

# **FORMATION EN ALTERNANCE**

## ***PRATICIEN SPA Ô DES CIMES***

***Programme saison d'hiver 2021-2022***



Un praticien SPA est un spécialiste des soins et de bien être pratiqués en SPA.  
Il occupe un poste clé auprès des clients : de l'accueil à la réalisation des soins.  
Il est entièrement dévoué à leur détente.

## I. PUBLIC & PRE-REQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Esthétique-Cosmétique» - Niveau 4A - Coefficient 175 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré.

### Prérequis

- Etre titulaire d'un CAP Esthétique-Cosmétique
- Etre motivé et avoir un bon relationnel
- Savoir utiliser les outils multimédias et internet
- Connaître l'anglais intermédiaire à l'oral et à l'écrit est nécessaire (comprendre et formuler des phrases simples)

## II. OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir, prendre en charge et informer la clientèle en se montrant prévenant et à l'écoute, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19, y compris en anglais
- Conseiller efficacement la clientèle sur les prestations et les différentes gammes et familles de produits du SPA afin de réaliser des ventes de produits et de prestations de service
- Réaliser les soins spécifiques définis par le SPA ÔDC en tenant compte du rythme de travail et de la cadence soutenue en saison et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et les recommandations sanitaires spécifiques liées à la COVID-19

### Finalité du contrat de professionnalisation

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Esthétique-Cosmétique» - Niveau 4A - Coefficient 175.

### Modalité d'organisation

Du 2 novembre 2021 au 2 mai 2022 avec alternance formation/situation de travail en entreprise.

### Rythme de l'alternance

6 semaines de formation (théorie en centre de formation et pratique dans les locaux d'un SPA pédagogique)  
18 semaines en entreprise (SPA ÔDC, groupe CGH)  
5 jours d'évaluation et de validation (rapport de stage et entretien devant un jury professionnel) à la fin du contrat en centre de formation

### Dates de la formation

Du 02/11 au 10/12/21 et du 19 au 22/04/22

### Période de travail en entreprise

Du 13/12/21 au 18/04/22

### III. PROGRAMME DE FORMATION

Etape	Date	Module	Nombre d'heures	
1	Du 02/11 au 10/12/21	<b>MODULE ACCUEIL - Connaître les objectifs de la formation ainsi que les aspects du métier et de l'environnement professionnel d'un SPA ÔDC. Intervention de l'équipe pédagogique EFPPA et de l'équipe professionnelle SPA ÔDC</b>	14	206
		<b>MODULE A - Accueillir, prendre en charge et informer les clients en se montrant prévenant et à l'écoute, dans le cadre des recommandations sanitaires liées à la COVID-19</b>	21	
		<b>MODULE B - Maîtriser l'anglais technique et professionnel utilisé dans le métier</b>	21	
		<b>MODULE C - Conseiller la clientèle sur les soins, les différentes gammes et familles de produits du SPA et optimiser son efficacité commerciale afin de réaliser des ventes complémentaires, y compris en anglais</b>	49	
		<b>MODULE D - Réaliser les soins spécifiques définis par le SPA ÔDC en tenant compte du rythme de travail et de la cadence soutenue en saison et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les recommandations sanitaires liées à la COVID-19</b>	91	
2	Du 19 au 22/04/22	<b>MODULE SESSION DE VALIDATION</b> Rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise Présentation du rapport lors d'un entretien devant un jury de professionnels TRE - Sensibilisation à la création d'entreprise Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des stagiaires	35	35
<b>TOTAL DES HEURES</b>			<b>241</b>	

**Durée** : 241 heures dont 206 heures de formation générale, professionnelle et technologique, d'évaluation, d'accompagnement et 35 heures de session de validation.

#### IV. CONTENU DE LA FORMATION - MODULES

**MODULE ACCUEIL - Connaître les objectifs de la formation ainsi que les aspects du métier et de l'environnement professionnel d'un SPA ÔDC. Intervention de l'équipe pédagogique EFPPA et de l'équipe professionnelle SPA ÔDC**

- Connaître l'univers d'un centre SPA ÔDC
- Connaître le secteur professionnel, les caractéristiques du marché du bien-être
- Connaître les caractéristiques, les règles et les exigences du métier de patricien SPA ÔDC en station de sports d'hiver, son environnement professionnel ainsi que les outils et les conditions de travail

**MODULE A - Accueillir, prendre en charge et informer les clients en se montrant prévenant et à l'écoute, dans le cadre des recommandations sanitaires liées à la COVID-19**

- Prendre son poste avec une tenue soignée conforme aux règles du SPA
- Acquérir les attitudes et techniques d'accueil verbal et non verbal pour optimiser la qualité de la relation client
- Savoir identifier les besoins, les envies et les attentes du client en utilisant l'écoute active et établir une relation "sur mesure"
- Savoir écouter et reformuler clairement afin de valider la compréhension de la demande du client

**MODULE B - Maîtriser l'anglais technique et professionnel utilisé dans le métier**

- Connaître et maîtriser le vocabulaire technique et spécifique de son domaine d'activité
- Être à l'aise dans une conversation simple en situation d'accueil du client
- Améliorer son expression écrite et savoir rédiger les principaux écrits professionnels

**MODULE C - Conseiller la clientèle sur les soins, les différentes gammes et familles de produits du SPA et optimiser son efficacité commerciale afin de réaliser des ventes complémentaires, y compris en anglais**

- Acquérir les connaissances en techniques de vente : phrases essentielles de la vente, de l'argumentaire et de la négociation commerciale afin d'être en mesure de réaliser une vente additionnelle ou complémentaire
- Réaliser un diagnostic "bien-être" en étant capable de justifier et d'argumenter le choix des techniques, des produits et des équipements employés pour leur réalisation
- Acquérir les connaissances de l'offre de produits spécifique d'un SPA ÔDC avec les différentes gammes de soins et familles de produits et les principales caractéristiques des marques utilisées

**MODULE D - Réaliser les soins spécifiques définis par le SPA ÔDC en tenant compte du rythme de travail et de la cadence soutenue en saison et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les recommandations sanitaires liées à la COVID-19**

- Acquérir les techniques professionnelles et gestes associés aux soins, modelages et massages
- Acquérir les manœuvres et postures de base du massage et apprentissage du massage sportif relaxant
- Réaliser les différents types de modelages, massages et soins définis par le SPA ÔDC en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et connaître les recommandations et mesures sanitaires liées à la COVID-19 et au métier : fiche conseil du Ministère du travail
- Acquérir les techniques de base du secourisme (PSC1)

**MODULE SESSION DE VALIDATION**

- Finaliser la rédaction du rapport/mémoire (sous format papier ou film) sur la période de travail en entreprise. Le rapport/mémoire portera sur :
  - \* L'équipe et l'organisation du SPA
  - \* La distinction et caractéristiques des différents produits
  - \* Les types de clientèle
  - \* L'analyse de l'organisation et présentation de la réglementation applicable dans le SPA
  - \* Les méthodes de travail et de management dans la résidence

- Se préparer à la soutenance orale devant le jury, mise en situation : oral blanc, entraînement individuels, conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps
- Présenter le rapport lors d'un entretien oral devant un jury de professionnels du métier
- TRE (Techniques de Recherche d'Emploi) - Sensibilisation à la création d'entreprise

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l'organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants

## **V. METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE**

La formation a été co-construite avec le commanditaire Ô DES CIMES (ÔDC).

### **Méthodes pédagogiques**

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées, adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre : pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travail individuel et de groupe, mise en situation professionnelle réelle simulée, jeu de rôles, atelier, séance multimédia.

L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques. Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant de se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.

La formation est réalisée par module et personnalisée en présentiel et à distance : elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective d'autonomisation professionnelle. Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

### **Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation**

Les stagiaires sont formés, pour la partie de formation générale en présentiel et à distance et pour la partie de la formation professionnelle et technique en présentiel, dans un environnement de travail similaire au futur métier (SPA pédagogique). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel approprié.

#### **Salle(s) de cours**

- Salle(s) de cours d'une capacité moyenne de 20 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- 1 accès internet

#### **Salle(s) pédagogique(s)**

- Salle(s) de pratique de soins

#### **Supports pédagogiques à disposition des stagiaires**

- Espace dédié à chaque stagiaire avec accès sécurisé sur l'application PEARLTREES stagiaires
- Mise à disposition de supports pédagogiques de formation : exercices pratiques, supports de cours, fiches d'activités, bibliographie, quizz...

## **VI. MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences en présentiel ou justificatifs des travaux et évaluations réalisés lors des séquences à distance.

## **VII. EVALUATION & SANCTION DE LA FORMATION**

### **Modalités d'évaluation**

L'évaluation régulière des connaissances et des compétences techniques et comportementales de l'apprenant se fera en contrôle continu par les formateurs sous forme d'épreuves orales, écrites et de mises en situations professionnelles réelles simulées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique de chaque apprenant.

Une évaluation sera réalisée à mi-parcours par les formateurs dans chaque module avec les apprenants afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées. Un entretien personnalisé sera organisé avec les apprenants en difficulté afin de faire un point d'étape et mettre en place, éventuellement, des heures supplémentaires de renforcement. L'évaluation finale permettra de mesurer les connaissances, compétences professionnelles et comportementales acquises en fin de formation. Les résultats de ces évaluations sont inscrits dans le livret individuel de chaque apprenant.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de module par les apprenants.

Questionnaire de satisfaction globale en fin de formation par les apprenants.

### **Sanction de la formation**

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Esthétique-Cosmétique» - Niveau 4A - Coefficient 175.

### **Modalités de la validation par le jury de professionnels**

1. Résultats de l'évaluation continue des acquis des connaissances et des compétences en fin de formation : savoir (connaissances), savoir-faire technique (aptitudes et capacités) et savoir-être (attitudes comportementales) de l'apprenant en formation

2. Résultats de l'évaluation des compétences en entreprise (savoir-faire et savoir-être de l'alternant) par le tuteur de l'entreprise utilisatrice

3. Résultats de l'évaluation écrite du rapport/mémoire élaboré par l'alternant sur la période de travail en entreprise et de l'évaluation de la soutenance orale de ce mémoire par le jury de professionnels

Une attestation d'obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Esthétique-Cosmétique» - Niveau 4A - Coefficient 175 est remise à l'alternant par l'employeur .

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

## **VIII. ENCADREMENT**

Une équipe d'encadrants et de formateurs praticiens professionnels.

Une équipe de formateurs professionnels de terrain : les formateurs, pour la plupart bilingues, sont des praticiens experts dans leur domaine d'intervention ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Les formateurs praticiens professionnels sont formés à l'animation et aux outils pédagogiques de la formation d'adultes et sont encadrés par un référent de formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif des formations.

De nombreuses rencontres avec des chefs d'entreprises ou des visites d'entreprises sont organisées au cours de la formation.

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	BEES 1er et 2ème degré ski alpin Licence de géologie	Gérant du centre de formation EFPPA
HEMART Marine	BTS Esthétique-Cosmétique 10 ans d'expérience professionnelle en tant que gestionnaire commerciale et opérationnelle de SPA	Référente de formation
PERRIER Catherine	BTS Esthétique-Cosmétique 5 ans d'expérience professionnelle	Formatrice technique professionnelle et formatrice théorique
TROUILLER Cécile	Maîtrise en communication 18 ans d'expérience professionnelle directrice SPA	Formatrice théorique anglais Formatrice en technique de communication et vente

## IX. LIEUX DE LA FORMATION

### Salle(s) de cours

L'Autantic - Bourg St Maurice (73700)

### Salle(s) pédagogique(s)

Résidence Le Cœur d'Or - Bourg St Maurice (73700)

Accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

## X. SESSION DE FORMATION

Formation en groupe(s) de 10 à 20 apprenants.

## XI. HORAIRES DE FORMATION

La formation débute à 8h30 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

## XII. CONTACTS

Marine HEMART - Référente de la formation  
Gaelle CHAMOUSSIN - Référente administrative  
E-mail : [info@efppa.com](mailto:info@efppa.com)