



COMITÉ SECTORIEL
DE LA MAIN-D'OEUVRE
DES SERVICES
DE SOINS PERSONNELS

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

Profil de compétences de la profession
MASSOTHÉRAPEUTE

Décembre 2015

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

Daniel Bouffard

Chargé de projet

SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Rédaction

Mireille Lehoux

Consultante en formation

Expertise de la profession

Jacinthe Brissette

Massothérapeute

Collaboration spéciale

Carolle Larose

Consultante en gestion des RH et formation

Membres du comité de suivi

Edith Larose

Administratrice au conseil d'administration SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Présidente-directrice générale

Association des Massothérapeutes RITMA

Martin Vallée

Président du conseil d'administration SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Président-directeur général

Association professionnelle des massothérapeutes spécialisés du Québec

Mon Réseau Plus

Anne-Marie Gervais et Monique Deslauriers

Conseillères en développement des compétences et en intervention sectorielle

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Commission des partenaires du marché du travail

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Carole Drolet

Directrice générale

SOINS PERSONNELS QUÉBEC

Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels

REMERCIEMENTS

SOINS PERSONNELS QUÉBEC, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels tient à remercier les spécialistes de la profession qui ont généreusement accepté de participer à la validation du profil de compétences. Il s'agit de :

Spécialistes de la profession

Vicky Blais
Massothérapeute, salariée
Saint-Félix-de-Valois

Nathalie Locas
Massothérapeute, TA et salariée
Repentigny

Éloïse Charrette
Employeur
Studio 157
Gatineau

Fabienne Modica
Massothérapeute, TA
Montréal

Denis Chartier
Massothérapeute, TA¹
Drummondville

Diane Paquin
Gestionnaire
Spa-sur-le-Lac
Mont-Tremblant

Julie Clément-Aubin
Massothérapeute, TA
Val-des-Monts

Chantal Pelletier
Massothérapeute, TA et salariée
Saint-Jérôme

Daniel Comeau
Massothérapeute, TA
Mirabel

Claudine Poisson
Massothérapeute, TA
Boucherville

Observatrices et observateurs

Daniel Bouffard
Chargé de projet
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins
personnels

Carole Drolet
Directrice générale
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins
personnels

Monique Deslauriers
Conseillère
Direction du développement des compétences et
de l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

Martin Vallée
Président du conseil d'administration SOINS
PERSONNELS QUÉBEC
Président-directeur général
Association professionnelle des massothérapeutes
spécialisés du Québec
Mon Réseau Plus

¹ TA : travailleur autonome

Introduction

L'élaboration du profil de compétences fait suite à l'atelier d'analyse de la profession Massothérapeute tenu à Longueuil les 27 et 28 octobre 2014, auquel quinze spécialistes du domaine de la massothérapie ont participé.

Ce profil regroupe deux compétences générales et trois compétences particulières. Il présente, pour chacune des compétences, le contexte de réalisation, les éléments de compétences, les critères généraux et les critères particuliers de performance maîtrisés par les massothérapeutes.

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et les Comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) définissent ainsi une compétence :

« Les compétences permettent de mobiliser et de mettre en œuvre un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et d'attitudes pour réaliser des tâches, selon des exigences et dans un contexte professionnel déterminé². »

Il importe de souligner que ce profil de compétences s'inscrit dans le développement d'un éventuel référentiel de compétences plutôt que dans le développement d'une norme professionnelle pour laquelle la CPMT a établi des paramètres qui lui sont propres.

Le profil de compétences *Massothérapeute* comporte deux sections :

- La première section décrit la profession.
- La deuxième section présente les compétences sous la forme d'une table de correspondance relativement au contexte de réalisation, aux critères généraux de performance, aux éléments de chacune des compétences et aux critères particuliers de performance.

² EMPLOI-QUÉBEC, COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL, *Guide du Cadre du développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, 2012, page 63.

Description de la profession³

Les massothérapeutes contribuent à l'équilibre du corps humain et au bien-être général de la personne, à l'aide de techniques de massage. Les massothérapeutes prennent en considération les attentes de la clientèle. Ils procèdent à une évaluation du système musculo-squelettique et des tissus mous dans le but de :

- réduire ou prévenir les dysfonctions physiques et les douleurs;
- maintenir ou atteindre l'équilibre physique.

Les massothérapeutes conseillent et proposent un plan de soins à la cliente ou au client. Ils collaborent, au besoin, avec des professionnels de la santé dans une approche multidisciplinaire vers l'atteinte des résultats attendus. Ils informent la clientèle sur les objectifs du massage, ses bienfaits et ses effets. Ils sont en mesure de suggérer des techniques et des exercices d'étirement, de renforcement et de relaxation.

Différentes approches structurées de prévention, de détente et de soins sont utilisées en massothérapie telles que l'approche biomécanique et l'approche énergétique. La massothérapie permet de :

- diminuer le stress et les tensions musculaires;
- favoriser la circulation sanguine et lymphatique;
- aider les personnes à ressentir un bien-être général et les sensibiliser à exercer la vigilance nécessaire pour préserver cet état de bien-être.

Au Québec, les principales techniques de massage utilisées par les massothérapeutes sont, entre autres, le massage suédois, le massage californien et le massage shiatsu.

Les massothérapeutes peuvent exercer, entre autres, chez leurs clients, en entreprise, dans les cabinets privés, les spas, les centres hospitaliers, les établissements de soins prolongés, les centres sportifs, les centres de conditionnement physique, les centres de réadaptation, les cliniques (ex. chiropratique, physiothérapie), les centres de soins personnels (ex. salon d'esthétique, salon de coiffure, hôtel) et les établissements de formation en massothérapie.

³ La description de la profession est extraite du *Rapport d'atelier d'analyse de la profession Massothérapeute*. De façon à respecter les délimitations des professions dans le domaine de la santé, quelques énoncés ont été modifiés en fonction de l'évolution du contexte depuis la tenue de l'atelier d'analyse à l'automne 2014.

Compétences essentielles à l'exercice de la profession

Ce profil porte sur les compétences essentielles à l'exercice des massothérapeutes :

1. Analyser les approches et les techniques de massothérapie.
2. Interagir en contexte professionnel varié.
3. Effectuer une consultation.
4. Réaliser un massage.
5. Accomplir des activités administratives.

Les pages suivantes présentent le profil de compétences sous la forme d'une table de correspondance mettant en relation les cinq compétences et leurs éléments avec le contexte de réalisation et les critères de performance⁴.

Le contexte de réalisation décrit la situation de mise en œuvre de la compétence en milieu de travail. Il correspond au contexte spécifique d'exercice d'une compétence. Il précise les conditions d'application relatives, entre autres, aux outils utilisés et aux références consultées.

Les éléments de compétence sont les aspects interreliés et essentiels qui constituent une compétence. Les sous-éléments sont présents seulement s'ils apportent une information essentielle à la compréhension de l'élément.

Les critères de performance sont des éléments d'appréciation qui englobent les dimensions qualitatives et quantitatives. Ces critères permettent de juger de la maîtrise de la compétence. Ils indiquent la performance jugée satisfaisante et conforme par le milieu de travail. Il existe deux types de critères de performance : les critères généraux et les critères particuliers de performance. Les critères généraux de performance s'appliquent à la compétence dans son ensemble et donc, à l'ensemble ou à plusieurs des éléments de la compétence. Les critères particuliers de performance accompagnent chaque élément de la compétence. Ils portent sur les aspects les plus importants qui permettent de juger de l'atteinte de chaque élément.

La colonne de gauche présente les éléments de la compétence. La colonne de droite met en relation les éléments de la compétence et les critères particuliers de performance à rencontrer.

⁴ Le texte de cette section est un résumé des pages 69 à 73 du document EMPLOI-QUÉBEC, COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL, *Guide du Cadre du développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, 2012.

Profession : Massothérapeute		Code CNP : 3236
Compétence 1 : Analyser les approches et les techniques en massothérapie		
<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ À partir d'informations relatives aux approches et aux techniques de massothérapie. ■ À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> - de documents de référence tels les manuels d'anatomie, les planches anatomiques et d'un code de déontologie, - de navigateurs de recherche, - de l'information sur les sites des associations professionnelles en massothérapie. <p>Critères généraux de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respect d'un code de déontologie. ■ Respect de l'état de santé de la personne. ■ Respect des limites de la massothérapie. 		
Éléments de compétence		Critères particuliers de performance
1.1 Démontrer une vision intégrée du corps humain et de son fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Représentation appropriée du corps humain du point de vue de l'anatomie. • Reconnaissance des différents systèmes du corps humain. • Reconnaissance des mécanismes intervenant dans la douleur et leur relation avec le système nerveux. • Localisation précise des structures osseuses et des tissus mous. • Prise en considération des postures et des amplitudes articulaires. 	
1.2 Choisir les approches s'appliquant à la massothérapie.	<ul style="list-style-type: none"> • Description des approches biomécaniques et énergétiques. • Caractérisation des approches en fonction des particularités de la clientèle. • Choix d'une approche efficace selon la condition des personnes. 	
1.3 Reconnaître les principales techniques de massage.	<ul style="list-style-type: none"> • Caractérisation de la massothérapie au regard des champs d'intervention en médecine conventionnelle et en médecine alternative aux fins de référencement. • Prise en considération des indications, contre-indications et précautions liées aux antécédents de santé de la personne. • Combinaison des principales techniques de massage en fonction des besoins des personnes. 	
1.4 Tenir compte de l'équipement, du matériel et des produits aux fins de massage.	<ul style="list-style-type: none"> • Description des règles d'installation sécuritaire de l'équipement. • Vérification de la disponibilité et de la propreté de l'équipement, du matériel, des produits et de la salle de massage. • Prise en considération des indications, contre-indications et précautions liées à la condition des personnes. 	

Profession : Massothérapeute

Code CNP : 3236

Compétence 2 : *Interagir en contexte professionnel varié*

Contexte de réalisation

- À partir :
 - du dossier client,
 - de situations professionnelles diversifiées.
- À l'aide :
 - de divers moyens de communication, de l'ordinateur et de périphériques,
 - de notes manuscrites et du questionnaire de santé.

Critères généraux de performance

- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Respect d'un code de déontologie.
- Utilisation appropriée de la terminologie du domaine tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Manifestation d'un esprit de collaboration et d'engagement.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
2.1 Établir des relations interpersonnelles.	<ul style="list-style-type: none">• Apparence soignée.• Adaptation de son interaction selon les personnes et les situations.• Manifestation de réceptivité et d'écoute.• Manifestation de diplomatie.• Capacité à entretenir des relations professionnelles.
2.2 Communiquer avec la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">• Manifestation d'attitudes propres à l'établissement et au maintien d'une communication claire et structurée.• Interprétation juste de l'information reçue.• Explications ou réponses pertinentes aux questions posées.• Communication adaptée à la clientèle, ainsi qu'aux divers contextes de travail.
2.3 Collaborer avec des collègues ou des professionnels de la santé.	<ul style="list-style-type: none">• Distinction juste du rôle et des responsabilités des intervenantes et des intervenants.• Coordination efficace de ses activités avec celles des autres membres de l'équipe.• Prise en considération des antécédents de santé de la personne, s'il y a lieu.• Proposition de solutions pertinentes pour l'atteinte des objectifs de soins, s'il y a lieu.• Collaboration appropriée au regard du suivi des interventions.• Pertinence des renseignements consignés au dossier de la personne.

Profession : Massothérapeute		Code CNP : 3236
Compétence 2 (suite) : Interagir en contexte professionnel varié		
Éléments de compétence	Critères particuliers de performance	
2.4 Gérer le stress.	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation adéquate et résistance au stress dans diverses situations associées : <ul style="list-style-type: none"> - à l'évaluation des demandes de la cliente ou du client, - au fait de « bâtir » sa clientèle; - à la gestion du temps et des imprévus; - à la diversité des besoins; - à la satisfaction de la clientèle; - aux exigences physiques et aux risques de blessures. • Manifestation de contrôle de la situation. 	

Profession : Massothérapeute

Code CNP : 3236

Compétence 3 : Effectuer une consultation

Contexte de réalisation

- À partir :
 - du questionnaire de santé,
 - du dossier client,
 - de documents reçus d'intervenantes et intervenants,
 - des contre-indications liées à l'état de santé de la cliente ou du client.
- À l'aide :
 - de documents de référence tels que les manuels d'anatomie, les planches anatomiques et le code de déontologie,
 - du Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques,
 - d'un ordinateur, de périphériques et de navigateurs de recherche.
- Dans un environnement approprié à température contrôlée.

Critères généraux de performance

- Orienté vers le service à la clientèle.
- Capacité de développer une relation de confiance.
- Manifestation d'empathie, d'entregent et d'assurance.
- Efficience de la consultation.
- Respect d'un code de déontologie.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.
- Respect du temps alloué.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
3.1 Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation de formules de politesse et de présentation appropriées.• Indications claires des aires communes.• Accompagnement de la cliente ou du client vers la salle de massage.
3.2 Prendre en considération les attentes de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none">• Écoute attentive des besoins et des attentes de la cliente ou du client.• Validation de ses besoins et de ses attentes.• Prise en considération de l'état général de la cliente ou du client au regard de ses besoins.
3.3 Recueillir les antécédents de santé.	<ul style="list-style-type: none">• Questionnaire de santé complet et signé par la cliente ou le client, s'il y a lieu.• Prise en compte des informations inscrites dans le ou les questionnaires.• Pertinence des questions posées afin d'approfondir les informations du questionnaire.• Évaluation juste des besoins quant à la proposition de la ou des techniques de massage requis.• Communication précise des contre-indications, s'il y a lieu.• Reconnaissance de son champ de compétences et recommandations à la cliente ou au client à des professionnels de la santé, s'il y a lieu.• Consignation claire et concise des données du questionnaire de santé au dossier client.

Profession : Massothérapeute

Code CNP : 3236

Compétence 3 (suite) : Effectuer une consultation

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
3.4 Établir un plan de soins.	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation des tensions musculaires et des limitations des amplitudes articulaires, si nécessaire.• Établissement d'une hypothèse thérapeutique, s'il y a lieu.• Choix judicieux des techniques de massage.• Désignation juste des zones à masser en fonction du temps alloué.• Transmission de l'information pertinente du plan de soins à la cliente ou au client.• Proposition de solution complémentaire, s'il y a lieu.

Profession : Massothérapeute

Code CNP : 3236

Compétence 4 : Réaliser un massage

Contexte de réalisation

- À partir :
 - des protocoles de soins en massothérapie,
 - du dossier client et des objectifs de soins.
- À l'aide :
 - des manuels d'anatomie, de physiologie et de pathologie,
 - des manuels de référence cliniques et de documents techniques,
 - du Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques,
 - de l'équipement, du matériel et des produits de massothérapie,
 - des techniques de massage appropriées.
- Dans un environnement approprié à température contrôlée.

Critères généraux de performance

- Fluidité dans le déroulement de la séance de massage.
- Respect de l'intimité, de l'intégrité physique et psychologique de la cliente ou du client.
- Respect d'un code de déontologie et de l'éthique professionnelle.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.
- Engagement à mettre à jour ses connaissances.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
4.1 Préparer la salle de massage.	<ul style="list-style-type: none">• Environnement favorisant la détente et le confort.• Choix approprié de l'équipement, du matériel et des produits en fonction du dossier client et des objectifs de soins.• Installation ordonnée et accessible de l'équipement, du matériel et des produits.• Propreté du matériel et de la salle de massage.• Ajustement conforme et sécuritaire de l'équipement.
4.2 Prendre connaissance du dossier.	<ul style="list-style-type: none">• Lecture attentive du questionnaire de santé et des notes antérieures, s'il y a lieu.• Pertinence des liens établis entre l'état de santé et les contre-indications relatives au massage, à l'équipement et aux produits à utiliser.
4.3 Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none">• Manifestation d'entregent et de respect envers la cliente ou le client.• Apparence soignée.• Vérification du libre accès à la salle de massage.• Accompagnement de la cliente ou du client vers la salle de massage.

Profession : Massothérapeute		Code CNP : 3236
Compétence 4 Réaliser un massage (suite) :		
Éléments de compétence	Critères particuliers de performance	
4.4 Procéder à l'installation de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Clarté des explications relatives à la façon de se placer sur la table de massage, sur la chaise de massage ou sur le tapis. • Ajustement approprié de la hauteur de la table de massage, s'il y a lieu. • Mise en place de coussins adaptés à la condition de la personne. • Installation confortable et sécuritaire. 	
4.5 Appliquer les techniques de massage.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du toucher⁵. • Respect des principes de drapage approprié au soin. • Utilisation appropriée des produits de massage spécifiques au soin. • Explication claire et précise de certaines manœuvres. • Obtention de la collaboration de la cliente ou du client pour une exécution sécuritaire. • Exécution appropriée de la ou des techniques de massage selon le plan de soins. • Vigilance au regard de signes d'inconfort de la cliente ou du client. • Capacité d'adaptation des manœuvres de massage aux réactions de la cliente ou du client. • Répartition réaliste du temps planifié au regard du plan de soin. 	
4.6 Finaliser la séance.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la condition de la cliente ou du client. • Indications verbales visant à signaler la fin de la séance à la cliente ou au client. 	

⁵ Fluidité des manœuvres et pression appropriée.

Profession : Massothérapeute		Code CNP : 3236
Compétence 4 Réaliser un massage (suite) :		
Éléments de compétence	Critères particuliers de performance	
4.7 Communiquer ses observations.	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé du massage effectué. • Capacité de vulgariser les informations. • Clarté des réponses aux questions de la cliente ou du client, s'il y a lieu. • Suggestions de techniques et d'exercices d'étirement, de renforcement ou de relaxation, s'il y a lieu. • Référence à un professionnel de la santé, au besoin. 	
4.8 Planifier le prochain rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none"> • Proposition d'un prochain rendez-vous selon le plan de soins de la cliente ou du client. • Vérification des disponibilités de la cliente ou du client. • Consultation attentive de l'agenda. 	
4.9 Compléter le dossier.	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé de la ou des techniques utilisées lors de la séance de massage. • Description juste des particularités ayant contribué au confort de la cliente ou du client. • Consignation précise de l'évaluation de l'état de la cliente ou du client, des références et des conseils donnés. • Prise en note des commentaires de la cliente ou du client. • Tenue du dossier concis, complet et lisible. • Rangement du dossier dans un endroit approprié selon les standards de sécurité. 	
4.10 Entretien de l'aire de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Entre chaque massage : <ul style="list-style-type: none"> - désinfection des surfaces; - changement de la literie, des serviettes et des housses; - renouvellement des produits de massage, au besoin; - assainissement et disposition du matériel et des équipements. • Lavage et rangement de la literie. • Maintien de l'aire de travail et des lieux communs dans un état de propreté irréprochable. 	

Profession : Massothérapeute

Code CNP : 3236

Compétence 5 : Accomplir des activités administratives

Contexte de réalisation

- À partir :
 - du cahier de rendez-vous ou d'agenda électronique,
 - des dossiers clients.
- À l'aide :
 - des technologies de l'information et des communications,
 - d'un ordinateur, de logiciels, de périphériques et de navigateurs de recherche,
 - du site web d'une association professionnelle en massothérapie,
 - d'un système de gestion des documents,
 - de documents techniques, de formulaires et de guides,
 - de bons de commande et de factures,
 - des fournitures de bureau.

Critères généraux de performance

- Manifestation d'un sens de l'organisation et des responsabilités.
- Respect des échéanciers.
- Respect des normes gouvernementales en vigueur.
- Respect des règles comptable.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
5.1 Prendre les rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none">• Écoute attentive des demandes de la clientèle.• Pertinence des questions relatives aux besoins de la cliente ou du client concernant le type et la durée du massage.• Précision de l'information inscrite dans le cahier de rendez-vous.• Justesse des renseignements fournis à la cliente ou au client sur les tarifs, les modalités de paiement et la politique d'annulation.• Vérification de la provenance de la référence, s'il y a lieu.• Clarté des réponses aux questions pouvant informer la cliente ou le client.
5.2 Planifier sa journée.	<ul style="list-style-type: none">• Gestion efficace du temps.• Organisation des dossiers en fonction du cahier de rendez-vous.• Vérification de chaque dossier client et de ses particularités.
5.3 Assurer un suivi auprès de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">• Validation auprès de la cliente ou du client des effets ressentis et du degré de satisfaction au regard de ses attentes.• Invitation à planifier un ou plusieurs rendez-vous.• Suivi des résultats recherchés, s'il y a lieu.

Profession : Massothérapeute		Code CNP : 3236
Compétence 5 (suite) : Accomplir des activités administratives		
Éléments de compétence	Critères particuliers de performance	
5.4 Effectuer les opérations financières courantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la procédure relative à chaque mode de paiement. • Exactitude de la facturation et encaissement de paiement. • Exactitude de la facturation des honoraires à l'employeur, s'il y a lieu. • Production de reçu officiel et complété en entier par le signataire. • Calcul exact des taxes, des acomptes provisionnels et transmission de rapports, s'il y a lieu. • Rigueur dans la tenue des livres et du suivi des revenus et des dépenses. • Gestion efficace du classement et de la disposition des dossiers administratifs. 	
5.5 Promouvoir ses services.	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination du plan de marketing pour la promotion des services offerts. • Gestion efficace d'un site Web et des réseaux sociaux, s'il y a lieu. • Exactitude des renseignements professionnels sur le site Web de son association professionnelle. • Outils de promotion adaptés et personnalisés. 	
5.6 Gérer l'inventaire du matériel et des produits.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion efficace de l'inventaire, du matériel et des produits. • Commande appropriée auprès des fournisseurs du matériel et des produits. 	