



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

**SOINS  
PERSONNELS  
QUÉBEC**



# Analyse de profession pour le métier de massothérapeute

Avril 2015



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

SOINS  
PERSONNELS  
QUÉBEC

Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels  
4146, rue Wellington, bureau 200  
Verdun (Québec) H4G 1V7  
soinspersonnels.com

Les droits de reproduction, de traduction ou d'adaptation de ce document sont réservés à SOINS PERSONNELS QUÉBEC, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, y compris la reproduction par procédé mécanique ou électronique.

ISBN 978-2-923126-52-4

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2015

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

Ce rapport a été réalisé grâce à une aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail.

**Commission  
des partenaires  
du marché du travail**

**Québec** 

Cette analyse de profession a été réalisée en collaboration avec les personnes suivantes :

**Coordonnateur**

*Daniel Bouffard*

Chargé de projet

SOINS PERSONNELS QUÉBEC

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

**Animatrice de l'atelier**

*Carolle Larose*

Consultante en gestion des ressources humaines et formation

**Rédactrice du rapport**

*Mireille Lehoux*

Consultante en formation

**Experte de contenu**

*Jacinthe Brissette*

Massothérapeute

**Spécialiste des risques à la santé et à la sécurité au travail et rédactrice de l'annexe**

*Johanne Prévost*

Conseillère experte en prévention-inspection

Direction générale de la prévention-inspection et du partenariat

Commission de la santé et de la sécurité du travail

**Comité de suivi**

*Édith Larose*

Présidente-directrice générale

Association des Massothérapeutes RITMA

*Martin Vallée*

Président-directeur général

Association professionnelle des massothérapeutes spécialisés du Québec, Mon Réseau Plus

*Suzanne Châtelain*

Conseillère

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS)

Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

*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 souligner la qualité des informations fournies par les personnes consultées et à remercier, de façon particulière, les experts de métier qui ont généreusement accepté de participer à cette analyse de profession. Il s'agit de :

### Experts de métier

---

*Julie Bibeau*  
Coordinatrice  
GEOS Spa Sacacomie  
St-Alexis-des-Monts

*Éloïse Charette*  
Copropriétaire  
Studio 157  
Gatineau

*Sonia Champagne*  
Massothérapeute, TA<sup>1</sup>  
Laval

*Denis Chartier*  
Massothérapeute, TA  
Drummondville

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

*Daniel Comeau*  
Massothérapeute, TA  
Mirabel

*Mariève Gélinau-Laverdure*  
Massothérapeute, TA  
Bromont

*Danièle Hélie*  
Massothérapeute, TA  
Saint-Jérôme

*Nathalie Locas*  
Massothérapeute, TA et salariée  
Repentigny

*Fabienne Modica*  
Massothérapeute, TA  
Montréal

*Diane Paquin*  
Directrice  
Spa-sur-le-Lac  
Mont-Tremblant

*Chantal Pelletier*  
Massothérapeute, TA et salariée  
Saint-Jérôme

*Danielle Pelletier*  
Massothérapeute, TA et salariée  
Québec

*Monique Rouleau*  
Massothérapeute, TA  
Bolton Est

*Liette Tremblay*  
Massothérapeute, TA  
Québec

### Observateurs

---

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

*Suzanne Châtelain*  
Conseillère  
Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle  
Commission des partenaires du marché du travail

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

*Johanne Prévost*  
Conseillère experte en prévention-inspection  
Direction générale de la prévention-inspection et du partenariat  
Commission de la santé et de la sécurité du travail

---

<sup>1</sup> TA signifie travailleur autonome.

# TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	3
TABLE DES MATIÈRES.....	4
GLOSSAIRE.....	5
INTRODUCTION.....	7
<b>1 CARACTÉRISTIQUES SIGNIFICATIVES DE LA PROFESSION .....</b>	<b>8</b>
1.1 Définition de la profession.....	8
1.2 Limites de l'analyse.....	8
1.3 Réglementations et normes.....	9
1.4 Conditions d'exercice .....	9
1.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	10
1.6 Perspectives de carrière.....	11
1.7 Évolution de la profession.....	11
1.8 Références bibliographiques .....	12
<b>2 DESCRIPTION DU TRAVAIL .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tableau des tâches et des opérations .....	14
2.2 Description des opérations et des sous-opérations.....	15
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation.....	22
2.4 Définition des fonctions .....	27
<b>3 DONNÉES QUANTITATIVES SUR LES TÂCHES.....</b>	<b>28</b>
3.1 Occurrence.....	28
3.2 Temps de travail .....	28
3.3 Importance des tâches et difficultés de réalisation .....	29
<b>4 CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS.....</b>	<b>30</b>
4.1 Connaissances.....	30
4.2 Habiletés cognitives, motrices et perceptives .....	33
4.3 Comportements socioaffectifs.....	34
<b>5 NIVEAUX D'EXERCICE .....</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE 1 - RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL .....</b>	<b>36</b>

## **GLOSSAIRE**

### **Analyse d'une profession**

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice de cette profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations; elle est accompagnée des conditions et des exigences de leur réalisation, de même que de l'identification des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs associés.

### **Comportements socioaffectifs**

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

### **Conditions de réalisation de la tâche**

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche. Elles illustrent notamment l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au cours de l'accomplissement de la tâche.

### **Connaissances**

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

### **Exigences de réalisation de la tâche**

Les exigences de réalisation sont celles qui sont établies pour qu'une tâche soit exécutée de façon satisfaisante.

### **Fonction**

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles. Elle est définie par les résultats du travail.

### **Habiletés cognitives**

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

### **Niveaux d'exercice de la profession**

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à divers degrés de complexité dans l'exercice de cette profession.

### **Opérations**

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et qui permettent d'établir comment on peut atteindre un résultat.

### **Plein exercice de la profession**

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

**Profession**

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

**Résultats du travail**

Les résultats du travail sont un produit, un service ou une décision.

**Sous-opérations**

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes, des procédures et des techniques.

**Tâches**

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Dans l'exercice d'une profession, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.



## INTRODUCTION

La présente analyse vise à décrire la profession de massothérapeute. Elle a été réalisée dans le but d'obtenir les renseignements les plus pertinents et exhaustifs possible en ce qui concerne le travail des massothérapeutes.

SOINS PERSONNELS QUÉBEC a convié des spécialistes de la profession à former un atelier d'une durée de deux jours qui s'est tenu les 27 et 28 octobre 2014. Les critères de sélection des personnes ayant participé à l'atelier d'analyse de la profession de massothérapeute étaient les suivants :

- le statut d'emploi : salarié, travailleur autonome et gestionnaire;
- l'exercice du travail : plus de 20 heures par semaine;
- l'expérience de travail : cinq ans ou plus;
- les types de massage : corporels et énergétiques;
- la provenance géographique, les régions administratives : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Laval, Mauricie, Montérégie, Montréal et Outaouais.

Le mandat du groupe formé pour l'analyse d'une profession consistait à :

- établir le contexte d'exercice de la profession;
- spécifier les tâches et les opérations qui la définissent;
- indiquer l'occurrence, le temps de travail, l'importance et la difficulté de ces tâches;
- délimiter les conditions et les exigences de réalisation;
- préciser les habiletés et les comportements nécessaires à l'exécution du travail;
- regrouper les fonctions;
- indiquer, s'il y a lieu, les niveaux d'exercice de la profession.

Le présent rapport reprend chacun de ces points.

Cette analyse a été réalisée en s'appuyant sur les concepts du *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. Il est important de préciser que la description présentée dans ce rapport correspond à celle du plein exercice de la profession. Le rapport a été validé par les personnes ayant participé à l'atelier d'analyse de la profession et par les membres du comité de suivi.

# 1 CARACTÉRISTIQUES SIGNIFICATIVES DE LA PROFESSION

## 1.1 Définition de la profession

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 :

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

Les massothérapeutes conseillent et proposent un plan de traitement à la cliente ou au client. Ils collaborent, au besoin, avec d'autres spécialistes 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'amélioration de la posture, d'étirement de renforcement et de relaxation. Différentes approches structurées de prévention, de détente et de traitement sont utilisées en massothérapie, soit l'approche biomécanique, l'approche énergétique et l'approche psychocorporelle. La massothérapie permet de :

- diminuer le stress et les tensions musculaires;
- favoriser la circulation sanguine et lymphatique, ainsi que le bon fonctionnement des organes vitaux;
- 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 à domicile, 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 comme formateur dans les établissements d'enseignement.

## 1.2 Limites de l'analyse

La profession de massothérapeute correspond au groupe *Massothérapeutes* (3236) de la Classification nationale des professions (CNP). L'appellation d'emploi massothérapeute est généralement utilisée au regard de la prestation des techniques de massage de détente et de massage thérapeutique. Bien qu'il y ait une dimension thérapeutique dans tous les massages, les spécialistes de l'atelier d'analyse précisent qu'un massage thérapeutique traite la douleur ou une blessure. C'est un massage spécifique qui s'inscrit dans un processus de rétablissement.

Dans une situation où les massothérapeutes jugent ou émettent l'hypothèse que la personne a :

- un problème psychologique, ils soulageront les effets négatifs de ce stress par le massage et ils lui suggéreront de s'adresser à des spécialistes tels que les psychologues et les médecins;
- une douleur physique dans une zone qui n'est pas de la responsabilité de leur pratique ou de leur champ de compétences, par exemple un déplacement osseux. Ils lui recommanderont de consulter des spécialistes tels que des médecins, physiothérapeutes, ostéopathes, kinésiologues et chiropraticiens.

À l'occasion, les massothérapeutes demandent à la cliente ou au client un avis médical avant d'effectuer un massage ou dirigent la personne vers une offre de service complémentaire afin d'optimiser le traitement. Il est important de souligner que les massothérapeutes n'interviennent aucunement sur la structure osseuse de la personne, par exemple ils ne font aucune manipulation vertébrale.

Les massothérapeutes peuvent effectuer des massages à des clientèles particulières telles que les femmes enceintes, les bébés, les personnes à mobilité réduite et celles en fin de vie. Lorsque les massages auprès de ces types de clientèle ne sont pas abordés dans la formation de base, les massothérapeutes suivent des cours de perfectionnement avant d'intervenir auprès de ces clientèles spécifiques.

Les fonctions de kinésithérapeutes et d'orthothérapeutes nécessitent une formation supplémentaire ou une spécialisation et elles ne sont pas considérées comme des fonctions au seuil d'entrée sur le marché du travail.

### **1.3 Réglementations et normes**

Au Québec, la profession de massothérapeute n'est pas régie par le Code des professions. Son exercice n'est pas réglementé et le titre de massothérapeute n'est pas réservé. La profession est principalement encadrée par les codes d'éthique et les codes de déontologie des diverses associations professionnelles en massothérapie au Québec. Les codes de déontologie portent, entre autres, sur les devoirs et les obligations envers le public, la clientèle, la profession, le secret professionnel, la disponibilité et la diligence, les dossiers et l'accessibilité, les honoraires professionnels et l'asepsie. Certaines associations procèdent à des inspections professionnelles, aux règlements de plaintes et aux manquements professionnels.

### **1.4 Conditions d'exercice**

Les massothérapeutes travaillent dans un environnement propre et calme généralement composé d'un espace d'accueil, d'une salle de massage fermée et d'une salle d'eau. L'éclairage tamisé de la salle de massage, la propreté, la musique d'ambiance relaxante et la température confortable sont des éléments qui contribuent à favoriser une atmosphère de détente.

Le salaire est lié au nombre de massages offerts et au temps alloué pour la séance de massage (variable entre 30 et 90 minutes). Selon les massothérapeutes participant à l'atelier, le salaire annuel varie entre 25,000 \$ et 30,000 \$ sur la base de 25 à 30 heures de travail par semaine incluant les tâches connexes. On s'entend pour dire que plusieurs massothérapeutes effectuent moins d'heures de travail sur une base hebdomadaire. La profession nécessite une grande flexibilité, car les horaires sont très variables. Les massothérapeutes sont appelés à travailler de jour, de soir et les fins de semaine, en fonction de la disponibilité de leur clientèle.

Les massothérapeutes peuvent effectuer un travail de collaboration ou interagir, entre autres, avec :

- les spécialistes de la santé tels que les physiothérapeutes, les chiropraticiens, les kinésiologues, les médecins et les psychologues;
- les praticiens en médecine douce tels que les kinésithérapeutes, les orthothérapeutes, les acupuncteurs, les ostéopathes et les naturopathes.

La profession comporte des facteurs de stress liés :

- au fait de « bâtir » sa clientèle;
- à la gestion du temps et des imprévus (logistique incluant le temps de préparation);
- à la diversité des besoins;
- à l'obtention des résultats;
- à la satisfaction de la clientèle (fidélisation);
- à l'incertitude financière;
- à l'adaptation aux diverses personnalités de la clientèle;
- au retard de la cliente ou du client à son rendez-vous;

- aux contraintes d'un service offert au domicile de la cliente ou du client (transport, déplacement et installation du matériel);
- à la détermination du temps de massage en fonction des clientèles particulières (par ex. à mobilité réduite);
- aux exigences physiques et aux risques de blessures;
- aux clients non référés (appel pour des services à caractère sexuel, lieu de travail isolé).

Les risques liés à la santé et à la sécurité au travail sont associés aux blessures en lien avec la fréquence des massages, la posture et les gestes répétitifs, aux risques de contagion ou de contamination (rhume, grippe, maladies de la peau), le transport du matériel à domicile dans des lieux parfois difficiles d'accès et en présence d'escaliers. Enfin, les intolérances aux huiles essentielles ont été mentionnées.

Éventuellement, l'annexe 1 décrira, de façon détaillée, les risques associés à l'exercice du travail des massothérapeutes.

## 1.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Lors de l'embauche, les entreprises exigent que les massothérapeutes soient diplômés et membres d'une association en massothérapie. En ce qui a trait à la formation d'entrée sur le marché du travail, les échanges ont été nombreux compte tenu de la variété des formations offertes. En résumé, les exigences des employeurs varient entre 400 et 1000 heures de formation en massothérapie. Les personnes présentes à l'atelier anticipent des exigences accrues concernant la durée de la formation en massothérapie avec l'accroissement de clientèles diversifiées et bien informées, ainsi que le resserrement des critères de remboursement demandés par les assureurs.

Les employeurs recherchent des personnes possédant les aptitudes et les qualités suivantes :

- orienté vers le professionnalisme et la qualité des services à la clientèle;
- capacité d'écoute et capacité de communiquer efficacement;
- entrent et excellentes qualités relationnelles;
- empathie et respect;
- ponctualité et assiduité;
- présentation soignée et bonne hygiène personnelle;
- confiance en soi, assurance et dynamisme;
- polyvalence et maîtrise de techniques de massage;
- discrétion, confidentialité et intégrité;
- autonomie et sens des responsabilités;
- aptitude à travailler en équipe;
- flexibilité et adaptabilité;
- bilinguisme;
- bonne condition physique.

## 1.6 Perspectives de carrière

Les massothérapeutes sont en majorité des travailleurs autonomes. Afin de diversifier leur offre de services, les massothérapeutes peuvent se spécialiser :

- dans une même technique de massage (shiatsu ou suédois);
- par la maîtrise de nouvelles techniques de thérapie corporelle (kinésithérapie ou orthothérapie);
- en fonction de clientèles cibles telles que la clientèle sportive ou l'accompagnement en fin de vie.

Selon leurs champs d'intérêt, les massothérapeutes ayant plusieurs années d'expérience peuvent accéder aux postes d'assistance-gérance, de chef d'équipe ou de département, de coordination ou de direction dans un spa. D'autres massothérapeutes optent pour une carrière de formateur dans un établissement de formation.

## 1.7 Évolution de la profession

En ce qui concerne l'évolution de la profession, les spécialistes de la profession ont mentionné :

- l'ouverture de la clientèle au domaine de la massothérapie entraînant une progression de l'offre des massages sur le marché;
- la demande croissante du massage thérapeutique;
- une clientèle mieux informée qui reconnaît les bénéfices de la massothérapie;
- les formations en massothérapie améliorées et plus complètes;
- l'enseignement de nouvelles notions adaptées à la réalité clinique actuelle;
- plus de reconnaissance de la part des spécialistes de la santé et des thérapeutes;
- l'étendue du spectre des clientèles : femmes enceintes, bébés, enfants, adolescents, clientèles atteintes de cancer, à mobilité réduite, en fin de vie;
- un accroissement des exigences des assureurs;
- l'arrivée ou la progression de nouvelles techniques de massage, par ex. la technique TNC (Technique Neuro Cutanée) et le massage traditionnel Hawaïen (Lomi Lomi);
- les massothérapeutes développent leur créneau en privilégiant certaines approches de massage ou en ciblant des clientèles;
- les difficultés d'accès et les lacunes du système de santé apportent une nouvelle clientèle en massothérapie et en médecine douce;
- les personnes immigrantes arrivent avec de nouvelles approches et amènent une vision différente et novatrice de la pratique.

La formation continue et les perfectionnements sont nécessaires en massothérapie afin de répondre aux changements et aux nouvelles exigences du marché. Les formations sont offertes par les différentes associations en massothérapie, les écoles de massothérapie, les fournisseurs de services et les employeurs (ex. spa).

Les massothérapeutes soulignent que les coûts de formation et les congés sans solde requis pour y participer ont souvent un impact négatif sur leurs revenus. La participation à des formations est appréciée et contribue également au réseautage et à la motivation dans sa pratique.

## 1.8 Références bibliographiques

Les ouvrages utilisés pour la rédaction de ce chapitre sont <sup>2</sup>:

EMPLOI-QUÉBEC, Information sur le marché du travail [www.imt.emploi.quebec.net].

INFO CARRIÈRE, Consortium canadien des carrières [www.carriereccc.org].

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Étude préliminaire portant sur les fonctions de travail liées au massage et aux soins du corps*, 2000.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA, Classification nationale des professions 2011 (CNP) [www5.hrsdc.gc.ca].

SOINS PERSONNELS QUÉBEC, *Étude de pertinence pour une éventuelle norme professionnelle en massothérapie*, 2014.

SOINS PERSONNELS QUÉBEC et LÉGER MARKETING, *Sondage sur la pratique de la massothérapie au Québec*, 2010.

SOINS PERSONNELS QUÉBEC et ÉDU CONSEIL, *L'exercice de la massothérapie au Québec - Résultats d'une étude diagnostique*, 2008.

SOINS PERSONNELS QUÉBEC et ÉDU CONSEIL, *Analyse de la profession : Massothérapeute au Québec*, 2006.

---

<sup>2</sup> Les descriptions de postes reçues de membres du comité de suivi ont également été prises en considération.

## 2 DESCRIPTION DU TRAVAIL

Les spécialistes de la profession ont analysé les tâches des massothérapeutes et précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des massothérapeutes.

Les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la profession ont décrit les tâches et les opérations qu'elles effectuent dans leur milieu de travail. Le tableau qui figure à la section 2.1 est le fruit d'un consensus de l'ensemble du groupe. Les tâches sont numérotées de 1 à 4 dans l'axe vertical du tableau. Les opérations sont également numérotées dans l'axe horizontal du tableau. Elles renvoient la plupart du temps à la séquence d'exécution de la tâche.

On trouvera à la section 2.2, de l'information supplémentaire concernant les sous-opérations (actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer le travail de façon détaillée).

Voici les quatre principales tâches exercées par les massothérapeutes :

- Tâche 1 Effectuer une consultation.
- Tâche 2 Réaliser un massage.
- Tâche 3 Interagir avec les spécialistes de la santé<sup>3</sup>, à l'optimisation du traitement de la cliente ou du client.
- Tâche 4 Accomplir des activités administratives ou de gestion.

---

<sup>3</sup> L'expression « spécialistes de la santé » inclut les membres des ordres professionnels du secteur de la santé (ex. : médecins, physiothérapeutes, etc.) et les praticiens en médecine douce (ex. : ostéopathes, kinésithérapeutes, orthothérapeutes, naturopathes, etc.).

## 2.1 Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1 EFFECTUER UNE CONSULTATION	1.1 Accueillir la cliente ou le client.	1.2 Prendre en considération les attentes de la cliente ou du client.	1.3 Recueillir les antécédents médicaux par un bilan de santé.	1.4 Établir un plan de traitement.
2 RÉALISER UN MASSAGE	2.1 Préparer la salle de massage.	2.2 Prendre connaissance du dossier.	2.3 Accueillir la cliente ou le client.	2.4 Procéder à l'installation de la cliente ou du client.
	2.5 Appliquer les techniques de massage.	2.6 Finaliser la séance.	2.7 Communiquer ses observations.	2.8 Planifier le prochain rendez-vous, s'il y a lieu.
	2.9 Compléter le dossier.	2.10 Entretien de l'aire de travail.		
3 INTERAGIR AVEC LES SPÉCIALISTES DE LA SANTÉ, À L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DE LA CLIENTE OU DU CLIENT	3.1 Prendre en considération les antécédents de santé de la cliente ou du client.	3.2 Proposer des solutions pour l'atteinte des objectifs de soins.	3.3 Contribuer au suivi des interventions.	
4 ACCOMPLIR DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES OU DE GESTION	4.1 Prendre les rendez-vous.	4.2 Planifier sa journée de travail.	4.3 Assurer un suivi auprès de la clientèle.	4.4 Effectuer des opérations financières courantes.
	4.5 Promouvoir ses services.	4.6 Gérer l'inventaire du matériel et des produits.		



## 2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations des opérations de chaque tâche afin de fournir un complément d'information<sup>4</sup>.

### TÂCHE 1 : EFFECTUER UNE CONSULTATION

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
1.1 Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer du libre accès à la clinique ou au local.</li><li>• Saluer la cliente ou le client et se présenter.</li><li>• Indiquer à la cliente ou au client les aires communes.</li><li>• Accompagner la personne vers la salle de massage.</li></ul>
1.2 Prendre en considération les attentes de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écouter les besoins et les attentes de la cliente ou du client.</li><li>• Valider ses besoins et ses attentes.</li><li>• Considérer l'état général de la cliente ou du client en relation avec ses besoins.</li></ul>
1.3 Recueillir les antécédents médicaux par un bilan de santé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire remplir le questionnaire de santé.</li><li>• Prendre connaissance des informations inscrites dans le questionnaire.</li><li>• S'assurer que le questionnaire de santé est complet et signé.</li><li>• Approfondir les informations du questionnaire avec la cliente ou le client.</li><li>• Vérifier et communiquer les contre-indications, s'il y a lieu.</li><li>• Référer la cliente ou le client à un spécialiste, s'il y a lieu.</li><li>• Consigner les données du bilan de santé au dossier client.</li></ul>
1.4 Établir un plan de traitement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déterminer les objectifs en fonction des résultats attendus.</li><li>• Choisir des techniques de massage appropriées.</li><li>• Délimiter les zones à traiter.</li><li>• Planifier le déroulement de la séance.</li><li>• Évaluer la durée du temps alloué à chaque partie du corps.</li><li>• Informer la cliente ou le client du déroulement de la séance et des techniques privilégiées.</li></ul>

<sup>4</sup> L'ordre des opérations et des sous-opérations peut varier selon l'organisation du travail. La liste des sous-opérations est un aperçu des activités effectuées et elle n'est pas exhaustive.

## TÂCHE 2 : RÉALISER UN MASSAGE

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
2.1 Préparer la salle de massage.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Favoriser un environnement de détente et d'intimité :<ul style="list-style-type: none"><li>- lumière tamisée;</li><li>- température ambiante adéquate;</li><li>- musique relaxante;</li><li>- odeur apaisante.</li></ul></li><li>• S'assurer de la disponibilité du matériel nécessaire au massage.</li><li>• Placer le matériel de manière ordonnée et accessible.</li><li>• Installer la literie.</li><li>• Vérifier la propreté du matériel et de la salle de massage.</li></ul>
2.2 Prendre connaissance du dossier.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sortir le dossier de la cliente ou du client.</li><li>• Consulter les notes antérieures.</li></ul>
2.3 Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Souhaiter la bienvenue à la cliente ou au client et se présenter.</li><li>• Indiquer à la cliente ou au client les aires communes.</li><li>• S'assurer du libre accès à la salle de massage.</li><li>• Accompagner la cliente ou le client vers la salle de massage.</li></ul>
2.4 Procéder à l'installation de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expliquer à la cliente ou au client la façon de se placer sur la table de massage, sur la chaise de massage ou sur le tapis.</li><li>• Ajuster la hauteur de la table de massage, s'il y a lieu.</li><li>• Placer les coussins adaptés à la condition de la cliente ou du client.</li><li>• Utiliser les accessoires nécessaires au traitement (ex. compresses chaudes ou froides).</li><li>• Vérifier le confort de la cliente ou du client.</li></ul>

## TÂCHE 2 : RÉALISER UN MASSAGE (suite)

### 2.5 Appliquer les techniques de massage.

- Prendre contact avec la cliente ou le client par le toucher.
- Découvrir le segment à masser.
- Draper la cliente ou au client pour son confort et son intimité.
- Utiliser les produits de massage spécifiques au traitement.
- Effectuer les manœuvres selon le plan de traitement.
- Vérifier si la pression des manœuvres convient à la cliente ou au client.
- Ajuster le déroulement du massage afin d'optimiser le temps alloué.
- Être à l'affût des signes d'inconfort et corriger la situation (environnement, pression, positionnement, etc.).

### 2.6 Finaliser la séance.

- Aviser la cliente ou le client de la fin de la séance.
- Guider la cliente ou le client pour un retour à la réalité en douceur.
- Prévoir un temps de repos.
- Donner les consignes relatives au temps alloué afin de se rhabiller et de sortir de la salle.
- Vérifier la satisfaction de la cliente ou du client.

### 2.7 Communiquer ses observations.

- Résumer le massage effectué.
- Répondre aux questions de la cliente ou du client, s'il y a lieu.
- Recommander des exercices, des étirements ou des changements de posture.
- Encourager les bonnes habitudes de vie.
- Référer à un spécialiste au besoin.

### 2.8 Planifier le prochain rendez-vous.

- Consulter son agenda.
- Vérifier les disponibilités de la cliente ou du client.
- Proposer un prochain rendez-vous selon le plan de traitement de la cliente ou du client.

## TÂCHE 2 : RÉALISER UN MASSAGE (suite)

### 2.9 Compléter le dossier.

- Noter ses observations.
- Résumer les techniques utilisées lors de la séance de massage.
- Décrire les particularités ayant contribué au confort de la cliente ou du client.
- Consigner les références ou les conseils donnés à la cliente ou au client.
- Noter les commentaires de la cliente ou du client.

### 2.10 Entretien de l'aire de travail.

- Entre chaque massage :
  - changer la literie;
  - désinfecter les surfaces;
  - assainir et ranger le matériel et les équipements;
  - replacer les accessoires.
- Laver et ranger la literie.
- Maintenir l'aire de travail et les lieux communs dans un état de propreté irréprochable.

## *Précisions sur les types de clientèle et leurs particularités*

### **Les femmes enceintes**

Par prudence, plusieurs massothérapeutes ne réalisent pas de massage avant le troisième mois de grossesse. Les femmes enceintes diagnostiquées à haut risque ne doivent pas recevoir de massage. Par ailleurs, les femmes enceintes en bonne santé peuvent bénéficier avantageusement de la massothérapie. Il faut toutefois prendre certaines précautions. Les participantes et les participants mentionnent qu'il faut éviter :

- les tables et les coussins chauffants;
- les percussions dues au risque de complication<sup>5</sup>;
- le massage abdominal profond;
- les points de pression en lien avec le système de reproduction;
- les points réflexes et les points d'acupuncture qui pourraient être déclencheurs d'effets indésirables.

La vigilance est de mise au regard de tout signe d'inconfort de la cliente. Une femme enceinte ne peut supporter la position allongée sur le ventre sans dispositif précis de coussins ou de table ajustée. Outre la position sur le côté, la majorité du massage se fait en position couchée sur le dos avec une légère inclinaison vers la gauche, surtout à partir du troisième trimestre. Il est important d'utiliser des huiles de massage neutres, sans ajout d'huiles essentielles, car elles peuvent provoquer des effets indésirables.

---

<sup>5</sup> Les percussions sont des coups secs, rythmés, rapides et alternatifs.

## Les bébés (0-1 an)

On souligne le rôle d'éducation ou d'accompagnement aux parents par une démonstration du massage et une transmission de consignes. La durée du massage est beaucoup plus courte, les manœuvres sont moins profondes. Le thérapeute doit s'adapter rapidement aux gestes et à l'humeur du bébé pour réaliser sa séance de massage.

## Les enfants (jusqu'à 14 ans)

L'accompagnement obligatoire des parents fait partie des règles d'éthique. C'est souvent la première fois qu'un enfant est touché par une personne ne faisant pas partie de la famille. Les massothérapeutes utilisent une approche ludique et créative afin d'expliquer le déroulement de la séance de massage. Quelques précautions s'imposent :

- les tissus mous de l'enfant répondent mieux, donc les manœuvres ne doivent pas être aussi intenses et profondes que l'adulte;
- les enfants sont aussi plus chatouilleux, on doit distinguer douleur, inconfort et chatouille.

## Les personnes :

- **À mobilité réduite**, nécessitent une attention à l'accessibilité de lieux et de l'accompagnement lors de l'installation de la cliente ou du client. Une participante mentionne qu'il est parfois nécessaire de faire appel à des collègues afin de procéder à l'installation sécuritaire et la mobilisation de la personne.
- **En phase terminale ou aux soins palliatifs**, requièrent un massage en douceur dans un objectif d'apaisement. On souligne l'importance de porter une attention aux douleurs. La communication avec l'équipe multidisciplinaire est importante afin de connaître les contre-indications possibles. On précise que la notion de consentement se fait verbalement.
- **Aux soins intensifs**, bénéficient d'une intervention par des massothérapeutes en collaboration avec l'équipe multidisciplinaire. Un plan de traitement est approuvé en équipe et un suivi est fait régulièrement.
- **Âgées**, présentent des conditions physiques variables. Il est possible qu'un accompagnement de proximité soit nécessaire lors de l'installation de la cliente ou du client sur la table de massage. On porte également attention à l'accessibilité des lieux. Il est important de recueillir minutieusement les antécédents médicaux et de revoir fréquemment l'état de santé du sujet âgé. On ajoute que la peau se fragilise et doit être manipulée avec soin.

## Les athlètes de haut niveau :

Lors d'une préparation à un événement sportif ou lors de la récupération de l'athlète après un événement, les massothérapeutes appliquent des techniques de massage qui sollicitent des segments précis du corps et des mobilisations<sup>6</sup> adaptées à cette clientèle.

---

<sup>6</sup> Les mobilisations comprennent tous les mouvements effectués volontairement par le thérapeute sur un client « passif » relâché.

**TÂCHE 3 : INTERAGIR AVEC LES SPÉCIALISTES DE LA SANTÉ, À L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DE LA CLIENTE OU DU CLIENT**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.1 Prendre en considération les antécédents de santé de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter les notes du spécialiste, s'il y a lieu.</li><li>• Inscrire au dossier client les médicaments, s'il y a lieu.</li></ul>
3.2 Proposer des solutions pour l'atteinte des objectifs de soins.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévoir un temps de discussion avec le spécialiste.</li><li>• Échanger sur les possibilités de traitement.</li><li>• Participer à l'établissement d'un plan de traitement.</li></ul>
3.3 Contribuer au suivi des interventions.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer verbalement ou par écrit ses observations si requises.</li><li>• Obtenir une rétroaction de la cliente ou du client à la suite de sa rencontre avec le ou les spécialistes.</li><li>• Joindre ses notes au dossier client.</li><li>• Prévoir, au besoin, une rencontre d'équipe.</li><li>• Participer à la rédaction de rapports, s'il y a lieu.</li></ul>

## TÂCHE 4 : EFFECTUER DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES OU DE GESTION

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
4.1 Prendre les rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre les appels.</li><li>• Questionner la cliente ou le client sur ses besoins (type et durée du massage).</li><li>• Renseigner la cliente ou le client sur les tarifs, les modalités de paiement et la politique d'annulation.</li><li>• Vérifier d'où provient la référence.</li><li>• Répondre aux questions pouvant informer la cliente ou le client.</li></ul>
4.2 Planifier sa journée de travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sortir les dossiers.</li><li>• Consulter et mettre à jour le dossier client.</li><li>• S'assurer de l'aspect professionnel et de la sécurité des lieux.</li></ul>
4.3 Assurer un suivi auprès de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmer les rendez-vous.</li><li>• S'informer auprès de la cliente ou du client des effets ressentis.</li></ul>
4.4 Effectuer des opérations financières courantes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procéder à la facturation et encaisser le paiement.</li><li>• Remettre un reçu.</li><li>• Effectuer les dépôts.</li><li>• Comptabiliser les dépenses et les revenus.</li><li>• Calculer les taxes, les acomptes provisionnels et transmettre les rapports, s'il y a lieu.</li><li>• Facturer les honoraires à l'employeur, s'il y a lieu.</li></ul>
4.5 Promouvoir ses services.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifier ses promotions.</li><li>• Gérer le site Web et les réseaux sociaux, s'il y a lieu.</li><li>• Adresser des cartes de souhaits ou des invitations à divers événements.</li><li>• Établir un programme de fidélité.</li><li>• Distribuer des cartes professionnelles et dépliants.</li></ul>
4.6 Gérer l'inventaire du matériel et des produits.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenir à jour l'inventaire du matériel et des produits.</li><li>• Évaluer les quantités de matériel nécessaire.</li><li>• Commander auprès des fournisseurs le matériel (litterie, huiles, papeterie, etc.).</li></ul>

## 2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation illustrent, entre autres, l'environnement de travail, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont établies pour qu'une tâche soit accomplie de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail. Les travaux ont été effectués en sous-groupes.

### TÂCHE 1 : EFFECTUER UNE CONSULTATION

<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b>	<b>EXIGENCES DE RÉALISATION</b>
<p><i>Travail effectué :</i> Seul, avec la cliente ou le client, sans supervision.</p> <p><i>Aspects dont on doit tenir compte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le questionnaire de santé.</li> <li>- Le dossier client.</li> <li>- Les documents reçus d'autres intervenants.</li> <li>- Les contre-indications liées à l'état de santé de la cliente ou du client, s'il y a lieu.</li> </ul> <p><i>Références :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les manuels d'anatomie.</li> <li>- Les planches anatomiques.</li> <li>- Les navigateurs de recherche.</li> <li>- Le code de déontologie.</li> </ul> <p><i>À l'aide :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un ordinateur (tablette), de périphériques.</li> <li>- De meubles (bureau, chaise, filière, etc.).</li> <li>- De papeterie.</li> </ul> <p><i>Facteurs de stress :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer d'avoir recueilli toute l'information.</li> <li>- Bien établir le plan de traitement.</li> <li>- Encadrer la démarche dans un temps raisonnable.</li> <li>- Répondre aux exigences de la cliente ou du client.</li> </ul>	<p><i>Critères d'un travail de qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil chaleureux.</li> <li>• Orienté vers le service à la clientèle.</li> <li>• Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.</li> <li>• Efficience de la consultation.</li> <li>• Établissement d'une hypothèse thérapeutique.</li> <li>• Évaluation juste des besoins quant à la proposition de la ou des techniques de massage requis.</li> <li>• Plan de traitement efficace.</li> <li>• Écoute active.</li> <li>• Empathie.</li> <li>• Entregent.</li> <li>• Amabilité et positivisme.</li> <li>• Assurance et confiance en soi.</li> <li>• Intelligence émotionnelle.</li> <li>• Sens de la déduction.</li> <li>• Capacité de développer une relation de confiance.</li> <li>• Rédaction claire et concise des informations.</li> <li>• Reconnaissance de son champ de compétences et recommandations à la cliente ou au client à d'autres spécialistes en santé, s'il y a lieu.</li> <li>• Respect du code de déontologie.</li> <li>• Respect du temps alloué.</li> </ul>



## TÂCHE 2 : RÉALISER UN MASSAGE

<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b>	<b>EXIGENCES DE RÉALISATION</b>
<p><i>Travail effectué :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seul ou en duo, sans supervision.</li> </ul> <p><i>Aspects dont on doit tenir compte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les politiques de l'entreprise.</li> <li>- Les consignes de l'employeur, s'il y a lieu.</li> <li>- Le code de déontologie.</li> <li>- L'intégrité physique et psychologique de la cliente ou du client.</li> <li>- L'intimité de la cliente ou du client.</li> <li>- Les règles d'hygiène et la propreté de l'aire de travail.</li> </ul> <p><i>Références :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les manuels d'anatomie, de physiologie, de pathologie.</li> <li>- Les manuels de référence cliniques.</li> <li>- Les documents techniques.</li> <li>- Le Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques.</li> <li>- Les sites des associations professionnelles, des écoles.</li> <li>- Le cahier de rendez-vous.</li> <li>- Les dossiers clients.</li> </ul> <p><b>À l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Table de massage, appui-tête anatomique, chaise de massage, tapis de sol, cadran ou horloge, serviettes, matériel chauffant, literie (drap contour, drap plat, couverture, tête), futon, traversins, coussins, ballotins, oreillers, oreillers de corps, chaisières, ceintures de massage, chauffe-huile, diffuseur.</li> <li>- Salle d'eau et commodités accessibles.</li> <li>- Masques et doigts en latex.</li> <li>- Compresse et micro-ondes.</li> <li>- Pierres chaudes et réchaud, coquillages, bambous.</li> </ul>	<p><i>Critères d'un travail de qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Diminution de la douleur, des tensions et des effets du stress.</li> <li>• Amélioration de la condition de la cliente ou du client.</li> <li>• Sens de l'écoute et empathie.</li> <li>• Désir d'approfondir la source du problème.</li> <li>• Fluidité dans le déroulement de la séance de massage.</li> <li>• Efficacité du traitement à l'intérieur du temps planifié.</li> <li>• Attention au langage corporel de la cliente ou du client.</li> <li>• Capacité d'adaptation des manœuvres de massage aux réactions de la cliente ou du client.</li> <li>• Vérification efficace du degré de confort de la cliente ou du client.</li> <li>• Respect de la cliente ou du client.</li> <li>• Qualité du toucher (toucher enveloppant et manœuvres appropriées.)</li> <li>• Langage soigné.</li> <li>• Capacité de vulgariser les informations.</li> <li>• Explication claire et précise de certaines manœuvres et obtention de la collaboration de la cliente ou du client pour une exécution sécuritaire.</li> <li>• Pertinence des renseignements consignés au dossier client.</li> <li>• Tenue du dossier, concis, complet et lisible.</li> <li>• Propreté des documents.</li> <li>• Entregent.</li> <li>• Respect de ses limites.</li> <li>• Esprit d'équipe.</li> <li>• Créativité.</li> <li>• Polyvalence.</li> <li>• Adaptabilité et proaction.</li> <li>• Ponctualité.</li> <li>• Discrétion et neutralité.</li> <li>• Passion de son métier.</li> <li>• Patience et dévouement.</li> <li>• Éthique professionnelle.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits de massage : baumes, gel de massage, beurre de karité, crèmes, huiles végétales, huiles essentielles, rubéfiants<sup>7</sup>.</li> <li>- Produits désinfectants.</li> <li>- Vibromasseurs, hydrocollateurs<sup>8</sup>, pinces à cheveux, bandeaux, peignoir.</li> <li>- Lampes tamisées et chandelles.</li> <li>- Ameublement : ordinateur, système de son, chaise, bureau, crochet ou patère, tapis, tabouret, marchepied, vide-poche, ventilateur.</li> </ul> <p><i>Risque en matière de santé et sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- lombalgie, cervicalgie, tendinite, bursite et épicondylite, tunnel carpien;</li> <li>- contamination virale ou bactérienne;</li> <li>- douleurs ou varices aux jambes;</li> <li>- vulnérabilité au point de vue affectif, psychologique ou sexuel.</li> </ul> </li> <li>- Ces risques peuvent être causés dans les situations telles que les mouvements répétitifs, l'aide à la mobilisation d'une personne, le transport de matériel lourd à domicile, l'ergonomie déficiente et les mauvaises postures.</li> </ul> <p><i>Facteurs de stress :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les attentes de la cliente ou du client.</li> <li>- Les retards ou les annulations de rendez-vous.</li> <li>- Le respect du temps alloué au massage.</li> <li>- L'attente ou le dépassement des objectifs de la cliente ou du client.</li> <li>- Les clients non référés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne condition physique et mentale.</li> <li>• Respect des règles d'hygiène personnelle.</li> <li>• Propreté des lieux (hygiène et désinfection des surfaces).</li> <li>• Respect des règles de santé et de sécurité au travail.</li> </ul>
--	---

<sup>7</sup> Un rubéfiant est une substance analgésique pour application externe seulement.

<sup>8</sup> Les hydrocollateurs sont des unités chauffantes en acier inoxydable qui garantissent un approvisionnement constant de la température exacte pour les enveloppements chauds.

**TÂCHE 3 : INTERAGIR AVEC LES SPÉCIALISTES DE LA SANTÉ, À L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DE LA CLIENTE OU DU CLIENT**

<b>CONDITIONS DE RÉALISATION</b>	<b>EXIGENCES DE RÉALISATION</b>
<p><i>Travail effectué :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En équipe avec la supervision du ou des spécialistes.</li> </ul> <p><i>Aspects dont on doit tenir compte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les consignes.</li> <li>- Le champ d'expertise des spécialistes et leurs techniques.</li> <li>- Le code de déontologie.</li> </ul> <p><i>Références :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le dossier client.</li> <li>- Le ou les bilans de santé des professionnels membre de l'équipe.</li> <li>- Les notes manuscrites.</li> <li>- Les livres d'anatomie.</li> </ul> <p><i>À l'aide de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone.</li> <li>- Ordinateur et périphériques.</li> <li>- Feuilles d'annotation.</li> </ul> <p><i>Facteurs de stress :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le risque d'une mauvaise interprétation des informations reçues.</li> <li>- L'utilisation de la bonne terminologie.</li> <li>- Les délais de réponse du spécialiste.</li> </ul>	<p><i>Critères d'un travail de qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation du plan de traitement.</li> <li>• Sens des relations interpersonnelles.</li> <li>• Respect de l'échéancier.</li> <li>• Matériel fonctionnel et accessible pour la transmission de données</li> <li>• Esprit d'analyse.</li> <li>• Communication claire et efficace.</li> <li>• Bonne compréhension du vocabulaire utilisé par le ou les spécialistes.</li> <li>• Suivi de qualité.</li> <li>• Pertinence des renseignements consignés au dossier client.</li> <li>• Sens de l'écoute.</li> <li>• Disponibilité.</li> <li>• Esprit d'équipe.</li> </ul>

## TÂCHE 4 : ACCOMPLIR DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES OU DE GESTION

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<p><i>Travail effectué :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seul pour le travail autonome.</li> <li>- Seul, en équipe ou sous supervision.</li> </ul> <p><i>Aspects dont on doit tenir compte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les échéanciers.</li> <li>- Les règles de comptabilité.</li> <li>- L'assurance erreurs et omissions (responsabilité professionnelle).</li> <li>- L'assurance responsabilité civile.</li> <li>- Les Lois provinciales et fédérales.</li> </ul> <p><i>Références :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents techniques.</li> <li>- Les formulaires à partir de sites Internet.</li> <li>- Les guides en vue de remplir la TPS et la TVQ ou les acomptes provisionnels.</li> </ul> <p><i>À l'aide de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone.</li> <li>- Ordinateur et périphériques.</li> <li>- Caisse enregistreuse (s'il y a lieu).</li> <li>- Calculatrice.</li> <li>- Logiciels de la suite Microsoft Office.</li> <li>- Fournitures de bureau et papeterie (classeur à anneaux, séparateur, papier, crayons, stylos, livre de facture, de reçus, dépliants, affiches, etc.).</li> </ul> <p><i>Facteurs de stress :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des liquidités.</li> <li>- Le respect des échéanciers.</li> <li>- Le manque de connaissances en gestion.</li> </ul>	<p><i>Critères d'un travail de qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prépondérance du service à la clientèle.</li> <li>• Sens de l'organisation et des responsabilités.</li> <li>• Sens de l'écoute lors de la prise de rendez-vous ou de relance téléphonique.</li> <li>• Respect des échéanciers.</li> <li>• Capacité à gérer les priorités.</li> <li>• Qualité des décisions prises.</li> <li>• Gestion efficace de l'inventaire.</li> <li>• Rapidité et efficacité.</li> <li>• Rédaction sans fautes d'orthographe.</li> <li>• Correspondance exacte entre les factures et les sommes encaissées.</li> <li>• Production d'un reçu officiel et complété en entier par le signataire.</li> <li>• Rigueur dans la tenue des livres du suivi des revenus et des dépenses.</li> <li>• Politesse.</li> <li>• Débrouillardise.</li> <li>• Honnêteté.</li> <li>• Absence d'erreur de calcul.</li> </ul>

## 2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles. Elle est définie par les résultats du travail. Pour la profession de massothérapeute, les fonctions sont présentées ci-dessous.

Une fonction liée au rôle-conseil et regroupant les tâches suivantes :

1. Effectuer une consultation.
3. Interagir avec les spécialistes de la santé, à l'optimisation du traitement de la cliente ou du client.

Une fonction liée à l'exécution de techniques de massage :

2. Réaliser un massage.

Une fonction liée à l'administration de services :

4. Accomplir des activités administratives ou de gestion.

### 3 DONNÉES QUANTITATIVES SUR LES TÂCHES

#### 3.1 Occurrence

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches. Il importe de souligner que les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage des massothérapeutes qui exercent cette tâche. Les personnes présentes à l'atelier ont répondu à la question : « *Dans votre milieu de travail, quel est le pourcentage de massothérapeutes qui effectuent chacune des tâches décrites lors de l'atelier d'analyse?* »

1	Effectuer une consultation	100 %
2	Réaliser un massage	100 %
3	Interagir avec les spécialistes de la santé à l'optimisation du traitement de la cliente ou du client	68 %
4	Accomplir des activités administratives ou de gestion	89 %

#### 3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période d'une semaine.

Les personnes présentes ont répondu à la question : « *Quel est le pourcentage de temps de travail que vous consacrez à chacune des tâches, sur une base hebdomadaire ? (la répartition du pourcentage doit totaliser 100 %).* »

1	Effectuer une consultation	14 %
2	Réaliser un massage	63 %
3	Interagir avec les spécialistes de la santé à l'optimisation du traitement de la cliente ou du client	6 %
4	Accomplir des activités administratives ou de gestion	17 %

### 3.3 Importance des tâches et difficultés de réalisation

L'importance d'une tâche est évaluée à l'aide de l'échelle suivante :

1. *Très peu importante* : Une exécution moins réussie de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, les coûts, la santé et la sécurité, etc.
2. *Peu importante* : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait s'avérer assez coûteuse ou dangereuse ou mener à l'obtention d'un résultat médiocre.
3. *Importante* : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.
4. *Très importante* : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en termes de coûts, de sécurité, etc.

La difficulté de réalisation d'une tâche est évaluée à l'aide de l'échelle suivante :

1. *Très facile* : La tâche comporte peu de risques d'erreur; elle ne demande pas d'effort physique ou intellectuel particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
2. *Facile* : La tâche comporte quelques risques d'erreur; elle demande un effort physique ou intellectuel minime.
3. *Difficile* : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou intellectuel. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
4. *Très difficile* : La tâche comporte un risque élevé d'erreur; elle demande un effort physique ou intellectuel appréciable. La tâche compte parmi les plus difficiles de la profession.

Ces données, présentées dans le tableau qui suit, sont des moyennes des résultats des spécialistes ayant participé à l'analyse de profession.

Tâches		Importance	Difficulté
1	Effectuer une consultation	3,4	2,0
2	Réaliser un massage	3,8	2,7
3	Interagir avec les spécialistes de la santé à l'optimisation du traitement de la cliente ou du client	2,9	2,0
4	Accomplir des activités administratives ou de gestion	3,0	2,2

## 4 CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS

L'analyse de profession a permis de préciser les connaissances, les habiletés et les comportements socioaffectifs nécessaires à l'accomplissement du travail des massothérapeutes. Ces éléments sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables à une variété de tâches et de situations.

Les sections suivantes présentent les connaissances, les habiletés et les comportements socioaffectifs qui, selon les spécialistes ayant participé à l'analyse de profession, sont considérés comme essentiels à l'exécution du travail.

### 4.1 Connaissances

#### *Le domaine de la massothérapie*

La connaissance approfondie des approches et des techniques en massothérapie, de même que des produits utilisés est à la base de la pratique en massothérapie. Dans une optique de protection et d'efficacité, les massothérapeutes connaissent les règles d'installation adéquates de la cliente ou du client de manière sécuritaire, de même que les postures de travail ergonomiques.

Les massothérapeutes sont en mesure de mettre en contexte le domaine de la massothérapie au regard des champs d'intervention en médecine conventionnelle et en médecine douce. Ils établissent une relation de confiance avec ces intervenants.

#### *La biologie humaine*

Les massothérapeutes possèdent des connaissances en biologie, notamment des notions relatives à l'anatomie, à la physiologie et aux différents systèmes du corps humain tels que le système musculo-squelettique et myofascial (chaîne musculaire, fibres, étirements, contractions, insertions/attaches, assouplissement, renforcement), le système tégumentaire, le système respiratoire, le système endocrinien, le système circulatoire sanguin et lymphatique, le système digestif, le système reproducteur, le système nerveux central, périphérique et autonome. Les massothérapeutes sont en mesure de comprendre les mécanismes intervenant dans la douleur, la réaction inflammatoire, la dysfonction myofascial, le stress ainsi que leur relation avec le système nerveux et en conséquence obtenir une efficacité thérapeutique accrue. Des notions de pathologie de chaque système en relation avec les indications et les contre-indications (cas d'arthrite, d'inflammation, etc.) sont nécessaires dans l'exercice de leur travail. Il est aussi important de connaître les actes réservés des spécialistes du réseau de la santé.

Ces connaissances permettent, entre autres, de :

- agir efficacement, localement ou globalement, en fonction des besoins de la cliente ou du client;
- reconnaître les lésions cutanées les plus courantes et identifier les inflammations;
- reconnaître les risques de contagion;
- juger des limites de la profession de massothérapeute au regard de sa pratique et de recommander, au besoin, une autre ressource professionnelle à la cliente ou au client;
- expliquer les différentes dimensions des approches ou des techniques de massage;
- vulgariser l'information afin d'expliquer des pathologies et des dysfonctionnements;
- atteindre les objectifs du plan de traitement;
- interpréter des notes ou des rapports médicaux;
- comprendre et expliquer les mécanismes du stress sur l'organisme.



## ***L'informatique***

Les massothérapeutes utilisent les logiciels de la suite Microsoft Office ou autres logiciels de traitement de texte et les navigateurs de recherche sur Internet. Ces outils informatiques servent à communiquer, à rédiger des notes et des rapports, à rechercher et à transmettre de l'information. Un participant mentionne les notions de la communication Web afin d'entretenir et de gérer son site Internet.

La maîtrise d'un logiciel d'anatomie sert, par exemple, à présenter à la cliente ou au client une illustration de la zone à traiter. Les massothérapeutes, à leur compte, peuvent se servir des logiciels de facturation et de comptabilité.

## ***La réglementation et le code de déontologie***

Les massothérapeutes connaissent et tiennent compte des cadres réglementaires et des exigences du code de déontologie de leur association professionnelle en massothérapie, ce qui leur permet :

- de délimiter les champs d'action et les actes réservés des spécialistes qui exercent des professions en lien avec leur pratique professionnelle;
- de diriger la cliente ou le client vers des spécialistes de la santé lorsque la situation s'y prête;
- de respecter chaque critère du code de déontologie portant, entre autres, sur les devoirs et les obligations envers le public, la clientèle, la profession, le secret professionnel, les dossiers et l'accessibilité, les honoraires professionnels et l'asepsie.

Les membres du groupe mentionnent le droit de refuser, entre autres :

- d'effectuer un massage lorsque l'on pressent que la personne demande un service lié à la sexualité;
- d'effectuer un massage à une personne intoxiquée par l'alcool ou la drogue;
- de produire une fausse déclaration.

## ***Les communications et les relations humaines***

Les massothérapeutes reçoivent des clientes et des clients qui peuvent manifester, entre autres, de l'inquiétude, du stress ou de l'inconfort. Ces situations amènent les massothérapeutes à décoder les attitudes non verbales ou le langage psychocorporel. Ils doivent être en mesure de les apaiser, de les sécuriser et d'utiliser des techniques d'approche ou de relation aidante.

L'exercice du travail nécessite une écoute active et la maîtrise des techniques de base en communication (ex. la reformulation). On souligne l'importance des habiletés en relations interpersonnelles et la capacité à établir une relation de confiance avec les clientes, les clients et les membres d'une équipe de travail. À l'occasion, les massothérapeutes sont appelés à transmettre de l'information et à rédiger des notes, des rapports ou de la correspondance. Les massothérapeutes doivent connaître les termes anatomiques et la terminologie médicale (incluant les signes, les symboles et les abréviations) ainsi que leurs orthographes afin, entre autres, de :

- rédiger correctement le dossier client;
- remplir des formulaires (ex. assurances);
- interpréter les renseignements cliniques de la cliente ou du client;
- établir des communications efficaces avec les professionnels de la santé et la cliente ou le client.

### ***La gestion***

Les massothérapeutes doivent connaître des notions de gestion appliquées à l'organisation du travail, à la planification de l'horaire, à la tenue des dossiers, à la gestion du temps et à la gestion des inventaires.

Dans un contexte où les massothérapeutes effectuent un travail autonome, les notions en démarrage d'entreprise (plan d'affaires, incorporation, enregistrement), mise en marché, comptabilité et finance personnelle, de même que celles portant sur les obligations fiscales, les assurances civiles et professionnelles sont essentielles.

Les massothérapeutes effectuent les calculs mathématiques courants, liés entre autres, à l'inventaire du matériel et des produits, à la facturation, aux remises de taxes.

### ***La santé et la sécurité au travail***

Les massothérapeutes respectent les règles ergonomiques, les règles d'asepsie et d'hygiène dans l'exercice de leur travail. Les massothérapeutes sont attentifs aux risques biologiques, de contamination ou de blessures lors de mobilisation. Il est recommandé de connaître les procédures d'urgence telles que la réanimation cardio-respiratoire (RCR)<sup>9</sup>.

Éventuellement, l'annexe 1 décrira, de façon détaillée, les risques associés à l'exercice du travail des massothérapeutes.

---

<sup>9</sup> Selon le lieu de pratique.

## 4.2 Habilités cognitives, motrices et perceptives

Les habiletés cognitives sont des savoir-faire et elles ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession. Celles qui sont nécessaires aux massothérapeutes sont principalement les suivantes :

- le sens de l'organisation;
- la prise de décision;
- la capacité d'écoute;
- la capacité à communiquer et vulgariser l'information;
- la capacité de jugement et de discernement;
- la capacité d'adaptation.

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution des gestes et mouvements dans l'exercice de la profession sont :

- la dextérité digitale et la coordination;
- la bonne forme physique et l'endurance;
- la mobilité de tout le corps dans l'exécution des manœuvres et l'efficacité des déplacements;
- la fluidité des manœuvres;
- l'application sécuritaire de manœuvres spécialisées.

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles permettant de saisir consciemment ce qui se passe dans l'environnement. Celles mentionnées par les participantes et les participants à l'atelier sont :

- la vue<sup>10</sup> afin de détecter : les inflammations ou des infections de la peau, les signes visibles de déséquilibres posturaux squelettiques ou des contractures influençant la posture lors de la consultation, les signes d'inconfort de la cliente ou du client lors de la séance de massage;
- l'odorat permet d'identifier des odeurs liées par ex. à une mycose ou à la présence de bactéries, ainsi que de vérifier l'odeur d'une pièce. Ce sens fournit également de l'information sur certaines habitudes de vie de la cliente ou du client (fumeuse ou fumeur, ayant consommé de l'alcool<sup>11</sup> etc.);
- l'audition est utile afin d'entendre les réactions de la cliente ou du client, les façons de respirer (communication non verbale), les craquements et les bruits du système digestif (borborygmes);
- le toucher est à la base des techniques de massothérapie. Les massothérapeutes sont à l'aise avec les contacts physiques et possèdent une bonne dextérité manuelle nécessaire à la palpation.

Une participante mentionne la capacité de concentrer son attention sur un seul sens afin d'optimiser le ressenti.

---

<sup>10</sup> Il importe de mentionner que des personnes non voyantes exercent la profession de massothérapeute.

<sup>11</sup> Étant une contre-indication au massage.

### 4.3 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres ou avec son environnement. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles. Les comportements nécessaires dans la profession sont les suivants :

- autonomie et sens des responsabilités;
- sens de l'observation;
- tact et diplomatie;
- confiance en soi et débrouillardise;
- courtoisie et entregent;
- ponctualité;
- apparence soignée;
- éthique professionnelle (confidentialité, intégrité, discrétion);
- capacité d'adaptation et polyvalence;
- capacité d'établir des relations interpersonnelles de qualité;
- ouverture aux autres;
- écoute active;
- approche positive;
- réceptivité;
- capacité à interagir avec la clientèle et les collègues de travail;
- empathie;
- facilité à établir une relation de confiance et de respect;
- créativité quant :
  - à l'agencement des techniques de massage;
  - aux difficultés rencontrées afin de trouver des solutions;
  - à la promotion de ses services;
- rigueur orientée vers la qualité et la sécurité;
- constance dans l'offre de service;
- capacité à gérer le stress;
- attitudes propices à la négociation avec :
  - les fournisseurs de services ou de produits;
  - la cliente ou le client qui se présente en retard dans la recherche de solution;
- intérêt de mettre à jour ses connaissances.

## 5 NIVEAUX D'EXERCICE

L'analyse de la profession a été effectuée sur la base du plein exercice du travail. Cette section vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession peut comporter des niveaux d'exercice (ex. au seuil d'entrée et avec des années d'expérience).

Les indicateurs des niveaux d'exercice retenus sont l'accomplissement des tâches, l'autonomie et les responsabilités. Selon les participantes et les participants, les tâches mentionnées au cours de l'atelier peuvent être confiées à une personne qui débute dans la profession. Le massage suédois est la technique de base pratiquée par la majorité des massothérapeutes au seuil d'entrée.

Les spécialistes précisent qu'avec de l'expérience, les massothérapeutes acquièrent de la confiance et de l'assurance. Les massothérapeutes sont en mesure de :

- diversifier les techniques de massage;
- optimiser la séance de massage;
- raffiner un plan de traitement<sup>12</sup> au regard de problèmes plus complexes ou d'objectifs spécifiques.

---

<sup>12</sup> Par exemple, le traitement de la douleur.

## Annexe 1

### GRILLE DES ÉLÉMENTS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Produite par : Johanne Prévost, conseillère en prévention  
Représentante de la Commission de la santé et de la sécurité du travail  
avec la collaboration de Linda Berchiche, conseillère en prévention  
et de Dominique Benjamin, inspectrice

Le tableau ci-dessous propose des moyens de prévention pour chacun des risques identifiés dans la profession de massothérapeute. La population des massothérapeutes se compose de travailleurs autonomes et de salariés. Ces moyens de prévention peuvent être mis en œuvre par les massothérapeutes eux-mêmes lorsqu'ils sont travailleurs autonomes. Lorsqu'ils sont salariés, le Régime de santé et de sécurité du travail au Québec prévoit un partage des rôles et des responsabilités, selon lequel l'employeur a la responsabilité des moyens de prévention qui relèvent du milieu de travail sur lequel il a autorité. Les massothérapeutes salariés ont un rôle et une responsabilité dans l'application et la participation aux moyens de prévention qui les concernent.

Il revient à l'employeur du milieu de travail de faire en sorte que les massothérapeutes aient les connaissances requises pour accomplir de façon saine et sécuritaire le travail qui leur est confié. L'accueil, la formation, l'entraînement et la supervision sont les moyens pour y parvenir. Il est donc important que les informations en santé et en sécurité du travail y soient intégrées. Les massothérapeutes doivent être invités à collaborer à l'identification des risques dès leur accueil.

Une part des moyens de prévention associés aux risques présents ne concerne pas directement la formation des massothérapeutes, mais découle d'autres obligations de l'employeur en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Par exemple, l'organisation du travail, l'aménagement ergonomique et sécuritaire des lieux de travail, la mise en œuvre d'une politique encadrant les situations difficiles avec la clientèle, le contrôle de l'ambiance thermique et sonore, de la ventilation et de l'éclairage, la fourniture d'équipements ergonomiques et sécuritaires, etc.

En plus des risques liés à leurs tâches, les massothérapeutes salariés doivent être informés des mesures de prévention générales et des mesures d'urgence (par ex. : incendie, vol) qui sont spécifiques aux établissements où ils œuvrent.

Enfin, une bibliographie suit le tableau ci-dessous. Elle contient des références de fiches de prévention, de guides et d'articles en ligne présentant des mesures concrètes applicables à l'environnement et à la profession de massothérapeute. Il est possible également de consulter le Centre de documentation de la CSST qui offre un accès à un grand nombre de publications sur les thèmes de la santé et de la sécurité du travail, incluant le sujet de la santé au travail en massothérapie.

**Tableau A.1 Description des sources de danger dans l'exercice du métier de massothérapeute**

N°	Sources de danger	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	<b>Risques ergonomiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mouvements répétitifs</li> <li>• Postures contraignantes</li> <li>• Travail physique avec application de force</li> </ul>	Troubles musculo-squelettiques <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maux de dos et de mains</li> <li>• Tendinites, bursites</li> <li>• Douleurs au cou et aux épaules</li> </ul>	Équipement réglable en hauteur Techniques de massage moins exigeantes pour les articulations du massothérapeute (voir publications du CSMO) Formation sur les accessoires de travail (réglages, utilisation) Pausés permettant une récupération suffisante entre les massages
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail debout</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes circulatoires aux jambes</li> <li>• Maux de jambes</li> </ul>	Bon recouvrement de sol , semelles ou tapis anti-fatigue occupant la surface de piétinement Alternance entre le travail debout et assis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effort physique lors de la manutention occasionnelle d'équipement de massothérapie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maux de dos, entorses</li> </ul>	Transport sur roulettes Accessoires de manutention (bandoulière, sangles) Aide de collègue
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effort physique occasionnel lors de l'aide à la mobilisation et à l'installation de clients à mobilité réduite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maux de dos, entorses</li> </ul>	Principes de déplacement sécuritaire de bénéficiaire (voir fiches PDSB de l'ASSTSAS) Aide de collègue

N°	Sources de danger	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
2	<b>Risques biologiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virus, Bactérie</li> <li>• Matières infectieuses</li> <li>• Champignons, parasites</li> <li>• Endotoxines</li> <li>• Huiles de massage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infections</li> <li>• Allergies</li> <li>• Urticaires de contact</li> <li>• Sensibilisation respiratoire</li> <li>• Dermatites</li> <li>• Intolérance aux huiles</li> </ul>	Port d'un masque chirurgical lors de rhume ou de grippe  Substitution de produits lorsqu'il y a une réaction  Ventilation efficace des lieux
3	<b>Risques psychosociaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations avec les supérieurs et collègues</li> <li>• Administration d'une pratique privée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation de la charge psychique</li> <li>• Stress</li> <li>• Fatigue</li> <li>• Épuisement</li> </ul>	Favoriser un climat de travail harmonieux  Définition des tâches et responsabilités  Perfectionnement des techniques professionnelles  Perfectionnement en administration
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations avec des clientèles difficiles</li> <li>• Manifestations d'insatisfaction et d'agressivité de la part de la clientèle</li> <li>• Demandes déraisonnables de la clientèle (incluant à caractère sexuel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Fatigue</li> <li>• Augmentation du sentiment d'insécurité</li> <li>• Atteinte à la sécurité (contacts non-désirés)</li> </ul>	Mettre en place des règles de conduite et de respect  Informé le client des règles de fonctionnement de l'établissement  Informé le client au préalable de la nature et des limites de la pratique  Identifier et filtrer les cas à risque  Refuser les cas non-référés



N°	Sources de danger	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque d'atteinte à la sécurité et d'agression en situation de travail isolé :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- domicile du client (nuisance des proches, d'animaux)</li> <li>- en cabinet privé</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress et stress post-traumatique</li> <li>• Fatigue</li> <li>• Sentiment d'insécurité</li> <li>• Lésion physique</li> </ul>	<p>Mettre en place un système de surveillance à distance pour le personnel itinérant</p> <p>Imposer la mise en place de conditions sécuritaires dans les endroits visités, demander l'exclusion des animaux et des proches</p> <p>Maintenir des moyens de communication avec une source d'aide extérieure</p>
4	<p><b>Risques à la sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planchers glissants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Glissades</li> <li>• Chutes</li> </ul>	<p>Surfaces antidérapantes</p> <p>Entretien des surfaces</p> <p>Souliers antidérapants</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'appareils électriques en présence d'eau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chocs électriques</li> </ul>	<p>Isolation</p> <p>Manipulation sécuritaire</p>
5	<p><b>Risques physiques</b></p> <p>Aucun risque relevé</p>		
6	<p><b>Risques chimiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de nettoyage</li> <li>• Cosmétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancers</li> <li>• Sensibilisation respiratoire</li> <li>• Urticaires de contact</li> <li>• Dermatitis</li> </ul>	<p>Substitution des produits par ceux moins dangereux</p> <p>Dilution des produits</p> <p>Port de gants lors de l'utilisation de produits de nettoyage</p>

## Références bibliographiques - Outils de sensibilisation

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), Fiches PDSB. [www.asstsas.qc.ca/fiches-pdsb.html](http://www.asstsas.qc.ca/fiches-pdsb.html) (Consulté le 8 avril 2015). Cette série de fiches pratiques présente les Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires – PDSB- méthode du transfert de poids.

Bart, B., Toulon, P. DRTEFP. Les risques cancérigènes des produits chimiques. Guide de l'évaluation des risques dans les établissements de nettoyage. France, Ministère de l'emploi, décembre 1999, 4 pages. [www.santeseuritepaca.org/risques\\_prevention/risques\\_chimiques\\_cmr/pdf/produits\\_nettoyage/Risque-K-Nettoyage.pdf](http://www.santeseuritepaca.org/risques_prevention/risques_chimiques_cmr/pdf/produits_nettoyage/Risque-K-Nettoyage.pdf) (Consulté le 8 avril 2015) et [www.santeseuritepaca.org/risques\\_prevention/risques\\_chimiques\\_cmr/pdf/produits\\_nettoyage/Plaquette-nettoyage.pdf](http://www.santeseuritepaca.org/risques_prevention/risques_chimiques_cmr/pdf/produits_nettoyage/Plaquette-nettoyage.pdf) (Consulté le 8 avril 2015)

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. - [Tapis anti-fatigue](#) [format électronique]. - Hamilton, Ont. : CCHST, 1997-. - (Réponses SST / CCHST). - Page d'accueil visionnée le 11/02/2011. - Document à jour au 26 sept. 2006.

Cette feuille de questions-réponses informe sur le tapis anti-fatigue, des conseils sont suggérés afin d'améliorer le confort.

SOINS PERSONNELS QUÉBEC, Fiche de prévention des troubles musculo-squelettiques, 2014. Série de sept fiches de prévention des TMS. Quelques exemples :

- **Tablez sur des gestes sécuritaires**  
[http://www.soinspersonnels.com/documents/9039\\_04\\_Fiche\\_7.pdf](http://www.soinspersonnels.com/documents/9039_04_Fiche_7.pdf)
- **Ménagez vos mains**  
[http://www.soinspersonnels.com/documents/9039\\_04\\_Fiche\\_1.pdf](http://www.soinspersonnels.com/documents/9039_04_Fiche_1.pdf)
- **Ménagez vos poignets**  
[http://www.soinspersonnels.com/documents/9039\\_04\\_Fiche\\_2.pdf](http://www.soinspersonnels.com/documents/9039_04_Fiche_2.pdf)
- **Sachez jouer du coude**  
[http://www.soinspersonnels.com/documents/9039\\_04\\_Fiche\\_3.pdf](http://www.soinspersonnels.com/documents/9039_04_Fiche_3.pdf)
- **Épargnez votre dos**  
[http://www.soinspersonnels.com/documents/9039\\_04\\_Fiche\\_5.pdf](http://www.soinspersonnels.com/documents/9039_04_Fiche_5.pdf)

Contant, J. - "From bottom to top". [Le bon choix d'un tapis anti-fatigue selon ses besoins et les caractéristiques du milieu de travail](#). - In : Occupational health & safety Canada. Vol. 26/no. 1, Jan.-Feb. 2010, p. 50-52. <http://www.ohscanada.com/features/from-bottom-to-top/>

Croasmun, N. Nine Points to Consider When Buying An Anti-Fatigue Mat, en ligne, 2004. [<https://ergoweb.com/nine-points-to-consider-when-buying-an-anti-fatigue-mat/>] (Consulté le 4 mars 2015)

INRS, Risque chimique pendant les travaux de nettoyage, Brochure ED 59, France, 2005. [www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%2059](http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%2059) (Consulté le 4 mars 2015)

### Articles scientifiques

Holm, M., Johannesson, S., Torén, K., & Dahlman-Höglund, A. (2009). Acute effects after occupational endotoxin exposure at a spa. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 35(2), 153-155.

Isaksson, M. (2002). Occupational allergic contact dermatitis from PEG-4 rapeseed amide in a massage oil. *Contact Dermatitis*, 47(3), 175-176

Sánchez-Pérez, J., & García-Díez, A. (1999). Occupational allergic contact dermatitis from eugenol, oil of cinnamon and oil of cloves in a physiotherapist. *Contact Dermatitis*, 41(6), 346-347.

Schnuch, A., Uter, W., Geier, J., Frosch, P. J., & Rustemeyer, T. (1998). Contact allergies in healthcare workers. Results from the IVDK. *Acta Dermato-Venereologica*, 78(5), 358-363.

Trattner, A., David, M., & Lazarov, A. (2008). Occupational contact dermatitis due to essential oils. *Contact Dermatitis*, 58(5), 282-284. doi:10.1111/j.1600-0536.2007.01275.x

Wu, P. A., & James, W. D. (2011). Lavender. *Dermatitis: Contact, Atopic, Occupational, Drug*, 22(6), 344-347. doi:10.2310/6620.2011.11040