

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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 - Recueil et analyse des besoins et demandes des clients en massages bien-être			
A.1.1. Accueil du client dans le cabinet de massage	C.1.1. Accueillir et prendre en charge la personne dans le cadre de massages bien-être en instaurant un climat de confiance afin de mener un dialogue professionnel pour appuyer sa pratique et posture professionnelle.	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée : Jeu de rôle : accueil et analyse des demandes du client</p> <p>Le candidat joue le rôle de praticien en massages bien-être et un évaluateur joue le rôle d'un client.</p> <p>Déroulement de l'évaluation Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueille le client - questionne le client et 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du client est professionnel et adapté - Le candidat sait mettre à l'aise son client - Le candidat amène le client à s'exprimer librement dans le cadre de la relation d'écoute - Le candidat utilise un vocabulaire professionnel et propre à la culture du secteur du bien-être

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>reformule ses demandes</p> <ul style="list-style-type: none">- identifie les attentes du client- analyse les besoins en termes de relaxation, bien-être, lâcher-prise- élabore et propose un programme d'accompagnement bien-être adapté et personnalisé- propose des prestations de massages bien-être adaptées- aide au choix du type de massages- précise les conditions de réalisation des massages bien-être, <p>Cette épreuve doit permettre d'évaluer les capacités d'analyse des besoins des clients et d'orientation sur des techniques bien-être adaptées</p> <p>A l'oral, le candidat argumente et justifie du programme proposé et du choix des massages devant</p>	
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		l'évaluateur	
<p>A.1.2. Identification du besoin et demande du client</p>	<p>C.1.2. Conduire un dialogue et questionner le client en s'appuyant sur une écoute active afin d'identifier les besoins et attentes du client : relaxation, détente, tout en repérant les contre-indications à la pratique d'un massage bien-être</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat guide l'entretien de manière structurée avec le client pour identifier ses objectifs - Le candidat guide les échanges pour comprendre le contexte dans lequel s'inscrit un accompagnement bien-être. - Les questions posées sont appropriées et permettent d'obtenir des informations spécifiques. - Le candidat détermine les objectifs que le client cherche à atteindre - La situation et les motivations du client sont analysées - Les attentes du client sont correctement identifiées

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie les problématiques bien-être du client. - Le candidat identifie les causes et origines de stress, de tensions, ...
	<p>C.1.3. Ecouter dans le respect de son interlocuteur et vérifier la bonne compréhension de toutes les informations en utilisant la reformulation afin d'élaborer un diagnostic pour conseiller le type de massage bien-être adapté</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La posture d'écoute et de dialogue est adaptée - Le candidat écoute le client attentivement et de façon non directive - Le candidat instaure confiance, respect et empathie avec le client afin qu'il s'exprime en toute liberté et sans pression - Le candidat reformule afin de montrer au client qu'il a entendu et intégré le message transmis par le client.
<p>A.1.3. Formulation de propositions d'accompagnement bien-être</p>	<p>C.1.4. Sélectionner des types de massages, relaxation et approches bien-être adaptés au profil du client et planifier la fréquence des séances en</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat explique la démarche, le contenu de la proposition

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>fonction des attentes du client afin de lui présenter des programmes d'accompagnements bien-être structurés</p>		<p>d'accompagnement bien-être et les objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme d'accompagnement bien-être proposé est pertinent avec un contenu adapté aux attentes du client - Le candidat argumente les actions de chaque massage sur des points ou zones spécifiques - Les impossibilités ou contre-indications liées à l'utilisation de techniques sont justifiées
<p>A.1.4. Présentation des massages bien-être au client</p>	<p>C.1.5. Présenter et argumenter les prestations « massage bien-être » afin d'aider au choix, d'orienter le client vers le type de massage bien-être le plus adapté à ses besoins et conseiller la périodicité des prestations au client</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente le cadre, les bienfaits et limites des massages proposés et adaptés au client. - Les étapes d'exécution des massages bien-être sont correctement présentées - Les différents protocoles de

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>massages bien-être sont expliqués au client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat détaille les apports possibles du massage bien-être sélectionné
	<p>C.1.6. Expliquer la/les technique(s) de massage bien-être retenue(s) (massage balinais, massage hawaïen, massage aux pierres chaudes, massage Phénix, ...) et les adaptations plus personnelles apportées afin de présenter les objectifs de chaque massage et leurs bienfaits.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques et les spécificités des techniques retenues sont présentées clairement au client - Les effets attendus par le massage bien-être sont illustrés et explicités à l'appui de cas traités et analysés - Les bienfaits de chaque massage attendus sur des points ou des problématiques sont présentés clairement au client
<p>A.1.5. – Recueil du consentement du client</p>	<p>C.1.7. Préciser les conditions de réalisation en termes de techniques, temps imparti et durée de la prestation afin de valider avec le client la durée et le coût et recueillir son consentement éclairé.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les étapes du travail à réaliser sont détaillées, argumentées et justifiées - Le candidat présente les tarifs des prestations en fonction du type de massage

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>et du nombre de séances</p> <p>- Le candidat valide en relation et en accord avec le client les objectifs de travail de la séance ou du programme</p>
<p>Bloc 2 - Conduite d'une prestation de massages bien-être, analyse des impacts et bienfaits, élaboration de bilans.</p>			
<p>A.2.1. Préparation de l'espace, des matériels et des produits pour la séance.</p>	<p>C.2.1. Préparer et organiser l'espace bien-être en fonction du type de massages bien-être sélectionné afin de créer un environnement adapté (cadre, température, ambiance, ...) et un espace de détente et de relaxation pour le client</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle reconstituée</u> : Jeu de rôle : conduite d'une séance de massage bien-être</p> <p>Déroulement de l'évaluation Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prépare l'espace de travail - installe le client - sélectionne un massage bien-être en fonction de la demande et du besoin du client - met en œuvre et respecte le protocole du massage bien-être choisi - utilise les produits 	<p>- L'espace prévu pour la séance de massage bien-être est organisé de manière appropriée et rationnelle</p> <p>- Le candidat crée un environnement adapté au massage sélectionné et aux besoins de relaxation du client (cadre, température, ambiance, éclairage...)</p>
<p>A.2.2. Prise en charge et installation du client</p>	<p>C.2.2. Accompagner le client dans son installation sur la table de massage en cohérence avec le protocole de massage choisi et dans le respect des règles de confort en fonction de la mobilité et de la corpulence du client afin de le faire accéder à un état de relâchement et garantir la satisfaction du client</p>		<p>- Le client est installé dans les règles de confort appropriées</p> <p>- Le candidat indique l'impact du confort sur la clientèle et sur le professionnel</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.2.3. Mise en œuvre des protocoles de massages bien-être</p>	<p>C.2.3. Sélectionner les produits de massage et/ou matériels en fonction des techniques sélectionnées (pierres chaudes, huiles, crèmes, ...) et des besoins du client afin d'apporter au corps des sensations de relaxation et de bien-être, soulager les tensions en apportant un profond bien-être et réduire le stress et les troubles qui lui sont liés.</p>	<p>appropriés</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagne le client en fin de séance - analyse les ressentis du client - réalise un bilan de la séance de massage bien-être - décrit les principes d'hygiène et de sécurité mis en place <p>A l'oral, le candidat argumente ses choix et explique les techniques utilisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat prépare les ustensiles, le matériel nécessaire au massage, les huiles essentielles, ... - Les produits sont sélectionnés en fonction du massage sélectionné - Le candidat choisit les huiles de massage selon le massage sélectionné permettant un moment de relaxation et de détente grâce à sa texture et ses odeurs à bases, très souvent, d'huiles essentielles - Le choix des huiles essentielles est justifié
	<p>C.2.4. Dérouler le protocole du massage bien-être choisi (pierres chaudes, balinais, onavi, hawaïen, hindu essentiel massage, ...) en restant à l'écoute des réactions du client afin d'adapter la pression, le rythme ...et identifier les zones sensibles</p>	<p>Rédaction et présentation orale d'un rapport d'expérience professionnelle</p> <p>A partir d'expériences de suivis et d'accompagnements de clients dans la résolution</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en œuvre et l'exécution des techniques respectent les protocoles - Le déroulé du massage bien-être est adapté au client de façon à obtenir le relâchement recherché.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>de problématiques bien-être, le candidat doit remettre un rapport d'expérience professionnelle sur le choix et les possibilités de personnalisation de protocoles bien-être et de relaxation dans la mise en œuvre de programme d'accompagnement bien-être.</p> <p>A partir du cas des personnes suivies, le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - explicite les motifs retenus pour choisir les approches - présente les impacts constatés et la réceptivité des clients aux différents types d'approches bien-être - analyse les impacts constatés <p>A l'oral, à l'aide de son rapport d'expérience professionnelle, le candidat expose, décrit et justifie 3 programmes mis en place pour des clients et effectue</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat maîtrise les protocoles de massages bien-être : pierres chaudes, balinais, onavi, hawaïen, hindu essentiel massage, massage assis, hypoténuse, massage global chinois, massages segmentaires : dos, jambes, pieds, mains, bras, crâne, visage, thorax, abdomen. - Le travail de zones spécifiques est explicité - La position du candidat lors du massage bien-être est stable et adaptée en fonction des techniques utilisées - Le toucher lors du massage bien-être est adapté à la sensibilité et aux réactions du client
	<p>C.2.5. Etre à l'écoute du corps du client afin de faire évoluer le schéma de massage en fonction des réactions du client, de soulager les tensions et</p>	<p>expose, décrit et justifie 3 programmes mis en place pour des clients et effectue</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le massage bien-être est adapté aux réactions et ressentis du client

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	apporter un confort	un bilan détaillé et argumenté de ces programmes	<ul style="list-style-type: none"> - Les réactions repérées lors du massage bien-être de zones spécifiques sont commentées - Les ressentis du client sur le massage de zones sensibles sont interprétés correctement
A.2.4. Réalisation de bilan de séance et évaluation de l'impact et des bénéfices du massage bien-être	C.2.6. Accompagner le client en fin de séance afin de l'aider à se reconnecter à la réalité et à maintenir un état de relaxation		<ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement de fin de séance est personnalisé - Le candidat aide le client à se reconnecter à la réalité ou à maintenir un état de relaxation
	C.2.7. Mettre en place un entretien sur le déroulement de la séance de massage bien-être afin que le client exprime le vécu corporel, les ressentis		<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat mène des échanges avec le client pour effectuer un bilan de séance - La structuration de l'entretien permet au client de verbaliser ses ressentis
	C.2.8. Analyser les effets et les bienfaits constatés sur le client par les protocoles de massages bien-être afin d'orienter les objectifs des séances suivantes		<ul style="list-style-type: none"> - Les apports et les impacts de la séance de massage bien-être sont analysés et évalués - Le candidat évalue les

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			bienfaits et les bénéfices en corrélation avec les objectifs posés.
	C.2.9. Dresser un bilan de la séance de massage bien-être avec le client en expliquant le travail effectué afin de vérifier l'efficacité du programme au regard des objectifs fixés et conseiller le client		<ul style="list-style-type: none"> - Le bilan de séance de massages bien-être est structuré - Les axes d'amélioration sont clairement identifiés - Les propositions d'orientation du client sur des approches bien-être sont justifiées et explicitées clairement - Les conclusions liées aux objectifs visés sont détaillées et commentées - Le candidat rédige et formalise des compte rendus bilans de séances pour instaurer un suivi qualitatif du client
A.2.5. Application des règles d'hygiène	C.2.10. Mettre en place les principes d'hygiène et de sécurité afin d'adopter les règles essentielles et de prévenir les risques		<ul style="list-style-type: none"> - Les principes d'hygiène et de sécurité sont respectés

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none">- Le candidat adopte des comportements et des attitudes conformes, en vue de garantir l'hygiène, la santé et la sécurité du client
	C.2.11. Concevoir et mettre en place un plan de nettoyage des locaux et du matériel afin de mener son activité dans de bonnes conditions de travail et de sécurité		<ul style="list-style-type: none">- Les différentes pratiques de nettoyage et d'entretien des locaux sont identifiées- Le candidat remet en état son espace de travail dans le respect des règles et des bonnes pratiques- Le candidat maintient en état de propreté et de fonctionnement le matériel et l'espace de travail- Le candidat respecte la réglementation et les normes en vigueur- Le candidat adopte une démarche respectueuse de l'environnement
Bloc 3 - Création, gestion et développement d'une activité de praticien en massages bien-être			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3.1. Réalisation d'une étude de marché</p>	<p>C.3.1. Réaliser une étude de marché afin de collecter et analyser les informations permettant de comprendre au mieux son marché (cibles, offres, opportunités...) afin d'élaborer une stratégie et une offre pertinente</p>	<p>Mise en situation professionnelle : écrit</p> <p>Rédaction d'un plan de création et développement d'une activité de praticien en massages bien-être</p> <p>Déroulement de l'évaluation Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étudie le marché, la concurrence, - présente les actions nécessaires pour effectuer les démarches administratives 	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations pertinentes pour réaliser une étude de marché sont recherchées - Les études de marché de secteur du bien-être sont réalisées à partir d'informations vérifiables - Les concurrents directs et indirects sont identifiés - La concurrence : l'offre, le positionnement, ... sont analysés correctement
<p>A.3.2. Pilotage du projet de création ou de développement</p>	<p>C.3.2 Analyser les impacts des choix juridiques, fiscaux et sociaux en fonction de l'ensemble des données relatives à l'activité afin de valider le statut et les régimes les plus adaptés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - propose un budget prévisionnel - cible les clients potentiels - présente une stratégie de commercialisation et de communication : argumentaires, supports, ... - détaille les offres de prestations proposées, 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents statuts juridiques et régimes sociaux, fiscaux, sont identifiés de manière exhaustive - Le statut juridique, le régime social et le régime fiscal choisis sont adaptés à la nature des activités proposées

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none"> - propose des actions de fidélisation du client - présente un dispositif de veille professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Les avantages et conséquences du choix du statut juridique et des régimes sociaux et fiscaux sont compris et maîtrisés - Le choix de la forme juridique, des régimes sociaux et fiscaux retenu est argumenté
<p>A.3.3. Gestion des ressources financières de l'activité</p>	<p>C.3.3. Etablir le budget prévisionnel en appréciant les coûts, les revenus, les besoins en financement afin d'évaluer la rentabilité et la viabilité de l'activité de praticien en massages bien-être</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le business-plan est réaliste et formalisé - Le business plan est en adéquation avec la stratégie générale de l'activité - Les éléments financiers et le plan de financement sont réalistes et justifiés - Le positionnement des tarifs de prestations de massages bien-être est justifié

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			- Les seuils de rentabilité sont calculés à partir d'éléments réalistes
	C.3.4. Concevoir des tableaux de bord et mettre les données sous forme de tableaux afin de suivre l'activité de praticien en massages bien-être et définir ses axes de rentabilité		<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs de suivi de rentabilité sont choisis de manière pertinente - Les tableaux de bord de suivi sont structurés et pertinents - Une liste de tâches comprenant les indicateurs de contrôle à accomplir dans la gestion de l'activité est élaborée de manière exhaustive - La liste des tâches de suivi de l'activité est organisée et structurée
A.3.4. Conception et pilotage d'un plan marketing	C.3.5. Définir les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour atteindre l'objectif de chiffre d'affaires afin d'élaborer le plan marketing et commercial		- Le positionnement de l'offre de prestations de massage bien-être est défini clairement

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - Les fondamentaux du marketing pour développer l'activité de Praticien en massages bien-être sont connus - Les objectifs visés sont définis et mesurables - La cible client et ses caractéristiques sont définies
	<p>C.3.6. Comprendre les techniques de référencement et les meilleures stratégies d'acquisition de trafic afin d'être visible sur les moteurs de recherche et de générer de l'audience sur son site web</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La démarche webmarketing est intégrée à la stratégie de développement de l'activité - La démarche de marketing digital est pertinente
<p>A.3.5. Elaboration et mise en œuvre d'un plan de communication</p>	<p>C.3.7. Définir les outils et les moyens à mettre en œuvre afin de construire l'image de l'entreprise et d'élaborer le plan de communication</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le plan de communication défini est adapté à l'activité - Le candidat présente et

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>argumente ses choix en terme d'outils et moyen de communication en fonction d'objectifs donnés</p> <ul style="list-style-type: none">- Le choix des contenus et leur hiérarchisation sont en cohérence avec la stratégie et le positionnement de l'activité- Les contenus sont adaptés à la cible- Les actions de promotion et de communication de prestations de massages bien-être sont ciblées- Les objectifs des actions de communication sont précisés- Les actions de communication sont planifiées selon un calendrier expliqué et justifié (salons professionnels, évènements, ...)
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C.3.8. Identifier les médias sociaux et créer les éléments d'une identité numérique afin de développer sa présence sur les médias et réseaux sociaux (Facebook, Instagram, ...)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les usages et fonctionnement du digital et des médias sociaux sont identifiés - Le candidat distingue les différents réseaux sociaux en fonction de leur fréquentation, profils d'abonnés, visibilité, ... - Les contenus sont efficaces et contribuent à la visibilité de l'activité
<p>A.3.6. Déploiement d'actions commerciales</p>	<p>C.3.9. Mettre en œuvre la politique commerciale : planification de l'action, plan d'actions commerciales, suivi des actions et indicateurs de pilotage, gestion par tableaux de bord,... afin de développer la clientèle</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'actions commerciales est formalisé et structuré - Le candidat définit des objectifs commerciaux mesurables et atteignables - Les actions commerciales sont pertinentes au regard de l'activité et des prestations - Le candidat élabore un

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			tableau de bord de suivi des actions commerciales adapté à l'activité
A.3.7. Suivi et fidélisation de la clientèle	C.3.10. Identifier les leviers de la fidélisation des clients en définissant les points clefs de la satisfaction clients afin d'adapter et personnaliser les offres et répondre directement aux attentes des clients.		<ul style="list-style-type: none"> - Un programme de fidélisation est intégré dans la stratégie de l'activité - Le candidat analyse les retours clients - Le candidat met en place une démarche qualité pour contrôler le niveau de satisfaction des clients - Le candidat identifie les axes d'amélioration de sa pratique professionnelle - Le candidat identifie les causes d'insatisfaction des clients
A.3.8. Organisation du lieu	C.3.11. Évaluer les besoins en matière de locaux afin de concevoir une organisation fonctionnelle des espaces et impacts en matière d'accueil des		<ul style="list-style-type: none"> - Le lieu d'implantation de l'activité est choisi en fonction d'un potentiel marché

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	clients, d'accompagnement, de conduite de séance, ...		<ul style="list-style-type: none"> - Le choix du lieu d'implantation est argumenté - Les locaux sont organisés en fonction des contraintes liées à l'activité de Praticien en massages bien-être
A.3.9. Création et développement d'un dispositif de veille professionnelle	C.3.12. Collecter les informations stratégiques afin d'anticiper les évolutions et les innovations du métier et d'améliorer les connaissances de son secteur, son offre et son environnement.		<ul style="list-style-type: none"> - Les actions de veille sur le marché du bien-être sont mises en place et structurées - Les techniques de recherche sur les principales sources et ressources de veille professionnelle sont assimilées

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