

## 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 <sup>1</sup>	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>A1. Réalisation des techniques de massages de détente, relaxation, prévention/gestion du stress</b>  A1T1. Préparation à la mise en œuvre de différentes pratiques de massages ancestraux, techniques corporelles à visée de détente, relaxation, gestion du stress          A1T2 Mise en œuvre des manœuvres techniques spécifiques, exécution et conduite de séance individuelle	C1. Déterminer le massage, la technique corporelle adaptée pour la prestation en repérant les caractéristiques physiques et morphologiques, en prenant en compte le handicap du receveur/client si nécessaire afin de proposer une prestation adaptée	<b>Mise en situation professionnelle : (Candidat et « receveur extérieur » qui jouera le rôle du client).</b>  Le/la candidat(e) tire au sort une mise en situation reconstituée. À partir de cette mise en situation, il/elle réalise les techniques d'entretien corporel requises.	<b>Le jury apprécie la cohérence du massage, de la technique corporelle :</b> - L'analyse des caractéristiques physiques et morphologique du client est juste, - La prestation proposée : massage et technique corporelle, est adaptée aux caractéristiques du client et de son handicap le cas échéant.
	C2. Mettre en œuvre les gestes et postures de prévention des risques et les techniques d'entretien corporel afin d'exercer ses pratiques de manière sécurisée et se prémunir des risques de blessure ou maux chroniques (douleurs de dos, mains, cou, épaules, tendinites)		<b>Le jury apprécie la qualité de prévention des risques en amont de la prestation :</b> - Un exercice d'échauffement est réalisé par le candidat, - L'exercice permet de prémunir le technicien contre les risques de blessures/maux chroniques liés à sa pratique.
	C3. Conduire des séances complètes de massages, techniques corporelles en respectant les spécificités techniques, les temps et délais nécessaires (déterminés ou imposés) et en respectant les règles en matière de respect de l'intimité, intégrité, confort d'installation et d'hygiène afin que chaque protocole, spécificité technique répondent aux bienfaits, résultats et objectifs définis ou attendus		<b>Le jury apprécie la qualité de la conduite de séance :</b> - Le matériel nécessaire à la prestation : linge, produit massant, est préparé - Les informations pratiques sur le déroulement de la séances sont présentées au client : étapes, règles d'hygiène.., - Le protocole drapping est appliqué correctement pour préserver l'intimité du client,

<sup>1</sup> Des épreuves de contrôle continu viennent compléter chacune des évaluations de compétences et comptent pour 30% de la note finale.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les gestes sont variés est réalisés conformément aux spécificités de la technique corporelle (effleurage, friction, pétrissage, palpation, meulage, pression, vibration...),</li> <li>- La pratique technique permet d'atteindre les objectifs définis et d'enclencher les bienfaits recherchés,</li> <li>- La gestuelle, les placements, déplacements et postures sont fluides,</li> <li>- Les rythmes et les temps prévus sont respectés,</li> <li>- La fin de séance est accompagnée en termes de confort et d'intimité du client.</li> </ul>
	<p>C4. Prendre en compte le(s) ressenti(s), la satisfaction du receveur/client en identifiant les bienfaits sur l'état physique et psychique (globale), les axes d'amélioration dans l'exécution des massages, techniques corporelles (exécutées ou à venir) afin d'ajuster la prise en charge</p>		<p><b>Le jury apprécie la qualité du retour d'expérience client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le ressenti du client est pris en compte au vu de l'objectif,</li> <li>- La pratique (profondeur, degré de pression..) a été adaptée en fonction des signes identifiés en cours de séance et/ou à prendre en compte pour les prochaines séances,</li> <li>- Le technicien veille au confort client tout au long de la séance en vue de l'atteinte de l'objectif du soin,</li> <li>- Des axes d'amélioration sont identifiés et justifiés.</li> </ul>
	<p>C5. Préparer la cabine ou l'espace de travail et le matériel en appliquant les protocoles d'hygiène et bien-être afin de maintenir un espace de travail opérationnel, efficient et propre.</p>		<p><b>Le jury apprécie la qualité de la préparation, gestion du poste de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'installation du poste de travail est cohérente par rapport à la séance proposée,</li> <li>- Le matériel et accessoires pour les prestations sont nettoyés : désinfectés et propres,</li> <li>- Les règles d'hygiène sont respectées par le technicien SPA : nettoyage de la cabine, lavage et désinfection des mains, ongles courts, cheveux attachés...,</li> </ul>

			- L'ambiance de l'espace est propice (éclairage, musique, parfum...) pour une séance bien-être.
<p><b>A2. Mise en œuvre des programmes, parcours complets, rituels personnalisés de prestations et services SPA et bien-être :</b></p> <p>A2T1.Sélection et choix ciblé des composantes d'un programme, parcours, rituel</p> <p>A2T2.Mise en œuvre de programme(s), parcours(s), rituel(s) personnalisés</p>	<p>C6. Identifier les prestations et leurs enchaînements en analysant les problématiques et besoins en matière de détente, relaxation, prévention/entretien bien-être global, gestion du stress afin d'apporter une réponse adaptée aux profils des clients</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle :</b> (Candidat et « receveur extérieur » qui jouera le rôle du client).</p> <p>Le/la candidat(e) tire au sort une situation reconstituée. À partir de cette mise en situation, il/elle doit proposer et réaliser un protocole complet et personnalisé de prestations et services SPA et bien-être.</p>	<p><b>Le jury apprécie la qualité du parcours proposé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un parcours complet de prestations SPA et bien-être, cohérent, est proposé,</li> <li>- Le programme proposé répond aux problématiques et besoins du client,</li> <li>- Le programme est organisé en rituel de techniques corrélés et ordonnancés,</li> <li>- Le programme apporte plusieurs options de réponses aux besoins en fonction des profils.</li> </ul>
	<p>C7. Personnaliser le programme en prenant en compte les besoins et les attentes du bénéficiaire afin de répondre à la résolution de sa problématique</p>		<p><b>Le jury apprécie la qualité de personnalisation de programme pour la résolution d'une problématique posée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une proposition d'optimisation de la séance en rituel, adaptée, est proposée,</li> <li>- La proposition est argumentée/justifiée.</li> </ul>
	<p>C8. Mettre en œuvre de rituels personnalisés, en utilisant des techniques, accessoires, matériels et équipements diversifiés et adaptés afin d'atteindre l'objectif du protocole</p>		<p><b>Le jury apprécie la qualité de la mise en œuvre d'un rituel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La chronologie du rituel est respectée,</li> <li>- La ou les techniques, accessoires, matériels, équipements utilisés sont conforme aux modalités et protocoles spécifiques de mise en œuvre et d'utilisation.</li> </ul>
	<p>C9. Appliquer les règles d'hygiène et de prévention relatif en l'entretien du matériel et des locaux en respectant les protocoles en vigueur pour prévenir du risque sanitaire au sein du SPA</p>		<p><b>Le jury apprécie la qualité d'application des règles d'hygiène et de prévention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'hygiènes sont respectées : tenue, désinfection des mains...</li> <li>- Le matériel et accessoires pour les prestations sont nettoyés : désinfectés et propres,</li> <li>- Le nettoyage des locaux est conforme aux protocoles d'hygiène.</li> </ul>
<p><b>A3. Accueil et prise en charge du client</b></p> <p>A3T1. Accueil et identification des besoins</p>	<p>C10. Accueillir le client en adoptant une attitude active d'écoute, d'observation et une communication orale adaptée en fonction du profil du destinataire afin de</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle (jeux de rôles) avec un/une client(e) fictif :</b></p>	<p><b>Le jury apprécie la qualité de l'accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation est soignée,</li> <li>- Le vocabulaire et la tournure des phrases est de qualité,</li> </ul>

A3T2. Vente de prestation Spa et bien-être	représenter le service, l'établissement, la structure Spa & Bien Être	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôle le/la candidat(e), tire au sort une situation d'accueil d'un/une client(e), il/elle doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le/la client(e)</li> <li>- Identifier le/les besoins</li> <li>- Proposer une prestation de soin SPA et bien-être,</li> <li>- Expliquer le déroulement de la prestation,</li> <li>- Réaliser la vente,</li> <li>- Planifier un RDV</li> </ul> <p><b>Entretien technique :</b> Le/la candidat(e) présente la fiche de suivi client qu'il aura élaboré suite au jeu de rôle. Pour ce faire, un temps de préparation est prévu entre la mise en situation et l'entretien technique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les signaux d'intérêt sont repérés et exploités,</li> <li>- Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre.</li> </ul>
	C11. Identifier les motifs, attentes, besoins explicites et/ou implicites liées aux demandes afin de conseiller le client dans ses choix		<p><b>Le jury apprécie la qualité de l'identification des besoins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus d'identification des besoins est correctement déroulé,</li> <li>- Le questionnement est adapté au regard du sujet, de contexte et des attentes et facilite l'obtention d'informations,</li> <li>- Les informations recueillies sont pertinentes,</li> <li>- Le profil du receveur sur les aspects bien être, détente, relaxation, gestion du stress est déterminé,</li> <li>- L'analyse effectuée permet la construction de la ou les solutions/prestations/services à proposer,</li> <li>- Les objectifs sont réalistes.</li> </ul>
	C12. Argumenter le ou les technique(s), protocole(s), programmes, parcours, rituel(s) adaptés à la situation rencontrée afin d'orienter le client vers les prestations adaptées à ses besoins le client dans son processus d'achat		<p><b>Le jury apprécie la qualité de l'argumentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La variété du choix, de la sélection des techniques, protocoles, rituels au regard des besoins et objectifs visés est pertinente,</li> <li>- Le besoin, les objectifs et le programme sont corrélés,</li> <li>- La complémentarité des différents soins de bien être proposés est argumentée,</li> <li>- Les objections sont traitées efficacement,</li> <li>- L'argumentaire et la ou les propositions de prestation est ciblé,</li> <li>- L'utilisation de la source documentaire de l'offre est habile et circonstanciée.</li> </ul>
C13. Accompagner le client dans le processus d'achat en validant la sélection de prestation(s) et/ou service(s) pour finaliser la vente de la proposition de séance, programme, parcours, rituel	<p><b>Le jury apprécie la qualité de finalisation de la vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les signaux verbaux et non verbaux d'achat sont identifiés,</li> <li>- Les informations recueillies préalablement sont exploitées,</li> </ul>		

<p>A3T3. Planification de l'activité</p>	<p>C14. Suivre le client tout au long de son parcours d'expériences par la réalisation de fiche bilan (profil client, parcours d'expériences détaillé des séances) et en ajustant les prestations et produits complémentaires ou additionnels afin de fidéliser en individualisant l'expérience client</p> <p>C 15. Organiser l'activité en gérant le temps des prises de rendez-vous et pendant les rendez-vous, en maintenant à jour en permanence le planning des RDV/des personnels pour optimiser la planification</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tarifs énoncés sont clairs au regard des prestations proposées,</li> <li>- Les modalités de la vente sont validées et acceptées le client,</li> <li>- L'entretien est personnalisé en fonction de l'objectif : vendre, recevoir l'adhésion, fidéliser.</li> </ul> <p><b>Le jury apprécie la qualité de la fiche bilan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rubriques et informations d'identification du client sont établies</li> <li>- La synthèse est pertinente au regard du profil,</li> <li>- Les besoins/objectifs sont identifiés et analysés,</li> <li>- Les prestations proposées, envisagées, validées,</li> <li>- Le suivi, les observations et compte rendus détaillés des déroulés et de l'accompagnement des séances sont clairs,</li> <li>- Les services, produits additionnels et/ou complémentaires ou tout autre information relevant d'un accompagnement sont détaillés,</li> <li>- La présentation est soignée et permet l'exploitation de la fiche.</li> </ul> <p><b>Le jury apprécie la qualité de la gestion des rdv :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La temporalité est respectée pour la prise de rdv,</li> <li>- Les agendas sont organisés de manière efficiente,</li> <li>- L'utilisation des agendas partagés (Outlook, Teams, etc.) ou des plateformes de prise de rdv est maîtrisée</li> </ul>
<p><b>A4 Déploiement d'une activité de SPA et bien-être</b></p> <p>A4T1. Création de l'offre</p>	<p>C16. Construire une offre stratégique complète de prestations SPA et bien-être en la demande de la clientèle et en prenant en compte l'éco responsabilité afin de créer la différence face à la concurrence</p>	<p><b>Présentation d'un dossier professionnel écrit</b></p> <p>Le/la candidat(e) présente un dossier de déploiement d'une activité de SPA et bien-être en se basant sur une situation réelle ou reconstituée.</p>	<p><b>Le jury apprécie la cohérence de l'offre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre de services bien être, prestations, produits est cohérente et attractive,</li> <li>- Elle répond aux besoins de bien-être, détente, relaxation, gestion du stress des publics,</li> </ul>

A4T2. Implantation de l'offre		<p>Le/la candidat(e) doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une offre complète de prestations SPA et bien-être,</li> <li>- Une étude de marché pour l'implantation ou le développement de l'activité,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une démarche éco responsable est mise en œuvre (produits, locaux, déchets, etc.),</li> <li>- L'offre proposée permet de se différencier de la concurrence identifiée.</li> </ul>
	C17. Développer des gammes de programme(s), parcours(s), rituel(s) en combinant des services et prestations SPA et bien-être afin de proposer des produits qui répondent aux besoins de personnalisation et aux nouvelles évolutions de la consommation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un business plan,</li> <li>- Un plan de communication autour de l'activité SPA et bien-être.</li> </ul> <p>Le/la candidat(e) présente oralement son dossier face au jury.</p>	<p><b>Le jury apprécie la cohérence des programmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les programmes proposés répondent à une logique de SPA bien-être</li> <li>- Les combinaisons proposées sont cohérentes et répondent aux besoins.</li> </ul>
	C18. Préparer l'implantation d'une activité/structure sur un lieu géographique en réalisant une étude de marché et une étude logistique (local nécessaire, ses équipements, fournisseurs, etc.) afin de sécuriser le développement et la pérennisation de son activité	<p>Entretien technique :</p> <p>A l'issue de la présentation, le/la candidat(e) répond aux questions du jury.</p>	<p><b>Le jury apprécie la qualité de l'étude d'implantation ou de développement d'activité SPA et bien-être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le marché visé est identifié et analysé,</li> <li>- La clientèle cible est présentée,</li> <li>- Les partenaires et fournisseurs sont identifiés et répondent aux besoins du projet,</li> <li>- La concurrence est analysée,</li> <li>- Les besoins logistiques sont identifiés et quantifiés,</li> <li>- Les besoins logistiques sont adaptés au projet de développement,</li> <li>- La rédaction est conforme aux règles de syntaxe et d'orthographe,</li> </ul>
	C19. Réaliser un business plan en s'appuyant sur des éléments comptables et financiers afin d'identifier le statut juridique adapté		<p><b>Le jury apprécie la cohérence du business plan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les charges RH et matérielles sont évaluées de manière exhaustive,</li> <li>- La forme juridique choisie est adaptée au volume d'activité envisagé,</li> <li>- Un modèle type de devis et de facture comportant les mentions légales et obligatoires sont présentés,</li> <li>- Le CA potentiel est réaliste,</li> <li>- La rédaction est conforme aux règles de syntaxe et d'orthographe.</li> </ul>

	C20.Élaborer un plan de communication en prenant en compte les caractéristiques de la communication digitale afin de promouvoir son offre		<b>Le jury apprécie la cohérence du plan de communication</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les supports de communication et de fidélisation permettent une différenciation,</li><li>- Les canaux de communication sont identifiés,</li><li>- Les modalités de communication sont adaptés au canal choisi,</li><li>- La rédaction est conforme aux règles de syntaxe et d'orthographe.</li></ul>
--	---	--	--

---

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