

CQP SPA PRATICIEN

CPNE - FP

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

**CONVENTION COLLECTIVE DE L'ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE ET DE
L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL LIÉ AUX MÉTIERS DE
L'ESTHÉTIQUE ET DE LA PARFUMERIE**

CAHIER DES CHARGES DES PROCEDURES

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
Définition de l'emploi et des compétences attendues.....	3
Définition du spa	3
PRE-REQUIS A L'ENTREE EN FORMATION – PUBLIC VISE	4
DUREE DE LA FORMATION - PROGRAMME	5
Durée	5
Programme et durée pour le niveau spa praticien	5
FORMATION EN ALTERNANCE	5
OBTENTION DU CQP SPA PRATICIEN & PROCESSUS VAE	6
Conditions spécifiques de recevabilité pour les candidats au CQP spa praticien.....	6
Procédure (la procédure détaillée est jointe en annexe).....	6
Éléments sur lesquels se base le jury	6
En cas de validation partielle	6
HABILITATION DES CENTRES DE FORMATION	7
Principes	7
Dossiers de candidatures.....	7
LE SUIVI DES STAGIAIRES ET DE LA FORMATION	9
Principes	9
Avant l'entrée en formation.....	9
Pendant la formation	9
ORGANISATION DES EXAMENS ET CERTIFICATION	10
Principes	10
Sujets d'examen et grilles d'évaluation	10
Composition du jury national	10
Composition du jury d'épreuves	11
Certification.....	11
Critères d'obtention du CQP SPA praticien.....	12
Archivage des documents.....	12
COEFFICIENT DE SORTIE	13
Le titulaire du CQP SPA praticien	13
ANNEXES	14
Référentiel de formation du spa praticien.....	14
Processus VAE	22
Les acteurs du processus.....	23
Dossier de preuves du spa praticien	25

PREAMBULE

Ce certificat de qualification professionnelle est créé conformément à l'accord du 22 avril 2009 relatif aux certificats de qualification professionnelle de la Convention Collective de l'esthétique - cosmétique et de l'enseignement technique et professionnel lié aux métiers de l'esthétique et de la parfumerie

La mise en place d'un certificat de qualification professionnelle a pour objectif de répondre aux besoins des entreprises en terme de compétences et de qualifications. Le CQP SPA PRATICIEN répond aux besoins exprimés par les professionnels exerçant dans les SPA tous secteurs confondus (esthétique et industrie hôtelière).

L'enquête préliminaire, menée en mars 2009, a fait ressortir une double demande : la nécessité de recruter d'une part des employés qualifiés et d'autre part du personnel d'encadrement formé aux techniques manuelles spécifiques au SPA. Pour cette raison il est créé deux CQP avec deux niveaux de qualification et de responsabilité différents :

- spa praticien
- spa manager

Définition de l'emploi et des compétences attendues

Le SPA praticien est un(e) esthéticien(ne) titulaire du CQP SPA praticien et exerçant dans un SPA ou un institut SPA. Ses compétences sont définies par le référentiel du CQP SPA praticien.

Le spa praticien est un employé qui travaille en autonomie sous la direction du spa manager ou du chef d'entreprise. Il ou elle assure cinq activités principales :

- l'accueil et le suivi de la clientèle (tous publics) ; en raison de la présence de spa en zone touristique le spa praticien peut s'exprimer aisément en anglais
- le conseil et la vente de produits et de prestations spécifiques au spa
- la préparation du poste de travail en respectant les facteurs d'ambiance, les codes culturels du soin, les règles d'hygiène et de sécurité, l'environnement
- la prise en charge de la clientèle du spa, en préparant le ou la client(e) au soin et en lui expliquant les techniques utilisées
- la réalisation de techniques esthétiques de bien être, de confort, de modelages du monde et de soins par l'eau (entre autres : bain, sauna, hammam) ; les techniques peuvent être manuelles ou aidées par un appareil

L'enquête a permis également de définir le SPA

Définition du spa

Le SPA est un lieu de détente et de confort où s'exerce sur un espace dédié des techniques de bien être, de modelages du monde et de soins par l'eau. L'activité et les échanges font références à des codes culturels (orientaux, nordiques, asiatiques...) en relation étroite avec les techniques et les soins proposés à la clientèle.

PRE-REQUIS A L'ENTREE EN FORMATION – PUBLIC VISE

Le CQP SPA praticien est accessible :

- aux titulaires d'un niveau V minimum en esthétique cosmétique ayant reçu au minimum une formation de 56 heures en gommage, enveloppement, modelage relaxant et jambes légères
 - o Ces candidats suivront une formation complémentaire de 160 heures en modelage corps (niveau BP esthétique cosmétique) ; ces heures seront réalisées pendant la préparation au CQP SPA.
- aux titulaires d'un niveau IV ou III en esthétique-cosmétique
- Dans le cadre de la VAE (cf la loi de modernisation sociale de 2004) le candidat doit faire part d'au minimum trois ans d'expérience professionnelle en qualité de praticien(ne) en spa (ou équivalent temps plein).

Le CQP est ouvert aux jeunes et aux adultes, aux salariés et aux demandeurs d'emploi.

L'accès au CQP prendra des formes différentes selon la situation des candidats :

- salariés bénéficiant d'un dispositif de la formation continue (plan de formation, CIF...)
- jeunes complétant leur formation initiale
- personnes ayant une expérience plus ou moins grande du métier avec des niveaux de formations différents
- salariés en contrat de professionnalisation

DUREE DE LA FORMATION - PROGRAMME

La formation peut s'organiser à temps partiel ou à temps plein. Cette flexibilité est nécessaire pour tenir compte de la diversité des situations personnelles des candidats à la formation.

Durée

- Le spa praticien : 437 heures

Le référentiel de formation est joint en annexe.

Programme et durée pour le niveau spa praticien

ACTIVITES ET TACHES	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DUREE
ACCUEILLIR TOUS LES PUBLICS	Accueillir et effectuer le suivi de la clientèle	15 heures
	S'exprimer en anglais professionnel	42 heures
VENDRE DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS	Rechercher les besoins de la clientèle	7 heures
	Conseiller et vendre	14 heures
PREPARER LE POSTE DE TRAVAIL	Adapter les facteurs d'ambiance à la culture du soin	7 heures
	Participer au maintien de l'organisation de l'espace	7 heures
PRENDRE EN CHARGE LE OU LA CLIENT(E)	Préparer le ou la client(e) au soin	21 heures
REALISER DES TECHNIQUES ESTHETIQUES ET SPA	Exécuter des soins esthétiques / des modelages du monde	284 heures
	Pratiquer les différentes techniques relatives au sauna	10 heures
	Pratiquer les différentes techniques relatives au hammam	15 heures
	Pratiquer les différentes techniques relatives aux bains	15 heures

FORMATION EN ALTERNANCE

Le CQP pourra s'organiser en alternance conformément à l'avenant du 6 juillet 2004 relatif aux contrat de professionnalisation (modifié par accord du 29 juin 2005) de la Convention Collective Nationale Parfumerie Esthétique.

La durée de la formation en centre sera au moins égale à celle prescrit par la CPNE-FP.

OBTENTION DU CQP SPA PRATICIEN & PROCESSUS VAE

Le processus de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et le dossier de preuves sont joints en annexe.

Conditions spécifiques de recevabilité pour les candidats au CQP spa praticien

le candidat doit faire part d'au minimum trois ans d'expérience professionnelle dans le métier (cf la loi de modernisation sociale de 2004).

Procédure (la procédure détaillée est jointe en annexe)

- demande du dossier d'inscription VAE par le candidat auprès de l'organisme de formation
- renvoi du dossier de preuves complété et accompagné des pièces justificatives, des diplômes et/ou de l'expérience professionnelle
- les candidatures admissibles sont transmises à la CPNE-FP pour acceptation partielle ou totale du titre

Éléments (documents) sur lesquels se base le jury

- diplôme
- certificat de travail ou numéro d'immatriculation
- dossier de preuves retraçant l'activité professionnelle du candidat avec présentation de travaux réalisés au cours de son activité professionnelle couvrant tout ou partie des compétences du diplôme
- attestation ou recommandation du milieu professionnel
- ces preuves pourront éventuellement être complétées par une mise en situation professionnelle (réalisation d'un soin esthétique spa)

En cas de validation partielle

Les conseils et préconisations du jury porteront selon les cas sur :

- le parcours d'expérience
- le parcours de formation complémentaire
- le contenu et le volume horaire permettant au candidat de valider les épreuves finales de la certification

Dans tous les cas le candidat garde le bénéfice des épreuves pendant cinq ans

HABILITATION DES CENTRES DE FORMATION

Principes

Les organismes de formation sont habilités par la CPNE-FP.

Les dossiers de candidature sont préalablement instruits par la CPNE-FP qui délègue à la FIEPPEC le traitement administratif des dossiers. Elle se charge de contrôler entre autres la capacité de l'organisme à mobiliser les ressources et les moyens nécessaires à la formation dans le respect de la législation en vigueur.

Compte tenu de son champ d'activité la FIEPPEC est reconnue compétente dans ce rôle technique d'instruction, la CPNE-FP restant l'instance décisionnaire.

L'organisme qui ne respecte pas le cahier des charges du CQP pourra recevoir un rappel de la part de la CPNE-FP pour une mise en conformité. Si la situation perdure ou que les explications recueillies demeurent insuffisantes la CPNE-FP pourra alors lui retirer son habilitation.

Dans tous les cas l'habilitation doit être demandée tous les deux ans.

Dossiers de candidatures

Les dossiers de candidatures doivent être déposés au plus tard 60 jours avant la date de réunion de la CPNE-FP. Ils sont envoyés par courrier simple (le cachet de la poste faisant foi) au secrétariat de la CPNE-FP. Les membres en seront destinataires.

La CPNE-FP rendra un avis en :

- mars pour les formations commençant en septembre ou octobre ;
- octobre pour les formations commençant en janvier ou février

Pour la première année, le calendrier de formation sera défini indépendamment des périodes indiquées ci-dessus et diffusé sous l'autorité de la CPNE-FP.

Tout organisme de formation souhaitant préparer au Certificat de Qualification Professionnelle SPA est tenu de se déclarer en fournissant :

- le programme de formation
- le calendrier de formation
- son numéro de déclaration d'activité enregistrée auprès du Préfet de région
- un exemplaire de contrat de formation professionnelle : il sera rédigé conformément à l'article L6353-3 et l'article L6353-4 du Code du Travail (il précisera entre autres la durée de la formation, l'effectif, le niveau préalable requis, le déroulement de la formation, la liste des formateurs et leur qualification...)
- le règlement intérieur remis aux stagiaires de la formation professionnelle continue
- la description des locaux et du matériel destinés à la préparation du CQP

De plus, pour être habilité l'organisme de formation devra garantir son entière responsabilité du dispositif de formation mis en place. Il pourra éventuellement sous-traiter une partie de la formation dans la limite du tiers de la durée du programme de formation.

En cas de sous-traitance, l'organisme fournira une plaquette de présentation de l'organisme tiers.

L'organisme devra respecter et accepter sans réserve les conditions du cahier des charges.

Enfin, l'organisme de formation devra avoir pour activité principale la formation en techniques esthétiques. Pour cela il joindra au dossier, selon les cas, une copie de :

- l'enquête destinée au rectorat sur les effectifs scolaires par section et par classe (pour les établissements d'enseignement secondaire)
- un extrait du bilan pédagogique et financier relatif aux formations, aux effectifs et aux heures de formation (pour les centres de formation)

LE SUIVI DES STAGIAIRES ET DE LA FORMATION

Principes

Les dossiers de candidature et autres documents de liaison sont contrôlés par la CPNE-FP.

Les documents sont adressés au secrétariat de la CPNE-FP qui transmettra à ses membres.

Avant l'entrée en formation

L'organisme devra fournir la liste des candidats en précisant le nom, le prénom, le numéro de sécurité sociale (quand il existe) et le niveau de qualification (titre, diplôme ou expérience professionnelle). Il adressera la copie des :

- titres ou diplômes
- certificats de travail pour les personnes non titulaires d'un diplôme en esthétique cosmétique
- la copie de la pièce d'identité du candidat

Cette liste sera envoyée au plus tard dans la première semaine du début de la formation au secrétariat de la CPNE-FP.

Les dossiers sont envoyés par courrier simple (le cachet de la poste faisant foi) au secrétariat de la CPNE-FP.

Pendant la formation

- L'organisme accepte de répondre à toute demande d'information émanant de la CPNE-FP.
- De recevoir toute visite ordonnée par la CPNE-FP.
- Sur sollicitation de la CPNE-FP l'organisme enverra les propositions de sujets d'examen.
- A l'issue de la formation l'organisme adressera au centre d'examen la copie des feuilles d'émargement attestant l'assiduité des candidats ;
- Le responsable de la formation adressera également au centre d'examen l'avis (favorable ou défavorable) de l'équipe pédagogique pour l'obtention du CQP.

ORGANISATION DES EXAMENS ET CERTIFICATION

Principes

Le CQP est une certification délivrée par la CPNE-FP, sous le contrôle d'un jury professionnel.

Il est signé par le Président et le Vice-Président de la commission.

Les examens sont organisés par les membres de la CPNE-FP constituée en jury national.

Les documents sont adressés au secrétariat de la CPNE-FP qui transmettra à ses membres.

Il sera organisé un examen par session de formation. La date sera diffusée par la CPNE-FP.

Sujets d'examen et grilles d'évaluation

Les sujets, les modalités de l'épreuve et les grilles d'évaluation sont arrêtés par le jury national à partir des propositions formulées par les organismes de formation.

Ils sont adressés aux centres d'examen au plus tard une semaine avant le début des épreuves.

Les épreuves s'organisent aux mêmes dates et dans le même intervalle de temps sur tout le territoire national. Les sujets sont nationaux. Ils sont contrôlés et arrêtés par la CPNE-FP à partir des propositions d'épreuves formulées par les centres de formation.

Composition du jury national

Le jury national du CQP est composé de 4 à 10 membres, à égalité employeurs et salariés.

Les membres du jury sont désignés par les organisations signataires de la CPNE-FP.

Il se réunit une à trois fois par an.

Sa mission est de certifier les évaluations. De plus il assure une surveillance et un contrôle sur le dispositif national. Il rédige un rapport annuel sur l'ensemble de la certification et apporte des préconisations si nécessaire.

Composition du jury d'épreuves

L'organisme de formation pourra être désigné centre d'examen par la CPNE-FP.

Sur demande de la CPNE-FP (jury national) il constituera le jury d'épreuves. La CPNE-FP (jury national) validera sur pièces la composition de celui-ci. A cet effet, le centre d'examen adressera :

- le curriculum vitae de chaque membre du jury
- une copie de la pièce d'identité
- la copie des titres ou/et des diplômes
- le(s) certificat(s) de travail selon les cas
- l'attestation sur l'honneur de l'absence de lien professionnel entre le membre du jury et le candidat

La présidence du jury d'épreuves est déléguée par la CPNE-FP.

Le jury d'épreuves est composé de 2 à 3 membres : un formateur, un représentant des salariés et un représentant des employeurs de la branche toutes filières confondues.

Afin de garantir la neutralité et l'objectivité du jury, les examinateurs attestent sur l'honneur et par écrit qu'ils n'ont aucun lien avec le candidat.

Certification

Le centre d'examen adressera par courrier recommandé au jury national via le secrétariat de la CPNE-FP :

- la liste nominative des candidats, présents à l'examen, précisant leur niveau préalable
- une fiche récapitulative des heures de formation réellement suivies par chacun des candidats présents à l'examen (établie à partir des feuilles d'émargement dûment signées par les candidats) ;
- une fiche récapitulative des avis portés par le responsable du centre (avis favorable ou défavorable) ;
- une fiche récapitulative des résultats obtenus par les candidats aux examens dûment signée par le président du jury d'épreuves

Ces documents seront envoyés le lendemain de la fin des épreuves ou le lundi suivant si l'examen se termine un vendredi.

Critères d'obtention du CQP SPA praticien

Après formation, la certification du spa praticien se compose de trois unités :

- Unité 1 : il s'agit d'une mise en situation professionnelle dont la finalité est de vendre des prestations et des produits spécifiques au spa avec la délivrance d'un programme personnalisé écrit
- Unité 2 : mise en situation professionnelle en langue anglaise l'objectif est identique à l'unité 1
- Unité 3 : préparer le poste de travail et réaliser des soins esthétiques et spa ; il s'agit d'une mise en situation professionnelle pour la réalisation d'un soin spa. Cette unité est complétée par un questionnement écrit destiné à présenter et à justifier les techniques qui seront réalisées.

Le CQP spa praticien est validé lorsque la moyenne est obtenue à chaque unité. L'assiduité sera également un critère déterminant pour l'obtention du CQP. Le candidat absent plus de 100 heures pendant la formation ne pourra se présenter à l'examen.

En cas d'échec le candidat pourra représenter à la session suivante les épreuves auxquelles il a échoué. Il conserve le bénéfice de ses notes pendant 5 ans.

Validation des acquis de l'expérience :

Dossier de VAE à remplir par le candidat, accompagné de preuves de l'activité et entretien avec le jury du CQP.

Archivage des documents

Les documents nécessaires à la certification seront retournés aux centres d'examen. Ils seront conservés pour une durée de 6 ans.

La CPNE-FP conservera la liste des titulaires du CQP pendant six ans. Cette liste indiquera :

- l'état civil du titulaire du CQP (nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance)
- le numéro de sécurité sociale quand il existe
- la date d'obtention du certificat
- l'adresse du centre d'examen
- le nom et le prénom du président du jury d'épreuves
- le nom et le prénom du président et du vice-président de la CPNE-FP signataires du CQP

COEFFICIENT DE SORTIE

Le titulaire du CQP SPA praticien

A l'issue de la certification le titulaire du CQP spa praticien sera classé au coefficient 175 dans la grille de classification des emplois de l'accord du 2 juin 2009 relatif au champ d'application de la Convention Collective de l'esthétique - cosmétique et de l'enseignement technique et professionnel lié aux métiers de l'esthétique et de la parfumerie.

ANNEXESRéférentiel de formation du spa praticien
(fonctions de production)**Objectif de formation : ACCUEILLIR TOUS LES PUBLICS DANS UN SPA**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Accueillir et effectuer le suivi de la clientèle	Prendre contact avec le client : - protocole d'accueil - vocabulaire professionnel. - communication verbale et non verbale. - conduite d'entretien - prise de congé en respectant les codes culturels de référence	4 H
	Identifier les besoins - typologies comportementales des clients, recherche des besoins et des motivations.	2 H
	Développer une attitude professionnelle en relation avec le SPA - Etude des principaux codes culturels - connaissance des facteurs d'ambiance : couleurs, parfums, tenue...	7 H
	Gérer le planning des rendez-vous - Accueil physique et téléphonique. - Gestion des imprévus.	2 H
S'exprimer en anglais professionnel	Echanger en anglais professionnel avec la clientèle : - vocabulaire : accueil et suivi de la clientèle, recherche des besoins, conseil et vente. - rédaction des fiches de suivi en anglais	42 H

Objectif de formation : VENDRE DES PRESTATIONS ET DES PRODUITS SPECIFIQUES AU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Rechercher les besoins de la clientèle	Définir et évaluer les besoins de la clientèle en produits, en prestations, en disponibilité et en budget : <ul style="list-style-type: none"> - recherche des besoins - grille d'entretien personnalisé - conduite de l'entretien - analyse de l'information recueillie 	7 H
Conseiller et vendre	Proposer un programme de soins personnalisés ainsi que les produits complémentaires : <ul style="list-style-type: none"> - techniques de ventes sur les produits et les services (durée et caractéristiques principales) 	7 H
	Répondre aux objections : <ul style="list-style-type: none"> - les différents types d'objections 	7 H
	Reformuler et valider la proposition : <ul style="list-style-type: none"> - techniques de reformulation - protocole de validation du soin à réaliser - les contre indications - fiche de consentement 	
	Fidéliser la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> - fiche conseil - outils et moyens de fidélisation (carte de fidélité, parrainage, offre d'anniversaire, ambassadrice, partenariat avec les commerçants, comités d'entreprise...) 	

Objectif de formation : PREPARER LE POSTE DE TRAVAIL DANS LE SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Adapter les facteurs d'ambiance à la culture du soin	Les 5 sens La vue, l'ouïe, le goût, le toucher, l'odorat Formes espace couleurs Les modelages du monde Cultures et outils La vue : luminosité éclairage Harmonie colorée L'ouïe : musique niveau sonore L'odorat : diffuseur de senteurs Le toucher : environnemental ex : linge Ressenti chaud froid Température de la cabine Le goût : boissons chaudes froides	7 H
Participer au maintien de l'organisation de l'espace	Veiller au maintien fonctionnel et rationnel du poste de travail : <ul style="list-style-type: none"> - décoration - matériel ; mobilier ; appareils - ergonomie - remise en ordre de l'espace de travail 	3 H
	Contrôler et respecter les consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité du poste de travail : <ul style="list-style-type: none"> - ventilation ; aération - entretien courant - suivi des consignes sur les risques électriques - suivi des consignes sur les risques incendies et utilisation des moyens mis à la disposition 	2 H
	Veiller au respect de l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> - Economie d'énergie - biens et consommables : eau, linge - tri des matières recyclables 	2 H

Objectif de formation : PRENDRE EN CHARGE LE OU LA CLIENT(E) DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Préparer le ou la client(e) au soin	Accompagner et installer le ou la client(e) - vestiaire et tenue adaptée au soin - protocole d'accompagnement jusqu'à la cabine	3,5 H
	Expliquer l'origine des techniques en se référant aux codes culturels - objectifs du soin - déroulement - résultats attendus	14 H
	Présenter et justifier les critères de confort, d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité - accessibilité (marche pieds, tapis de sol...) et confort - règles spécifiques d'installation	3,5 H

Objectif de formation : REALISER DES TECHNIQUES ESTHETIQUES ET SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Exécuter des soins esthétiques et des modelages du monde	Réaliser des protocoles de soin : <ul style="list-style-type: none"> - Déroulement - Différentes étapes - Produits - Enchaînement logique 	284 H
	Utiliser des techniques manuelles <ul style="list-style-type: none"> - Effleurages - Pincé-déroulé - Lissages - Vibrations - Percussions - Pressions - Pincements - Etirements - Battements - Manœuvres drainantes - Manœuvres stimulantes - Manœuvres relaxantes - Pétrissages superficiels 	
	Utiliser des techniques manuelles facilitées par des appareils <ul style="list-style-type: none"> - Lipoaspiration - Vibrations 	
	Utiliser des appareils adaptés aux soins et aux modelages du monde : <ul style="list-style-type: none"> - Ultra sons - Infra rouges - Chromoesthétique - Jets - Bains - Bains à remous - Douches sous marines - Douches affusion jets - Vapeur sauna hammam - Appareils à pierres chaudes - appareil vapeur : chauffe serviette... 	

	<p>Indiquer le but recherché au travers de chaque technique</p> <ul style="list-style-type: none">- Relaxation- Mieux – être- Détente- Confort- Amincissant- Raffermissant- Amélioration de la silhouette- Objectifs	
	<p>Argumenter et justifier le choix des techniques et des produits :</p> <ul style="list-style-type: none">- produits utilisés- Référence au protocole et aux codes culturels- réponse aux besoins	
	<p>Réaliser des techniques de modelage corporel de type relaxant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Protocoles- Produits- Effleurages- Lissages- Vibrations- Pressions superficielles- Manœuvres drainantes	
	<p>Réaliser des techniques de modelage de type amincissant et raffermissant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Protocoles- Produits- Effleurages- Pincé-déroulé- Lissages- Vibrations- Percussions- Battages- Pressions- Pincements- Manœuvres drainantes- Manœuvres stimulantes- Pétrissages	

	<p>Réaliser des techniques de modelage pour le dos, jambes légères, buste, bras et tête</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocoles - Produits - Effleurages - Pincé-déroulé - Lissages - Vibrations - Percussions - Battements - Etirements - Pressions - Pincements - Manœuvres drainantes - Manœuvres stimulantes - Manœuvres relaxantes - Pétrissages superficiels 	
	<p>Réaliser des techniques de nettoyage, gommage et enveloppement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocoles - Produits - Lissages Effleurages circulaires ou non 	
	<p>Réaliser des techniques d'enveloppement en soins spa (enveloppements chauds enveloppement froid)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocoles - Produits spécifiques du SPA 	
pratiquer les différentes techniques relatives au Sauna	<p>Analyser et maîtriser les différentes programmations du sauna pour obtenir différentes techniques et différents résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents saunas - Effets actions liées à la température - Temps d'utilisation 	10 H
	<p>Connaître la législation et les règles de sécurité relatives à l'utilisation du sauna</p> <ul style="list-style-type: none"> - règles d'hygiène et de sécurité en vigueur - contre-indications - fiches techniques - aération et ventilation 	
	<p>Connaître les codes culturels mis en œuvre dans les techniques du sauna :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs, déroulement et résultats attendus 	

Pratiquer les différentes techniques relatives au Hammam	Analyser et maîtriser les différentes programmations du hammam pour obtenir différentes techniques et différents résultats : - les différents hammams - effets et actions liées à la température - temps d'utilisation	15 H
	Connaître la législation et les règles de sécurité relatives à l'utilisation du hammam - règles d'hygiène et de sécurité en vigueur - contre-indications - fiches techniques - aération et ventilation	
	Connaître les codes culturels mis en œuvre dans les techniques du hammam : - Objectifs, déroulement et résultats attendus	
Pratiquer les différentes techniques relatives aux Bains	Analyser et maîtriser les différentes programmations du bain pour obtenir différentes techniques et différents résultats : - les différents bains - effets et actions liées à la température et à l'eau - temps d'utilisation	15 H
	Connaître la législation et les règles de sécurité relatives à l'utilisation du bain : - règles d'hygiène et de sécurité en vigueur - contre-indications - fiches techniques - aération et ventilation - traitement de l'eau	
	Connaître les codes culturels mis en œuvre dans les techniques du bain - Objectifs, déroulement et résultats attendus	

Processus VAE

	Séquence	Objet	Acteurs
1	Communication	Diffusion d'une plaquette de communication sur le dispositif Fiche RNCP	Organisme de formation (OF) habilité par la CNPE-FP
2	Information	Information sur le dispositif Réponses aux questions Recevabilité « a priori » des candidatures Envoi dossier d'inscription	Organisme de formation (OF) habilité par la CNPE-FP
3	Dossier d'inscription	Dossier d'inscription renseigné et adressé aux OF habilités <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lettre candidature ✓ bulletins de salaire et/ou attestation de l'employeur pour l'ancienneté et/ou toute autre attestation permettant de justifier de 2 à 5 années d'exercice selon les cas (équivalent temps plein) dans une activité compatible avec la certification visée. ✓ dossier de prise en charge signé par l'entreprise ou prise en charge Pôle Emploi 	Candidat
4	Préinscription du candidat	Vérification de la recevabilité par la CNPE-FP Préinscription du candidat et envoi d'une convocation, par l'OF, à un entretien (face à face ou téléphone) de confirmation de la recevabilité du dossier	CNPE-FP Organisme de formation habilité par la CNPE-FP
5	Entretien préalable « de faisabilité » par téléphone ou face-à-face	Information candidat sur le processus et vérification de la faisabilité du projet <ul style="list-style-type: none"> - la situation personnelle du candidat et la motivation (disponibilité, ...), - le référentiel visé - la démarche VAE - le financement de l'accompagnement (OPCA, pôle emploi...) Confirmation de l'inscription par le candidat et remise du dossier de preuves	Organisme de formation habilité par la CNPE-FP & Candidat
6	Information accompagnement	Possibilité d'un accompagnement assuré par l'OF habilité (ou sous-traitant) ou par un organisme partenaire	Organisme de formation habilité par la CNPE-FP
7	Accompagnement	Les modalités sont proposés par l'accompagnateur à l'OF et soumis à l'accord de la CNPE-FP.	Accompagnateur, candidat, OF habilité CNPE-FP
8	Renseignement dossier de preuves	Le candidat complète son dossier de preuves Durée préconisée : 4 à 6 mois	Candidat
9	Clôture du dossier	Le candidat adresse son dossier complété à l'OF habilité et demande un passage en jury de validation	Candidat
10	Contrôle dossier	Vérification du respect du cahier des charges du dossier de preuves (anonyme) et attribution d'un N° de dossier	Organisme de formation habilité par la CNPE-FP

	Séquence	Objet	Acteurs
11	Organisation des jurys	Programmation et logistique des sessions de jurys Envoi des convocations et des dossiers des candidats aux membres du jury à J-15 Envoi convocation au candidat	Organisme de formation habilité par la CNPE-FP
12	Pré-étude des dossiers	Lecture préalable des dossiers par le jury	Jury de validation
13	Session de jury	Le jury examine les « preuves » et identifie les questions à poser au candidat.	Jury de validation & Candidat
13 bis	PV	Rédaction du PV et signature par les membres du jury de validation (un PV type est défini par la CPNE-FP) ; les dossiers admissibles sont adressés à la CNPE-FP constituée en jury national pour vérification et acceptation partielle ou totale sur préconisation du jury de validation.	Organisme de formation habilité par la CNPE-FP Jury de validation CNPE-FP (jury national)
14	Envoi du PV	Envoi du procès verbal de jury au candidat En cas de validation partielle, envoi des prescriptions du jury (formation et/ou parcours d'expérience)	CNPE-FP (jury national)
15	Remise du CQP	Le CQP est signé par le Président et le Vice-Président de la CNPE-FP constituée en jury national. Il est adressé au candidat par courrier recommandé.	CNPE-FP (jury national)

Les acteurs du processus

Organisme de formation habilité par la CNPE-FP

Il joue un rôle à la fois d'animation, d'information et d'administration :

- ✓ Information : chargé de transmettre des informations téléphone et mail, saisie des documents, etc. Il assure le lien entre le candidat, l'accompagnateur, le jury et la CNPE-FP.
- ✓ Administration : chargé de récupérer les éléments du dossier, de les contrôler et de rédiger le procès verbal
- ✓ Animation : chargé de vérifier au cours d'un entretien avec le candidat qu'il n'est pas trop éloigné du référentiel visé. Présentation de la démarche, les difficultés, le travail nécessaire. Il ne s'agit pas de décourager le candidat mais de s'assurer qu'il s'inscrit dans le processus en mesurant les enjeux et contraintes (NB : la VAE est un droit, on ne peut pas « interdire » au candidat de s'y engager mais on peut le « décourager », en particulier si tout laisse à penser qu'il est trop éloigné du référentiel visé). Il est chargé d'animer les sessions de jury de validation.

Accompagnement

Lorsque le CQP est enregistré au RNCP, l'OPCA peut prendre en charge l'accompagnement. Rien ne s'oppose formellement à ce qu'il soit mené par l'organisme de formation habilité par la CNPE-FP. Néanmoins, on pourrait juger qu'il y a risque de conflit d'intérêts si le certificateur est celui qui accompagne. Il serait plus pertinent de recourir à un tiers.

Jury de validation

Le jury de validation est composé et organisé comme le jury d'épreuves intervenant dans la certification. La loi prévoit qu'au moins 25% des membres du jury soient des professionnels. Le jury a un coût non négligeable. Pour le réduire au maximum, il suffit de prévoir 3 membres dont l'un serait obligatoirement un professionnel. Les deux autres pourraient être un représentant de la CNPE-FP et un formateur.

Jury national

Le jury national est composé par les membres de la CNPE-FP seule instance autorisée à délivrer la certification visée par le candidat.

Modalités

Rien n'oblige au niveau de la loi à ce que le jury reçoive, ou entende, systématiquement le candidat. On peut très bien envisager que le candidat ne soit entendu qu'à la demande express du jury (pour confirmer ou infirmer la validation). Cependant cela pose des problèmes d'organisation puisqu'il faudrait dans ce cas différer la décision finale du jury. Sans compter que le passage en jury donne plus de poids à la décision, la « sacralise » en quelque sorte. Enfin, le jury peut jouer un rôle pédagogique important surtout si la validation n'est que partielle.

Dans le cas d'une validation partielle, le jury doit pouvoir préconiser soit un parcours formation complémentaire, soit un parcours d'expérience. Quoi qu'il en soit, les points validés par le jury sont acquis pour 5 ans.

Dossier de preuves du spa praticien

CQP SPA PRATICIEN

N° de dossier :

1. Curriculum vitae
(joindre les pièces justificatives)

1. Votre situation professionnelle actuelle

- *Salarié dans un SPA*
Quel est l'intitulé de votre poste ? _____
- *Salarié dans un autre type de structure*
Précisez le type d'entreprise :

- Quel est l'intitulé de votre poste ?* _____
- ✓ *Depuis combien de temps occupez-vous ce poste ?*
✓ _____
- ✓ *Quel est votre statut ?*
 - *Cadre*
 - *Technicien*
 - *Employé*
- ✓ *Travaillez-vous à temps complet ?* *à temps partiel ?*
- ✓ *Précisez le nombre d'heures hebdomadaires* _____
- *Demandeur d'emploi, depuis le* _____
 - ✓ *De quand date votre dernière expérience professionnelle en lien avec la certification visée* _____

2. Votre expérience professionnelle

Indiquez ci-dessous les emplois que vous avez occupés depuis le début de votre carrière.

Type d'entreprise	Emploi occupé	Dates entrée et sortie

5. Activités extra professionnelles

Indiquez ci-dessous les activités extra professionnelles que vous menez (ou avez menées) et qui peuvent avoir un rapport avec le titre de spa praticien que vous visez (vie associative, mandats électifs, etc.).

Type structure	Nature de l'activité	Date et Durée

2. L'entreprise dans laquelle vous exercez

Dans le cas où vous seriez actuellement demandeur d'emploi, décrivez la dernière entreprise au sein de laquelle vous avez exercé.

Activité et organisation du SPA

- Dans quelle tranche d'effectif se situe l'établissement ?

Moins de 5 salariés

De 5 à 10 salariés

Plus de 10 salariés

- Quels sont les autres emplois occupés au sein de l'établissement ? Indiquez en face de l'intitulé du poste, le nombre de personnes qui l'exercent.

Spa praticien

Spa manager

Autre (précisez ci-dessous)

- Caractériser le type d'environnement dans lequel se situe l'établissement dans lequel vous exercez votre activité ? (Cochez 2 items au maximum)

Centre ville

Rural

Banlieue

Centre commercial

Quartier

Zone touristique

Autre (précisez ci-dessous)

- *Quel % du CA annuel représente l'activité SPA dans votre entreprise ?*

Moins de 25%

De 25 à 50%

Plus de 50%

- *Décrivez en quelques lignes votre SPA, en particulier son aménagement et sa thématique*

3. Votre activité au sein de l'entreprise

- ***Depuis combien de temps exercez-vous une activité relevant du spa praticien?***

- *Exercez-vous l'activité liée au spa en autonomie ou sous la responsabilité d'un supérieur*

Oui

Non

- *Exercez-vous, dans le cadre de l'activité de spa praticien, des responsabilités vis à vis de l'équipe ? Précisez la nature de ces activités.*

- *Quels sont vos principaux interlocuteurs externes dans votre activité professionnelle ?*

- *En moins de 10 lignes, décrivez les principales missions et tâches qui vous incombent, dans le cadre de votre activité relative au spa.*

- *Décrivez en la caractérisant le type de clientèle qui fréquente le spa et les implications que cela produit sur votre activité.*

- *Combien de soins ou protocoles spa sont-ils commercialisés au sein de votre établissement ? Nommez chacun d'eux ?*

- *Indiquez les soin(s) ou protocole(s) que vous pratiquez au sein du SPA ?*

- *Décrivez en quelques lignes ce que vous estimez être la définition d'un(e) SPA praticien.*

Questions par activité

Accueillir la clientèle

1. A partir d'un exemple vécu, décrivez précisément la manière dont vous accueillez une cliente arrivant dans votre SPA.
2. A partir d'un exemple vécu, décrivez de quelle manière vous établissez les besoins de votre cliente ?
3. Comment mettez-vous en avant les références culturelles de votre SPA ?
4. A partir de situations vécues, décrivez comment vous procédez à la gestion du planning des rendez-vous ? Donnez des exemples d'imprévus quant au planning, les solutions que vous avez mises en place et l'enseignement que vous en avez tiré.
5. Quelles difficultés de communication avez-vous pu rencontrer face à une cliente étrangère ?
6. Avez-vous la capacité de vous exprimer en anglais avec une cliente ? A partir d'un exemple concret décrivez, en anglais, la façon dont vous avez présenté un protocole de soin à une future cliente.

Vendre

7. Quelles sont les informations que vous estimez indispensables pour conseiller efficacement et globalement votre cliente ? Appuyez-vous sur un exemple vécu. Quels sont les outils à votre disposition pour mener à bien cet entretien ?
8. A partir de deux exemples vécus, décrivez comment vous menez un entretien de conseil auprès d'une cliente se présentant au SPA.
9. Citez les objections que vous rencontrez le plus fréquemment. Décrivez comment vous traitez ces objections lors d'un entretien de vente.
10. Comment procédez-vous pour valider la vente ?
11. A partir d'un exemple vécu, décrivez les supports que vous utilisez pour fidéliser votre cliente.

Mettre en place le poste de travail*Adapter les facteurs d'ambiance à la culture du soin*

12. Décrivez les facteurs d'ambiance que l'on retrouve dans une cabine de soin spa.
13. Comment sélectionnez-vous les facteurs d'ambiance liés à la culture d'un soin ?
14. A partir d'un exemple concret, décrivez un code culturel de soin.

Organiser l'espace de façon fonctionnelle et rationnelle

15. Décrivez comment vous aménagez l'espace de votre cabine de façon fonctionnelle.
16. A partir d'un exemple vécu, décrivez l'ensemble des opérations que vous menez lorsque vous avez décidé d'organiser votre espace de façon fonctionnelle.
17. A partir d'une situation vécue, décrivez comment vous entretenez le matériel utilisé.
18. Comment procédez vous pour appliquer les consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité ?
19. A partir d'un exemple vécu, décrivez l'ensemble des moyens et outils mis à votre disposition lorsque vous devez contrôler et respecter les consignes de sécurité.
20. Décrivez les moyens que vous avez mis en place dans votre entreprise afin d'assurer le suivi de vos consommations en énergie ?
21. A partir de deux exemples vécus, décrivez précisément ce que vous faites et comment vous faites pour réduire vos consommations (produits et consommables).
22. A partir d'un exemple vécu, comment sélectionnez-vous les produits d'entretien ?

Prendre en charge le ou la client(e)

23. A partir d'un exemple vécu, décrivez l'ensemble des éléments que vous mettez en œuvre, en accord avec votre employeur, lorsque vous préparez votre client à recevoir un soin.
24. Indiquez comment vous procédez pour accompagner votre client jusqu'à votre cabine de soin.
25. A partir d'un exemple vécu, décrivez comment vous procédez pour informer votre client sur les contre-indications liées à une prestation.
Vous joindrez un exemple de fiche de protocole de soin validée par un de vos clients.
26. Décrivez comment vous procédez pour expliquer à votre client l'origine des techniques que vous mettez en œuvre. Vous détaillerez deux exemples précis qui se réfèrent à des codes culturels.
27. Présentez les différents moyens mis en œuvre dans votre entreprise pour faciliter l'accessibilité de votre client aux espaces de soins.
Vous donnerez trois exemples précis.

28. Citez 4 règles de sécurité à observer quotidiennement lors de la prise en charge de votre cliente.

Réaliser des techniques esthétiques et SPA

Exécuter des soins esthétiques et des modelages du monde

29. Décrivez de façon générale la façon de mettre en place un protocole de soin en vous appuyant sur un exemple concret.
30. Citez et expliquez les différents objectifs que vous pouvez obtenir lors des soins spa ; classez les en 2 principales catégories et indiquez-en les indicateurs d'efficacité
31. Dans le cadre de la réalisation des ces 2 protocoles, expliquez les différentes techniques manuelles que vous avez développées et leur objectif respectif.
32. Qu'avez-vous utilisé pour optimiser ces techniques manuelles, dans quel cadre, et quels résultats avez-vous pu constater.
33. Pouvez-vous citer des appareils nécessaires à l'espace spa en expliquant leur intérêt.
34. Expliquez comment sont traduits les différents codes culturels à travers les protocoles de soins que vous avez eu l'occasion de travailler.

Pratiquer les différentes techniques (Sauna / Hammam / Bains)

35. Lors de l'accompagnement d'un client vers une séance de SAUNA /HAMMAM /BAIN décrivez les étapes d'installation et de programmation.
36. Citez quatre précautions de sécurité liées à l'utilisation du SAUNA /HAMMAM /BAIN
37. Citez quatre contre indications relatives à l'utilisation du SAUNA/HAMMAM /BAIN. A partir de deux exemples concrets décrivez dans quels cas vous avez orienté votre cliente vers un autre soin d'hydrothérapie et lequel
38. A partir d'un exemple vécu, décrivez précisément ce que vous faites et comment vous réalisez un rituel de soin lié au Hammam.