Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE, COSMÉTIQUE, PARFUMERIE

ÉPREUVE E4 : PROJET DE DÉVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE, D'UN PÔLE D'ACTIVITÉ, D'UN SERVICE

SESSION 2026

Durée : 40 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE, COSMÉTIQUE, PARFUMERIE	5, DONT ÉCRIT COEFFICIENT 1 ET ORAL COEFFICIENT 4

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune règle spécifique de calculatrice n'est fixée pour E4. Aucun calcul sur table n'est prévu pendant la soutenance.

Dossier-projet du candidat de 10 pages hors annexes, déposé selon les modalités académiques ; support de présentation préparé par le candidat. Le dossier est remis à la commission selon les consignes de l'autorité académique.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE LA SOUTENANCE : INSTITUT ÉCLAT D'OPALE, LYON (RHÔNE)

L'épreuve E4 porte sur un projet auquel le candidat a participé en situation professionnelle. Le candidat présente le diagnostic du besoin, la conception ou la réalisation du projet, son évaluation et sa communication. Il s'appuie sur son dossier écrit de 10 pages hors annexes et sur les éléments de son expérience professionnelle. La soutenance dure 40 minutes : 15 minutes d'exposé, puis 25 minutes d'entretien avec la commission.

Les documents techniques DT 1 à DT 3 présentent un projet d'exemple d'évolution d'un institut. Ils fournissent des données chiffrées pour les questions portant sur ce cas et des repères de méthode. Le candidat distingue clairement ces données de celles de son propre projet et justifie ses choix à partir de son expérience, de son dossier et des éléments fournis.

Le barème ci-dessous répartit l'évaluation sur 20 points entre l'analyse des besoins, la conception et l'évaluation du projet, puis la communication professionnelle. Il ne modifie ni la durée réglementaire ni les coefficients de l'épreuve.

PARTIE 1 : Analyse fonctionnelle et réglementaire du projet (5 points)

Compétence C2.1 : analyser les besoins de l'entreprise, du pôle ou du service

Pour les questions relatives au cas d'exemple, l'Institut Éclat d'Opale envisage de développer un rituel visage manuel de 60 minutes, sans appareil et sans acte à visée médicale. L'institut souhaite répondre à une demande identifiée par son équipe, tout en maîtrisant les risques liés à l'hygiène, à l'organisation du travail et à la rentabilité. Pour les questions relatives au projet du candidat, celui-ci s'appuie sur les informations consignées dans son dossier.

Indicateurs de diagnostic du cas d'exemple

Indicateur	Situation actuelle	Cible à 6 mois
Demandes mensuelles de soins visage non satisfaites	24 demandes	Réduire de 50 %
Fréquentation mensuelle de l'institut	310 visites	Maintenir au moins 310 visites
Satisfaction client moyenne	4,2 sur 5	Au moins 4,5 sur 5
Créneaux de cabine disponibles pour le nouveau rituel	15 heures par semaine	Ne pas dépasser la capacité disponible

Données communiquées par la direction de l'Institut Éclat d'Opale

1.1 (2 points) À partir des indicateurs fournis et des pièces de votre dossier, formulez le besoin auquel répond votre projet. Présentez un diagnostic structuré comprenant au moins deux constats, deux causes ou contraintes à vérifier et un objectif mesurable. Pour le cas d'exemple, indiquez si la cible de réduction des demandes non satisfaites correspond à un objectif de 12 demandes mensuelles au maximum après 6 mois.

1.2 (1,5 point) Identifiez les acteurs internes et les partenaires externes utiles à la conduite de votre projet. Pour chacun, précisez une contribution attendue et une contrainte ou un enjeu à prendre en compte. Appuyez-vous, pour le cas d'exemple, sur la direction, les esthéticiennes, les clients, le fournisseur de produits et le prestataire de communication.

1.3 (1,5 point) Présentez trois exigences de conformité ou de responsabilité à intégrer à votre projet. Pour le cas d'exemple, abordez l'hygiène des locaux et du matériel, l'information loyale du client et la protection des données personnelles recueillies lors de la réservation ou de l'enquête de satisfaction. Distinguez une obligation applicable d'une mesure d'amélioration volontaire.

PARTIE 2 : Étude de faisabilité, choix techniques et calculs (6 points)

Compétences C2.1 et C2.2 : indicateurs de performance et conception du projet

Les données nécessaires au cas d'exemple figurent dans les documents DT 1 à DT 3. Les calculs sont à présenter avec leur formule, les unités et un résultat arrondi de façon pertinente. Pour votre projet, commentez les indicateurs réellement retenus dans votre dossier et expliquez pourquoi ils permettent d'en apprécier la faisabilité.

Hypothèses économiques mensuelles du rituel visage

Donnée	Valeur
Prix de vente du rituel	55 € par prestation
Coût variable de produits, linge et consommables	7,50 € par prestation
Durée totale mobilisée par prestation, remise en état comprise	1,25 heure
Coût complet de main-d'œuvre retenu pour le calcul	16 € par heure mobilisée
Charges fixes mensuelles affectées au projet	480 €
Prestations prévues au scénario de lancement	45 par mois
Créneaux disponibles pour le rituel	3 prestations par jour, 5 jours par semaine, 4,33 semaines par mois
Investissement initial	4 200 €

Tous les montants du cas d'exemple sont exprimés hors taxes

2.1 (2 points) Pour le cas d'exemple, calculez le coût de main-d'œuvre par prestation, la marge sur coût variable après coût de main-d'œuvre, puis le seuil mensuel de prestations couvrant les charges fixes. Utilisez les formules $C_{MO} = t \times c_h$, $MCV = P_v - C_v - C_{MO}$ et $N_s = F / MCV$. Arrondissez le seuil au nombre entier supérieur. Indiquez si l'objectif de 45 prestations mensuelles dépasse ce seuil et de combien de prestations.

2.2 (1,5 point) Calculez la capacité mensuelle théorique à partir des créneaux indiqués dans DT 2, puis le taux d'utilisation correspondant à 45 prestations mensuelles, selon $T_u = (N_{prévu}/N_{capacité}) \times 100$. Interprétez le résultat en précisant une limite pratique de ce calcul. Complétez le document réponse DR 1.

2.3 (1,5 point) À partir de DT 1 et DT 3, proposez un plan d'action synthétique pour mettre en place le rituel. Faites apparaître au moins quatre étapes dans un ordre cohérent, un responsable, une échéance ou une durée, un indicateur de suivi et une mesure de maîtrise d'un risque qualité, social ou environnemental. Complétez le document réponse DR 2.

2.4 (1 point) Présentez deux critères argumentés de choix des produits ou consommables pour le projet. Pour le cas d'exemple, intégrez l'adéquation à la prestation, les consignes du fabricant, la traçabilité, la limitation des déchets ou les conditions d'approvisionnement. Ne présentez pas une allégation commerciale comme une preuve de performance.

PARTIE 3 : Évaluation du projet et propositions d'amélioration (4 points)

Compétence C2.2 : évaluer le projet et proposer des améliorations

L'évaluation doit relier les objectifs initiaux aux résultats observés, préciser les sources des données et permettre une décision. Le candidat distingue les résultats effectivement obtenus dans son projet des prévisions ou hypothèses.

Tableau de suivi à 6 mois du cas d'exemple

Indicateur	Valeur initiale	Résultat à 6 mois	Cible
Demandes mensuelles non satisfaites	24	10	12 au maximum
Satisfaction moyenne	4,2 sur 5	4,4 sur 5	4,5 sur 5 au minimum
Prestations du nouveau rituel par mois	0	42	45
Déchets de consommables à usage unique par mois	Référence à établir	À mesurer	Réduction de 10 % après établissement de la référence

Résultats hypothétiques communiqués pour l'étude du cas

3.1 (2 points) Pour le cas d'exemple, comparez les résultats aux cibles. Calculez l'écart en prestations par rapport à la cible mensuelle et l'écart de satisfaction en points sur 5. Indiquez les objectifs atteints, partiellement atteints ou non évaluables au vu des données, puis justifiez votre classement.

3.2 (2 points) Proposez deux actions d'amélioration prioritaires pour le cas d'exemple. Pour chacune, précisez le problème visé, l'action, le responsable ou les acteurs concernés et l'indicateur qui permettra d'en mesurer l'effet. Pour votre projet, présentez une amélioration fondée sur un résultat ou un risque identifié dans votre dossier.

PARTIE 4 : Communication professionnelle et soutenance (5 points)

Compétence C2.3 : communiquer avec les services et les partenaires

Le candidat dispose de 15 minutes pour exposer son projet, puis répond aux questions de la commission pendant 25 minutes. L'exposé doit être structuré, appuyé sur des données vérifiables et adapté à des interlocuteurs professionnels. Les réponses prennent en compte les contraintes de l'entreprise, des clients et des partenaires.

4.1 (2 points) Présentez votre projet en 15 minutes au maximum : contexte et besoin, objectifs, démarche suivie, acteurs, ressources, résultats ou indicateurs prévisionnels, prise en compte de la qualité et de la RSE, bilan et amélioration envisagée. Le temps restant est consacré à l'entretien.

4.2 (1,5 point) À partir de votre projet, expliquez comment vous avez adapté ou adapteriez votre communication à deux publics différents. Pour chacun, précisez l'objectif, le message essentiel, le canal retenu et un moyen de vérifier la compréhension ou l'efficacité du message.

4.3 (1,5 point) Répondez aux questions de la commission en justifiant vos choix, en distinguant les faits des hypothèses et en identifiant les limites des indicateurs ou des données utilisés. Une réponse pertinente peut proposer une vérification complémentaire lorsque l'information manque.

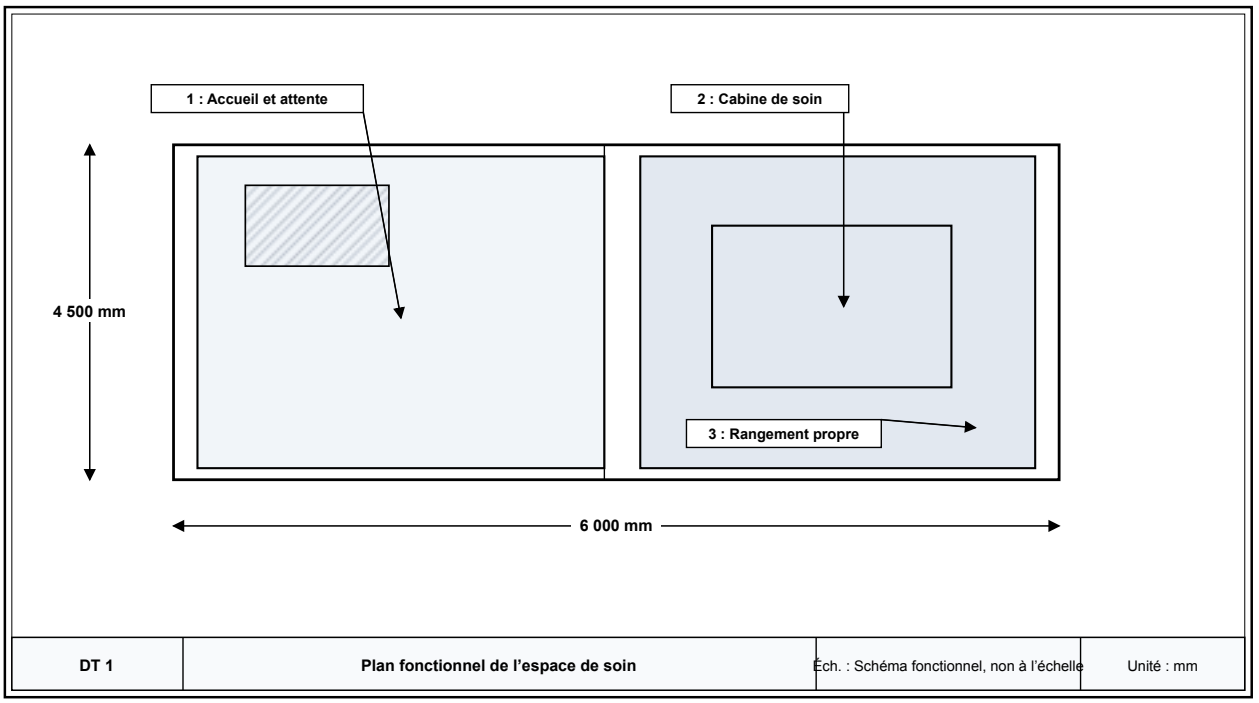
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DE L'ESPACE DE SOIN ET DONNÉES D'IMPLANTATION

Le cas d'exemple concerne un espace de soin de 6 000 mm par 4 500 mm, soit une surface de 27 m². Le schéma est fonctionnel et ne constitue pas un plan d'exécution. Il distingue l'accueil, la cabine de soin et la zone de rangement. Toute modification réelle doit être vérifiée au regard de la configuration de l'établissement, de son statut d'établissement recevant du public, des règles applicables et des contraintes techniques du local.

Repères de conception : conserver un cheminement dégagé, organiser le rangement pour limiter les contaminations croisées, disposer les produits et le linge de façon à faciliter le nettoyage, et vérifier les exigences applicables au local avec le responsable de l'établissement. Le schéma ne vaut ni diagnostic d'accessibilité ni validation réglementaire.



1 : espace accueil ; 2 : espace de soin ; 3 : rangement propre. Le tracé est schématique.

DT 2 : DONNÉES ÉCONOMIQUES ET CAPACITÉ DU RITUEL VISAGE

Hypothèses du cas : prix de vente hors taxes de 55 € par prestation ; coût variable de produits, linge et consommables de 7,50 € par prestation ; durée mobilisée de 1,25 heure par prestation ; coût complet de main-d'œuvre de 16 € par heure ; charges fixes mensuelles imputées au projet de 480 € ; investissement initial de 4 200 €.

Le scénario prévoit 45 prestations par mois. La capacité théorique est calculée à partir de 3 prestations par jour, 5 jours par semaine et 4,33 semaines par mois. Le taux d'utilisation est donné par $T_u = (N_{prévu}/N_{capacité}) \times 100$. Le coût de main-d'œuvre par prestation est donné par $C_{MO} = t \times c_h$. La marge sur coût variable après main-d'œuvre est donnée par $MCV = P_v - C_v - C_{MO}$, et le seuil

de prestations par mois par $N_s = F / MCV$. Ces indicateurs sont des estimations de gestion : ils ne remplacent pas une analyse comptable complète.

Données à utiliser pour les calculs

Paramètre	Valeur	Unité
Prix de vente	55	€ par prestation
Coût variable hors main-d'œuvre	7,50	€ par prestation
Temps mobilisé	1,25	heure par prestation
Coût complet horaire de main-d'œuvre	16	€ par heure
Charges fixes mensuelles affectées au projet	480	€ par mois
Volume prévisionnel	45	prestations par mois
Capacité journalière prévue	3	prestations par jour
Jours d'ouverture retenus	5	jours par semaine
Coefficient mensuel moyen	4,33	semaines par mois
Investissement initial	4 200	€ hors taxes

Hypothèses mensuelles du cas d'exemple, montants hors taxes

DT 3 : REPÈRES DE CONDUITE DE PROJET, QUALITÉ, PRÉVENTION ET CONFORMITÉ

Le plan de projet précise les objectifs, les étapes, les responsabilités, les ressources, les échéances, les risques et les indicateurs de suivi. L'évaluation compare des données de même nature et de même période, en indiquant leur source. Une enquête de satisfaction doit comporter une question compréhensible et un mode de recueil adapté ; les résultats doivent être interprétés en tenant compte du nombre de réponses.

Repères réglementaires à mobiliser selon le projet réel : le règlement (CE) n° 1223/2009 concerne les produits cosmétiques mis sur le marché et les responsabilités des acteurs concernés ; pour l'utilisation en institut, respecter l'étiquetage, les précautions et les consignes du fournisseur. Les allégations adressées aux clients doivent être loyales et ne pas attribuer au rituel une finalité médicale non justifiée. Le traitement des données de réservation et d'enquête doit respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés : finalité définie, collecte limitée, information des personnes, durée de conservation adaptée et accès maîtrisés.

La prévention s'appuie sur l'évaluation des risques professionnels de l'établissement et les consignes internes. Pour le cas : hygiène des mains, nettoyage et désinfection adaptés des surfaces et matériels réutilisables, gestion séparée du linge propre et du linge utilisé, rangement sécurisé des produits, prévention des postures contraignantes et information de l'équipe. Les obligations précises dépendent du poste, du local, des produits et des équipements effectivement utilisés. La démarche RSE peut compléter ces mesures par la réduction des consommables, le choix raisonné des emballages et une organisation limitant les pertes de produits.

Exemples de risques et de moyens de maîtrise

Risque ou enjeu	Mesure de maîtrise	Indicateur possible
Contamination croisée entre deux prestations	Protocole écrit de nettoyage, gestion adaptée du linge et hygiène des mains	Taux de conformité aux contrôles du protocole
Allégation commerciale excessive	Validation des supports et description factuelle de la prestation	Supports validés avant diffusion
Collecte excessive de données clients	Limiter les champs recueillis et informer les personnes	Champs du formulaire justifiés et information accessible
Gaspillage de produits et consommables	Dosage maîtrisé, suivi des stocks et tri adapté des déchets	Consommation par prestation
Surcharge ou gêne posturale	Organisation des postes, alternance des tâches et ajustement du mobilier	Signalements et retours de l'équipe

À adapter aux conditions réelles de l'établissement et au document unique d'évaluation des risques professionnels

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Tableau de calcul de capacité et de suivi économique, question 2.2 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter les cases indiquées par « ... ». Présenter les unités et le détail des calculs sur la copie si nécessaire.

Capacité et taux d'utilisation du rituel visage

Calcul demandé	Formule ou opération	Résultat
Capacité mensuelle théorique	3 prestations/jour × 5 jours/semaine × 4,33 semaines/mois	.....
Taux d'utilisation pour 45 prestations	(45 / capacité mensuelle) × 100	.....
Interprétation et limite du calcul	Réponse rédigée	.....

À compléter à partir des données de DT 2

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Plan d'action synthétique, question 2.3 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter les lignes à partir des données du cas d'exemple. Pour un projet personnel, le candidat peut présenter un tableau équivalent fondé sur son dossier.

Préparation et suivi du projet

Étape	Action à réaliser	Responsable ou acteurs	Échéance ou durée	Indicateur de suivi	Risque et mesure de maîtrise
1	.....	.....	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....	.....	.....
3	.....	.....	.....	.....	.....
4	.....	.....	.....	.....	.....

Les étapes proposées doivent être ordonnées et adaptées au contexte professionnel

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.