

5 - 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. »

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
Bloc 1 : La réalisation de techniques de massages			
A1.1 L'accueil et l'orientation des clients <ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge du client - Les conseils permettant de satisfaire la demande du client - Organisation d'une ambiance - Le respect des précautions d'usage 	C1.1 Mener un premier accueil des clients afin de l'orienter vers une technique de massage appropriée <ul style="list-style-type: none"> - Informer et présenter au client les étapes de l'accueil en présentant les différentes techniques et des conseils adaptés en fonction des besoins et envies - Expliquer au client le protocole mis en place en lien avec la technique choisie et vérifier les éventuelles contre-indications - Accompagner le client à entrer dans le protocole en expliquant l'ambiance et les différentes étapes du massage (durée, types de modelages...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Remise d'un rapport de stage présentant le déroulement de 10 prestations effectuées sur les clients et leurs appréciations - Grille d'évaluation du tuteur accompagnateur du stage et/ou de l'alternance - Évaluation sur deux techniques de massage 	Capacités à accueillir et orienter des clients : Les capacités ci-dessous sont mesurées à partir une grille d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - La manière d'apporter des informations sur les techniques de massages - La présentation des étapes d'un protocole de massage - La manière de créer une ambiance adaptée à chaque technique de massage

<p>A1.2 Le déroulement d'une pratique en techniques de massages</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation du protocole - Explication du déroulement de la technique - La prise en charge et du bien-être du client tout au long de la séance 	<p>C1.2 Conduire une technique de massage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre en charge et respecter jusqu'à son terme la technique de massage définie avec le client et appliquer le protocole de réalisation - Accompagner le client tout au long du protocole pour veiller à son confort et bien-être - Accompagner le client à entrer dans le protocole de bien-être en proposant une ambiance adaptée 	<p>sur un modèle vivant à présenter devant le jury professionnel</p> <p>Ces modalités sont validées par le jury de certification</p>	<p>Capacités à dérouler une technique de massage</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La manière d'organiser le massage : utilisation des outils, des produits et des rituels - La démonstration à savoir présenter un minimum de 7 techniques de massage en lien avec l'annexe des techniques autorisées - La présentation au client du déroulement du protocole du début de la prise en charge jusqu'à la fin du massage - Les différentes actions conduites pour s'assurer du bien-être de la personne pendant le massage : <ul style="list-style-type: none"> - Règles d'hygiène - L'habileté dans les techniques pratiquées
--	---	--	--

<p>A1.3 La prise en compte des résultats de ses prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le questionnement de sa prestation auprès des clients - La prise de congé et les conseils post-massages 	<p>C1.3 Evaluer et prendre en compte le niveau de satisfaction des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les retours de satisfaction des clients - Poursuivre la relation clientèle en s'assurant des bienfaits et en proposant des produits associés à sa prestation 		<ul style="list-style-type: none"> - Le temps consacré - L'application d'une technique de draping <p>Capacités à évaluer la satisfaction du client :</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'approche du questionnement fait au client - Les moyens mis en œuvre pour conserver les preuves des retours clients - La démonstration des conseils post-prestation proposé au client avant la prise de congé
---	---	--	--

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
Bloc 2 : L'information et le conseil dans la conduite d'une prestation de massage : l'application des connaissances anatomiques, esthétiques et cosmétologiques			
<p>A2.1 Les conseils et la conduite de la prestation apportée aux clients en fonction de leur anatomie et leur morphologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'orientation de sa prestation en fonction de la morphologie squelettique et musculaire du client - Les conseils et les informations apportés liés aux problématiques éventuelles du client au niveau des viscères, des muscles et du squelette - L'application d'un toucher adapté aux techniques proposées : excellence du touché 	<p>C2.1 Adapter la prise en charge du client en fonction de son anatomie et de sa morphologie et mesurer les risques de sa prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la morphologie d'une personne et adapter une posture appropriée pour se prémunir des blessures et autres problèmes - Questionner le client sur son état de santé afin d'identifier d'éventuelles contre-indications - Proposer des techniques adaptées au diagnostic préalablement effectué auprès du client afin de répondre à son besoin sans prise de risques - Appliquer un toucher adapté à la morphologie musculaire et squelettique d'un client 	<ul style="list-style-type: none"> - Examen écrit permettant de définir les repérages anatomiques squelettiques, musculaires et viscères d'un sujet - Pratique et mise en situation concrète sur un modèle vivant permettant de réaliser un diagnostic et une pratique - Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise en lien 	<p>Capacités à adapter ses techniques en fonction de la morphologie et l'anatomie d'un client :</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées par le jury de certification à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'exactitude des analyses morphologiques et anatomiques du sujet - La manière de conseiller et d'informer sur les risques de l'application d'une technique - Le respect des règles d'hygiène et de sécurité en

<p>A2.2 L'utilisation de la cosmétologie en lien avec l'activité de technicien spa et bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conseils sur les produits dérivés des techniques de massage - La vente de produits de bien-être complémentaires <p>A2.3 La remise en beauté en lien avec l'activité de technicien spa et bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'application d'un maquillage flash - L'application d'un re coiffage simple 	<p>C2.2 Utiliser et vendre des produits dérivés en lien avec l'application de son métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expliquer et adapter l'utilisation des produits utilisés dans une technique de massage en s'assurant que le client est tolérant à la composition des produits - Vendre des produits cosmétiques aux clients en sachant adapter les composantes aux besoins et aux attentes - Représenter et valoriser une marque de cosmétiques <p>C2.3 Appliquer une remise en beauté d'un client après un massage de bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démaquiller et faire un maquillage simple d'une cliente dans l'objectif de permettre au client de quitter l'institut ou le spa dans les mêmes conditions esthétiques de son arrivée - Refaire un coiffage simple sur une cliente après un massage pour permettre au client de quitter l'institut ou le spa dans les mêmes conditions esthétiques de son arrivée 	<p>avec sa pratique expérientielle portant sur la pratique et le traitement de particularités</p> <p>Ces modalités sont validées par le jury de certification</p>	<p>lien avec la technique proposée</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfaction du client par rapport à la qualité du touché et de la technique <p>Capacités à vendre et utiliser des produits cosmétiques</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées par le jury de certification à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La façon de proposer et de conseiller des produits - La manière de proposer des produits adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle - L'utilisation d'un vocabulaire adaptée à la cosmétologie <p>Capacités à remettre en beauté flash la clientèle :</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées par le jury de certification à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La proposition d'un maquillage adapté à la
--	--	---	---

			<p>morphologie et au type de peau de la personne</p> <ul style="list-style-type: none">- L'habilité à faire un maquillage flash et adapté- L'identification des besoins du client pour faire un coiffage simple et esthétique- L'habilité à faire un re coiffage adapté à la nature des cheveux
--	--	--	---



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
Bloc 3 : Gestion d'une activité autonome de Technicien spa et bien-être			
A3.1 La définition de son cadre d'intervention <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de sa clientèle - La présentation de sa pratique auprès d'une clientèle et/ou des prestataires spas, instituts, salles de sports... - L'installation d'un lieu et/ou d'une ambiance en lien avec son activité - La gestion de la relation client - La création de supports de conseils à la vente - L'utilisation d'outils de satisfaction client - La gestion de supports de communication et l'appartenance à des réseaux de communication et sociaux 	C3.1 Organiser la gestion commerciale de son activité <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des démarches pour proposer ses prestations à des clients et prestataires dans le secteur du bien-être - Rédiger et mettre en images des supports de communication visuels et numériques pour présenter ses activités et ses produits à la une clientèle dans un but publicitaire - Création d'évènements pour faire connaître et développer son activité commerciale - Rédiger des grilles de satisfaction client pour en tirer des recommandations - Mettre en place un fichier clients en vue de fidéliser et pérenniser une clientèle 	Réalisation d'un dossier de professionnalisation : <ul style="list-style-type: none"> - Démonstration de son espace de travail présentant l'aménagement et l'ambiance pour réaliser son activité - Grille d'appréciation et d'évaluation de la période expérientielle Soutenance de ce livret devant le jury de certification	Capacités à gérer et fidéliser une activité commerciale : Les capacités ci-dessous sont mesurées par le jury de certification à partir une grille d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - Les étapes d'une démarche commerciale pour présenter et faire connaître son activité - Les étapes de l'installation de son activité : l'agencement du lieu est explicité, les ambiances sont montrées, un budget et un bilan prévisionnel est réalisé, le statut de fonctionnement est créé - La communication commerciale proposée

<p>A3.2 La gestion administrative et financière de son activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion de ses obligations statutaires et juridiques - La contractualisation et la gestion commerciale de ses prestations - Le traitement de la sous-traitance, proposition de devis et la gestion de la facturation - La préparation des éléments comptables et financier géré par son cabinet comptable - L'enregistrement sur les régimes de retraites et de prévoyances - La gestion du personnel et l'organisation du travail 	<p>C3.2 Gérer administrativement et financièrement son activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarcher les structures adéquates pour créer et aménager son activité - Elaborer les documents permettant de vendre ses prestations (contrats de prestation, devis, facture...) - Tenir une caisse permettant d'intégrer le calcul de ses prestations et la vente de ses produits - Préparer les éléments de gestion demandé par la société de gestion de son activité en vue d'établir un bilan de son activité - Elaborer les documents administratifs et de contrôle de son activité - Manager du personnel en lien avec son activité dans l'objectif d'organiser au mieux son activité et son environnement de travail 		<p>identifie les tarifs, les produits et les prestations proposées, le respect des règles de distribution</p> <p>Capacités à organiser son activité sur un plan administratif et financier :</p> <p>Les capacités ci-dessous sont mesurées par le jury de certification à partir une grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les étapes de la création d'une activité en démontrant les mesures à prendre auprès des institutions, en réalisant un les étapes de démarrage de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> - Calcul d'un seuil de rentabilité - Présentation de son lieu et environnement de travail - L'utilisation des produits et le bienfondé de ses choix - La recherche de ressources financières - Les étapes du traitement administratif et comptable pour la gestion mensuelle, trimestrielle et annuelle :
---	---	--	---

			<ul style="list-style-type: none">- Le réalisme du reporting mensuel des recettes et des dépenses- La complétude de informations données pour le calcul de TVA et autres cotisations
--	--	--	---

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