]	Diffusion d'une playlist apaisante cohérente et isolation des bruits de vie (voix staff, rue).	<p><b>PDF :</b> Politique sonore détaillant la source (Playlist/Streaming pro) et le type de musique.</p> <p><b>Video 1 :</b> Fond sonore audible lors de la visite du centre.</p> <p><b>Video 2 :</b> Fond sonore audible et calme durant toute la prestation signature.</p>	<p><b>AID :</b> Analyse de la cohérence musicale et vérification de l'absence de bruits parasites sur les deux vidéos.</p> <p><b>AMA :</b> Évaluation du calme sonore en arrière-plan lors de l'appel mystère.</p> <p><b>VMA :</b> Niveau de calme réel et absence de bruits de bruits de vie (portes, voix) durant le soin.</p> <p><b>AVI :</b> Vérification de la source audio et du respect du volume sonore préconisé.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
IV.2.c	<b>Intimité</b> [ALL : si cabines]	Confidentialité acoustique et visuelle absolue garantissant un sanctuaire impénétrable pour le client.	<p><b>Photo :</b> Gros plan sur les éléments d'isolation phonique (joints, panneaux acoustique, ...).</p> <p><b>Photo :</b> Vue de la porte de cabine fermée pour attester de l'opacité totale (zéro jour/reflet).</p> <p><b>Video 1 :</b> Passage en couloir démontrant l'absence de vue directe sur l'intérieur des cabines et espaces de prestation.</p> <p><b>PDF :</b> Plan architectural mentionnant les matériaux d'isolation ou cloisons phoniques.</p> <p><b>PDF :</b> Fiche technique des éléments d'isolation phonique (si applicable).</p>	<p><b>AID :</b> Analyse technique de l'isolation via les joints, plans et fiches techniques puis validation de l'opacité visuelle sur les médias fournis.</p> <p><b>AMA :</b> N/A.</p> <p><b>VMA :</b> Test d'écoute passive (voix du staff) et constat de l'absence totale de regards croisés lors des transitions.</p> <p><b>AVI :</b> Vérification de l'intégrité physique des joints et contrôle de la discrétion sonore et visuel du personnel en zone de circulation.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>

IV.2.d	Lumière [ALL]	Scénographie lumineuse indirecte, tamisée et modulable selon les phases du soin.	<p><b>Photo</b> : Vue de la cabine en mode "Soin" (luminosité adaptée).</p> <p><b>Video 2</b> : Séquence montrant l'ajustement de l'intensité lumineuse (dimmer) lors du passage au soin.</p> <p><b>PDF</b> : Manuel de formation précisant les ambiances lumineuses par phase.</p>	<p><b>AID</b> : Validation de la présence de variateurs et de la qualité de l'ambiance nacre de soie sur vidéo.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Confort visuel réel et adaptation de la lumière lors du réveil du client.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification du fonctionnement des variateurs et de l'absence d'ampoules nues ou lumières crues.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
--------	------------------	--	---	---	-----------------------------------

Légende du référentiel :

- Méthodes d'Audit : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- Univers [Champ d'application] : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- Balises métiers : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- Nomenclature des Preuves Vidéos : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence); Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- Valorisation : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

### IV.3. Hyper-personnalisation & attentions

**Objectif** : Faire de l'unique la règle, non l'exception. Pour le consommateur, c'est le sentiment d'être reconnu et valorisé dans ses moindres préférences. Pour l'Ambassadeur, c'est l'exercice d'une intelligence émotionnelle d'élite.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Vérification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
IV.3.a	Memoire CRM [ALL]	Rappel et application systématique d'une préférence client notée lors des visites précédentes (musique, température, boisson, type de prestation, ...).	<p><b>Screenshot</b> : Capture d'écran du champ "Notes / Préférences" rempli dans le CRM.</p> <p><b>Video 2</b> : Séquence montrant l'Ambassadeur préparant la cabine selon une préférence filmée (ex: réglage playlist spécifique).</p>	<p><b>AID</b> : Vérification de l'existence de champs dédiés dans le CRM et validation de la mise en œuvre réelle de la préférence sur la Vidéo 2.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Le personnel a-t-il cité ou appliqué une de vos préférences sans que vous ayez à la formuler ?</p> <p><b>AVI</b> : Audit aléatoire de 3 fiches clients pour vérifier la richesse et la précision des informations de personnalisation saisies.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>
IV.3.b	Anticipation [ALL]	Proposition spontanée de réglages de confort sans aucune sollicitation préalable du consommateur durant le soin.	<p><b>Video 2</b> : Séquence montrant l'Ambassadeur proposant d'ajuster la lumière ou la couverture pendant le soin.</p> <p><b>PDF</b> : Extrait du manuel de formation interne sur les "Attentions Proactives" et la lecture des signes d'inconfort.</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la posture de l'Ambassadeur sur la vidéo (proactivité) et validation des consignes dans le manuel de formation.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Le staff a-t-il anticipé un besoin de confort de manière spontanée ?</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<p><b>Majeur</b></p> <p>2 pts</p>

IV.3.c	<b>Courtoisie</b> [Si app. : 1, 2, 3,4, 7]	Mise à disposition d'un panier de courtoisie complet permettant une remise en beauté discrète et qualitative.	<b>Photo</b> : Gros plan du panier de courtoisie garni (peigne, retouche, produits de soin).  <b>Video 1</b> : Visibilité du panier et de son emplacement ergonomique dans la cabine de soin lors du parcours intégral.	<b>AID</b> : Vérification de la complétude et de l'élégance du panier via les supports visuels et validation de son accessibilité réelle. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Présence effective, état de propreté irréprochable et accessibilité immédiate du panier après le soin. <b>AVI</b> : Contrôle du stock de consommables de courtoisie et de la validité (DLUO) des produits présentés.	<b>Majeur</b>  2 pts
--------	---	---	---	--	----------------------------

**Légende du référentiel :**

- *Méthodes d'Audit* : **AID** : Audit Initial Digital; **AMA** : Appel Mystère Annuel; **VMA** : Visite Mystère Annuelle; **AVI** : Audit de Vigilance Inopiné; **ARA** : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : **[TECH]** : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | **[MED]** : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | **[SPA]** : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence) ; Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : **K.O.** : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); **Majeur** : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

## IV.4. Élégance du départ & mémoire

**Objectif** : Sanctifier l'empreinte finale et accompagner le retour au monde réel. Cet axe garantit une transition fluide et raffinée vers la sortie, évitant toute rupture brutale avec le soin reçu. Pour le consommateur, c'est la prolongation du bien-être ; pour l'établissement, c'est l'assurance que la dernière impression est à la hauteur de la promesse initiale.

ID	Titre [Champ d'application]	Exigence TWL (Le Standard Factuel)	Dossier de Preuve Exigible (AID & ARA - Input Établissement)	Protocole d'Audit & Verification (Action Auditeur sur AID / AMA / VMA / AVI)	Valorisation [Car. Score]
IV.4.a	<b>Renaissance</b> [ALL]	Rituel de transition post-soin orchestré ( rituel de reconnexion au réel en cabine ou dans un espace dédié).	<b>Video 1</b> : Séquence montrant l'espace de repos ou le rituel de reconnexion et de sortie de cabine.  <b>PDF</b> : Descriptif écrit du rituel de "reconnexion au réel".	<b>AID</b> : Analyse de la fluidité de la transition et de la qualité de reconnexion. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Le consommateur a-t-il bénéficié d'un temps de pause ou d'un rituel de reconnexion sans sentiment de précipitation ? <b>AVI</b> : N/A.	<b>Majeur</b>  2 pts
IV.4.b	<b>Check-out</b> [ALL]	Processus de paiement d'une discrétion absolue, à l'abri du regard et de l'écoute des autres consommateurs.	<b>Photo</b> : Vue du point caisse montrant l'isolement par rapport à la zone d'attente.  <b>Video 1</b> : Séquence filmée prouvant la confidentialité acoustique lors de la phase de transaction.  <b>PDF</b> : Plan mentionnant les distances ou parois d'isolation de la zone de facturation.	<b>AID</b> : Vérification de la configuration spatiale garantissant la discrétion tarifaire et informationnelle. <b>AMA</b> : N/A. <b>VMA</b> : Discrétion réelle lors de l'annonce du tarif et absence de tiers à proximité immédiate du comptoir. <b>AVI</b> : Constat physique de la protection de l'écran de caisse et de la discrétion sonore du personnel.	<b>Majeur</b>  2 pts

IV.4.c	<b>Ancrage</b> [ALL]	Remise d'une attention de départ (échantillon, fiche conseil) matérialisant la mémoire du soin.	<p><b>Photo</b> : Gros plan de l'attention ou de l'objet remis au client (packaging, contenu).</p> <p><b>PDF</b> : Stratégie d'Ancrage détaillée par cycle de vie client (1er RDV, 5ème RDV, etc.).</p> <p><b>PDF</b> : Modèle de la fiche conseil ou de la note personnalisée remise lors du départ.</p>	<p><b>AID</b> : Validation de l'élégance du support et de la pertinence de l'attention par rapport au positionnement de l'établissement</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : Réception effective d'un objet ou d'un support écrit lors de la prise de congé.</p> <p><b>AVI</b> : Vérification du stock d'objets d'ancrage disponibles sur site.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts
IV.4.d	<b>Accompagnement</b> [ALL : si applicable opérationnelle ment]	Accompagnement physique du consommateur par l'Ambassadeur jusqu'au départ de l'établissement	<p><b>PDF</b> : Script de congé formalisé incluant les formules de déférence finales.</p> <p><b>Vidéo 2</b> : Séquence montrant la prise de congé réelle et l'accompagnement physique au seuil.</p>	<p><b>AID</b> : Analyse de la posture de l'Ambassadeur sur vidéo et vérification de la richesse sémantique du script.</p> <p><b>AMA</b> : N/A.</p> <p><b>VMA</b> : L'Ambassadeur vous a-t-il physiquement accompagné et a-t-il maintenu une attention finale au seuil ?</p> <p><b>AVI</b> : N/A.</p>	<b>Majeur</b>  2 pts

*Légende du référentiel :*

- *Méthodes d'Audit* : AID : Audit Initial Digital; AMA : Appel Mystère Annuel; VMA : Visite Mystère Annuelle; AVI : Audit de Vigilance Inopiné; ARA : Audit Renouvellement Annuel;
- *Univers [Champ d'application]* : [1] Beauté & Soins Personnels | [2] Activité Physique | [3] Spas, Sources Thermales & Minérales | [4] Santé Publique, Prévention & Médecine Personnalisée | [5] Bien-être Mental | [6] Médecines Traditionnelles & Complémentaires | [7] Tourisme de Bien-être | [8] Alimentation Saine, Nutrition & Perte de Poids.
- *Balises métiers* : [TECH] : Critères liés à l'utilisation d'appareillages (Univers 1, 2, 4) | [MED] : Critères liés aux soins à la limite du médical ou invasifs (Univers 1, 4, 6). | [SPA] : Critères liés à la gestion des fluides et de l'humidité (Univers 3).
- *Nomenclature des Preuves Vidéos* : Vidéo 1 : Visite Intégrale (Parcours, Accessibilité & Sécurité); Vidéo 2 : Prestation Signature (Geste expert, Rituels & Éloquence) ; Vidéo 3 : Engagement RSE (Tri sélectif, Énergie & Sobriété)
- *Valorisation* : K.O. : Critère Éliminatoire (Tolérance Zéro); Majeur : 2 points (Conformité indispensable à l'Excellence)

# PROTOCOLE TECHNIQUE : PREUVES VIDÉOS

## *Annexe Opérationnelle – Phase AID & ARA*

### Standards techniques universels

Toutes les vidéos soumises au Label TWL doivent respecter les critères suivants sous peine de rejet :

- **Format** : MP4 ou MOV uniquement. Résolution minimale 1080p (Full HD).
- **Orientation** : Format Paysage (Horizontal) impératif.
- **Stabilité** : Utilisation d'un stabilisateur recommandé. Une vidéo trop saccadée ou illisible sera refusée.
- **Intégrité** : Aucune coupe, aucun montage, aucune transition, aucun filtre, aucun accéléré. La vidéo doit être "brute" de tournage.
- **Luminosité** : Toutes les sources lumineuses du centre doivent être activées.

### Confidentialité et protection des données

La Manufacture TWL s'engage formellement sur les points suivants concernant les preuves vidéos :

- **Usage Exclusif** : Les vidéos transmises sont strictement réservées à l'évaluation de conformité dans le cadre du processus de labellisation.
- **Non-Diffusion** : Aucune image, séquence ou extrait ne sera diffusé, partagé ou utilisé à des fins commerciales ou marketing.
- **Securisation** : Les fichiers sont stockés sur des serveurs sécurisés et ne sont accessibles qu'aux experts-auditeurs habilités.
- **Droit de Suppression** : Sur simple demande après clôture définitive de l'audit, les fichiers peuvent être supprimés des serveurs.  
**Avertissement** : Cette action rend la comparaison N/N-1 impossible et exige une reconstitution intégrale des preuves pour l'ARA suivant.

### Vidéo n°1 : la visite intégrale (parcours, accessibilité & renaissance)

**Objectif** : Valider la sécurité bâtementaire, l'accessibilité réelle sur l'intégralité du site et la qualité des espaces post-soin.

**Critères cibles** : I.1.b, I.1.d, I.2.b, I.2.c, I.2.d, IV.4.a.

#### Le Scénario (Plan-Séquence exhaustif)

1. **L'Arrivée** : Départ depuis le seuil de la porte d'entrée (vue extérieure vers intérieure).
2. **L'Accueil** : Avancer vers le comptoir (montrer la section basse PMR).
3. **Immersion Espaces de Prestation & Renaissance** : Parcourir CHAQUE pièce accessible au public (cabines de soin, vestiaires, sanitaires, espaces d'attente, espace de repos). La caméra doit entrer dans chaque zone pour attester visuellement des aires de rotation pour les fauteuils, de l'absence d'obstacles, de l'aménagement (sièges, ambiance) et de la mise en avant des Services & Attentions (point d'hydratation, tisanderie, échantillons, produits de beauté/retouche).
4. **Vigilance Sécurité** : Durant tout le parcours, marquer un arrêt de 2 secondes sur chaque élément de conformité :
  - **Moyens de secours** : Extincteurs avec focus sur l'étiquette de maintenance et le plomb.
  - **Eclairage de sécurité** : Blocs de secours (BAES) au plafond (vérification LED verte).
  - **Signalétique & Plans** : Plans d'évacuation muraux et pictogrammes de sortie.
  - **Électricité** : Portes des armoires électriques (TGBT) pour confirmer qu'elles sont bien fermées.
  - **Hygiène technique** : Collecteurs DASRI (boîtes jaunes) visibles dans les cabines pratiquant des soins invasifs ou technologiques.
  - **Affichage Legal** : Tableau des tarifs et consignes de sécurité à l'accueil.
5. **La Sortie** : Se diriger vers l'issue de secours finale.

**Action Requisite** : Filmer l'ouverture effective de la barre anti-panique ou de la poignée de l'issue de secours (sans clé) pour prouver son opérabilité immédiate.

## Vidéo n°2 : la démonstration de prestation signature (vds)

**Objectif** : Valider l'intégralité du parcours de soin en cabine, de l'accueil personnalisé à la prise de congé, en incluant l'expertise conseil et la maîtrise technique.

**Critères cibles** : IV.1.b, II.2.a, I.3.c, II.3.b, II.3.c, IV.1.d.

### Définition de la "Prestation Signature"

La Prestation Signature désigne le soin emblématique de l'établissement. Elle n'est pas un soin générique, mais celui qui :

1. **Incarné l'ADN** : Représente l'identité et le positionnement de marque du centre.
2. **Cumule les expertises** : Mobilise à la fois une haute technicité (Dimension II) et un rituel sensoriel complexe (Dimension IV).
3. **Prouve l'Excellence** : Constitue le "standard d'or" par lequel l'établissement souhaite être jugé. C'est le soin qui présente le plus de points de vigilance et de rituels.

### Périmètre de la preuve (Qui filmer ?)

- Une seule vidéo par typologie de soin majeure (Signature) est exigée.
- Elle doit mettre en scène un **Ambassadeur référent** et un "faux client" (modèle).
- La vidéo doit être fluide et montrer la réalité de l'expérience vécue.

### Le Scénario

*Note importante* : Le scénario ci-dessous est fourni à titre d'exemple pour illustrer les attentes du label. L'établissement doit cependant filmer son propre parcours consommateur en suivant scrupuleusement ses procédures internes et ses rituels spécifiques.

1. **L'Éveil (Accueil)** : Filmer l'entrée du client en zone de soin ou accueil, l'usage du nom (Cérémonie du Nom) et la posture de bienvenue.
2. **La Confiance (Diagnostic)** : Séquence montrant l'échange de consultation (Anamnèse). On doit entendre l'Ambassadeur poser des questions de santé et expliquer le soin (Éloquence).
3. **Le Pacte (Préparation)** : Filmer la désinfection des mains/matériel, puis la signature des documents (Check Santé/Consentement).
4. **L'Excellence (Cœur de Soins)** : Focus sur le paramétrage de l'appareil (si applicable), le test sur zone neutre, et les premières minutes du geste technique (Geste Expert). **Règle d'Intégrité** : Les gestes techniques doivent être réalisés en conditions réelles sur le modèle et non simplement simulés ou mimés.
5. **La Renaissance (Prise de congé)** : Conclusion du soin, conseils de sortie et raccompagnement vers la sortie de cabine.

**Resultat attendu** : Une chorégraphie de service sans couture, où l'expertise technique est sublimée par une hospitalité de haut rang.

## Vidéo n°3 : l'engagement éthique & responsable (vrt)

**Objectif** : Apporter la preuve irréfutable de la mise en œuvre réelle du tri sélectif, de la gestion des déchets à risques et de la sobriété énergétique. **Critères cibles** : III.3.a, III.3.c, I.3.b.

### Le Scénario (Parcours Conscience)

1. **La Signalétique de Tri** : Débuter la vidéo en montrant la signalétique de tri mise à disposition des clients (Front-office) et du personnel (Back-office). Les consignes doivent être claires et visibles.
2. **L'Épreuve du Flux (Ouverture des bacs)** :
  - S'approcher des bacs de tri sélectif.
  - Ouvrir successivement les couvercles pour démontrer l'absence de mélange. L'auditeur doit pouvoir constater visuellement que le contenu correspond au flux annoncé (ex: bac papier contenant uniquement du papier).

### 3. La Sécurité Sanitaire (DASRI) :

- Entrer dans une cabine de soin pratiquant des prestations technologiques ou invasives.
- Zoomer sur le collecteur rigide jaune (DASRI). On doit constater sa présence, son accessibilité pour le praticien et la vérification de son niveau de remplissage (ne doit pas dépasser la limite de sécurité).

### 4. Le Stockage Intermédiaire : Montrer brièvement le local ou la zone de regroupement des déchets avant collecte, prouvant une organisation structurée et hygiénique.

### 5. La Sobriété Energetique : Terminer par un plan sur un appareil non utilisé ou un espace inoccupé pour démontrer l'extinction systématique des veilles et des éclairages inutiles (selon applicabilité).

**Résultat Attendu :** Une démonstration de rigueur prouvant que l'écologie et l'hygiène ne sont pas seulement des concepts, mais une discipline quotidienne visible dans chaque strate de l'établissement.

## Identification & nomenclature (obligatoire)

Afin de garantir une traçabilité sans faille, les fichiers doivent être impérativement nommés selon la nomenclature standardisée suivante lors de l'upload :

**Structure du nom :** [ANNÉE]\_[NOM-ÉTABLISSEMENT]\_[TYPE-VIDÉO].mp4

- **Vidéo n°1 :** 202X\_NOM-CENTRE\_VISITE-INTEGRALE.mp4
- **Vidéo n°2 :** 202X\_NOM-CENTRE\_PRESTATION-SIGNATURE.mp4
- **Vidéo n°3 :** 202X\_NOM-CENTRE\_ENGAGEMENT-RSE.mp4

*Note : Remplacez "202X" par l'année en cours et "NOM-CENTRE" par le nom de votre établissement en majuscules sans espaces (utilisez des tirets).*

## Recommandations pour la réussite de l'AID & ARA

- **Confidentialité & RGPD :** Assurez-vous qu'aucun client réel n'apparaisse dans les vidéos. Les documents filmés (fiches clients pour preuve de traçabilité) doivent être anonymisés.
- **Environnement Sonore :** Pour la vidéo de prestation, veillez à ce que la voix de l'Ambassadeur soit parfaitement audible. Le silence environnant ou une musique douce sont préférables aux bruits de conversation du personnel en arrière-plan.
- **Vérification Préable des Equipements :** Avant de filmer les éléments de sécurité (BAES), vérifiez qu'ils sont tous en mode "veille opérationnelle" (LED verte). Un bloc en défaut (LED rouge ou éteinte) lors de la vidéo pourrait entraîner une demande de remédiation immédiate.
- **Excellence & Posture :** L'établissement définit ses propres standards de présentation (tenue, maintien, savoir-être). L'auditeur observera la cohérence entre les procédures internes de l'établissement et la posture réelle de l'Ambassadeur filmé, cette dernière étant considérée comme la référence de l'établissement.
- **Vol a blanc :** Effectuez un test sans enregistrer pour préparer et vous mettre en condition avant la prise de vidéo.
- **Souverainete :** Une vidéo réussie est une preuve de transparence absolue qui renforce la confiance de la Manufacture TWL.

**"Filmer la verite, c'est deja certifier l'excellence."**



## CONTACT & INFORMATIONS

[contact@the-wellness-label.com](mailto:contact@the-wellness-label.com)

[www.the-wellness-label.com](http://www.the-wellness-label.com)