

SESSION 2023

**CAPLP ET CAFEP
CONCOURS EXTERNE**

Section
ESTHETIQUE - COSMETIQUE

Épreuve écrite disciplinaire appliquée

L'épreuve place le candidat en situation de produire une analyse critique de documents puis de construire une séquence pédagogique à partir d'un sujet donné par le jury.

Elle permet de vérifier l'aptitude du candidat, à partir d'un dossier documentaire scientifique et technique, à conduire une analyse du dossier fourni et à proposer une séquence pédagogique en lien avec un cahier des charges donné spécifiant le cadre de l'application visée et qui pourra faire appel à une réflexion sur les enjeux éducatifs, économiques, éthiques, écologiques, sociétaux, etc.

La séquence pédagogique s'inscrit dans les programmes et référentiels du lycée professionnel.

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Il appartient au candidat de vérifier qu'il a reçu un sujet complet et correspondant à l'épreuve à laquelle il se présente.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Le fait de rendre une copie blanche est éliminatoire.

Tournez la page S.V.P.

SPA ET DEVELOPPEMENT DURABLE

« Dédié aux soins de ressourcement et de bien-être, le spa est destiné à favoriser l'harmonie du corps et de l'esprit. Véhiculant des notions de confort et de détente dans un environnement luxueux, le spa est devenu un phénomène sociologique attirant de nombreux consommateurs pour une parenthèse où le « soin de soi » est au centre de l'offre. De nos jours, le consommateur étant de plus en plus sensibilisé aux problématiques environnementales, va rechercher un établissement de soins lui assurant une prestation de qualité réalisée dans le plus grand respect de l'environnement. Un des principaux défis à relever par les professionnels soucieux de répondre à cette demande est donc de créer des espaces de bien-être de qualité où produits, services, équipements et installations seront respectueux de l'environnement et des hommes. »

Source : référentiel spa

A partir du dossier documentaire et de vos connaissances :

- 1- Analyser les conditions de la mise en œuvre d'une démarche qualité et d'une politique de développement durable dans un spa.**
- 2- Dans la perspective d'un enseignement en Baccalauréat Professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie, concevoir une séquence pédagogique permettant de développer la compétence C34 : Installer et gérer des espaces de travail.**

Argumenter les choix pédagogiques, en précisant notamment :

- le contexte et la ou les situations professionnelles retenues ;
- le nombre et le titre des séances ;
- les objectifs visés ;
- les activités proposées aux élèves (modalités, supports...)
- les modalités d'évaluation envisagées.

Pour une séance, au moins, sont attendus les consignes données aux élèves, les productions à réaliser et la trace écrite.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Extrait du référentiel de Baccalauréat Esthétique Cosmétique Parfumerie

Source : Ministère de l'Education Nationale Arrêté du 29 décembre 2021

Date de publication : BOEN du 25 mars 2022

ANNEXE 2 : Les spas se mettent au vert !

Disponible sur : <https://www.aquae-officiel.fr/2021/03/24/les-spas-se-mettent-au-vert/>

Date de publication 24 mars 2021 (consulté le 21 octobre 2022)

ANNEXE 3 : Réduisez les charges de votre spa...En étant éco responsable !

Disponible sur : <https://www.spa-de-beaute.fr/reduisez-les-charges-de-votre-spa-en-etant-eco-responsable/>

Date de publication 02 juin 2019 (consulté le 21 octobre)

ANNEXE 4 : Critères Développement Durable pour le label « Votre institut responsable pour une beauté durable »

Source : critère-grille-2020-site-CNAIB.pdf (consulté le 29 septembre 2022)

ANNEXE 5 : Labels et chartes de qualité

Disponible sur : <https://spa-a.org/la-charte-qualite/> (consulté le 30 septembre 2022)

Disponible sur : <https://www.spasdefrance.fr/> (consulté le 30 septembre 2022)

Source : Référentiel ECOCERT SPA Biologique et Ecologique Being

ANNEXE 6 : Actualités GREEN

Source : Les nouvelles esthétiques février 2022

ANNEXE 7 : Quel label bio choisir en cosmétique ?

Disponible sur : <https://www.moncornerb.com/fr/content/536-quel-label-bio-choisir>
(consulté le 21 octobre 2022)

ANNEXE 8 : La roue de Deming

Source : <https://beetlechoice.com/bases/amelioration-continue/> (consulté le 21 octobre 2022)

ANNEXE 9 : Guide du commerce écoresponsable

Source : http://www.cdcf.com/ressources/DOCUMENTS/Commissions_environnement/gui-de-ecoresponsable.pdf (consulté le 30 septembre 2022)

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	7410J	102	9312

► Concours externe du CAFEP/CAPLP de l'enseignement privé :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	7410J	102	9312

ANNEXE 1 : Extrait du référentiel Baccalauréat Esthétique Cosmétique Parfumerie
PÔLE 3 : PILOTAGE D'UNE ENTREPRISE
Secteurs ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE
C34 : Installer et gérer des espaces de travail

Compétences observables	Indicateurs d'évaluation
C3.4.1 Installer et gérer les espaces de travail	- Proposition d'aménagements généraux et spécifiques pour : - o Les postes de travail - o Les espaces techniques

S3.4. Savoirs associés à l'installation et à la gestion des espaces de travail

S3.4.1 INSTALLATION et GESTION des espaces de travail	Limites de connaissances
S3.4.1.1 Caractéristiques des lieux de travail	- Mettre en relation les activités et les espaces professionnels dédiés
S3.4.1.2 Agencement et aménagements des espaces et des postes de travail - Les divers espaces et postes de travail - Équipements généraux : - o approvisionnement en eau - o évacuation des déchets - o électricité - o éclairage - o aération, ventilation - o chauffage, climatisation - o sonorisation, insonorisation - o numérique - Équipement général et spécifique	- Optimiser l'organisation des espaces en fonction de l'étude de marché, du cahier des charges, du type d'activité prévu - Conduire une étude fonctionnelle d'un local professionnel à partir d'un plan et d'éléments relatifs à une ou des activités réalisée(s) - Mettre en relation un projet d'aménagement et les éléments du cahier des charges en prenant en compte : - o l'implantation de l'équipement - o l'ergonomie du professionnel - o les coûts de consommation des fluides - o démarche respectueuse de l'environnement - Identifier les équipements généraux et spécifiques adaptés aux activités professionnelles - Présenter une étude comparative des équipements généraux (meubles, matériaux, éléments de décoration) et des équipements spécifiques
S3.4.1.3 Ambiances des lieux de travail : - ambiance thermique - ambiance sonore - ambiance lumineuse - ambiance olfactive	- Définir les conditions optimales de confort et d'efficacité pour diverses activités et proposer les solutions adaptées - Analyser l'impact des ambiances sur le confort de la clientèle et du professionnel

S3.4.2 QUALITE des services de l'entreprise	Limites de connaissances
- Certification : ○ Normes en vigueur ○ Labels ○ Paramètre qualité - Évaluation ○ par le dépositaire de la marque - Amélioration de la qualité des services	- Identifier les normes et labels concernant : la qualité, le service, la prestation de service, les fournisseurs de services - Énumérer les paramètres qui participent à la qualité des services - Présenter, en la justifiant, une démarche qualité de service dans les secteurs professionnels - Exploiter des outils, des méthodes d'évaluation de la qualité d'un service sous l'angle du dépositaire de la marque - Proposer des solutions de remédiation ou d'amélioration de la qualité applicables aux secteurs professionnels

ANNEXE 2 : Les spas se mettent au vert !

[...]

Vers un impact environnemental plus faible

La tendance aujourd'hui est à la prise de conscience verte et à la transition écologique. Et ça, les spas aussi l'ont compris. Allier bien-être et environnement pour une détente responsable ? Telle est la nouvelle devise des spas éco-responsables.

Pour y arriver, plusieurs innovations font leur entrée dans ces établissements. Les matières se font plus responsables, à l'image du linge en coton bio issu de plantations sans engrais ni pesticides. Les éclairages aussi avec l'utilisation de LED. La consommation d'eau se veut, de son côté, plus raisonnée. C'est ce que propose notamment le spa l'Occitane à Paris.

Parfois, c'est l'infrastructure elle-même qui prend un virage vert : toit végétal, chauffage au bois, panneaux solaires et matériaux isolants naturels. Une politique adoptée par La Grée des Landes, Eco hôtel-spa à la Gacilly dans le Morbihan.

Même les produits de soin deviennent écolo ! Élaborés à base d'ingrédients biologiques provenant d'une agriculture responsable et conditionnés dans des emballages recyclés, de plus en plus naturels et biodégradables... À l'instar des cosmétiques proposés par l'Espace Weleda à Paris.

L'hôtel spa de demain

Certains vont encore plus loin et font du respect de l'environnement un mantra. Des hôtels spas à l'allure futuriste et totalement éco-friendly !

Cap sur la Norvège, où un établissement pas comme les autres ouvrira ses portes en 2022. Niché au cœur du fjord Holandsfjorden, le Svart se définit comme l'hôtel le plus écologique du monde.

Entièrement construit à partir de matériaux naturels et biodégradables, il affiche une consommation d'énergie 85 % plus basse que celle d'un hôtel classique et garantit ainsi un impact quasi nul sur l'environnement et la biodiversité locale, en plus de proposer, au sein de ses deux spas, des produits cultivés localement et transformés sur place.

[...]

*Disponible sur : <https://www.aquae-officiel.fr/2021/03/24/les-spas-se-mettent-au-vert/>
(consulté le 21 octobre 2022)*

ANNEXE 3 : Réduisez les charges de votre spa ...En étant éco-responsable !

[...] Nous observons de plus en plus une interrogation autour du développement durable dans l'univers du bien-être et de l'éco-responsabilité dans les spas. Ce phénomène est nouveau dans la conscience collective. À présent on ne peut pas y échapper. Or, nous savons que les spas ont beaucoup de dépenses environnementales : consommation d'eau, blanchisserie, chauffage, gestion des déchets, etc. Bonne nouvelle, il est prouvé qu'il est possible de faire des économies en étant éco-responsable.

[...]

Galya Ortega [...]

Au niveau des spas, il n'y a rien de moins éco-responsable qu'un spa classique, vous en êtes conscient, la baignoire double dont les couples raffolent consomme 700 litres d'eau à chaque bain ! Sans parler du poste monstrueux que représente la blanchisserie [...]

L'ÉTUDE SPA-A

[...] Quels étaient les leviers pour mettre en place des actions ?

L'eau

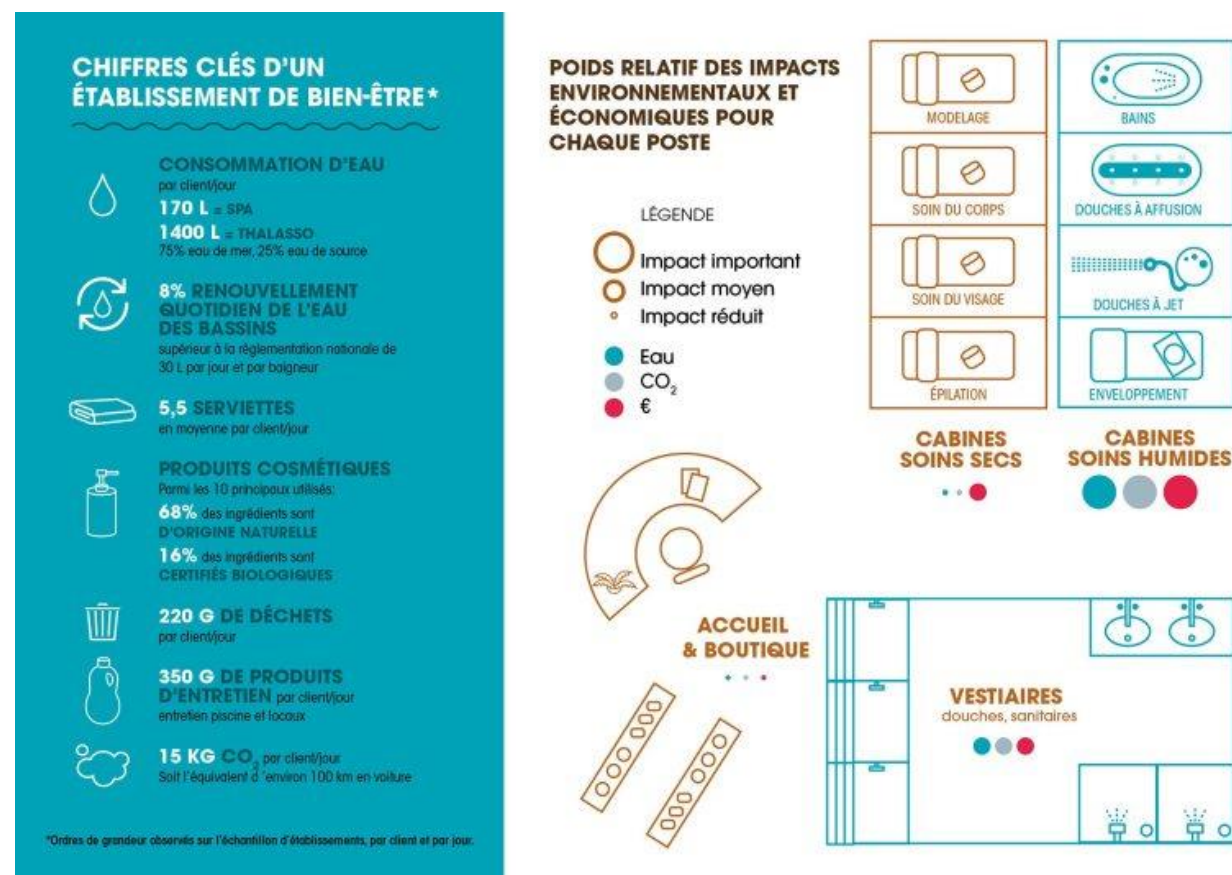
L'étude a mis en évidence qu'une thalasso consomme en moyenne 1,5 m³ par client et par jour. Et comme cette eau est chauffée, on consomme également beaucoup d'énergie. En revanche, pour un spa d'hôtel, ça peut descendre jusqu'à 200 litres d'eau, soit six fois moins qu'une thalasso. Certaines thalassos montent jusqu'à 2 m³. On mettait ainsi un chiffre sous les yeux des exploitants qui ignoraient leur volume.

L'énergie

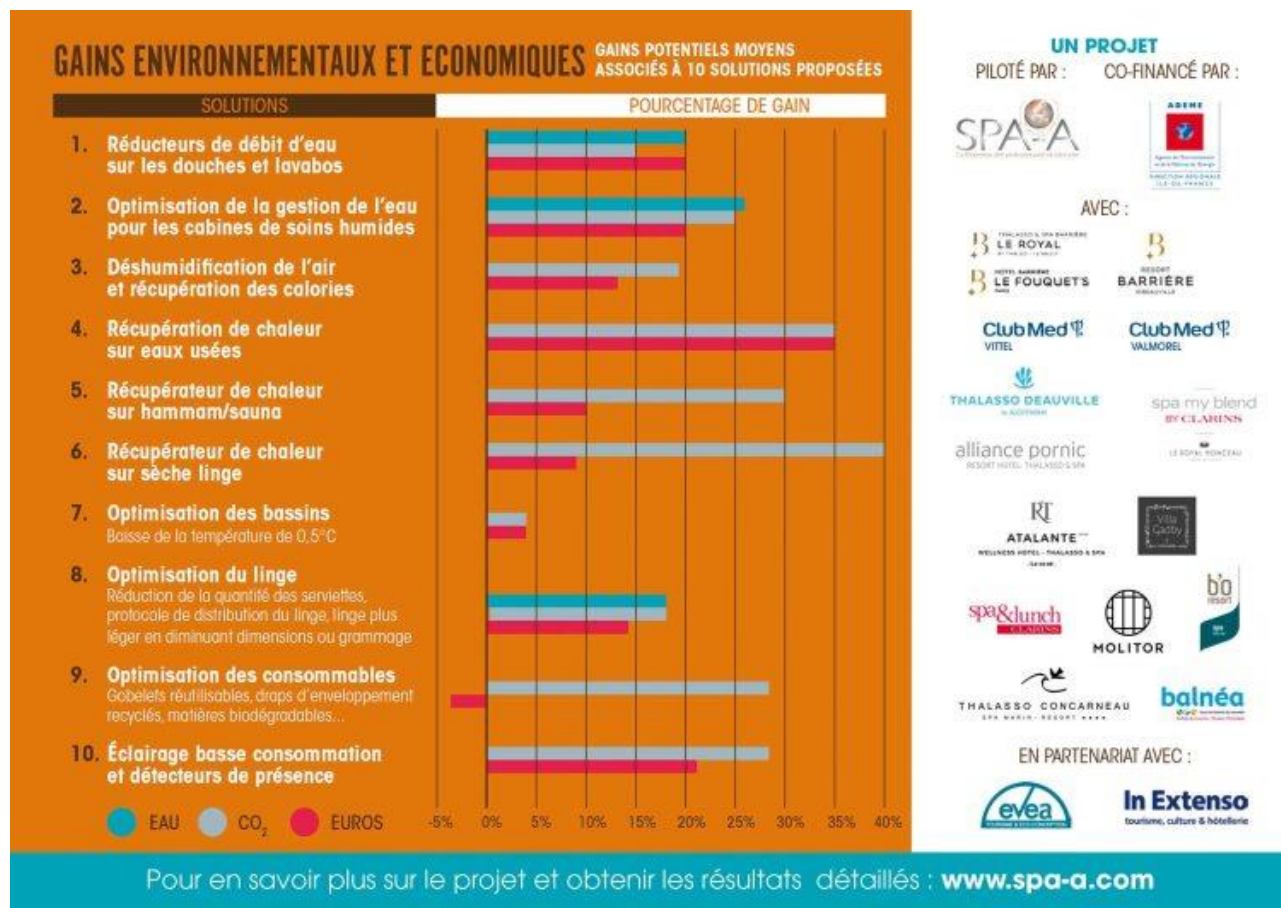
On peut avoir entre 50 et 150 kw par client. 1 kw coûte entre 5 et 10 centimes, ça représente vite un coût.

Les produits chimiques

Il est apparu qu'une piscine utilise 175 g de produits d'entretien et jusqu'à 500 g de produits chlorés par visiteur ! [...]



[...]



[...]

Optimiser l'existant

La technique

Il ne s'agit pas de faire changer la chaudière mais on va s'interroger sur son fonctionnement, son rendement, le volume renouvelé... [...]. Il y a donc des optimisations à faire sans forcément changer la chaudière ou la filtration. Il s'agit peut-être simplement de réduire la vitesse de la filtration la nuit par exemple.

Nous allons avoir des actions techniques sur la ventilation ou la climatisation. Sachez que dès que vous êtes dans un local fermé, cela aura beaucoup plus d'impact parce que vous allez avoir la maîtrise de l'eau mais également de l'air ambiant.

Le linge

Dans les spas d'hôtels, en moyenne 50 % du coût d'exploitation représente le linge, avec en moyenne cinq pièces de linge par client par jour avec parfois des grandes pièces de linge, des serviettes laissées à disposition autour de la piscine... Il s'agit alors de reprendre le protocole en se posant la question de l'usage de chaque linge et de sa pertinence avec les exploitants et ce sont finalement eux qui remettent à plat leur gestion du linge car ils comprennent bien que derrière chaque serviette se cachent plusieurs dizaines de centimes d'euros pour le nettoyage. Diminuer ces dépenses va améliorer le résultat brut d'exploitation.

Dans les spas d'hôtels, en moyenne 50 % du coût d'exploitation représente le linge.

Les produits d'entretien

D'un opérateur à l'autre, les quantités de produits utilisées ne sont pas les mêmes, les produits sont parfois achetés en petits formats et donc plus chers que des bidons de dix litres. L'idée serait de choisir des produits dosés certifiés éco-labellisés et c'est ainsi que l'exploitant fera des économies.

Ce sont des actions très concrètes qu'on ne peut mettre en place que si on a une idée du coût et du gain.

[...]

Disponible sur : <https://www.spa-de-beaute.fr/reduisez-les-charges-de-votre-spa-en-etant-eco-responsable/>
 (consulté le 21 octobre 2022)

ANNEXE 4. : Critères Développement Durable pour le label "Votre institut responsable pour une beauté durable"

Pour les esthéticiennes, travaillant seule, sans salarié et sans présence de spa, 64 critères correspondant aux cases blanches
 Pour les esthéticiennes, travaillant seule, sans salarié et avec présence de spa, 72 critères correspondant aux cases blanches et orange
 Pour les esthéticiennes, ayant des salarié(e)s et sans présence de spa, 86 critères correspondant aux cases blanches et bleues
 Pour les esthéticiennes, ayant des salarié(e)s et avec présence de spa, 94 critères correspondant aux cases blanches, orange et bleues
 (l'ensemble de la grille)

N°	Gouvernance (18 critères)	N°	Economie (17 critères) Suite
G1	Je fais une veille juridique	Ec7	Je fais une analyse des bilans et de mon compte de résultats
G2	J'ai un plan de continuité d'activité (PCA) en cas d'accident/d'absence du chef d'entreprise ou d'arrêt prolongé de ressources primordiales (électricité, ...)	Ec8	Je fais un budget prévisionnel et je mets en place un suivi de critères économiques
	* Système de management	Ec9	J'ai des rendez-vous réguliers avec mon comptable afin de gérer au plus près mon entreprise et de pouvoir adapter mes budgets prévisionnels
G3	Je gère mon personnel par objectif (je fixe des objectifs, je m'assure que les moyens pour les atteindre sont là, je vérifie que les objectifs sont atteints)	Ec10	J'ai des rendez-vous réguliers avec mon banquier, pour le tenir informé de mes résultats, de mes bilans
G4	Je fais une évaluation annuelle de mon personnel en fonction des objectifs donnés (point sur ce qui est positif, point sur le négatif)	Ec11	J'aide mon personnel à comprendre la gestion économique de l'entreprise
G5	Je fais un briefing et un debriefing avec mon personnel régulièrement (au moins une fois/mois) : reconnaissance de ce qui va, indications de ce qui doit être amélioré, prise en compte des attentes des salarié(e)s	Ec12	J'implique au maximum mon personnel dans le résultat de l'entreprise et le gratifie, en cas de résultat positif.
G6	Je délègue et responsabilise mes équipes en les rendant autonome		* Politique d'achat
G7	J'organise des « temps d'équipes » ou des moments de partage, pour mieux se connaître	Ec13	Je limite les frais de transports au niveau des commandes
G8	Je sensibilise et implique mon personnel dans la démarche de Développement Durable (DD)	Ec14	Je choisis mes fournisseurs en fonction de leur engagement DD/RSE
G9	Je sensibilise mon personnel aux économies d'énergie	Ec15	Je favorise les fournisseurs/marques qui travaillent avec des « éco-labels »
G10	Je sensibilise mon personnel à la réduction, au tri et à la gestion des déchets	Ec16	J'utilise des produits conformes aux normes Européennes (règlement CE 1223/2009) et à la réglementation en vigueur
G11	J'incite mon personnel à utiliser les transports en commun ou à faire du covoiturage pour se déplacer	Ec17	Je m'assure que mes fournisseurs de matériel respectent la réglementation sur les services après vente (SAV) en leur demandant leur certificat de conformité aux normes européennes SAV-CE du règlement UE2017/745 relatifs aux dispositifs médicaux
	* Communication interne	N°	Social (32 critères)
G12	J'ai une politique de transparence au niveau des salaires : grille de salaires, convention collective		* Client(e)s
G13	J'ai un système de communication interne simple, dans les deux sens, efficace et périodique	S1	J'offre une collation à mes client(e)s provenant de circuit court tout en limitant les déchets
	* Communication externe	S2	Je fais une évaluation de satisfaction de mes client(e)s
G14	Je communique de façon transparente sur mes actions DD auprès de mes client(e)s	S3	J'ai mis en place des outils d'informations pour mes client(e)s, sur les soins et produits que j'utilise
G15	J'ai établi des procédures de communication régulière avec ma clientèle	S4	J'informe mes client(e)s des moyens de locomotions et de transports en commun existants pour se rendre à l'institut
G16	Je communique le plus possible en limitant les frais	S5	J'adapte l'accueil et la prise en charge de ma clientèle en fonction de ses besoins
G17	Je suis vigilante sur les infos que je transmets au média, lorsqu'ils viennent m'interviewer	S6	Je veille à faciliter les accès en toute sécurité, pour mes client(e)s, aux cabines, aux fauteuils et à tous les autres espaces
G18	J'organise des journées partenaires avec mes fournisseurs	S7	Je m'assure que la fréquentation des bassins ne dépasse pas la fréquentation maximale instantanée (FMI) de 4 personnes par bassin de 2 m².
N°	Economie (17 critères)		* Hygiène, santé, sécurité
Ec1	Je vérifie régulièrement l'ensemble de mes contrats (assurances, maintenance du matériel, climatisation, électricité, extincteurs) et je m'assure qu'ils sont toujours adaptés	S8	Je suis les arrêts de travail et les accidents du travail
Ec2	Je gère mes stocks avec un inventaire permanent (produits vente, produits cabine, consommables, ..)	S9	J'entretiens mes appareils électriques afin de favoriser leur bon fonctionnement (chauffe-eau, chaudière, appareils soins du corps...)
Ec3	Je contrôle l'évolution de mes dépenses d'énergie et d'eau	S10	Je fais vérifier mes installations régulièrement si j'ai des climatiseurs/chauffage
Ec4	Je limite mes consommations d'eau ou celles de mes client(e)s (douche), autant que fairese peut	S11	J'ai pris des mesures pour assurer un travail dans de bonnes conditions d'ergonomie : accessibilité des rangements, tables et tabourets réglables en hauteur, ...
Ec5	Je limite mes consommations énergétiques, autant que faire se peut	S12	Je fournis la tenue (tee-shirt, pantalon, blouse, chaussures...) nécessaire pour le travail de mes salarié(e)s et je m'assure qu'elle soit correcte
Ec6	Je limite mes consommables, autant que faire se peut	S13	Je fournis le matériel nécessaire à la protection de mes salarié(e)s (masque, gants, tabliers de protection ...) et je m'assure qu'ils/elles les utilisent.

N°	Social (32 critères) Suite		* eau
S14	* Hygiène, santé, sécurité	E7	J'ai équipé mon institut pour économiser l'eau
S15	Je veille au respect des temps de pause de mes salarié(e)s	E8	Je vérifie régulièrement l'état des robinets, des tuyauteries et des joints
S16	Je sensibilise mes salarié(e)s à l'adoption d'une nutrition équilibrée et à une activité physique régulière et veille à leur « bien être » au travail	E9	Je ne rejette pas de polluants dans les eaux usées (lavabos, WC ...)
S17	Je m'assure que toutes les personnes de l'institut/SPA connaissent le protocole d'urgence et savent le mettre en place en cas de besoin	E10	J'utilise des lessives et des détergents qui respectent l'environnement
S18	J'affiche ma déclaration d'autorisation de bassins (jacuzzi, aquabike ...) et les résultats des contrôles par l'ARS	E11	J'utilise uniquement des produits agréés par le Ministère chargé de la Santé pour le traitement de l'eau de piscine et pour la désinfection de l'eau des bassins.
S19	Je mets à disposition, sur demande, le carnet d'entretien de la qualité de l'eau de mes bassins		* déchets
S20	Je m'assure que les eaux de nettoyage n'atteignent jamais les bassins	E12	Je communique vers mes client(e)s sur ma démarche de tri des déchets et je les incite à trier chez eux/elles ou à participer au dispositif que j'ai mis en place
S21	Je respecte les différentes phases de l'entretien des bassins : pré-lavage, nettoyage, rinçage et désinfection	E13	Je trie mes déchets en séparant papier/carton./verre et plastique du reste. Je mets à part mes déchets souillés (papier avec cire, coton avec démaquillant, kleenex souillés,...)
S22	Je vide régulièrement mes bassins en respectant l'ensemble des normes	E14	J'utilise de façon raisonnée et à bon escient les échantillons
	* formation et accueil	E15	J'utilise des consommables recyclables/biodégradables/lavables ...
	Mes salarié(e)s sont formés aux soins qu'elles pratiquent (maquillage longue durée, UV, ...) : leurs diplômes et formations sont affichés et j'assure le maintien de leurs compétences avec des formations régulières	E16	Je fais reprendre les produits usagés par les vendeurs de produits neufs, notamment pour les appareils électriques et les déchets dangereux (néons, ampoules fluorescentes, solvants, piles et accumulateurs). Si ce n'est pas possible, je les porte à la déchetterie (spécifique pour les produits dangereux).
S23	* écoute du personnel	E17	Je choisis des matériaux adaptés pour la conception de mon institut et des cabines
S24	J'essaie de prendre des dispositions pour tenir compte de l'équilibre vie privée/vie professionnelle de mes salarié(e)s		* air et son
S25	* vie locale et professionnelle	E18	Je réduis au maximum les nuisances olfactives (professionnelles, personnelles ...)
S26	Je communique sur le label en affichant mon logo sur mon site internet, mes réseaux sociaux, ma plaque ...	E19	J'ai mis en place un dispositif efficace afin d'assurer le renouvellement et la qualité de l'air de l'institut
S27	J'agis pour améliorer l'accès de l'institut : trottoir, parking, voirie (selon emplacement de mon entreprise)	E20	J'incite mes client(e)s et mes salarié(e)s à éteindre leur téléphone portable
S28	J'ai de bons rapports avec mon voisinage	E21	J'identifie les nuisances sonores (musique dans l'institut > 50 décibels, bruits des appareils, ventilation, climatisation,...) et je mets en œuvre les mesures adaptées
S29	Je m'implique dans la vie locale		* numérique
S30	Je mets en place des actions commerciales communes avec les commerces voisins	E22	J'optimise l'usage de mes mails et de ma messagerie
S31	Je m'implique au niveau de la profession	E23	Je cible au maximum mes recherches internet pour en limiter mon utilisation
S32	Je m'implique pour la formation des futur(e)s professionnel(le)s	E24	J'utilise des moteurs de recherches écologiques qui reversent de l'argent à des associations
	* Droit de l'homme	E25	Mon site internet est éco-conçu avec un hébergeur vert
S33	J'aide à l'intégration de mes nouveaux/nouvelles salarié(e)s (homme, femme ...) dans le respect de son choix identitaire		* biodiversité
S34	L'institut est ouvert à toutes les personnes respectant la ligne de bonne conduite et les prestations proposées par l'institut	E26	Je m'implique pour la biodiversité, en fonction de ma localisation
N°	Environnement (27 critères)	E27	J'achète des plantes pour mon institut en privilégiant les espèces autochtones, poussant dans ma région naturellement
E1	* énergie		
E2	J'ai équipé mon institut pour limiter ma consommation électrique		
E3	J'utilise des appareils à faible intensité et à faible consommation énergétique (classe économique)		
E4	Je choisis des fournitures nécessitant le moins d'énergie pour leur entretien (draps et linges en micro-fibres, soie...)		
E5	J'optimise le lavage de mon linge		
E6	Si la situation de mon local et la réglementation me le permettent, j'essaie d'avoir une fourniture d'électricité à partir d'énergie renouvelable		
	Je veille à la bonne isolation de mon local		

Source : criteres-grille-2020-site-CNAIB.pdf

ANNEXE 5 : Labels et chartes de qualité



1. SPA -A

[...] Spa-A crée une charte fondée sur des exigences de qualité spécifiques aux établissements Spas, déclinées dans un référentiel pour l'attribution d'un label : la charte qualité Spa-A. Cette charte est composée de + de 100 critères.

- **la prise en charge client**
- **les prestations et déroulement des soins,**
- **les matériel et locaux, produits,**
- **la préservation de l'environnement.**

Ils concernent toutes les étapes de la vie d'un Spa, depuis sa conception et son développement, jusqu'à l'exploitation et sa maintenance. L'objectif de Spa-A est de mettre en place une démarche de certification de service par un organisme indépendant qui, à partir de l'évaluation objective des critères de qualité définis par la profession, permettra de décerner la Charte qualité Spa-A aux spas ayant rempli au moins 90 % des critères. La Charte Qualité Spa-A permettra à l'exploitant du Spa certifié d'être reconnu pour son professionnalisme et la qualité de ses prestations et de bénéficier ainsi d'un avantage concurrentiel indéniable. Pour le Spa, la Charte qualité Spa-A est un véritable engagement de qualité. Pour le client du Spa, la Charte qualité Spa-A est un véritable gage de qualité.

Disponible sur : <https://spa-a.org/la-charte-qualite/>
(consulté le 30 septembre 2022)

2. SPA de France

[...] La charte Qualité

Le réseau des spas de France® est le 1er groupement de centres de bien-être français, réunis autour d'un même engagement de qualité, d'éthique et de services à la clientèle. L'ensemble des établissements proposés ont été visités, audités et sélectionnés pour la qualité de leurs prestations et de leurs installations.

20 critères rigoureux et sélectifs, réunis sous 4 engagements ! [...]

Engagement n°1 : L'accueil et la prise en charge de la clientèle [...]

Engagement n°2 : Le décor et le confort du centre [...]

Engagement n°3 : Les équipements et les installations [...]

Engagement n°4 : Le personnel et les soins [...]

[...] Le développement durable

Les centres spa bénéficiant du label spas de France s'efforcent de faire le choix de protéger nos ressources naturelles et ainsi contribuer au développement durable. Le respect de la santé, c'est-à-dire considérer la santé comme une ressource à préserver par des comportements responsables, en visant le développement durable de la santé.

Ils s'engagent à promouvoir de bonnes habitudes de vie [...]

- La gestion des matières résiduelles,
- L'utilisation de matériaux naturels pour la construction et la décoration du centre,
- L'utilisation de la quantité juste des produits permettant les soins,
- L'utilisation de produits d'entretien écologiques ou à base d'éléments naturels,
- L'instruction aux clients pour réduire la fréquence de lavage du linge,
- L'équipement de limiteurs de débit d'eau (toilettes, robinets, pommes de douches),
- L'achat de produits cosmétiques naturels ou biologiques. [...]

[...] La classification Lotus

[...] Chaque centre est classé par un nombre de FLEURS DE LOTUS (de 3 à 5). Ce nombre est en corrélation avec la qualité et le niveau d'équipement du centre en général [...]

Disponible sur : <https://www.spasdefrance.fr/>
(consulté le 30 septembre 2022)

3. BEING SPA

Being est l'un des derniers venus dans l'univers du spa. Promu par Ecocert, ce label récompense les spas vertueux en matière d'environnement. Outre le fait que le label Being est porté par l'organisme de contrôle et de certification lui-même, Ecocert, par ailleurs spécialiste de l'environnement, les conditions d'obtention du label sont cette fois beaucoup plus transparentes, puisque la démarche repose sur un vrai référentiel publié et facilement accessible sur le site même. Il est vrai que Being ne concerne que les aspects biologiques et écologiques du spa, mais ce référentiel en l'état est un superbe outil de réflexion à recommander à tous les spa managers.

Les principaux objectifs du référentiel BEING SPA sont :

- Garantir au consommateur un univers de détente qui allie à la fois une expérience globale de « bien-être Bio » et le souci de protection de la planète et de ses ressources, au travers :
 - > d'une offre de produits biologiques et écologiques
 - > de prestations de services contrôlées respectant des critères environnementaux, sociaux, d'hygiène et de sécurité très exigeants
 - > d'un management environnemental de l'établissement concernant les ressources en eau et en énergie utilisées, ainsi que les déchets et rejets émis
- Valoriser les établissements ayant mis en place une démarche écologique concernant à la fois les services proposés et les produits associés
- Assurer la transparence pour le consommateur et sensibiliser le public sur les enjeux environnementaux.

Source : Référentiel ECOCERT SPA Biologique et Ecologique Being

ANNEXE 6 : Actualités GREEN

[...] Pour aider les clients dans leur choix, des labels ont été créés afin de certifier la qualité, l'origine et les conditions de fabrication des produits. L'essor de ces labels, promettant des produits meilleurs pour la santé des clients et pour la planète, permet aux marques de se distinguer de la concurrence. [...]

Les labels d'écoconception doivent tenir compte du cycle de vie du cosmétique, de son impact écologique, mais aussi du profil environnemental des ingrédients. [...]

Pour s'y retrouver le consommateur doit analyser aussi bien la composition, l'emballage ou encore les moyens de fabrication d'un cosmétique. [...]

Source : Les nouvelles esthétiques février 2022

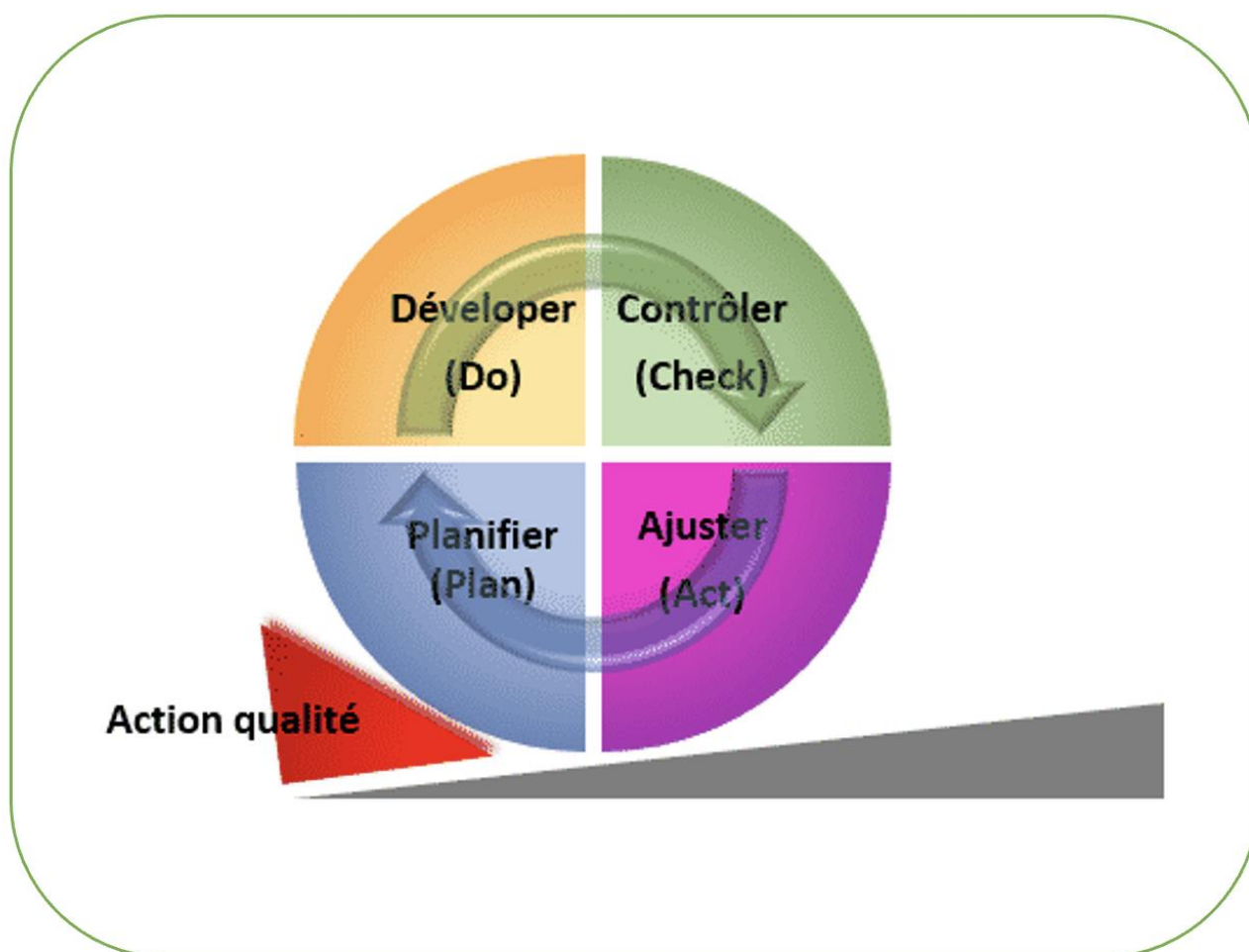
ANNEXE 7 : Quel label bio choisir en cosmétique ?

	Ecocert	Cosmebio		Cosmos	BDHI	Nature et progrès
Logos						
Engagements						
% d'ingrédients d'origine biologique - produit fini (eau non comprise dans le calcul)	10% minimum	10% minimum	5% minimum	20% minimum	Autant que possible	-
% d'ingrédients d'origine naturelle et biologique - produit fini (eau comprise dans le calcul)	95% minimum	95% minimum	95% minimum	Autant que possible	-	95% minimum
% d'ingrédients végétaux issus de la culture biologique	95% minimum	95% minimum	50% minimum	95% minimum	95% minimum	100%
Produits de synthèse	5% maximum	5% maximum	5% maximum	Interdits	Liste de produits restrictive	Interdits
Nanoparticules	Tolérées (solaires)	Tolérées (solaires)	Tolérées (solaires)	Tolérées (solaires)	Tolérées (solaires)	✗
Phénoxyéthanol	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Huiles hydrogénées et estérifiées	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Huile de palme	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Produits issus d'animaux (lait, miel...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tests sur les animaux interdits (produit fini)	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Engagements	Nattrue			Soil Association	USDA	
						
% d'ingrédients d'origine biologique - produit fini (eau non comprise dans le calcul)	10% minimum	15% minimum	20% minimum	-	-	-
% d'ingrédients d'origine naturelle et biologique - produit fini (eau comprise dans le calcul)	-	-	-	95% minimum	100%	95% minimum
% d'ingrédients végétaux issus de la culture biologique	Pas de minimum	70% minimum	95% minimum	70% minimum	100%	95% minimum
Produits de synthèse	Liste de produits restrictive	Liste de produits restrictive	Liste de produits restrictive	5% maximum	✗	Liste de produits restrictive
Nanoparticules	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Phénoxyéthanol	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Huiles hydrogénées et estérifiées	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Huile de palme	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Produits issus d'animaux (lait, miel...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tests sur les animaux (produit fini)	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Disponible sur : <https://www.moncornerb.com/fr/content/536-quel-label-bio-choisir>
(consulté le 21 octobre 2022)

ANNEXE 8 : La roue de Deming



Source : <https://beetlechoice.com/bases/amelioration-continue/>
(consulté le 21 octobre 2022)

TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES ACTIONS

Le récapitulatif ci-dessous liste les actions préconisées dans le Guide. En cochant les cases correspondantes, vous pouvez identifier clairement les efforts accomplis et aussi les actions qu'il vous reste à réaliser.

I. LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

A. MAÎTRISER SA CONSOMMATION

D'ÉLECTRICITÉ

1. L'éclairage

- ☐ Éteindre systématiquement les lumières des pièces inoccupées
- ☐ Éteindre automatiquement l'éclairage la nuit et le week-end
- ☐ Nettoyer régulièrement les ampoules pour optimiser leur efficacité
- ☐ Privilégier les lampes à basse consommation
- ☐ Installer des détecteurs de présence
- ☐ Faire réaliser un diagnostic éclairage
- ☐ Privilégier les couleurs claires pour le sol, les murs, le plafond et le mobilier de présentation
- ☐ Penser à équiper votre magasin de sky-dômes en toiture afin de réduire les besoins en éclairage

2. Les équipements

- ☐ Éteindre le matériel informatique le soir grâce à des multiprises à interrupteur
- ☐ Ne pas laisser d'appareils en veille
- ☐ Remplacer les imprimantes individuelles par des imprimantes connectées en réseau
- ☐ Paramétrer la veille des ordinateurs

(écran et disque dur) pour minimiser la consommation entre deux périodes d'utilisation

- ☐ Privilégier les appareils électriques et les équipements informatiques ayant une faible consommation énergétique
- ☐ Remplacer progressivement les écrans cathodiques d'ordinateurs par des écrans plats

B. MAÎTRISER LA TEMPÉRATURE

1. Le chauffage

- ☐ Éviter de surchauffer
- ☐ Baisser ou couper le chauffage le soir et les jours de fermeture
- ☐ Éviter de maintenir vos portes ouvertes et étudier la possibilité d'installer un système de fermeture automatisé ou d'un sas d'entrée
- ☐ Éviter les appareils de chauffage personnels, très énergivores
- ☐ Installer un système de régulation du chauffage

- ☐ Si la hauteur sous plafond est importante (supérieure à 5m), installer un déstratificateur
- ☐ Isoler le réseau de distribution de chaleur
- ☐ Faire une maintenance régulière des équipements

2. La climatisation

- ☐ Limiter l'utilisation de la climatisation
- ☐ Nettoyer régulièrement les grilles d'aération et les filtres de climatisation
- ☐ Limiter l'utilisation des sources de chaleur telles que les halogènes

- ☐ Installer des stores extérieurs ou des films solaires sur les vitrines
- ☐ Privilégier les brasseurs d'air et les ventilateurs
- ☐ Penser aux ventilations double flux
- ☐ Faire installer des thermostats avec une horloge programmable
- ☐ Entretenir et faire contrôler régulièrement ses équipements

- ☐ Privilégier les équipements réversibles
- ☐ Installer un Système de Gestion Technique du Bâtiment (GTB)

- ☐ Faire un diagnostic énergétique
- ☐ Penser à l'isolation de votre magasin
- ☐ Choisir une électricité verte
- ☐ Penser aux énergies renouvelables
- ☐ Étudier la possibilité d'installer des faux plafonds
- ☐ Penser aux toitures végétalisées

II. PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES

A. LA GESTION DE L'EAU

1. La consommation d'eau

- ☐ Ne pas laisser couler l'eau inutilement et limiter le débit des robinets aux besoins réels
- ☐ Signaler les fuites d'eau

- ☐ Installer des équipements de réduction de consommation d'eau
- ☐ Éviter les climatiseurs à refroidissement à eau perdue qui consomment beaucoup d'eau

2. Les rejets

- ☐ Ne pas jeter de produits toxiques dans les sanitaires
- ☐ Privilégier les produits d'entretien écolabellisés et sensibiliser les entreprises de nettoyage à leur utilisation
- ☐ Penser aux revêtements drainants pour le parking et la zone de livraison et traiter les eaux de ruissellement du parking

B. LA QUALITÉ DE L'AIR ET LES TRANSPORTS

- ☐ Aérer et ne pas perturber la circulation de l'air dans votre magasin
- ☐ Nettoyer régulièrement les entrées d'air et les bouches d'extraction
- ☐ Moduler l'aération en fonction de la fréquentation
- ☐ Identifier les produits toxiques utilisés dans l'atelier et se protéger
- ☐ S'informer sur la nature du gaz utilisé par votre climatisation et faire surveiller les fuites
- ☐ Mettre en place un Plan de déplacement d'entreprise (PDE)
- ☐ Établir une politique de rationalisation des livraisons
- ☐ Installer un parking à vélo à proximité du magasin pour encourager les déplacements à vélo des clients et des employés

- ❑ Distribuer des tickets de transports en commun pour éviter aux clients d'utiliser leur voiture

III. ACHETER ÉCO-RESPONSABLE

- ❑ Bien définir ses besoins
- ❑ Privilégier l'achat de produits éco-conçus
- ❑ Utiliser du papier recyclé
- ❑ Préférer les produits rechargeables (stylos, piles...)
- ❑ Bien évaluer et quantifier ses besoins pour limiter le nombre de livraisons et réduire le conditionnement
- ❑ Négocier la reprise des produits en fin de vie tels que les consommables
- ❑ Développer une offre de produits intégrant une considération environnementale
- ❑ Être attentif à l'ensemble du cycle de vie du produit
- ❑ Rendre lisibles et reconnaissables les produits éco-conçus par le consommateur
- ❑ Développer et encourager des partenariats

IV. GERER SES DECHETS

❑ 1. Mieux acheter

2. Moins consommer

- ❑ Privilégier l'approvisionnement en vrac et négocier avec vos fournisseurs l'utilisation d'emballages réutilisables (caisses plastiques, métalliques ou en bois, sacs...)

- ❑ Pour vos livraisons internes, utiliser des caisses plastiques pliables ou d'autres contenants réutilisables comme les cartons de vos fournisseurs
- ❑ Mettre en place un dispositif de collecte de papier et utiliser des versos vierges comme papier de brouillon
- ❑ Systématiser les impressions en recto verso, éviter l'impression des mails et les impressions couleurs, utiliser l'option « deux pages par page »
- ❑ Se désabonner des publications ou revues non lues
- ❑ Réutiliser le matériel de classement (pochettes classeurs...)
- ❑ Limiter la consommation d'eau en bouteille
- ❑ Limiter la distribution des sacs de caisse gratuits à usage unique
- ❑ Promouvoir l'utilisation des sacs cabas réutilisables
- ❑ Sensibiliser le personnel et les fournisseurs pour limiter le sur-emballage et privilégier les emballages réutilisables
- ❑ Ne pas mélanger les déchets d'emballage à d'autres déchets qui ne peuvent pas être valorisés selon le ou les mêmes procédés

- ❑ Trier à la source les différents déchets d'emballage : cartons, films plastique de palettisation, palettes...

- ❑ Réduire l'espace pris par les cartons en les aplatissant et privilégier les bennes de grande taille
- ❑ Envisager la mise en balle de vos cartons par presse

- ❑ S'assurer auprès du prestataire de la valorisation des emballages et garder les bons d'enlèvement
- ❑ Assurer la reprise gratuite de l'équipement usagé en échange d'un équipement neuf acheté
- ❑ Afficher le montant de l'éco-participation séparément du prix du produit
- ❑ Collecter et entreposer de manière sélective les DEEE
- ❑ Faire appel régulièrement à un collecteur autorisé
- ❑ Interroger son fournisseur sur la reprise des DEEE et sur le respect de ses obligations
- ❑ Ne pas mélanger les déchets dangereux avec les autres déchets
- ❑ Mettre en place une collecte spécifique des piles usagées dans le magasin
- ❑ Donner les déchets dangereux à une filière de traitement adaptée et récupérer les Bordereaux de Suivi des Déchets Dangereux (BSDD)
- ❑ Mettre en place un système de tri et de collecte des consommables informatiques
- ❑ Retourner les cartouches d'encre vides au fabricant ou les confier à un prestataire spécialisé

- ❑ Se renseigner auprès des fournisseurs sur les possibilités de retour du matériel usagé
- ❑ Identifier et contacter les entreprises qui s'occupent de la collecte et de la valorisation des matériels usagés
- ❑ Penser au don à des associations, recycleries ou ressourceries
- ❑ Penser au don des textiles usagés à

- des organisations caritatives
- ❑ Favoriser la collecte en mettant des conteneurs à disposition des clients et des employés

V. COMMUNIQUER

Écoresponsable

1. Bien choisir son support (papier / électronique)

- ❑ Choisir un papier répondant aux exigences d'un écolabel officiel
- ❑ Choisir un papier contenant des fibres recyclées et/ou issues de forêts gérées durablement
- ❑ Penser aux supports électroniques (internet, CR-Rom...)

2. Penser à l'environnement dès la conception de vos imprimés

- ❑ Évaluer le plus justement possible le nombre de tirage
- ❑ Choisir un format limitant les chutes de papier
- ❑ Limiter les aplats de couleurs et les images inutiles

3. Choisir un imprimeur « responsable »

VI. REALISER UN BILAN CARBONE

Source : http://www.cdaf.com/ressources/DOCUMENTS/Commissions_environnement/guide-eco-responsable.pdf (consulté le 30 septembre 2022)