

CQP SPA MANAGER

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	4
PRE-REQUIS A L'ENTREE EN FORMATION – PUBLIC VISE	5
DUREE DE LA FORMATION - PROGRAMME	6
Durée	6
FORMATION EN ALTERNANCE	8
OBTENTION DU CQP SPA MANAGER & PROCESSUS VAE	9
Conditions spécifiques de recevabilité pour les candidats au CQP spa manager	9
Procédure (la procédure détaillée est jointe en annexe).....	9
Eléments sur lesquels se base le jury	9
En cas de validation partielle	9
HABILITATION DES CENTRES DE FORMATION	10
Principes	10
Dossiers de candidatures.....	10
LE SUIVI DES STAGIAIRES ET DE LA FORMATION	12
Principes	12
Avant l'entrée en formation.....	12
Pendant la formation	12
ORGANISATION DES EXAMENS ET CERTIFICATION	13
Principes	13
Sujets d'examen et grilles d'évaluation	13
Composition du jury national	13
Composition du jury d'épreuves	14
Certification.....	14
Critères d'obtention du CQP SPA MANAGER.....	15
Archivage des documents.....	15
COEFFICIENT DE SORTIE	15
Le titulaire du CQP SPA manager	15
ANNEXES	16
Référentiel de formation du spa manager	16
Processus VAE	22
Les acteurs du processus.....	23
Dossier de preuves du spa manager	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 MANAGER 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 manager est un(e) cadre esthéticien(ne) titulaire du CQP spa manager, exerçant dans un SPA ou un institut SPA. Ses compétences sont définies par le référentiel du CQP spa praticien et du CQP spa manager.

Le spa manager travaille en autonomie sous la direction du chef d'entreprise, il gère le spa et l'équipe. Il ou elle assure huit activités principales :

- le recrutement du personnel travaillant dans le spa
- le management de l'équipe en particulier la gestion des plannings, les entretiens d'évaluation et la formation
- la gestion du social en collectant les informations utiles à l'entreprise (éléments du salaire et du contrat de travail) et en informant les salariés du spa (affichage réglementaire)
- la veille de l'exécution de l'entretien et le contrôle de la mise aux normes des locaux dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- la gestion de la matière d'œuvre et du petit matériel ; la relation avec les fournisseurs
- la gestion de la trésorerie du spa par le suivi de tableaux de bord, l'encaissement et le décaissement
- la veille et l'animation commerciale du spa ; la création et la mise en œuvre de stratégies au service d'un objectif commercial
- la création de protocoles d'accueils et de protocoles de soins
- En cas de besoin le spa manager assure l'accueil et le suivi de la clientèle, la vente de produits et de prestations spécifiques au spa, 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 Manager est accessible

- aux titulaires d'un niveau IV ou III en esthétique-cosmétique avec deux ans d'expérience professionnelle en spa en qualité de praticien(ne) (ou équivalent temps plein)
- aux titulaires du CQP spa praticien
- 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 responsable de spa et praticien (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 manager : 255 h + 7 h « accompagnement du dossier » = 262 heures

Programme et durée du CQP spa manager (le référentiel de formation est joint en annexe)

ACTIVITES ET TACHES	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DUREE
RECRUTER LE PERSONNEL DU SPA	Rédiger une fiche de poste	7 heures
	Rédiger une offre d'emploi	3,5 heures
	Sélectionner les postulants avant l'entretien d'embauche	7 heures
	Réaliser l'entretien d'embauche	14 heures
MANAGER L'EQUIPE DU SPA	Concevoir les plannings des salariés	28 heures
	Réaliser un entretien d'évaluation	10,5 heures
	Conduire une réunion	14 heures
	Construire le plan de formation	14 heures
GERER LE SOCIAL RELATIF AU SPA	Collecter et transmettre les éléments indispensables à la constitution d'un bulletin de salaire	2 heures
	Collecter et transmettre les éléments indispensables à l'établissement du contrat de travail	4 heures
	Veiller au respect des règles d'affichage	1 heure
GARANTIR ET CONTROLER L'ENTRETIEN DES LOCAUX & LA SECURITE DU SPA	Etablir et maîtriser les protocoles d'hygiène et d'entretien des locaux et des appareils	2 heures
	Faire appliquer les règles de sécurité	1,5 heures
GERER LA MATIERE D'ŒUVRE et LE PETIT MATERIEL DU SPA	Evaluer les besoins	7 heures
	Sélectionner les fournisseurs	7 heures
	Réaliser un suivi de stock vente et cabine, l'inventaire	7 heures
	Renseigner les documents commerciaux	3,5 heures
GERER LA TRESORERIE DU SPA	Encaisser, décaisser	21 heures
	Etablir un budget prévisionnel	21 heures
	Réaliser un tableau de bord, un échéancier	7 heures

ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE ET L'ANIMATION DU SPA	Construire et gérer le planning de rendez-vous clients	7,5 heures
	Créer un fichier clients	3,5 heures
	Créer et mettre en œuvre une stratégie d'animation au service d'un objectif commercial ; et créer un événement	38 heures
	Etablir et interpréter le tableau de bord du suivi des animations	3,5 heures
	Mettre en œuvre les règles et les techniques du merchandising adaptées au spa, décrire les aménagements possible d'un linéaire	3,5 heures
	Appliquer la réglementation professionnelle	3 heures
CREER DES PROTOCOLES POUR LE SPA	Créer des protocoles d'accueil spa	3,5 heures
	Créer des protocoles de soins spa	10,5 heures

Un module de formation complémentaire « accompagnement du dossier » d'une durée de 7 heures permettra de soutenir le candidat dans la rédaction et la mise en forme du dossier.

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 MANAGER & 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 manager

Dans le cadre de la VAE le candidat doit faire part d'au minimum trois ans d'expérience professionnelle en qualité de responsable de spa et praticien (ou équivalent temps plein).

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 MANAGER

Après formation, la certification du spa manager se compose d'une unité.

Unité 1 : évaluation à la fois orale et écrite ; il s'agit de rédiger et de présenter un dossier réalisé en référence à un cas donné dont l'objectif est de créer ou mettre en place un spa ; la soutenance se déroule devant un jury composé de professionnel(s) (1 professionnel au minimum) - 4000 mots maximum

Le CQP spa manager est validé lorsque la moyenne est obtenue. L'assiduité sera également un critère déterminant pour l'obtention du CQP. Le candidat absent plus de 50 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 manager

A l'issue de la certification le titulaire du CQP spa manager sera classé au coefficient 300 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 manager
(fonctions de gestion)**Objectif de formation I : RECRUTER LE PERSONNEL DU SPA**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Rédiger une fiche de poste	Les différents types de contrats de travail Les articles relatifs aux conditions de travail, à la définition et à la classification des emplois de la convention collective applicable Les filières de formation de la branche concernée Les dispositifs publics en faveur de l'emploi et de l'insertion Les éléments clé d'une fiche de poste	7H00
Rédiger une offre d'emploi	Les éléments clé d'une offre d'emploi Les supports de communication des offres d'emploi Les différents modes de recrutement (interne, externe)	3H30
Sélectionner les postulants avant l'entretien d'embauche	Dossier de candidature (lettre de motivation et CV) Lettres type (convocation, refus)	7H00
Réaliser l'entretien d'embauche	Les étapes-clé de l'entretien d'embauche : déroulement, préparation, contenu, techniques, analyse, compléments de l'entretien de recrutement (tests d'aptitude ou de connaissances, mise en situation) prise de décision	14H00

Objectif de formation II : MANAGER L'EQUIPE DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Concevoir les plannings des salariés	Tableur ou logiciel de gestion du temps Exercices pratiques Bureautique (traitement de texte et tableur)	28H00
Réaliser un entretien d'évaluation	Les étapes de l'entretien : stratégie de l'entreprise, comparaison objectifs N-1 et N, objectifs à venir, évaluation des moyens ; formalisation	10H30
Conduire une réunion	Les différentes étapes de la réunion : objectif, sélection des participants, contenu (rédaction du compte-rendu de la réunion), traitement de texte, contrôle de la mise en œuvre des décisions, techniques d'animation de groupes.	14H00
Construire le plan de formation	Les dispositifs de la formation professionnelle Les partenaires de la formation (OPCA, FONGECIF ; Région...) Les priorités de la branche professionnelle La Convention Collective Tableau de bord	14H00

Objectif de formation III : GERER LE SOCIAL RELATIF AU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Collecter et transmettre les éléments indispensables à la constitution d'un bulletin de salaire	Les éléments constituant la paie	2H00
Collecter et transmettre les éléments indispensables à l'établissement du contrat de travail	Le registre du personnel Les éléments du contrat de travail Les sources légales et conventionnelles du contrat de travail (droit commun et alternance) La DUE	4H00
Veiller au respect des règles d'affichage	Les articles et informations obligatoires	1H00

Objectif de formation IV : GARANTIR ET CONTROLER L'ENTRETIEN DES LOCAUX ET LA SECURITE DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Etablir et maîtriser les protocoles d'hygiène et d'entretien des locaux et des appareils	Les protocoles d'hygiène et d'entretien : matériels, cabines, linge Les gestes éco-responsables (énergie, environnement)	2H00
Faire appliquer les règles de sécurité	Suivi du document unique Suivi du registre de sécurité L'affichage des consignes de sécurité	1H30

Objectif de formation V : GERER LA MATIERE D'ŒUVRE et LE PETIT MATERIEL DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Evaluer les besoins	Les ratios d'utilisation (prévisionnel ventes et prestations)	7H00
Sélectionner les fournisseurs	Connaissance du marché recherche et évaluation des offres commerciales des fournisseurs ; comparaison des devis Le cahier des charges	7H00
Réaliser un suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines, l'inventaire	Les différentes méthodes Tableau de bord Tableur	7H00
Renseigner et suivre les documents commerciaux	Les différents documents commerciaux	3H30

Objectif de formation VI : GERER LA TRESORERIE DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Encaisser, décaisser	Les moyens de paiement, encaissements, décaissements, remises, le livre de caisse, les principes de la facturation	21H00
Etablir un budget prévisionnel	Les éléments constitutifs du prévisionnel, les fonctionnalités d'un tableur lié à un tableau de trésorerie ou tableau prévisionnel, les délais de règlement	21H00
Réaliser un tableau de bord/échancier	Le tableau de bord	7H00

Objectif de formation VII : ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE ET L'ANIMATION DU SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Construire et gérer le planning de rendez-vous clients	La durée des différents soins Tableur ou logiciel de suivi	7H30
Créer un fichier clients	Les éléments constitutifs d'une fiche client Les différentes catégories de clients Tableur pour la constitution d'une base de données	3H30
Créer et mettre en œuvre une stratégie d'animation au service d'un objectif commercial Et créer un événement	Les étapes constitutives d'une animation depuis la décision jusqu'à l'évaluation Préparation promotion Planning Fichier clients (utilisation et suivi) Gestion des stocks Rotation des stocks L'évaluation du résultat Objectifs commerciaux de l'animation Les objectifs des offres promotionnelles : gestion, rotation du stock, mise en avant produits ou marques, etc. Les techniques de vente spécifiques à l'animation Pôles d'attraction Visuels	38H00
Établir et interpréter le tableau de bord du suivi des animations	Tableau de bord pour le suivi d'une animation : critères et indicateurs d'évaluation (stocks, fichiers clients, résultats) Evaluation : outils et enquêtes de satisfaction	3H30
Mettre en œuvre les règles et les techniques du merchandising adaptées au spa, décrire les aménagements possibles d'un linéaire	Techniques de merchandising : linéaires, mise en avant d'un produit, plots, information sur le lieu de vente et publicité sur le lieu de vente valorisation et présentation des produits en rayon (« facing » ou frontal) Étiquetage Outils d'aide à la vente	3H30
Appliquer la réglementation professionnelle	Réglementation relative à la publicité et à la vente Consignes de sécurité relatives à l'accueil du public (au niveau de l'espace et des protocoles d'accueil et de soins)	3H00

Objectif de formation VIII : CREER DES PROTOCOLES POUR LE SPA

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU	TEMPS DE FORMATION
Créer des protocoles d'accueil spa	Communication verbale, non verbale, gestuelle Les différentes thématiques culturelles Facteurs d'ambiance	3H30
Créer des protocoles de soins spa	Les caractéristiques et les typologies de soins spa Les produits Les matériels Les modes opératoires d'un soin spa	10H30

Un module de formation complémentaire (7 heures) " Accompagnement du dossier" permettra d'accompagner le candidat dans la rédaction et la mise en forme du dossier

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 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 manager

CQP SPA MANAGER**N° de dossier :****1. Curriculum vitæ
(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 manager que vous visez (vie associative, mandats électifs, etc.).

Type de 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 manager ?***

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

Oui

Non

- *Quelles responsabilités exercez-vous, dans le cadre de l'activité de spa manager, vis à vis de l'équipe ? Précisez la nature de ces activités.*

- *Quels sont vos principaux interlocuteurs externes ? Dans quels domaines d'activité professionnelle ? décrivez-les.*

- *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 et indiquez la nature de votre responsabilité ?*

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

Questions par activité

Activité : Recrutement

1. Comment identifiez-vous et formalisez-vous le besoin d'un nouveau poste ?
2. Quelles méthodes, quels interlocuteurs et quel mode avez-vous sélectionnés pour recruter un nouveau salarié ? Vous préciserez également les outils nécessaires pour sélectionner les postulants.
3. A partir de votre expérience, vous préciserez comment vous avez formulé la convocation ou le refus d'un postulant.
4. Décrivez le dernier entretien d'embauche que vous avez réalisé. Vous préciserez comment vous l'avez préparé, quel en a été le contenu et comment vous avez pris votre décision.

Activité : Management de l'équipe

5. Décrire le planning type d'une semaine de l'équipe dans votre Spa. Vous décrirez la méthode et les outils que vous utilisez habituellement.
6. Quels dispositifs de la formation professionnelle avez-vous utilisés pour former votre équipe ?
Vous en indiquerez la nature et les organisations que vous avez sollicitées.
7. A quel moment avez-vous réalisé un entretien d'évaluation avec chaque membre de votre équipe ? Vous préciserez les objectifs de cet entretien, les points que vous avez abordés et les moyens que vous avez mis à la disposition du salarié à l'issue de l'entretien.
8. Décrivez la dernière réunion que vous avez réalisée avec votre équipe : vous préciserez l'objectif, la nature des participants et le contenu de la réunion. Vous pourrez joindre à votre dossier de preuves la copie du compte-rendu de réunion.

Activité : Gestion du social

9. On apprend aussi par ses erreurs. Donnez un exemple d'échec ou d'erreur lorsque vous avez transmis des éléments erronés pour l'établissement du bulletin de salaire d'un de vos collaborateurs.
10. Vous indiquerez les éléments indispensables pour établir un bulletin de salaire.
11. Lors d'un recrutement, qui établit le contrat de travail ? S'il s'agit de votre employeur ou d'un expert comptable, vous indiquerez les éléments que vous transmettez pour l'établissement d'un contrat de travail.

Activité : Contrôle de l'entretien des locaux et la sécurité

12. Avez-vous mis en place un/des protocoles de nettoyage ? Vous décrirez, à partir de votre expérience les procédures de contrôle que vous utilisez pour vérifier la propreté de vos appareils et de vos locaux.
13. Quelles sont pour vous les bonnes pratiques de nettoyage dans le cadre du respect de l'environnement ?

Activité : gestion de la matière d'oeuvre

14. A quelles périodes réalisez-vous un inventaire des stocks dans l'espace de vente et des cabines et sous quelle méthode ?
15. A partir de votre expérience, comment prenez-vous connaissance du marché des produits cosmétiques et quelles informations et critères vous sont utiles pour sélectionner un fournisseur ?
16. Quelle procédure avez-vous mise en place pour évaluer vos besoins en matière d'oeuvre ?

Activité : Gestion de la trésorerie

17. Décrivez les fonctionnalités du logiciel de trésorerie que vous utilisez.
18. A quel moment avez-vous eu besoin d'un tableau de bord et à partir de quelles informations et de quels éléments l'avez-vous constitué ?

Activité : Animation et gestion de la veille commerciale

19. A partir d'un exemple vécu, vous décrivez l'ensemble des opérations que vous menez lorsque vous avez décidé d'organiser une animation portant sur l'un des soins que vous proposez dans le Spa et que vous voulez relancer.
20. On apprend aussi grâce à ses erreurs ; donnez un exemple d'échec ou d'erreur d'une action commerciale mise en œuvre au sein de votre Spa que vous avez vécu. Vous indiquerez notamment comment vous avez évalué cet échec. Quelles leçons avez-vous tirées de cette expérience ?
21. Avez-vous mis en place les moyens d'assurer un suivi de vos clients en Spa ?
22. Comment avez-vous mis en œuvre une stratégie d'animation annuelle pour le Spa et quels en étaient les objectifs commerciaux ?
23. Quels outils utilisez-vous pour évaluer une stratégie commerciale et/ou un événement ?

Activité : Création des protocoles

24. Comment organisez-vous l'accueil d'un nouveau client ?
25. Décrivez et justifiez les étapes d'un nouveau protocole de soin que vous avez mis en place. Vous indiquerez les produits et matériels que vous avez utilisés pour créer ce protocole.