

# **Spa Praticien(ne)**

Titre à finalité professionnelle – Niveau 4

## Référentiel de compétences et certification

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>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 1 : Accueil et conseil des clients pour les accès bien-être et pour les prestations bien-être spa</b>			
<b>A1.1. Accueil physique et téléphonique de la clientèle locale ou internationale d'un spa</b> - Prise en charge d'un client - Prise en compte des situations de handicap - Adaptation de la posture et du comportement aux personnes en situation de handicap	<b>C1.1.</b> Prendre en charge le client dès son arrivée au spa dans le respect des procédures d'accueil et des codes de l'établissement, en tenant compte la situation de handicap du client afin de lui présenter les différentes offres et les différents espaces bien-être proposés par le spa.	<b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b> Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle au cours de laquelle le candidat devra accueillir un client d'un spa.  <i>Un des membres du jury jouera le rôle du client, le 2<sup>ème</sup> membre agira en qualité d'observateur.</i>  Au cours de cette mise en situation le candidat devra : - Accueillir un client <b>(C1.1)</b> - Identifier sa demande et le conseiller <b>(C1.2 + C1.3)</b> - Proposer un programme de soins personnalisé <b>(C1.4)</b> - Réaliser un encaissement <b>(C1.5)</b> - Proposer un rendez-vous à partir d'un planning existant <b>(C1.6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La présentation du candidat est adaptée au contexte du spa (coiffure soignée, tenue professionnelle adaptée au spa, hygiène corporelle, mains soignées, pas de bijoux, posture adaptée...).</li> <li>▪ Le client est accueilli dans le respect des procédures : sourire, disponibilité, écoute, bienveillance.</li> <li>▪ L'accueil et la prise en charge sont adaptés au client.</li> <li>▪ Le vocabulaire utilisé est professionnel et représentatif du spa et de ses codes culturels.</li> <li>▪ L'élocution est claire.</li> <li>▪ Le discours et l'attitude sont adaptés à la situation (qualité de l'expression, empathie et écoute) et selon les besoins de la PSH.</li> </ul>
<b>A1.2. Conseil et vente de prestations et/ou</b>	<b>C1.2.</b> Identifier les besoins et les attentes du client en termes de produits et/ou prestations bien-être par un questionnement adapté et une écoute active afin de lui apporter un conseil personnalisé.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les besoins du client sont identifiés et analysés.</li> <li>▪ La qualité du questionnement permet la découverte des besoins.</li> </ul>

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 1 : Accueil et conseil des clients pour les accès bien-être et pour les prestations bien-être spa</b>			
<b>produits spécifiques au spa</b> - Analyse des attentes du client - Identification des besoins - Prise en compte des situations de handicap - Encaissement des produits et prestations proposés par le spa		- Proposer des actions de fidélisation et prendre congé du client <b>(C1.7)</b>	- L'entretien est personnalisé en fonction de l'objectif : conseil, vente de produits ou prestations...
	<b>C1.3.</b> Reformuler les besoins du client en précisant ses attentes afin de s'assurer de la compréhension de sa demande.		- La reformulation confirme la demande.
	<b>C1.4.</b> Proposer, à partir des informations recueillies, une prestation de soins bien-être personnalisée, prenant en compte la situation de handicap du client, et/ou un produit, tout en répondant aux objections pour mieux l'orienter et valider le choix retenu.		- La carte de prestations proposées par l'établissement est connue et expliquée au client. - La gamme de produits disponibles à la vente est présentée au client - Les consignes d'utilisation des produits choisis par le client (mode d'utilisation, fréquence, précautions) lui sont expliquées. - La proposition faite au client tient compte des informations recueillies et prend en compte notamment le type de handicap porté lors de la prestation à réaliser.
	<b>C1.5.</b> Réaliser l'encaissement des produits et/ou prestations proposés par le spa en prenant les précautions d'usage liées aux différents modes de paiement et dans le respect des consignes de l'établissement et en établissant la facture, afin d'accompagner le client dans son processus d'achat.		- L'encaissement est réalisé sans erreur, le rendu de monnaie est correct. - Les informations nécessaires à l'établissement de la facture sont correctes et conformes à la prestation réalisée : identité du client, nature de la prestation, tarif, modalités de paiement, date.

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 1 : Accueil et conseil des clients pour les accès bien-être et pour les prestations bien-être spa</b>			
<b>A1.3. Planification des rendez-vous clients</b> - Vérification de la disponibilité des cabines - Affectation de la prestation de soin bien-être à la praticienne concernée - Enregistrement de la réservation	<b>C1.6.</b> Planifier ou modifier les rendez-vous, en utilisant l'outil dédié, en tenant compte de la nature et de la durée de la prestation souhaitée et des disponibilités du personnel et des équipements afin d'optimiser le planning.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les rendez-vous sont planifiés en tenant compte des attentes du client, de la disponibilité du personnel, des espaces et appareils.</li> <li>▪ La plage horaire réservée correspond à la durée du soin.</li> <li>▪ Les rendez-vous sont positionnés de manière efficiente : prise en compte des temps creux et des temps pleins.</li> <li>▪ L'outil de prise de rdv est utilisé.</li> </ul>
<b>A1.4. Prise de congé et fidélisation client</b> - Présentation d'outils de fidélisation - Raccourci du client - Prise de congé	<b>C1.7.</b> Prendre congé du (de la) client(e) en respectant les usages du spa, en proposant des actions de fidélisation (carte de fidélité, doses d'essais...) à partir des consignes de l'établissement afin de réduire la volatilité des clients, renforcer la relation client et augmenter le panier moyen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les avantages de fidélisation sont présentés au client.</li> <li>▪ Le client est accompagné dans le respect des règles de prises de congés de l'établissement.</li> </ul>

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>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 2 : Gestion des cabines de soins/espaces de soins et des zones d'activités du spa (humide et sèche)</b>			
<b>A2.1. Mise en place des cabines de soins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation des cabines de soins selon les facteurs d'ambiance et codes culturels</li> <li>- Vérification des produits et consommables nécessaires au soin</li> <li>- Aménagement/agencement de la cabine au regard de la personne en situation de handicap</li> </ul>	<b>C2.1</b> Préparer les cabines de soins, les matériels et accessoires selon les rendez-vous, en respectant les facteurs d'ambiance (olfactive/aromatique, sonore, lumineuse) et les codes culturels du soin, en appliquant les protocoles d'hygiène et en veillant à agencer le poste de travail au regard des éventuelles situations de handicap du client et/ou du professionnel pour optimiser le bon déroulement de la prestation et la satisfaction du client.	<b>Étude de cas (épreuve écrite)</b>  A partir d'un sujet remis au candidat présentant un contexte de SPA, celui-ci devra : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Décrire la préparation des cabines de soins et des espaces de soins (<b>C2.1 + C2.2 + C2.4</b>)</li> <li>▪ Présenter les bonnes pratiques en matière de RSE dans la gestion et l'entretien du linge (<b>C2.3</b>)</li> <li>▪ Rédiger un protocole d'entretien et de désinfection des espaces de soins, mobiliers et accessoires (<b>C2.5</b>)</li> <li>▪ Renseigner une fiche de contrôle des équipements (<b>C2.6</b>)</li> <li>▪ Expliquer les règles d'utilisation et de sécurité des équipements en zone humide (<b>C2.7</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La cabine de soin est préparée dans le respect des règles du spa : ambiance lumineuse, sonore, olfactive, température de l'espace de soins, mise en fonctionnement du matériel nécessaire.</li> <li>▪ Les matériels et accessoires nécessaires pour les différentes prestations sont nettoyés et désinfectés.</li> <li>▪ Les cabines de soins sont organisées et adaptées aux situations de handicap rencontrées.</li> </ul>
	<b>C2.2</b> Préparer les produits/consommables/fournitures nécessaires à la réalisation de la prestation de soins, en vérifiant qu'ils soient disponibles en quantité suffisante avant le début de la prestation pour le bon déroulement du soin attendu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits / consommables / fournitures sont préparés en quantité suffisante.</li> </ul>
<b>A2.2. Gestion et entretien du linge du spa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion du linge (propre et sale)</li> <li>- Réception du linge, rangement et distribution en cabine</li> </ul>	<b>C2.3</b> Participer à la gestion et à l'entretien du linge dans le respect des consignes de l'établissement en matière de responsabilité sociétale et environnementale afin d'assurer une rotation sur les différents espaces de soins.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les protocoles d'entretien et de gestion du linge sont détaillés et expliqués et tiennent compte d'une démarche RSE.</li> </ul>

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>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 2 : Gestion des cabines de soins/espaces de soins et des zones d'activités du spa (humide et sèche)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation des kits en amont des soins</li> <li>- Prise en compte de la politique RSE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compléter une fiche d'inventaire de stocks <b>(C2.8)</b></li> <li>▪ Vérifier la conformité d'une commande à partir d'un bon de commande et un bon de livraison <b>(C2.9)</b></li> </ul>	
<b>A2.3. Gestion des espaces bien-être du spa (bain à remous, hammam, sauna, tisanderie...)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation des espaces de soins</li> <li>- Approvisionnement de l'espace tisanderie</li> <li>- Contrôle du bon fonctionnement des espaces de soins</li> <li>- Entretien des espaces de soins et des équipements</li> </ul>	<b>C2.4</b> Préparer les espaces de soins et de détente (bain à remous, hammam, sauna, tisanderie...) en appliquant les procédures du spa, en veillant à leur approvisionnement et au respect des règles environnementales pour parfaire l'expérience client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les espaces de soins sont préparés dans le respect des protocoles : réglage des températures, des éclairages, mise en fonctionnement des appareils et équipements et divers.</li> </ul>
	<b>C2.5</b> Réaliser l'entretien périodique des espaces de soins, mobiliers et accessoires dans le respect des protocoles de nettoyage et de désinfection des équipements afin de maintenir la propreté du spa.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les règles d'hygiène et de nettoyage des espaces de soins, mobiliers et accessoires sont connues et expliquées.</li> </ul>
	<b>C2.6</b> Contrôler les équipements des espaces de soins afin de vérifier leur bon fonctionnement et alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le fonctionnement des équipements des espaces de soins est vérifié.</li> <li>▪ Les dysfonctionnements sont identifiés.</li> <li>▪ La fiche technique est complétée.</li> <li>▪ Les observations sont transmises à la hiérarchie.</li> </ul>
<b>A2.4. Conseil sur l'utilisation des espaces de soins en zone humide</b>	<b>C2.7</b> Expliquer l'utilisation des équipements collectifs du spa (sauna, piscine, hammam...) et/ou le déroulement des séances individuelles (balnéothérapie, douches à jets, douches à	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les protocoles d'utilisation et de sécurité des équipements en zone humides sont connus.</li> </ul>	

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 2 : Gestion des cabines de soins/espaces de soins et des zones d'activités du spa (humide et sèche)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des différents espaces de soins</li> <li>- Transmission des consignes relatives à l'utilisation des appareils en zone de bains et douches (balnéothérapie, douches à jets, douches à affusion...) et des équipements collectifs.</li> </ul>	<p>affusion...) en informant le client des indications et contre-indications afin de l'accompagner dans son parcours.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les indications ou contre-indications sont précisées.</li> </ul>
<p><b>A2.5. Participation à la gestion du stock de produits du spa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de la disponibilité des produits</li> <li>- Contrôle des livraisons</li> <li>- Rangement des commandes</li> </ul>	<p><b>C2.8</b> Réaliser l'inventaire des produits spécifiques au spa (bougies, parfums d'ambiance, sous-vêtements jetables, linge de toilette, etc.) afin de prévenir les ruptures de stocks ou les surstocks et alerter sa hiérarchie en cas d'un niveau de stock insuffisant.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un inventaire des produits à commander est effectué dans le respect des procédures du spa.</li> <li>▪ Les informations sont transmises à la hiérarchie.</li> </ul>
	<p><b>C2.9</b> Réceptionner les commandes afin de contrôler leur conformité selon le bon de commande et le bon de livraison et assurer leur stockage dans le respect des consignes de l'établissement.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La quantité et la contenance des produits livrés sont conformes à la commande et au bon de livraison.</li> <li>▪ Les consignes relatives au stockage des produits décrites sont justes.</li> </ul>

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 3 : Réalisation des techniques de massages bien-être</b>			
<b>A3.1. Prise en charge du client et préparation du soin</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du client</li> <li>- Vérification des contre-indications éventuelles</li> <li>- Installation du client</li> <li>- Prise en compte des éventuelles situations de handicap</li> <li>- Inspection visuelle de la peau du/de la client(e) avant la réalisation de la prestation</li> <li>- Présentation des différentes techniques et explication des différentes phases du protocole de soins en lien avec le type de massage bien-être choisi</li> </ul>	<b>C3.1</b> Informer le client des préconisations liées au soin à réaliser afin de s'assurer qu'il ne présente aucune contre-indication à la pratique de ce soin.	<b>Mise en situation professionnelle reconstituée (épreuve pratique) « Réalisation de techniques de massages bien-être »</b>  A partir d'un sujet remis au candidat, celui-ci devra : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir le modèle et vérifier l'absence de contre-indication <b>(C3.1)</b></li> <li>▪ Installer le modèle et réaliser une inspection visuelle de la peau avant la réalisation du soin bien être <b>(C3.2 + C3.3)</b></li> <li>▪ Expliquer au modèle les différentes phases du protocole de soins et ses bienfaits <b>(C3.4)</b></li> <li>▪ Réaliser un enchaînement de 3 techniques de massage bien-être * <b>(C3.5 + C3.6)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'absence de contre-indication est vérifiée auprès du client avant la réalisation du soin par un questionnement adapté.</li> <li>▪ Pertinence des questions posées relatives : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ à la prise de médicaments</li> <li>▪ aux allergies</li> <li>▪ ...</li> </ul> </li> </ul>



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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 3 : Réalisation des techniques de massages bien-être</b>			
	<p><b>C3.2</b> Installer le ou la client(e) en respectant les règles d'ergonomie et de confort, en tenant compte de sa situation de handicap, en lui proposant des techniques de relaxation et/ou de respiration afin de le préparer à la détente musculaire et mentale.</p> <p><b>C3.3</b> Réaliser un diagnostic de peau du (de la) client(e) afin de s'assurer qu'il ou elle ne présente aucune lésion cutanée.</p> <p><b>C3.4</b> Expliquer au (à la) client(e) les techniques de massage retenues, en se référant aux codes culturels afin de présenter leurs bienfaits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueillir la satisfaction du modèle liée aux soins réalisés <b>(C3.7)</b></li> </ul> <p>(*) Le candidat est libre d'utiliser le(s) accessoire(s) de son choix.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client est installé de manière confortable et sécuritaire et selon les besoins de la personne en situation de handicap.</li> <li>▪ Des exercices de relaxation sont proposés au client en amont du soin.</li> <li>▪ Une inspection visuelle de la peau est réalisée avant le soin : absence d'irritation ou de lésions cutanées.</li> <li>▪ Les codes culturels spécifiques aux modelages choisis par le client (énergétiques, toniques, relaxants, drainants...), les produits et leurs bienfaits sont connus et expliqués au client.</li> <li>▪ Les techniques réalisées sur le ou la client(e) avant la réalisation du soin sont présentées et justifiées</li> </ul>
<p><b>A3.2. Réalisation de différentes techniques de soins et massages bien-être spécifiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application des produits adaptés à chaque soin</li> <li>- Réalisation des gestes techniques adaptés au</li> </ul>	<p><b>C3.5</b> Exécuter des techniques de massage bien-être adaptées au soin retenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Massage bien-être relaxant,</li> <li>- Massage bien-être énergétique et/ou tonique,</li> <li>- Massage bien-être drainant/amincissant et raffermissant,</li> </ul> <p>avec ou sans accessoire dans le respect du protocole de soins, des règles ergonomiques (bonne posture au niveau du dos, réglage de la table de soin à la bonne hauteur, etc.) et conformément aux attentes</p>		

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Activité 3 : Réalisation des techniques de massages bien-être</b>			
protocole de massage retenu par le client - Utilisation d'accessoires spécifiques au massage retenu - Evaluation du bien-être et du confort du/de la client(e) tout au long de la prestation - Adaptation des mouvements aux besoins du/de la client(e) - Evaluation des effets et bienfaits du massage bien-être à l'issue de la prestation	du client afin de répondre aux bienfaits et objectifs du soin attendu.		pétrissages, percussions, étirements, vibrations, manœuvres plus ou moins profondes <b><u>Massage bien-être drainant, amincissant et raffermissant :</u></b> Pétrissages superficiels, manœuvres plus ou moins profondes. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les techniques sont réalisées avec habileté et propreté.</li> <li>▪ Le protocole de soin est respecté.</li> <li>▪ Les produits sont utilisés en quantité suffisante.</li> <li>▪ La durée d'exécution est adaptée. Le choix des accessoires est adapté aux modelages.</li> </ul>
	<b>C3.6</b> Evaluer tout au long de la prestation de soin le niveau de sensibilité du ou de la client(e) et adapter ses mouvements le cas échéant en fonction de sa réceptivité pour assurer son confort et bien-être.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le confort et l'ergonomie de la cliente ou du client et du ou de la Spa praticien(nes) sont respectés.</li> <li>▪ Une attention est portée au confort de la cliente ou du client tout au long de la prestation et aux éventuels signes apparents de réactions cutanées.</li> </ul>
	<b>C3.7</b> Recueillir l'expérience du client à l'issue de la prestation de soin afin d'évaluer sa satisfaction et transmettre à sa hiérarchie le retour client dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la prestation.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La satisfaction du client est évaluée par un questionnaire adapté à la fin de la prestation.</li> <li>▪ Les actions d'amélioration sont transmises à la hiérarchie.</li> </ul>