

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

N° DE FICHE RNCP 36906

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4

Code(s) NSF :

- 336t : Soins esthétiques du corps

Formacode(s) :

- 43418 : thalasso-thermalisme
- 43445 : massage bien-être
- 42671 : tourisme thermal
- 42020 : massage esthétique

Taux d'insertion global moyen à 6 mois : 87%

Taux d'insertion moyen dans le(s) métier(s) visé(s) à 6 mois : 65%

Date d'échéance de l'enregistrement : 29-09-2024

NOM LEGAL	SIRET	NOM COMMERCIAL	SITE INTERNET
ECOLE INTERNATIONALE DU SPA - E.I.S.	48145730700074	Ecole Internationale du Spa (EIS)	https://ecole-spa-international.com/

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

Le praticien en massages bien-être est un professionnel des techniques de relaxation et des techniques de bien-être qui a objectif de procurer une détente corporelle et une relaxation à son client. Les prestations qu'il propose visent à améliorer le bien-être de ses clients en utilisant différentes approches et techniques de massages bien-être. Il prend en charge ses clients de l'accueil jusqu'à la réalisation des soins.

Activités visées :

Recueil et analyse des besoins du client sur une prestation de massage bien-être

Gestion de la relation client sur une prestation de massage bien-être

Installation du client en cabine de massage bien-être

Réalisation des soins du corps de massage bien-être

Aménagement des espaces collectifs et individuels d'une structure de massage bien-être

Préparation et entretien des équipements des espaces soins humides (douche à jet, douche à infusion, balnéothérapie et hydrothérapie...)

Création d'une activité d'indépendant en massage bien-être

Constitution d'un réseau de partenaires et de clientèle dans le massage bien-être

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

Gestion de la trésorerie d'une activité d'indépendant en massage bien-être

Suivi d'un planning d'activité et des ressources matérielles d'une structure de bien-être

Suivi logistique et administratif sur une activité de massage bien-être

Compétences attestées :

Accueillir le client sur le lieu du massage bien-être, en utilisant le vocabulaire adapté au contexte professionnel et en s'appuyant sur l'offre commerciale et la carte des soins, afin de lui présenter l'offre de prestations en massage bien-être

Planifier un rendez-vous avec un client, en utilisant des outils de réservation et en analysant ses attentes, afin de répondre à sa demande sur une prestation de massage bien-être

Analyser les besoins et attentes du client en matière de prestations de massage bien-être, en pratiquant une écoute active et en prenant en compte les spécificités de chaque client, afin de s'adapter et de lui proposer la prestation la plus adéquate

Recueillir et analyser les retours du client sur son expérience générale, en identifiant les axes possibles d'amélioration et en utilisant des outils de traçabilité, afin de fidéliser le client et de maximiser l'expérience future en massage bien-être

Conseiller le client sur les produits utilisés lors de la prestation, en tenant compte des besoins et attentes spécifiques du client, afin d'accompagner le client sur une utilisation future des produits et de réaliser la prestation de manière complète

Proposer des produits complémentaires à la prestation ou des prestations complémentaires, en tenant compte des besoins et attentes spécifiques du client et du type de prestation réalisé, afin de renforcer et prolonger dans la durée les bienfaits du massage bien-être réalisé

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

Accueillir le client en cabine, en l'informant sur le déroulement de la prestation et en préparant les produits ou accessoires nécessaires à l'exécution du soin, afin de le mettre en confiance et de créer des conditions favorables à la prestation

Installer le client en position de massage bien-être, en lui expliquant la posture à adopter selon le protocole choisi et en prenant en compte les spécificités du client, afin de s'assurer d'une position adéquate pour le massage bien-être

Appliquer les soins de massage bien-être, en respectant les étapes et la chronologie du protocole et en suivant les règles d'hygiène et de sécurité en lien avec l'activité, afin de délivrer au client les bienfaits attendus de la prestation

Analyser et interpréter le ressenti du client, à partir d'observations et de questionnements pendant l'exécution au massage bien-être afin d'ajuster le massage bien-être lors de son exécution

Recueillir les remarques du client sur la prestation de massage bien-être, en le questionnant sur les résultats de la prestation réalisée, afin d'évaluer sa satisfaction sur le massage bien-être réalisé

Aménager les espaces collectifs quels qu'ils soient (spas, maison de repos, à domicile...), en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité et en créant des facteurs d'ambiance propices au bien-être, afin d'accueillir le public pour des prestations de massage bien-être

Aménager l'espace individuel de prestation quel qu'il soit (spas, maison de repos, à domicile...), en préparant et vérifiant les éléments fixes et mobiles nécessaires, afin de préparer la prestation de massage bien-être

Préparer les équipements des espaces soins humides, en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales, afin de garantir le bon fonctionnement des installations pour accueillir la clientèle

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

Entretien des équipements des espaces soins humides, en utilisant des produits spécifiques aux équipements soins humides, afin de veiller à leur conformité en termes de qualité d'hygiène, de sécurité et limiter l'obsolescence des équipements

Enregistrer administrativement son activité, en tenant compte du statut et en réalisant les démarches administratives obligatoires auprès des institutions, afin de créer son activité d'indépendant en massage bien-être

Définir son positionnement sur le marché, en réalisant une étude de marché du massage bien-être prenant en compte les spécificités géographiques et les tendances du secteur, afin de construire une carte de soins adaptée aux publics ciblés

Construire un réseau de partenaires, en les identifiant et en réalisant les démarches contractuelles, afin de s'appuyer sur des ressources complémentaires et nécessaires au lancement et à la pérennité de son activité de massage bien-être

Réaliser une prospection commerciale, en communiquant sur son activité et son offre de prestations de massage bien-être auprès des cibles définies, afin de recruter sa clientèle et de l'entretenir

Définir les besoins financiers de l'activité de massage bien-être, en anticipant les dépenses nécessaires au développement de l'activité et en prenant en compte le marché ciblé, afin d'élaborer un modèle économique réaliste et viable

Gérer les différents flux de l'activité (financiers, produits équipements et accessoires, consommables...), en utilisant les outils de suivi de l'activité, afin de pérenniser son activité d'indépendant en massage bien-être

Gérer un planning de rendez-vous et d'affectation des ressources humaines et matérielles, en s'adaptant aux contraintes de l'exploitation quotidienne, afin de maintenir la continuité des prestations de la structure de bien-être

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

Gérer des problèmes sur les équipements d'une structure de bien-être, en identifiant la typologie du problème et en sollicitant les prestataires les plus adaptés, afin de garantir l'exploitation et le fonctionnement des équipements

Evaluer le niveau de stock de produits et de consommables par rapport aux quantités nécessaires pour les prestations, en tenant compte de l'activité et des contraintes externes, afin d'anticiper les ruptures de stocks potentielles et d'assurer l'approvisionnement d'une structure de bien-être

Tenir une caisse dans une structure de bien-être, en utilisant les différents moyens de paiement, afin de garantir sa conformité par rapport à l'activité du jour

Modalités d'évaluation :

Etudes de cas et mises en situation professionnelle pour toutes les compétences.

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis.

Bloc 1 : Gérer le parcours client en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 - Recueil et analyse des besoins du client sur une prestation de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et recueil des attentes du client - Présentation de l'offre à partir de la carte des soins - Présentation des conditions de réalisation, objectifs et applications - Organisation et planification des rendez-vous client - Identification du protocole de massage bien-être adapté au client 	<p>C1 - Accueillir le client sur le lieu du massage bien-être, en utilisant le vocabulaire adapté au contexte professionnel et en s'appuyant sur l'offre commerciale et la carte des soins, afin de lui présenter l'offre de prestations en massage bien-être</p>	<p>M1 – Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien /client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique d'un client pour une prestation de massage bien-être</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre commerciale et la carte des soins (durée, tarification, contre-indications...) sont décrites. - Les spécificités propres aux protocoles sont présentées au client : bienfaits, contre-indications et grandes caractéristiques (huiles, zone du corps travaillée...). - Un vocabulaire professionnel et pédagogique est utilisé. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

	<p>C2 - Planifier un rendez-vous avec un client, en utilisant des outils de réservation et en analysant ses attentes, afin de répondre à sa demande sur une prestation de massage bien-être.</p> <p>C3 - Analyser les besoins et attentes du client en matière de prestations de massage bien-être, en pratiquant une écoute active et en prenant en compte les spécificités de chaque client, afin de s'adapter et de lui proposer la prestation la plus adéquate</p>	<p>M2 – Etude de cas : Planification d'événements fictifs de prestation de massage bien-être (réservation, annulation, modification de rendez-vous client...) à partir d'une demande client</p> <p>M3 – Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre d'un échange sur le recueil et la qualification des besoins et attentes sur un massage bien-être, et proposition d'une prestation adaptée</p>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none">- Une vérification est faite sur la disponibilité des ressources matérielles et humaines en prévision de la prestation.- Le rendez-vous est programmé avec le client et retraduit bien ses attentes (prestation, horaire, spécificités...).- Une plateforme de gestion de réservation et/ou des outils digitaux est/sont utilisé(s).- Le suivi des rendez-vous (gestion des annulations, modification...) est assuré. <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none">- Le client est interrogé sur ses souhaits en termes de massage bien-être : objectifs, intensité, zones du corps à éviter. La demande est qualifiée.- La morphologie de la personne et son état émotionnel et physique sont pris en compte dans l'analyse du besoin.- Les besoins et attentes spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte dans la proposition de prestation.- En fonction des attentes et besoins du client (dynamisation, relaxation, minceur, anti-âge...), le type de massage bien-être (psycho-corporel, musculaire ou énergétique) est identifié ainsi que le protocole (objectifs et résultats attendus,
--	--	---	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<p>A2 - Gestion de la relation client sur une prestation de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none">- Fidélisation du client et gestion des réclamations- Recueil des commentaires du client sur son expérience- Identification des axes d'amélioration- Conseil au client sur les produits bien-être à utiliser- Vente de produits additionnels et de prestations complémentaires en massage bien-être	<p>C4 - Recueillir et analyser les retours du client sur son expérience générale, en identifiant les axes possibles d'amélioration et en utilisant des outils de traçabilité, afin de fidéliser le client et de maximiser l'expérience future en massage bien-être</p> <p>C5 - Conseiller le client sur les produits utilisés lors de la prestation, en tenant compte des besoins et attentes spécifiques du client, afin d'accompagner le client sur une utilisation future des produits et de réaliser la prestation de manière complète</p>	<p>M4 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre d'un échange sur l'expérience client suite à une prestation massage bien-être réalisée dans un lieu dédié au bien être (spa...).</p> <p>M5 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre d'une description des produits utilisés suite à une prestation massage bien-être réalisée</p> <p>M6 – Mise en situation professionnelle par un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat / jury d'évaluation) dans le cadre de la</p>	<p>déroulement, fréquence, produits utilisés...).</p> <ul style="list-style-type: none">- Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte. <p>C4</p> <ul style="list-style-type: none">- Les retours du client positifs ou négatifs concernant l'expérience générale sur le lieu de massage (accueil, communication, prise de rendez-vous...) sont reformulés ou réexpliqués pour s'assurer de leur bonne compréhension.- Les remarques sont renseignées dans la fiche client.- Le client est projeté dans la prochaine expérience : les commentaires sont pris en compte et les axes d'amélioration de la prestation client sont identifiés. <p>C5</p> <ul style="list-style-type: none">- Les caractéristiques des produits utilisés lors de la prestation de massage bien-être sont décrites de manière détaillée (finalité, composition, conditions d'utilisation, contre-indications, provenance...).- La transparence et la traçabilité de la fabrication des produits sont prises en compte dans la présentation auprès du client. <p>C6</p>
--	--	--	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

	<p>C6 - Proposer des produits ou des prestations complémentaires à la prestation réalisée, en tenant compte des besoins et attentes spécifiques du client et du type de prestation réalisé, afin de renforcer et prolonger dans la durée les bienfaits du massage bien-être</p>	<p>réalisation d'une vente de produits additionnels et de prestations complémentaires, suite à un massage bien-être réalisé</p>	<ul style="list-style-type: none">- Les arguments utilisés pour la vente sont cohérents par rapport aux caractéristiques du client et aux prestations antérieurement réalisées.- Un vocabulaire professionnel et commercial est utilisé.
--	---	---	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

Bloc 2 : Pratiquer le massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 - Installation du client en cabine de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil du client en cabine - Transmission et présentation des accessoires de massage bien-être - Description du déroulement de la prestation de massage bien-être - Installation du client en position de massage 	<p>C1 - Accueillir le client en cabine, en l'informant sur le déroulement de la prestation et en préparant les produits ou accessoires nécessaires à l'exécution du soin, afin de le mettre en confiance et de créer des conditions favorables à la prestation</p> <p>C2 - Installer le client en position de massage bien-être, en lui expliquant la posture à adopter selon le protocole choisi et en prenant en compte les spécificités du client, afin de s'assurer d'une position adéquate pour le massage bien-être</p>	<p>M1 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre de l'accueil d'un client en cabine. Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.</p> <p>M2 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre de l'installation d'un client en position de massage bien-être sur une table de massage. Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client est accueilli en cabine lors de l'avant massage : les règles de gestion de ses effets personnels, d'utilisation et de rangement des accessoires confiés (peignoirs, serviettes de bain...) lui sont expliquées. - Les protocoles de massage bien-être, le déroulement de la séance ainsi que le matériel et les accessoires utilisés sont expliqués. - Le vocabulaire employé est professionnel et pédagogique. <p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client est installé sur la table de massage. - La position indiquée au client respecte le protocole de massage bien-être choisi et est propice à la relaxation. - Le client est questionné pour s'assurer qu'il est bien installé. - Les personnes en situation de handicap sont installées en cabine en tenant compte de leurs spécificités.

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<p>A2 - Réalisation des soins du corps de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none">- Application des produits de soins du corps- Réalisation des gestes propres au protocole du massage bien-être défini avec le client- Réalisation d'adaptations éventuelles- Analyse du ressenti du client- Adaptation des manœuvres de massage bien-être	<p>C3 - Appliquer les soins de massage bien-être, en respectant les étapes et la chronologie du protocole et en suivant les règles d'hygiène et de sécurité en lien avec l'activité, afin de délivrer au client les bienfaits attendus de la prestation</p>	<p>M3 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre de l'exécution d'un massage bien-être. Le modèle peut être un autre candidat ou un client du spa des élèves.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte. <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none">- La gestuelle est maîtrisée avec l'utilisation des membres prévus ou adaptés au protocole choisi (mains, coudes, paumes, avant-bras...).- Les techniques et manœuvres de massage (glissés, pétrissage, appui, mobilisation...) adaptées au protocole choisi sont mobilisées.- La chronologie et l'entièreté du massage sont respectées.- Les éventuels accessoires (bâton de bois, balle, foulard...) associés à un protocole sont utilisés.- Les produits adaptés aux protocoles sont utilisés et dans la quantité appropriée. Les contraintes environnementales sont respectées (tri des déchets, utilisation de produits responsables...).- Les souhaits du client (intensité de la pression, zones du corps...) sont pris en compte.- Le massage bien-être est réalisé sur les personnes en situation de handicap en prenant en compte leurs spécificités.- Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées (désinfection de la table, utilisation de linge propre, produits cosmétiques issus d'un conditionnement,
--	--	---	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

	<p>C4 - Analyser et interpréter le ressenti du client, à partir d'observations et de questionnements pendant l'exécution au massage bien-être afin d'ajuster le massage bien-être lors de son exécution</p> <p>C5 - Recueillir les remarques du client sur la prestation de massage bien-être, en le questionnant sur les résultats de la prestation réalisée au regard de sa demande initiale, afin d'évaluer sa satisfaction sur le massage bien-être réalisé</p>	<p>M4 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre d'un questionnement du client sur son ressenti pendant l'exécution d'un massage bien-être, puis de l'analyse des remarques du client et de leur prise en compte lors de l'exécution du massage bien-être</p> <p>M5 - Mise en situation professionnelle avec un jeu de rôle praticien bien-être/client (candidat /modèle, devant jury d'évaluation) dans le cadre d'un bilan de séance de massage bien-être réalisé avec le client</p>	<p>fabrication et entreposage conformes à la réglementation du produit cosmétique¹...).</p> <ul style="list-style-type: none">- Les règles de posture physique du masseur bien-être et les règles déontologiques sont appliquées.- Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte. <p>C4</p> <ul style="list-style-type: none">- Les signaux de communication non verbaux envoyés par le client (mouvements du corps, souffle, énergie...) sont repérés et interprétés.- Des questionnements sont formulés auprès du client pour analyser son ressenti.- Les sources d'inconfort sont détectées.- Selon les signaux identifiés et les remarques du client, des modifications et ajustements sont réalisés (ajustement des manœuvres, de la pression, suppression d'éléments de soin incommodes pour un client...). <p>C5</p> <ul style="list-style-type: none">- Le client est questionné sur les bienfaits apportés par le soin, la réponse aux attentes initiales et son état émotionnel et physique
--	---	---	---

¹ RÈGLEMENT (CE) No 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

**PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906**

			<p>à l'issue du soin et d'éventuels points de progression.</p> <ul style="list-style-type: none">- Le client est informé sur les bienfaits dans le temps apportés par la prestation.- Les remarques ou questions du client sont reformulées pour s'assurer de la bonne compréhension.- Des actions d'amélioration de la séance sont avancées.
--	--	--	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

Bloc 3 : Organiser le lieu et les espaces de travail en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 - Aménagement des espaces collectifs et individuels d'une structure de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de l'hygiène et de la sécurité des espaces collectifs (accueil, vestiaires...) - Création d'une ambiance bien-être - Disposition et vérification des équipements, produits et accessoires 	<p>C1 - Aménager les espaces collectifs quels qu'ils soient (spas, maison de repos, à domicile...), en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité et en créant des facteurs d'ambiance propices au bien-être, afin d'accueillir le public pour des prestations de massage bien-être</p>	<p>M1 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'aménagement des espaces collectifs, avec des problématiques (sécurité, hygiène, ambiance...) données par le responsable de la structure joué par le jury d'évaluation</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées (sûreté des sols, température globale, température des équipements et des diffusions éventuelles...). - Les facteurs d'ambiance (parfum, musique, éclairage, décoration, éléments gustatifs...) sont créés. Ils sont propices au confort de l'expérience client tout au long de son parcours. - Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte dont les exigences pour les personnes en situation de handicap.

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

	<p>C2 - Aménager l'espace individuel de prestation quel qu'il soit (spas, maison de repos, à domicile...), en préparant et vérifiant les éléments fixes et mobiles nécessaires, afin de préparer la prestation de massage bien-être</p>	<p>M2 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'aménagement des espaces individuels avec des problématiques données par le responsable de la structure joué par le jury d'évaluation</p>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none">- Les équipements fixes mis à disposition ou apportés sont vérifiés.- L'exhaustivité des produits (huiles...), consommables (charlottes, draps, serviettes...) et accessoires nécessaires à la prestation est vérifiée.- Les stocks sont vérifiés.- La qualité et la propreté des équipements et du matériel ainsi que la conformité des produits sont vérifiées. Les produits détériorés ou défectueux sont isolés.- L'ambiance définie (musique, éclairage...) est adaptée au protocole de massage choisi.- Les exigences de la norme XP X 50-831-1 de l'AFNOR sont prises en compte.
--	---	---	--

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<p>A2 - Préparation et entretien des équipements des espaces soins humides (douche à jet, douche à infusion, balnéothérapie et hydrothérapie...)</p> <ul style="list-style-type: none">- Identification des différents types d'équipements de soins humides- Préparation des équipements de soins humides- Entretien des équipements conformes aux règles d'hygiène, de sécurité et environnementales	<p>C3 - Préparer les équipements des espaces soins humides, en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales, afin de garantir le bon fonctionnement des installations pour accueillir la clientèle</p> <p>C4 - Entretien des équipements des espaces soins humides, en utilisant des produits spécifiques aux équipements soins humides, afin de veiller à leur conformité en termes de qualité d'hygiène, de sécurité et limiter l'obsolescence des équipements</p>	<p>M3 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur la préparation des équipements des espaces soins humides avec des problématiques données par le responsable de la structure joué par le jury d'évaluation</p> <p>M4 - Mise en situation professionnelle évaluée dans le cadre d'un jeu de rôles sur l'entretien des équipements des espaces soins humides avec des problématiques données par le responsable de la structure joué par le jury d'évaluation</p>	<p>C3</p> <ul style="list-style-type: none">- L'utilisation des équipements est maîtrisée ainsi que leur objectif en termes de soins.- Les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques aux soins à base d'eau sont maîtrisées : emploi des outils de protection du personnel et de la clientèle (tabliers, tabouret d'accès, visière, tapis...), installations pour éviter les glissades pour soi et pour le client qui est accompagné de l'entrée à la sortie de soin.- Les contraintes environnementales sont prises en compte avec une gestion maîtrisée des ressources en eau. <p>c4</p> <ul style="list-style-type: none">- L'entretien spécifique aux zones humides (éviter la prolifération de bactéries...) est réalisé avec l'utilisation de produits adéquats aux zones humides- L'entretien des équipements est réalisé de manière systématique pour assurer leur bon fonctionnement dans la durée.
--	---	--	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

Bloc 4 : Développer son activité d'indépendant en massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 - Création d'une activité d'indépendant en massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement de sa structure auprès des institutions - Réalisation des autres formalités administratives - Analyse du marché du massage bien-être - Elaboration de l'offre massage bien-être - Définition des publics à cibler (particuliers, EPHAD, cliniques privées, maisons de repos, maisons de retraite...) - Conception de la carte des soins du corps 	<p>C1 - Enregistrer administrativement son activité, en tenant compte du statut et en réalisant les démarches administratives obligatoires auprès des institutions, afin de créer son activité d'indépendant en massage bien-être</p>	<p>M1 - Etude de cas avec questions de mises en situation sur la création d'une activité d'indépendant et les formalités à réaliser (statut, étapes de création...), dans le secteur du massage bien-être</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes formes de l'activité indépendante (auto-entrepreneuriat, libéral, micro entreprise) et leurs spécificités (portage salarial, auto entrepreneur, entreprise individuelle...) sont caractérisées. - En fonction du statut choisi, les obligations d'enregistrement et de déclaration sont menées (obtention d'un numéro Siret, déclaration auprès de l'Urssaf, ouverture d'un compte bancaire sur l'activité d'indépendant...).

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

	<p>C2 – Définir son positionnement sur le marché, en réalisant une étude de marché du massage bien-être prenant en compte les spécificités géographiques et les tendances du secteur, afin de construire une carte de soins adaptée aux publics ciblés</p>	<p>M2 - Etude de cas sur l'analyse du marché du massage bien-être, la définition du public-cible et l'élaboration d'une carte de soins dans le cadre d'une création d'activité d'indépendant</p>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none">- Les spécificités des zones géographiques sont prises en compte (densité de la population, tourisme, tourisme bien-être...).- Au sein d'une zone géographique définie, les infrastructures bien-être (spas...) et para-médicales et les publics existants sont quantifiés et qualifiés.- La carte des soins comprend les prestations à proposer (protocoles de massages) en forfait ou en individuel.- Le prix des prestations est fixé.- La carte des soins doit être claire, lisible et attractive et en phase avec la législation.²- La carte des soins comprend des éléments de texte, graphiques et visuels.
--	--	---	--

² RÈGLEMENT (CE) N° 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MESSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<p>A2 - Constitution d'un réseau de partenaires et de clientèle dans le massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none">- Identification des partenaires à solliciter- Contractualisation avec les partenaires- Prospection des clients potentiels- Valorisation de son offre en élaborant des outils de communication efficaces	<p>C3 - Construire un réseau de partenaires, en les identifiant et en réalisant les démarches contractuelles, afin de s'appuyer sur des ressources complémentaires et nécessaires au lancement et à la pérennité de son activité de massage bien-être</p> <p>C4 - Réaliser une prospection commerciale, en communiquant sur son activité et son offre de prestations de massage bien-être auprès des cibles définies, afin de recruter sa clientèle et de l'entretenir</p>	<p>M3 - Etude de cas sur la constitution d'un réseau de partenaires dans le cadre d'une activité indépendante de massage bien-être (repérage des partenaires, définition de l'objectif de partenariat et identification des démarches à effectuer)</p> <p>M4 - Etude de cas sur l'élaboration d'un plan d'actions commercial et d'outils de communication pour développer et maintenir sa clientèle sur une activité indépendante de massage bien-être</p>	<p>C3</p> <ul style="list-style-type: none">- Les partenaires utiles et nécessaires au lancement et à la réussite de son activité (banques, syndicats professionnels, associations, acteurs publics, fournisseurs...) sont repérés à des fins d'intermédiation et de prescription, financières, d'informations règlementaires, de visibilité dans la filière, matérielles...- Les démarches nécessaires pour bénéficier des programmes et partenariats sont réalisées (demande de subvention, demande de prêt bancaire, demande de promotion de son activité...). <p>C4</p> <ul style="list-style-type: none">- Un plan d'action commercial est élaboré et liste les clients potentiels à contacter.- Des outils de communication adaptés aux publics ciblés (réseaux sociaux, flyers, emailing...) sont créés et diffusés dans la zone géographique définie. Ceux-ci mettent en avant l'offre de prestation, les résultats attendus et l'expérience client.
--	--	--	--

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

**PRATICIEN EN MESSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906**

<p>A3 - Gestion de la trésorerie d'une activité d'indépendant en massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboration d'un plan de trésorerie- Définition d'outils de suivi des encaissements- Gestion financière de l'activité	<p>C5 - Définir les besoins financiers de l'activité de massage bien-être, en anticipant les dépenses nécessaires au développement de l'activité et en prenant en compte le marché ciblé, afin d'élaborer un modèle économique réaliste et viable</p>	<p>M5 - Etude de cas sur l'élaboration d'un plan de trésorerie d'une activité d'indépendant en massage bien-être</p>	<ul style="list-style-type: none">- Des actions de communication sont réalisées auprès des clients avec des offres promotionnelles et commerciales, des opérations événementielles, des prestations complémentaires, des parrainages...- Les offres doivent être évolutives, et innovantes par rapport aux besoins du marché et de la clientèle. <p>C5</p> <ul style="list-style-type: none">- Un plan de trésorerie viable est élaboré. Il permet d'assurer la continuité de l'activité d'indépendant. Il comprend :<ul style="list-style-type: none">o la programmation des dépenses à faire (paiement des URSSAF, impôts, TVA, assurances...) dans les délaiso la dotation de provisions pour des dépenses non prévues (investissement dans une nouvelle table, nouvel équipement...)o le chiffre d'affaires prévisionnel- Des outils de suivi des encaissements réguliers via l'activité sont mis en place (tableaux de bord...).
---	--	---	--

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

**PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906**

	<p>C6 - Gérer les différents flux de l'activité (financiers, produits équipements et accessoires, consommables...), en utilisant les outils de suivi de l'activité, afin de pérenniser son activité d'indépendant en massage bien-être</p>	<p>M6 - Etude de cas pratique avec une problématique nécessitant une adaptation du niveau des flux de l'activité</p>	<p>C6</p> <ul style="list-style-type: none">- Le suivi financier de l'activité est assuré à partir des outils élaborés.- Les stocks et les commandes sont contrôlés et ajustés en utilisant les outils de suivi de l'activité (tableaux de bord...).
--	--	---	---

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

**PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906**

Bloc 5 : Organiser l'activité courante de la pratique du massage bien-être

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 – Suivi d'un planning d'activité et des ressources matérielles d'une structure de bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi d'un planning d'activités d'une structure de bien-être - Vérification de la présence des praticiens en massage bien-être pour réaliser les massages du jour et anticiper la semaine - Sollicitation de ressources humaines supplémentaires - Gestion des problématiques techniques sur les équipements et matériel - Identification de la problématique - Mise en place d'une solution 	<p>C1 - Gérer un planning de rendez-vous et d'affectation des ressources humaines et matérielles, en s'adaptant aux contraintes de l'exploitation quotidienne, afin de maintenir la continuité des prestations de la structure de bien-être</p>	<p>M1 - Etude de cas portant sur l'apport de solutions face à une problématique de gestion quotidienne d'une structure de bien-être en matière de planning d'activité et de ressources humaines</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les usages et fonctionnalités d'un outil de gestion d'une structure de bien-être sont identifiés. - Les réservations, modifications et annulations client sont enregistrées en tenant compte des disponibilités des ressources humaines. - Face aux aléas concernant les ressources humaines (absences...), des solutions alternatives sont mises en place (sollicitation d'un professionnel externe...). - En cas de difficulté, le supérieur hiérarchique est sollicité. <p>C2</p>

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<p>A2 – Suivi logistique et administratif sur une activité de massage bien-être</p> <ul style="list-style-type: none">- Inventaire et gestion du stock de produits de la structure (produits cabine et produits retail)- Vérification du stock et des niveaux nécessaires pour réaliser les prestations- Evaluation des quantités de produits nécessaires par rapport aux prestations à fournir- Suivi des encaissements- Tenue d'une caisse, encaissement de la clientèle- Préparation des dépôts d'espèces ou de chèques pour la banque et dépôt en banque	<p>C2 - Gérer des problèmes sur les équipements d'une structure de bien-être, en identifiant la typologie du problème et en sollicitant les prestataires les plus adaptés, afin de garantir l'exploitation et le fonctionnement des équipements</p> <p>C3 - Evaluer le niveau de stock de produits et de consommables par rapport aux quantités nécessaires pour les prestations, en tenant compte de l'activité et des contraintes externes, afin d'anticiper les ruptures de stocks potentielles et d'assurer l'approvisionnement d'une structure de bien-être</p>	<p>M2 - Etude de cas portant sur l'identification et l'apport de solutions sur une problématique technique liée à un équipement d'une structure de bien-être</p> <p>M3 - Etude de cas portant sur une inadéquation (ou problématique) entre le niveau de stock de produits/consommables et les besoins générés par l'activité de massage bien-être</p>	<p>- La nature du problème est identifiée :</p> <ul style="list-style-type: none">○ Problèmes mineurs (changement de joint) nécessitant la sollicitation d'experts (intervention plombier...)○ Problème majeur (détérioration d'un équipement...) nécessitant un nouvel investissement <p>Selon la nature des problèmes, les actions adaptées sont mises en place.</p> <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none">- Les niveaux de stocks de produits et consommables sont observés et analysés par rapport aux quantités nécessaires, compte tenu du planning.- Des commandes d'urgence éventuelles sont anticipées et déclenchées auprès des prestataires en prenant en compte les délais (besoin / délai de livraison).- Celles-ci sont conformes à la réglementation européenne du produit cosmétique.³
--	--	--	--

³ RÈGLEMENT (CE) No 1223/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA

PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES RNCP 36906

<ul style="list-style-type: none">- Vérification des tickets de caisse et les factures CB- Tenue d'un livre de caisse	<p>C4 - Tenir une caisse dans une structure de bien-être, en utilisant les différents moyens de paiement, afin de garantir sa conformité par rapport à l'activité du jour</p>	<p>M4 - Etude de cas sur l'identification d'une erreur de caisse et la réalisation d'un état de rapprochement pour équilibrer l'écart de caisse</p>	<p>C4</p> <ul style="list-style-type: none">- Les différents moyens de paiement (CB, chèque...) sont maîtrisés.- Les opérations courantes de caisse (faire des avoirs, remises, chèques d'acompte...) sont réalisées.- L'acheminement de l'information est effectué pour le traitement comptable (regroupement des pièces comptables pour l'enregistrement postérieur).
--	---	--	---

Chaque bloc de compétences fait l'objet d'un certificat de compétences. Ils sont évalués par un jury d'évaluation puis par un jury de certification composé par une majorité de professionnels externes à EIS.

La certification est obtenue dès la validation de l'ensemble des blocs.

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		4 professionnels du massage bien-être dont le président du jury 1 membre de l'organisme certificateur
Après un parcours de formation continue	X		4 professionnels du massage bien-être dont le président du jury 1 membre de l'organisme certificateur
En contrat de professionnalisation	X		4 professionnels du massage bien-être dont le président du jury 1 membre de l'organisme certificateur
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		4 professionnels du massage bien-être dont le président du jury

ECOLE INTERNATIONALE DU SPA
PRATICIEN EN MASSAGES BIEN-ETRE
REFERENTIEL DES ACQUISITIONS DES COMPETENCES
RNCP 36906

			1 membre de l'organisme certificateur
En contrat d'apprentissage	X		4 professionnels du massage bien-être dont le président du jury 1 membre de l'organisme certificateur