

LES BONNES PRATIQUES

EN GESTION DURABLE

POUR LES SPAS

crédit photo : Spa Nordic Station

CONSOMMER MOINS D'ÉNERGIE

- Opter pour des variateurs d'éclairage, permettant de créer une ambiance plus paisible tout en réalisant des économies d'énergie
- S'informer sur les nouvelles technologies pour optimiser le chauffe-eau en utilisant des résidus forestiers pour le chauffage (ex. : la biomasse peut remplacer un ou plusieurs chauffe-eaux au propane)
- Favoriser les thermostats électroniques et les programmer pour diminuer la température en dehors des heures d'ouverture des bâtiments (ex. : à l'accueil, à la salle communautaire, etc.)
- Améliorer la rétention de la chaleur des bassins, particulièrement en dehors des heures d'ouverture
- Faire appel à un expert pour la réalisation d'une analyse de votre consommation énergétique et se renseigner sur des pistes de solutions (efficacité énergétique, récupération de chaleur, etc.)

DIMINUER LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

- Engager l'entreprise dans une campagne « Coupe ton moteur » afin d'éviter la marche au ralenti des véhicules des fournisseurs. Cette action permet de réduire la production de GES, de bruit et a un impact positif sur la qualité de l'air
- Valoriser le covoiturage des employés en les récompensant pour leur geste (ex. : cartes-cadeaux, bonus, etc.)
- Se doter de voitures de golf électriques pour les déplacements d'un bâtiment à l'autre. Certains modèles ont de l'espace pour y mettre des matériaux
- Installer des bornes de recharge pour les voitures électriques des clients
- Faire la promotion des engagements de l'entreprise pour réduire les GES via les réseaux sociaux ou le site web

PRÉSERVER L'EAU ET LA BIODIVERSITÉ

- Utiliser des services de buanderie et des produits nettoyants écologiques et sans phosphate
- Fournir à la clientèle des produits de soin corporels (ex. : savon, shampooing, etc.) biodégradables et écologiques
- Sensibiliser la clientèle à l'utilisation de crème solaire ayant un faible impact sur la faune et la flore marine
- Installer des dispositifs de réduction de débit d'eau sur les robinets ou opter pour des toilettes à faible débit
- S'assurer que l'eau circule en boucle (filtrée et réutilisée) et que les fuites d'eau dans les bains sont minimales afin de limiter la consommation d'eau potable
- Choisir des aménagements paysagers de plantes indigènes nécessitant peu d'entretien et préserver les arbres matures
- Installer un baril récupérateur d'eau de pluie et utiliser cette eau pour l'arrosage des plantes, jardins et aménagements paysagers
- Faire appel à un expert pour s'assurer de la conformité des installations septiques et évaluer les alternatives plus écologiques pour la gestion des eaux usées
- Faire appel à un expert pour évaluer les alternatives plus écologiques pour le traitement sanitaire des bains (ex. : électrolyse au sel, piscine naturelle)

GÉRER EFFICACEMENT LES MATIÈRES RÉSIDUELLES

- Remplacer les articles à usages uniques par des prêts de contenants réutilisables au comptoir de service (bouteille, verre ou tasse). Ces prêts peuvent être consignés
- Installer des stations d'eau (buvette) pour la clientèle
- Remplacer le papier à main par des séchoirs ou des linges réutilisables dans les toilettes

ACHETER DE MANIÈRE RESPONSABLE

- Identifier les catégories d'achats dans lesquelles l'entreprise peut adopter des pratiques plus responsables (ex. : emballages, matières premières, mobilier, etc.)
- Chercher des alternatives aux produits importés en privilégiant des fournisseurs locaux
- Utiliser les ressources locales pour l'aménagement paysager (ex. : le roc, la pierre, les végétaux qui sont déjà sur le site)
- Définir des critères d'achat qui respectent les valeurs de l'entreprise et les intégrer aux appels d'offres

AUGMENTER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET L'IMPLICATION DANS LE MILIEU

- Structurer une démarche de contrôle de qualité pour assurer la qualité des services
- Sonder la clientèle afin de connaître ses attentes relatives à l'offre, et son niveau de satisfaction par rapport à leur expérience et aux orientations de l'entreprise (ex. : sondage de satisfaction, procédure de gestion des plaintes, etc.)
- S'assurer que l'accès physique et les services sont adaptés pour la clientèle à mobilité réduite et évaluer la possibilité d'obtenir une certification (ex. : Kéroul)
- Développer des partenariats et en faire la promotion (ex. : entreprises de services complémentaires, forfaits multi-activités, artisans locaux, boutiques spécialisées, etc.)
- Positionner l'organisation en choisissant une cause et mobiliser les employés ainsi que la clientèle autour du sujet
- Sensibiliser et inviter la clientèle à participer à la démarche écoresponsable (ex. : bien utiliser les bacs de tri, éviter d'utiliser des produits d'hygiène chimiques, etc.)
- S'inspirer ou aller chercher la certification *Spa d'excellence* pour mettre en place de meilleures pratiques

ADOPTER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION RESPONSABLE

- S'assurer de bien structurer sa démarche en développement durable avant d'en faire la promotion (ex. : quels sont les objectifs et réalisations pour l'année, quels projets concrets seront mis en place, etc.)
- Cibler des actions de promotion tout au long du parcours du visiteur : avant sa visite via la plateforme de réservation, pendant sa visite par des affiches ou panneaux qui rappellent les bonnes pratiques et après leur visite via un sondage ou par les réseaux de communications
- Partager le positionnement et les objectifs à la clientèle afin de les inviter à participer aux efforts de l'organisation
- Ajouter une section de trucs écoresponsables dans les communications, infolettres et/ou sur les réseaux sociaux

AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

- Proposer des tarifs préférentiels aux employés et à leur famille pour leur permettre de bénéficier de l'offre
- Pour assurer le bien-être des employés lors de leur pratique, évaluer l'ergonomie des différents postes de travail et faire les ajustements recommandés
- Offrir aux employés l'opportunité de suivre des formations complémentaires pertinentes pour eux et pour l'organisation (ex. : animation d'activités, différents massages, utilisation des huiles essentielles, etc.)
- Permettre aux employés de s'impliquer et de partager leurs idées pour améliorer la qualité du service à la clientèle
- Faciliter l'aménagement des horaires pour la conciliation travail/famille
- Adopter une politique de reconnaissance des employés
- Former et équiper les employés afin d'implanter les pratiques les plus sécuritaires dans le milieu de travail
- Rendre accessibles un défibrillateur et une trousse de premiers soins à jour
- Respecter le droit à la déconnexion des employés ou des collègues

S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- Préparer un plan d'urgence pour différents types d'événements (ex: incendie, inondation, chaleurs accablantes, sécheresse, etc.)
- Préparer les plans de communication pour les différentes parties prenantes (ex: employés, administrateurs, clientèle, médias et fournisseurs)
- Planifier des actions de prévention et d'innovation pour réduire la vulnérabilité lors d'événements météo majeurs
- Valider les différents plans de gestion de crise avec la municipalité ou les services d'urgence
- Au besoin, contacter un expert pour être accompagné dans la réalisation des plans

Pour des informations supplémentaires, n'hésitez pas à contacter la SADC ou le CAE de votre région.

sadc-cae.ca

Canada

Développement économique Canada pour les régions du Québec appuie financièrement les SADC et les CAE