

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER
INTITULE DU METIER – MASSEUR BIEN-ETRE - NIVEAU 4 – NOM DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR : AZENDAY

Le masseur bien-être prend en charge ses prospects et clients en les conseillant et en réalisant des prestations de massages adaptées à leurs besoins spécifiques. Il réalise ses prestations dans des lieux diversifiés : à domicile, chez des partenaires, en spa, en institut, en entreprise ou dans son propre local. En plus de ses compétences techniques, il développe et gère son activité en fidélisant sa clientèle et en recherchant de nouveaux partenaires. Bien que non obligatoires, il peut adhérer à des normes de qualité (comme celles de l'AFNOR). Ainsi, les modalités d'évaluation de la présente certification se proposent de se réaliser à travers le référentiel d'une norme qualité.

Le titre s'articule autour des 3 blocs de compétences suivants :

Bloc 1 : Prendre en charge des prospects et clients en vue de la réalisation de prestations de massages bien-être

Bloc 2 : Réaliser des prestations de massages bien-être sur des clients

Bloc 3 : Créer et développer une activité de masseur bien-être

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation ainsi qu'un ajout de temps. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté. En fonction du handicap et des besoins spécifiques du candidat, le référent handicap pourra également s'appuyer sur une expertise externe.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation.

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER | REFERENTIEL D'EVALUATION | |
|--|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| 1. Prise en charge des prospects et clients en vue de la réalisation de prestations de massages bien-être | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>A1.1. Accueil des prospects et clients de prestations de massages bien-être</p> | <p>A1.1.C1 Accueillir les prospects et clients de prestations de massages bien-être, en physique ou par téléphone, en s'appuyant sur le protocole d'accueil applicable selon une norme qualité de référence, par exemple AFNOR, afin d'établir un climat de confiance, recueillir leurs demandes et les orienter en conséquence.</p> <p>A1.1.C2 Présenter aux prospects et clients les différentes offres de massages bien-être proposées, ainsi que les prestations qui y sont associées, en expliquant leurs caractéristiques, objectifs et limites, et en tenant compte des éventuelles situations de handicap (spécificités d'installations, éventuelles contre-indications...), afin de fournir une information globale dès la phase d'accueil et réorienter, le cas échéant, vers d'autres professionnels (kinésithérapeute, ostéopathe...).</p> | <p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la prise en charge des prospects et clients en vue de la réalisation de prestations de massages bien-être.</p> <p>Le candidat est mis en situation professionnelle dans le cadre d'un jeu de rôle, dans lequel il joue un masseur bien-être face à un client joué par l'un des membres du jury.</p> <p>Dans le cadre de cette évaluation, le candidat s'appuie sur la norme qualité AFNOR X50-831-1, choisie à titre d'exemple.</p> <p>Dans le cadre du jeu de rôles, il est attendu du candidat, à partir d'un cas reconstitué tiré au sort, qu'il :</p> | <p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A1.1.C1 :</p> <p>Cr1. Le protocole d'accueil est respecté et personnalisé, dans le respect des normes qualité applicables, par exemple la norme X50-831-1 § 5.1: vocabulaire employé, formulations utilisées, guidage du client, courtoisie, présentation professionnelle adaptée (tenue spécifique adéquate, ongles propres, cheveux attachés...) ...</p> <p>Cr2. Les demandes du client sont correctement identifiées : circonstances du besoin de massage, durée souhaitée, objectifs visés, contexte de cadeau pour un tiers ...</p> |
| <p>A1.2 Fourniture de conseils sur le choix des massages bien-être</p> | <p>A1.2.C1 Analyser les besoins et préférences des prospects et clients en matière de massages bien-être, grâce à une observation visuelle et à une écoute active, en les interrogeant sur leurs objectifs, habitudes, motivations, état et condition (stress, fatigue, tensions, raideurs, allergies, situation de handicap...), grâce à des outils/guides supports spécifiques (fiches clients, fiches de suivi...), afin de déterminer les prestations à proposer et celles à éviter ou proscrire selon les risques (contre-indications...).</p> <p>A1.2.C2 Proposer aux prospects et clients des massages et parcours de massages bien-être adaptés</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Procède à l'accueil du client (en lien avec A1.1.C1 et A1.1.C2) • Fournisse au client des conseils personnalisés sur le choix des massages bien-être, après analyse de ses besoins et préférences (en lien avec A1.2.C1 à A1.2.C3), • Planifie la séance de massage convenue avec le client (en lien avec A1.3.C2). <p>A l'issue du jeu de rôles, le candidat est interrogé par le jury sur son déroulement. Il est également interrogé sur :</p> | <p>Pour A1.1.C2 :</p> <p>Cr1. La présentation des offres de massage est complète et correctement réalisée : contenu, spécificités de la structure, concept, type de prestations, bienfaits et limites des massages bien-être, contre-indications, absence de visée thérapeutique ...</p> <p>La présentation des offres est conforme aux normes qualité, par exemple la norme X50-831-1 § 5.4.2.</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>A1.3 Prise en charge organisationnelle des prestations de massages bien-être</p> | <p>à leurs besoins, objectifs et préférences, dans le respect du cadre juridique, éthique et déontologique, en leur expliquant les techniques et produits qui y seront employés, ainsi que les effets attendus et éventuelles contre-indications ou précautions à observer, afin de leur permettre de choisir les prestations en connaissance de cause.</p> <p>A1.2.C3 Délivrer aux prospects et clients des conseils pratiques personnalisés liés aux prestations de massages bien-être envisagées, en les adaptant selon le lieu de réalisation de la prestation (entreprise, domicile, institut, spa...), afin de leur permettre de se préparer à la séance.</p> <p>A1.3.C1 Renseigner les fiches clients et les fiches de suivi des prestations de massages bien-être, en sélectionnant et y consignait les informations utiles récoltées lors de leur prise en charge, dans le respect des normes applicables (environnementales, dématérialisation...) et des règles visant la protection des données personnelles (RGPD), afin d'assurer le suivi des clients.</p> <p>A1.3.C2 Planifier les séances de massages bien-être, en s'appuyant sur les règles de gestion du planning applicables et les normes qualité de référence (par exemple AFNOR) et en tenant compte des préférences et contraintes du client, ainsi que du lieu de réalisation des prestations, afin d'organiser les rendez-vous de façon fluide, tout en optimisant l'activité.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La prise en compte des situations de handicap dans l'analyse des besoins et préférences des clients (en lien avec A1.2) • Le renseignement des fiches clients et des fiches de suivi des prestations de massages bien-être (en lien avec A1.3.C1). | <p>Cr2. Le candidat s'assure de la bonne compréhension du client : questions, reformulations ...</p> <p>Pour A1.2.C1 :</p> <p>Cr1. Le candidat réalise correctement l'observation visuelle : posture du client, expressions du visage, humeur, état de la peau, signes visibles de fatigue ou de stress ...</p> <p>Cr2. Le candidat interroge le client sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son état et sa condition du moment : forme physique, tensions, stress, fatigue, nervosité, situation de handicap, allergies... - Ses objectifs et motivations : bien-être/détente, aide à la libération de tensions, recherche de légèreté, de souplesse ... - Ses habitudes : activités, postures et gestes professionnels, habitudes en matière de massages... - Ses préférences : zones de massage appréciées, massages habillés ou à l'huile, puissance... <p>L'analyse des besoins est réalisée dans le respect des normes qualité,</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>par exemple la norme X50-831-1 § 5.4.3</p> <p>Pour A1.2.C2 :</p> <p>Cr1. Les choix de prestations/offres proposées sont argumentés et sont pertinents et justifiés au regard de la situation du client, de ses besoins et de ses préférences : absence de contre-indication, souhaits/préférences du client...</p> <p>Cr2. Les explications données sont détaillées. Elles permettent au client d'identifier les effets attendus (détente, réduction des tensions, réduction du stress, sensation de légèreté ...) les éventuelles contre-indications (femmes enceintes, allergies, affections cutanées...) ou les précautions à observer.</p> <p>Les propositions sont faites au client dans le respect des normes qualité, par exemple la norme X50-831-1 § 5.4.2 et 5.4.4.</p> <p>Cr3. Le candidat obtient la validation expresse du client sur le contenu et les objectifs de la prestation à venir.</p> <p>Pour A1.2.C3 :</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Cr1. Les conseils pratiques formulés sont pertinents au regard du client, des types de massages choisis et du lieu/des conditions de la prestation : démaquillage autonome préalable, type de vêtements à porter ou à éviter, hydratation, temporalité du massage ...</p> <p>Pour A1.3.C1 :</p> <p>Cr1. Le candidat justifie l'utilité des informations sélectionnées au regard de la situation du client et du type de massage choisi : état du moment, souhaits et préférences exprimés, zones de douleur, contre-indication, situation de handicap...</p> <p>Cr2. Les normes applicables sont prises en compte : utilisation des moyens dématérialisés, respect du RGPD, règles liées à la sobriété écologique...</p> <p>Pour A1.3.C2 :</p> <p>Cr1. La planification proposée :</p> <ul style="list-style-type: none">- Ne présente aucun chevauchement de rdv,- Tient compte des préférences du client et de ses disponibilités,- Présente un équilibre d'ensemble- Respecte les procédures établies : nombre de |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>massages par jour, temps entre les rdv...</p> <p>La planification est réalisée en conformité avec les normes qualité, par exemple la norme X50-831-1 § 5.5.1</p> |
|--|--|--|---|

2. Réalisation de prestations de massages bien-être sur les clients

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>A2.1 Préparation des prestations de massages bien-être</p> | <p>A2.1.C1 Préparer la salle de massages bien-être, les matériels et produits nécessaires à la réalisation des prestations dans une ambiance immersive polysensorielle, selon les types de massages à effectuer et en tenant compte des lieux de prestations (cabinet, entreprise, domicile...), des besoins spécifiques des clients, notamment ceux en situation de handicap (dégagement des lieux de passage, marchepied...), et des règles environnementales, d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie applicables, afin d'en disposer le moment venu.</p> <p>A2.1.C2 Procéder à l'installation des clients, en déterminant leur position (au sol, sur table, sur chaise...) selon les massages bien-être à réaliser et en tenant compte de leur état (caractéristiques physiques, situation de handicap, tensions/raideurs...), tout en s'assurant de leur sécurité, de leur confort et du respect de leur pudeur/intimité (draping), selon les normes qualité (par exemple AFNOR), afin de permettre le démarrage effectif de la prestation dans des conditions optimales et de confiance.</p> | <p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la préparation et la réalisation de prestations de massages bien-être</p> <p>Le candidat est placé en situation professionnelle réelle auprès d'un client joué par un modèle vivant choisi par le candidat.</p> <p>Dans le cadre de cette évaluation, le candidat s'appuie sur la norme qualité AFNOR X50-831-1, choisie à titre d'exemple.</p> <p>Dans un temps imparti, le candidat prépare sa pièce de massage reconstituée avec différents facteurs d'ambiance, installe le client, le prépare à recevoir les massages (en lien avec A2.1.C1 à A2.1.C3) puis réalise sur lui, dans le temps imparti (en lien avec A2.2.C1 à A2.2.C4) :</p> <p>1) Un massage bien-être relaxant</p> | <p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A2.1.C1 :</p> <p>Cr1. Le matériel et les accessoires sont complets (parmi un choix de matériels mis à disposition sur le plateau technique) et correctement disposés : facilité d'utilisation/d'accès, respect des règles d'ergonomie ...</p> <p>Cr2. La mise en pratique d'une ambiance polysensorielle est complète et adaptée : visuelle, olfactive, sonore...</p> <p>Le candidat justifie la conformité aux normes qualité, par exemple X50-831-1 § 4.2.5.</p> <p>Cr3. Les protocoles d'hygiène et de sécurité sont respectés : - pour les matériels et surfaces,</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>A2.2 Réalisation des prestations de massages bien-être sur les clients</p> | <p>A2.1.C3 Préparer les clients à recevoir les massages bien-être, en réalisant un premier contact corporel avec ses mains puis en leur proposant une respiration de détente, afin d'établir, avant les massages, un climat de confiance favorisant le lâcher-prise.</p> <p>A2.2.C1 Effectuer des massages bien-être relaxants sur le corps des clients (comme le massage californien, le lomi lomi...), dans le respect des protocoles propres aux techniques de massages mises en œuvre, en réalisant, principalement avec les mains ou les avant-bras, des mouvements doux et enveloppants reliant les différentes parties de leur corps, notamment d'effleurages (simultanés, alternés, continus, ondulés/ballotés, circulaires...), afin de leur apporter un apaisement de leurs tensions (nerveuses, émotionnelles) et un ressenti de lâcher-prise et d'unité corporelle.</p> <p>A2.2 C2 Effectuer des massages bien-être musculaires sur les clients (comme le massage suédois, le massage thaï...) dans le respect des protocoles propres aux techniques de massages mises en œuvre, en réalisant de façon séquentielle et progressive, principalement avec les mains et sur chaque segment du corps, des mouvements profonds de pression, de pétrissage, de mobilisations articulaires, d'étirements musculaires passifs et de percussions, en veillant à adapter la pression de ses gestes selon les besoins spécifiques des clients, afin d'améliorer la souplesse de leurs muscles, la fluidité de leurs mouvements et de soulager leurs tensions musculaires.</p> | <p>2) Un massage bien-être musculaire 3) Un massage bien-être dynamisant 4) Un massage bien-être énergétique</p> <p>Le type de massage à réaliser, ainsi que les éventuelles contraintes à respecter, pour chacune des quatre catégories, est tiré au sort par le candidat.</p> <p>Au cours des massages, il est attendu du candidat qu'il nomme les différentes zones anatomiques du corps visées par les massages réalisés. Il devra également s'assurer du bien-être des clients et du niveau de qualité de ses prestations (en lien avec A2.2.C5 et A2.2.C6).</p> <p>A l'issue de la mise en situation professionnelle, le candidat échange avec le jury et répond à ses questions. Il est notamment interrogé sur la prise en compte des enjeux sécuritaires et qualité et des situations de handicap dans la préparation des salles et l'installation des clients.</p> | <p>dans le respect des normes qualité applicables, par exemple X50-831-1 § 4.2.2.1 et 4.4.2 : désinfection des surfaces et des matériels, installation de linge propre, installation d'un marchepied, vérification de l'état de la table de massage, des accessoires (coussins demi-lune...) fourniture de lingettes pour la toilette des clients, gestion des dates de validité des huiles ...</p> <p>-Pour le masseur, dans le respect des normes qualité applicables, notamment la norme X50-831-1 § 4.6 : vêtements propres, ongles courts, lavage des mains...</p> <p>Cr4. Les normes/recommandations environnementales applicables sont respectées.</p> <p>Cr5. Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte dans la préparation de la salle : espace pour un chien d'aveugle, marchepied, rampe, adaptation du volume de la musique, adaptation de la disposition des meubles</p> <p>Pour A2.1.C2 : Cr1. Le candidat communique au client les consignes d'installation dans le respect des normes qualité applicables, notamment la norme X50-831-1 § 4.2.4.1 - 4.2.4.2 :</p> |
|--|---|--|---|

A2.2 C3 Réaliser des massages bien-être dynamisants sur le corps des clients (comme le massage ayurvédique, le balinais...), dans le respect des protocoles propres aux techniques de massages mises en œuvre, en effectuant sur leur buste et la globalité de leurs membres, des mouvements fluides et rythmés de lissages, d'effleurages chassés, de palper-rouler, de frictions et de tapotages, principalement avec les paumes, les pouces/doigts, afin de réduire leurs sensations de fatigue et de stimuler leur circulation sanguine et leur vitalité.

A2.2 C4 Réaliser des massages bien-être énergétiques (comme la réflexologie plantaire thaïe, le massage amma assis...), dans le respect des protocoles propres aux techniques de massages mises en œuvre, en effectuant, sur des zones énergétiques précises (zones réflexes, canaux méridiens ...), des mouvements profonds et progressifs de digitopuncture, de ponçage et différentes sortes de compressions (en tenaille, chassées, glissées...), afin de favoriser la libre circulation de l'énergie dans leur corps et ainsi améliorer leur bien-être général (réduction du stress, régulation de l'équilibre corporel...).

A2.2.C5 Vérifier le bien-être des clients au cours des massages, en observant leurs réactions ou en les questionnant, afin de détecter les signes de satisfaction, de confort, de gêne, de sensibilité ou de douleur et d'adapter en conséquence ses gestes, ainsi que les matériels et produits utilisés.

A2.2.C6 Evaluer le niveau de qualité des prestations de massages bien-être réalisées, en interrogeant les clients directement (oral, questionnaire papier ou en

tenu, moyens de préserver son intimité, position de la tête et des membres ...

Cr2. Les consignes sont en cohérence avec les techniques de massages proposées : au sol, sur table, sur chaise, massage à l'huile ou habillé...

Cr3. Le candidat interroge le client sur sa capacité à s'installer en autonomie ou son besoin d'aide (accompagnement de ses gestes, utilisation d'accessoires, notamment en cas de handicap)...

Cr4. L'installation proposée est confortable, sécurisée et respectueuse de la pudeur du client :

- Pas de risque de chute du client,
- Technique de draping mise en œuvre

Cr5. Le candidat s'assure du niveau de confort et de sécurité du client (questionnements, vérifications visuelles...) et ajuste si nécessaire avec des accessoires (plaids, coussins, extenseurs de table...).

Cr6. Le candidat se réfère à la fiche client/de suivi client avant le démarrage du massage,

ligne...) sur leur niveau de satisfaction, en se référant aux normes qualité applicable (par exemple AFNOR), afin d'identifier les éventuels manquements et mettre en œuvre des actions correctives adéquates, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

conformément aux normes qualité applicables par exemple la norme X50-831-1 annexe G : vérification des préférences du client, de ses zones sensibles....

Pour A2.1.C3 :

Cr1. Le candidat se réchauffe les mains avant le premier contact. Les gestes de prise de contact du candidat sont doux et progressifs.

Cr2. Les consignes des exercices de respiration sont claires et complètes et permettent au client de les réaliser.

Cr3. La voix du candidat est adaptée au contexte : douceur, rythme, intonations ...

Pour A2.2.C1 :

Cr1. La quantité d'huile utilisée est justifiée au regard du massage pratiqué.

Cr2. Les gestes spécifiques à la technique mise en œuvre sont réalisés avec justesse et de façon ample et englobante jusqu'aux extrémités de chaque zone massée.

Cr3. Les gestes et les déplacements sont exécutés de façon calme, fluide, sans rupture de contact pour une finalité relaxante du massage.

Cr4. Les membres du client sont mobilisés ou déplacés avec délicatesse.

Cr5. Le rythme lent des manœuvres et leur enchaînement est respecté.

Cr6. Les zones d'intimité du client sont entièrement couvertes tout au long de la pratique, y compris dans les changements de position

Cr7. Les règles d'ergonomie et de prévention des troubles musculosquelettiques sont respectées : postures (mains, nuque, dos, jambes, pieds), transfert de poids du corps, ergonomie (distance par rapport à la table, hauteur de la table...)

Cr8. Le protocole est respecté dans l'ordre des séquences et des transitions. Aucune étape n'est omise ou inversée.

Cr9. Le temps imparti pour le massage est respecté.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>Pour A2.2.C2 :</p> <p>Cr1. La quantité d'huile utilisée est justifiée au regard du massage pratiqué.</p> <p>Cr2. Les manœuvres sont appliquées avec précision et profondeur sur l'ensemble des zones musculaires visées et respectent la morphologie du client.</p> <p>Cr3. Les gestes sont appliqués sur la totalité de chaque zone musculaire jusqu'aux insertions de part et d'autre de la zone.</p> <p>Cr4. Les gestes sont réalisés avec une intensité progressive et maîtrisée et une adaptation visible selon les zones corporelles traitées.</p> <p>Cr5. Les parties du corps non massées sont couvertes ainsi que les zones intimes qui sont toujours couvertes, y compris pendant les changements de position.</p> <p>Cr6. Les règles d'ergonomie et de prévention des troubles musculosquelettiques sont respectées : postures (mains, nuque, dos, jambes, pieds), transfert de poids</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>du corps, ergonomie (distance par rapport à la table, hauteur de la table...)</p> <p>Cr7. Le protocole du massage est respecté dans son déroulé. L'enchaînement des techniques est structuré et cohérent.</p> <p>Cr8. Les zones du corps sont correctement désignées et nommées.</p> <p>Cr9. Le temps imparti est respecté</p> <p>Pour A2.2.C3 :</p> <p>Cr1. La quantité et la température de l'huile sont adaptées.</p> <p>Cr2. Les manœuvres sont exécutées avec exactitude, précision et régularité.</p> <p>Cr3. Le protocole est respecté dans son déroulé et son enchaînement.</p> <p>Cr4. Les manœuvres sont réalisées de manière fluide, sans saccade, en les enchaînant de façon continue.</p> <p>Cr5. Un rythme dynamique et stimulant pour l'organisme est adopté.</p> <p>Cr6. La pression est adaptée aux manœuvres et zones massées, en</p> |
|--|--|--|--|

épousant les formes anatomiques du corps, sans pression excessive sur les articulations.

Cr7. Les zones d'intimité sont correctement couvertes tout au long du massage.

Cr8. Les postures adoptées et le transfert-de poids de corps appliqués sont adaptés à l'amplitude des gestes.

Cr9. Le temps imparti est respecté.

Pour A2.2.C4 :

Cr1. Les gestes profonds spécifiques à la technique mise en œuvre sont réalisés avec précision.

Cr2. Les zones énergétiques sont ciblées avec exactitude, sans approximation.

Cr3. Les transferts de poids de corps sont adaptés aux manœuvres effectuées. L'alignement corporel et la maîtrise des appuis sont maintenus tout au long de la prestation.

Cr4. La pression des gestes est appliquée de manière progressive, en respectant la sensibilité des zones.

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Cr5. Les manœuvres sont enchaînées de façon harmonieuse et fluide (absence de rupture, non saccadé).</p> <p>Cr6. Les gestes sont réalisés avec rythme.</p> <p>Cr7. Le protocole est respecté dans son déroulé et son enchaînement.</p> <p>Cr8. Le temps imparti est respecté.</p> <p>Pour A2.2.C5 :</p> <p>Cr1. Le candidat vérifie le confort et le bien-être du client en cours de la séance de massage : observation de ses réactions (corps, expressions du visage, type et rythme de la respiration...), questionnements...</p> <p>Cr2. Le candidat ajuste ses gestes en fonction des retours du client.</p> <p>Cr3. Le candidat respecte le besoin de communiquer ou non du client.</p> <p>Pour A2.2.C6 :</p> <p>Cr1. A l'issue du massage, le candidat interroge le client sur son niveau de satisfaction, dans le respect de la norme qualité applicable, par exemple la norme</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>X50-831-1 § 5.3 : questions ouvertes/fermées ...</p> <p>Cr2. Il identifie les points d'insatisfaction et propose des solutions d'amélioration pertinentes : modification des outils de travail, cadrage plus précis de la prestation à réaliser, meilleure communication avec le client, tenue d'un document de suivi d'incidents...</p> |
|--|--|--|--|

3. Création et développement d'une activité de masseur bien-être

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>A3.1 Positionnement de son offre en qualité de masseur bien-être</p> | <p>A3.1.C1 Réaliser une étude de marché, en analysant les macro et micro-environnements du secteur des massages bien-être, à partir d'une veille de son environnement professionnel, afin d'en appréhender les enjeux et limites et d'en déduire les opportunités de développement envisageables.</p> <p>A3.1.C2 Déterminer le périmètre de son activité de masseur bien-être, en définissant la clientèle visée, les types de prestations et lieux de pratique envisagés, dans le respect de règles applicables (juridiques, éthiques, déontologiques, qualité, relatives à l'accès aux personnes en situation de handicap...), afin de construire son offre de service et la positionner sur le marché.</p> <p>A3.1.C3 Créer le concept entourant son offre de services, en déterminant les différents aménagements et les configurations des lieux de pratique des</p> | <p>Type d'évaluation : Evaluation portant sur la présentation de son activité de masseur bien-être</p> <p>Il est demandé au candidat de rédiger un rapport écrit présentant son activité de masseur bien-être, telle qu'envisagée.</p> <p>Le rapport devra comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le positionnement de son offre : <ul style="list-style-type: none"> - étude de marché, - délimitation du périmètre d'activité, - concept. (en lien avec A3.1.C1 à A3.1.C3) • Le business plan de l'activité | <p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A3.1.C1 :</p> <p>Cr1. L'étude de marché est complète et permet d'obtenir des informations réalistes et d'établir : la taille du marché et sa segmentation, l'état de la concurrence (nombre de concurrents, lieux d'implantation, type de prestations proposées, publics cibles, tarifs...)...</p> <p>Cr2. Les enjeux, contraintes, limites et opportunités présentés sont pertinents par rapport à la réalité du marché au niveau national/régional.</p> <p>Pour A3.1.C2 :</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>A3.2 Structuration et sécurisation juridique et financière de son activité de masseur bien-être</p> | <p>massages bien-être en cohérence avec les prestations proposées (musique, éclairage, température, décoration, ambiance olfactive...), afin de créer une ambiance immersive, propice à la détente et au bien-être des clients.</p> <p>A3.2.C1 Réaliser un business plan de son activité de masseur bien-être, en élaborant un budget prévisionnel, à partir de scénarii réalistes de volumes d'activité et de charges, selon le statut juridique choisi pour sa structure d'exercice, afin de projeter la situation financière de son activité et s'assurer de sa rentabilité.</p> <p>A.3.2.C2 Mettre en place une démarche de prévention et de gestion des risques liés à son activité de masseur bien-être, en identifiant les règles spécifiques applicables en matière d'hygiène, de santé et de sécurité, y compris pour les clients en situation de handicap, et en déterminant les moyens et ressources à mobiliser pour les respecter, selon les situations professionnelles rencontrées, afin de sécuriser son activité et sa pratique professionnelle.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le système de prévention des risques envisagé (en lien avec A3.2.C1 et A3.2.C2) • La description du système de gestion courante et de suivi de son activité envisagé • La description du système de gestion des stocks de produits et fournitures (en lien avec A3.3.C1 et A3.3.C2) • Une description des moyens envisagés/mis en place pour permettre le développement de son activité de masseur bien-être : <ul style="list-style-type: none"> - stratégie commerciale planifiée - stratégie marketing prévue - système de veille des tendances envisagé (en lien avec A.3.4.C1 et A.3.4.C2) <p>Dans le cadre de cette évaluation, il est demandé au candidat de s'appuyer sur la norme qualité AFNOR X50-831-1, choisie à titre d'exemple.</p> | <p>Cr1. Le périmètre de l'activité est strictement délimité, en cohérence avec l'étude de marché réalisée : type de prestations de massages, lieux de pratique (domicile des clients, entreprises, dans son propre local ou en institut, chez des partenaires comme les spas...), publics cibles ...</p> <p>Cr2. Le périmètre défini respecte la réglementation en vigueur, notamment s'agissant des limites du métier (absence de visée thérapeutique) et la prise en compte des personnes en situation de handicap.</p> <p>Cr3. Les offres et le positionnement choisis sont clairs et en cohérence avec les résultats de l'étude de marché. Ils permettent une différenciation sur le marché.</p> |
| <p>A3.3 Mise en œuvre d'un système d'organisation et de gestion de son activité de masseur bien-être</p> | <p>A3.3.C1 Mettre en œuvre un système de gestion courante et de suivi de son activité de masseur bien-être, en déterminant les éléments de gestion administrative, comptable, sociale et financière, afin de répondre aux obligations légales et piloter son activité.</p> <p>A3.3.C2 Mettre en œuvre un système de gestion optimisé des stocks de produits et matériels utilisés,</p> | <p>A l'oral, le candidat soutient son rapport, échange avec le jury et répond à ses questions. Il est notamment interrogé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche de prévention des risques envisagée ou mise en place | <p>Pour A3.1.C3 :</p> <p>Cr1. Le candidat établit une cohérence entre les aménagements, les configurations des lieux et les prestations proposées : ambiance générale, liste des matériels prévus, concordance de couleurs, éléments de décoration, choix de lumières et des musiques...</p> <p>Pour A3.2.C1 :</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>A3.4 Développement de l'activité de masseur bien-être</p> | <p>dans le respect des normes qualité et environnementales, pour la réalisation des massages bien-être, en s'appuyant sur des évaluations de quantités consommées, afin d'anticiper les ruptures et éviter les surstocks.</p> <p>A.3.4.C1 Elaborer une stratégie commerciale et marketing, en définissant les objectifs et moyens à mettre en œuvre pour les atteindre (création d'un site Internet, communications sur les réseaux sociaux, recherche de partenariats, démarchage de clients B to B...), afin d'augmenter sa visibilité et optimiser la croissance de son activité auprès du marché visé (acquisition et fidélisation de la clientèle).</p> <p>A.3.4.C2 Adapter ses pratiques et ses offres en matière de massages bien-être en cohérence avec les tendances et évolutions impactant son environnement professionnel (règles juridiques, nouvelles techniques de massages, adaptation des protocoles aux personnes en situation de handicap ...) et en tenant compte des retours de ses clients et de ses pairs, afin de maintenir son activité à un niveau de qualité optimal.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - la prise en compte des situations de handicap dans la démarche de prévention des risques - La prise en compte des normes qualité et environnementales dans la mise en œuvre du système de gestion des stocks | <p>Cr1. Le business plan contient les éléments essentiels : statut envisagé, objectifs financiers, projections financières, évaluation des charges, couverture assurantielle envisagée ...</p> <p>Cr2. Le candidat démontre la rentabilité financière et la pérennité de l'activité projetée : CA vs. charges, utilité des investissements/de la planification et des partenariats envisagés ...</p> <p>Pour A3.2.C2 :</p> <p>Cr1. La démarche de prévention et de gestion des risques tient compte des normes qualité applicables (par exemple la norme X50-831-1 § 4.3 – 5.2 – 5.5.1 - 5.5.3 - 5.4.6) et permet d'établir les principaux risques liés à l'activité de masseur bien-être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques en termes d'hygiène et de sécurité notamment en ce qui concerne les personnes en situation de handicap, - Les TMS, - Les impayés, - Les annulations de rdv, - Les litiges avec les clients, - Les questions de sécurité/intégrité physique du masseur, notamment lors des prestations à domicile ... |
|---|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Cr2. Les moyens et ressources permettant de les prévenir et les gérer sont précisés : mise en place de protocoles, formations à suivre, souscription d'assurances ...</p> <p>Pour A3.3.C1 :</p> <p>Cr1. Le candidat justifie que le système proposé permet :</p> <ul style="list-style-type: none">- Un suivi financier : tableaux de bord de suivi d'activité (CA, charges, bénéfices...), suivi des créances, suivi des politiques de prix ...- Un suivi administratif, comptable et social,- De faciliter le respect des obligations légales <p>Pour A3.3.C2 :</p> <p>Cr1. Le candidat justifie que le système proposé permet de suivre les stocks et d'en optimiser la gestion : outil de gestion, inventaire régulier des produits et matériels, respect des normes environnementales, mise en place de seuils d'alerte pour éviter les ruptures de stocks...</p> <p>Le système de gestion des stocks tient compte des normes qualité par exemple la norme X50-831-1 § 7.5 - 7.6</p> <p>Pour A3.4.C1 :</p> <p>Cr1. Les stratégies commerciale et</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>marketing proposées sont complètes et respectueuses des normes qualité, par exemple la norme X50-831-1 § 4.2.7 - 5.4.1 – 5.4.2:</p> <ul style="list-style-type: none">- Commerciale : cible visée, objectifs commerciaux, moyens de pénétration du marché, argumentaires commerciaux, actions commerciales envisagées ...- Marketing : stratégies d'acquisition et de fidélisation, canaux de communication, actions de communication envisagées, segmentation du public dans les opérations projetées <p>Cr2. Le candidat justifie que la mise en œuvre des stratégies marketing et commerciale envisagées permet l'atteinte des objectifs définis.</p> <p>Pour A3.4.C2 :</p> <p>Cr1. Le candidat propose un système pertinent pour adapter ses pratiques et offres :</p> <ul style="list-style-type: none">- Veille sur les tendances du secteur : participation à des formations sur les évolutions de pratiques, suivi des nouvelles tendances du bien-être, adaptation des protocoles aux personnes en situation de handicap..., |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">- Intégration des retours clients,- Mise en place d'un système d'amélioration continue ...- Conformité aux normes qualité, par exemple la norme X50-831-1 § 6.1.1.2 – 6.2 |
|--|--|--|---|

