

**JUILLET 2025****www.afnor.org**

En tant que titulaire des droits d'auteurs sur ce document, ayant-droit ou distributeur autorisé de ce document, AFNOR autorise la consultation et le téléchargement selon les droits qui vous sont alloués pour votre abonnement ou votre achat. Tous autres droits relatifs à ces documents sont réservés.

AFNOR s'oppose expressément à toute intégration, transmission ou absorption totale ou partielle du présent document par des moteurs ou algorithmes d'Intelligence Artificielle (IA). AFNOR s'oppose également à toute fouille de textes et de données ou création dérivée produite par une IA et basée sur le présent document.

As the copyright holder of this document or authorized distributor, AFNOR authorizes the consultation and downloading of the document as per the rights allowed for your subscription or purchase.

All other rights related to these documents are reserved.

AFNOR, as copyright holder or authorized distributor, expressly objects to any integration, transmission or absorption, in whole or in part, of the present document by Artificial Intelligence (AI) engines or algorithms. AFNOR is also opposed to any text and data mining or derivative creation produced by an AI and based on the present document.

**DOCUMENT PROTÉGÉ  
PAR LE DROIT D'AUTEUR**

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans accord formel.

Contacter :  
AFNOR – Norm'Info  
11, rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Tél : 01 41 62 76 44  
Fax : 01 49 17 92 02  
E-mail : norminfo@afnor.org

**afnor**

AFNOR  
Pour : NICOLAS AGNES

Email: aucoeurdelamain@gmail.com

Identité: NICOLAS Agnès

Client : 80271276

Le : 30/10/2025 à 13:16

Diffusé avec l'autorisation de l'éditeur

Distributed under licence of the publisher



## AFNOR S99R : PRESTATIONS DE SERVICE DU REFLEXOLOGUE

# Normalisation française

## Norme française homologuée et publiée par Afnor

**NF S99-807**

### Prestations de service du réflexologue

Date de publication : juillet 2025

Le cas échéant, seules les formes verbales **doit** et **doivent** sont utilisées pour exprimer une ou des exigences qui doivent être respectées pour se conformer au présent document. Pour les méthodes d'essai, l'utilisation de l'infinitif correspond à une exigence.

Des informations complémentaires sont disponibles sur votre espace client AFNOR (Relations avec normes Européennes et internationales, indice de classement, descripteurs, Etc.)

---

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) - 11, rue Francis de Pressensé -

93571 La Plaine Saint-Denis Cedex Tél.: + 33 (0)1 41 62 80 00 - Fax : + 33 (0)1 49 17 90 00 - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## Sommaire

	Page
<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>1      Domaine d'application .....</b>	<b>5</b>
<b>2      Références normatives .....</b>	<b>5</b>
<b>3      Termes et définitions.....</b>	<b>5</b>
<b>4      Champ de la pratique.....</b>	<b>7</b>
<b>  4.1    Généralités.....</b>	<b>7</b>
<b>  4.2    Domaine d'intervention.....</b>	<b>7</b>
<b>  4.3    Description de la pratique .....</b>	<b>7</b>
<b>    4.3.1    Élaboration de l'accompagnement .....</b>	<b>8</b>
<b>    4.3.2    Mise en application du parcours ou du suivi réflexologique .....</b>	<b>8</b>
<b>    4.4    Qualité de prestation de service .....</b>	<b>9</b>
<b>     4.4.1    Généralités.....</b>	<b>9</b>
<b>     4.4.2    Type et lieux d'interventions.....</b>	<b>9</b>
<b>     4.4.3    Aspects Professionnels.....</b>	<b>11</b>
<b>     4.4.4    Engagements envers la qualité de service du réflexologue .....</b>	<b>11</b>
<b>5      Compétences.....</b>	<b>12</b>
<b>  5.1    Compétences du réflexologue.....</b>	<b>12</b>
<b>    5.1.1    Savoirs.....</b>	<b>12</b>
<b>    5.1.2    Savoir-faire.....</b>	<b>12</b>
<b>    5.1.3    Savoir-être .....</b>	<b>12</b>
<b>    5.1.4    Faire-savoir .....</b>	<b>13</b>
<b>6      Formations .....</b>	<b>13</b>
<b>  6.1    Formation initiale du réflexologue.....</b>	<b>13</b>
<b>    6.1.1    Généralités.....</b>	<b>13</b>
<b>    6.1.2    Formes et/ou catégories de formations.....</b>	<b>13</b>
<b>    6.1.3    Contenu de la formation .....</b>	<b>14</b>
<b>    6.1.4    Moyens pédagogiques .....</b>	<b>15</b>
<b>    6.1.5    Modalités d'évaluation / Règlement des examens.....</b>	<b>16</b>
<b>    6.1.6    Exigences générales relatives à la qualité de l'organisme de formation.....</b>	<b>17</b>
<b>    6.1.7    Formation professionnelle continue du réflexologue .....</b>	<b>18</b>
<b>7      Charte déontologique et éthique .....</b>	<b>19</b>
<b>  7.1    Charte déontologique .....</b>	<b>19</b>
<b>  7.2    Éthique.....</b>	<b>21</b>
<b>    7.2.1    L'autonomie des clients .....</b>	<b>21</b>
<b>    7.2.2    Personnes vulnérables.....</b>	<b>21</b>
<b>    7.2.3    Supervisions et intervisions.....</b>	<b>21</b>
<b>    7.3    Qualité et sécurité de service.....</b>	<b>21</b>
<b>8      Veille réglementaire et métiers .....</b>	<b>22</b>
<b>  8.1    Introduction .....</b>	<b>22</b>
<b>  8.2    Définition de la veille réglementaire .....</b>	<b>22</b>
<b>  8.3    La veille pour le réflexologue professionnel.....</b>	<b>23</b>
<b>  8.4    Veille pour les organismes de formations.....</b>	<b>24</b>
<b>    8.4.1    Veille sur le champ de la formation professionnelle .....</b>	<b>24</b>

<b>8.4.2 Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention .....</b>	<b>25</b>
<b>8.4.3 Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques .....</b>	<b>25</b>
<b>8.4.4 Exploitation .....</b>	<b>25</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>26</b>

**NF S99-807**

## **Introduction**

Le présent document a pour objet de décrire les prestations de service du réflexologue et d'établir les critères permettant d'en assurer la qualité.

La réflexologie est une approche au service du bien-être. Elle constitue également une pratique complémentaire qui relève du domaine de l'accompagnement.

Elle se base sur une hypothèse selon laquelle « chaque organe, chaque partie du corps ou fonction physiologique, correspond à une zone dite « zone réflexe » ou à un point, reflétée notamment sur les pieds, les mains, le visage, le dos ou les oreilles » (cf. études en « Bibliographie »).

La réflexologie a pour objectif de participer au bien-être, au mieux-être et à l'entretien du capital santé de la personne.

La réflexologie trouve ses racines dans différentes traditions empiriques et multi-civilisationnelles. Il existe plusieurs approches de réflexologie.

La réflexologie repose sur trois concepts originaux :

- la prise en compte de la globalité de l'individu (physique, émotionnel) ;
- le toucher manuel dans le cadre de l'analyse et de la stimulation des zones réflexes ;
- la recherche et l'accompagnement du bien-être du corps, grâce à des techniques de relaxation et de stimulation des zones réflexes.

La réflexologie soutient le bien-être global. Elle pourrait être utile pour :

- détendre, relaxer (le stress étant à l'origine de nombreuses tensions physiques, émotionnelles et psychiques) ;
- diminuer l'état de stress ;
- favoriser une détente profonde pour apaiser les inconforts physiques ;
- améliorer la qualité de vie de l'individu.

Le réflexologue est un professionnel de l'accompagnement et du maintien du bien-être visant au soutien du capital santé.

La réflexologie participe au mieux-être de tout individu, à chaque étape de vie.

## **1 Domaine d'application**

Le présent document spécifie les exigences et recommandations relatives à l'accompagnement individuel et collectif, aux installations, aux équipements, à la formation, ainsi qu'au cadre déontologique favorisant l'exercice de la réflexologie.

## **2 Références normatives**

Ce document ne contient pas de références normatives.

## **3 Termes et définitions**

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### **3.1**

#### **réflexologue**

professionnel de l'accompagnement du bien-être et de la gestion du stress, il a l'expertise et la maîtrise des techniques réflexes

Son champ d'action étant l'accompagnement, le mieux-être et l'entretien du capital santé par un toucher spécifique des zones réflexes (plantaire, palmaire, faciale, auriculaire, dorsale...), en s'appuyant sur la prise en compte de la globalité de l'individu (physique, émotionnel).

Le réflexologue exerce l'activité conformément aux référentiels d'activités, de certifications (publications des titres RNCP publiés au Journal officiel) et de compétences en accord avec l'éthique et la charte déontologique de la profession.

Le réflexologue est un professionnel du bien-être et de l'accompagnement ayant acquis et validé les compétences et les aptitudes définies dans le référentiel établi par le présent document, au terme d'une formation clôturée par une validation des compétences ou d'un parcours VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Le réflexologue s'appuie sur le référentiel métier qui définit les blocs de compétences du titre RNCP et sur la formation, repris aux Articles 5 et 6 du présent document.

Le réflexologue, en tant que professionnel de bien-être :

- Ne se substitue en aucun cas à un avis médical.
- Ne pose pas et ne remet pas en cause un diagnostic établit par un professionnel de santé.
- N'émet pas d'avis contradictoire à un parcours thérapeutique en cours ou à venir.
- Ne remet jamais en cause un traitement médical.
- N'est pas un prescripteur.

### **3.2**

#### **zone réflexe/point réflexe**

une zone réflexe ou un point réflexe correspond à une projection de chaque partie du corps ou fonction physiologique, localement définie sur les pieds, les mains, le visage, le dos ou les oreilles. (Cf. études en « Bibliographie »)

### **3.3**

#### **stimulation réflexe (ou toucher réflexe)**

action précise et répétée, utilisant une méthode manuelle (reptation, pression rotation, lissage, pression), et parfois instrumentale, appliquée sur des zones et/ou points spécifiques

## **NF S99-807**

### **3.4**

#### **alliance**

relation de confiance, entre le réflexologue et le client, qui se construit et s'entretient tout au long de l'accompagnement

### **3.5**

#### **donneur d'ordre**

personne physique ou morale qui prend la décision d'initier un accompagnement pour un tiers

**EXEMPLE** Le parent d'un mineur, une association pour ses bénéficiaires, un établissement de soin, une entreprise, etc...

### **3.6**

#### **consentement éclairé**

avant de donner son consentement à la pratique du réflexologue, le client doit bénéficier d'informations loyales, claires et adaptées à son degré de compréhension tout en étant libre de toute pression ou contrainte. Donner son consentement éclairé implique de connaître le déroulé de la séance de réflexologie et les effets possibles

### **3.7**

#### **bilan réflexologique**

temps de dialogue et d'échanges pré-pratique et post-pratique

Évaluation préalable à la pratique : temps de dialogue qui permet de recueillir le motif de la visite, les besoins, les attentes et les vécus en début de séance, aux inter-séances afin de préciser les objectifs de la pratique et son déroulé, ainsi que le cadre de la séance et du suivi.

Cet entretien permet de s'assurer de l'absence de contre-indications et d'obtenir le consentement éclairé et est un temps d'échange qui favorise l'expression des ressentis de la personne consultante pendant la séance.

### **3.8**

#### **écoute bienveillante**

écoute attentive, active et respectueuse durant laquelle le réflexologue se donne les moyens de comprendre les besoins et les attentes du client, sans préjugés ni interprétation

### **3.9**

#### **suivi réflexologique**

accompagnement de bien-être personnalisé précisant le cadre de la séance, la prise en charge et le(s) protocole(s) adapté(s), ainsi que le suivi que le réflexologue va proposer au client en fonction de ses besoins, de ses attentes et de sa temporalité

### **3.10**

#### **Formation Professionnelle Continue (FPC)**

moyens par lesquels le réflexologue entretient, approfondit et élargit ses connaissances et ses compétences en lien avec la profession

### **3.11**

#### **supervision (espace de parole)**

temps d'échange entre un réflexologue et un psychologue, lui permettant de réfléchir à son fonctionnement, à la discipline de sa pratique et sa posture professionnelle, avec justesse et discernement

### **3.12**

#### **intervision**

temps d'échange entre réflexologues qui permet d'exposer et de discuter à partir de cas concrets, de difficultés ou d'interrogations professionnelles rencontrées à l'occasion de leur pratique

## 4 Champ de la pratique

### 4.1 Généralités

Le réflexologue est un professionnel du bien-être et de l'accompagnement. Il a pour objectif d'accompagner et d'aider la personne pour faire face aux tensions (physiques et/ou émotionnelles) qu'elle rencontre ou aux besoins qu'elle a exprimés. Il analyse les informations qu'il a collectées. Il élabore un parcours d'accompagnement propre à la personne ou au groupe et le réalise ensuite lors de séances individuelles ou collectives.

### 4.2 Domaine d'intervention

Le réflexologue intervient auprès de toute personne le sollicitant, après avoir apprécié la conformité de la demande avec sa compétence et ses aptitudes dans le respect de la charte déontologique.

Il propose un accompagnement bien-être individuel dans différents domaines.

Il peut également proposer ces accompagnements sous forme d'ateliers de sensibilisation à la pratique de la réflexologie.

Le réflexologue intervient dans le secteur de l'accompagnement, du bien-être, ainsi que dans celui de la santé dont il constitue un soin de support, de soutien à l'acte médical et un relais lors de situations complexes (maladies chroniques, effets secondaires des traitements, épuisement professionnel, etc...).

Le réflexologue intervient notamment dans :

- a) la prévention du capital santé, du bien-être et de la gestion du stress : risques psycho-sociaux, stress, douleur, (liste non exhaustive) ;
- b) l'entretien du capital santé, du bien-être et de la gestion du stress : accompagnement des maladies chroniques, dégénératives, du bien-vieillir, préparation physique et récupération sportive, maternité et pédiatrie (liste non exhaustive) ;
- c) l'entretien de l'équilibre mental et émotionnel : régulation émotionnelle, accompagnement aux changements, la motivation, de la confiance et de l'estime de soi (liste non exhaustive) ;
- d) la préparation mentale : aux examens, aux entretiens d'embauche, aux compétitions sportives (liste non exhaustive) ;
- e) le soutien aux traitements médicaux et chirurgicaux (pré et post-opératoire, accompagnement des maladies chroniques, cardiologie et centre anti-douleur) ;

*Précisions sur l'accompagnement du réflexologue dans les soins de support ou/et en complément de soins médicaux : l'accompagnement en réflexologie ne se substitue pas à un traitement médical. Il est proposé en complément d'une prise en charge médicale. Dans ce cadre, la réflexologie soutient la personne.*

- f) les programmes d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) : le réflexologue agit en complémentarité et à la demande de professionnels de la santé, sans se substituer à eux, en s'assurant que son approche est adaptée et respectueuse des besoins et des limites de chaque individu.

### 4.3 Description de la pratique

Le réflexologue doit recueillir un ensemble d'informations nécessaires à la compréhension de la situation du client et à la construction d'un programme d'accompagnement réflexologique personnalisé. Il doit analyser le motif de la demande en toute confidentialité dans le respect de la législation tout en tenant compte de la demande éventuelle du donneur d'ordre.

## NF S99-807

Il doit être capable de prendre en compte les informations recueillies et observées et poser les bases de « l'alliance ».

Le réflexologue se positionne clairement dans le champ d'application de la réflexologie et explique les effets et les limites de l'accompagnement qu'il propose et obtient le consentement éclairé.

Le réflexologue doit fournir à la personne les informations qui répondent à ses interrogations et qui lui permettent de faire un choix en connaissance de cause. Il vérifie qu'il n'y a pas de contre-indications empêchant la mise en place d'une séance de réflexologie.

À l'issue de cet échange, le réflexologue définit le(s) objectif(s) et les modalités de la séance ou/et du suivi en réflexologie.

### 4.3.1 Élaboration de l'accompagnement

Le réflexologue doit analyser les informations recueillies et hiérarchiser les demandes et besoins de la personne ou du donneur d'ordre dans le but de proposer et de réaliser une séance et/ou un suivi réflexologique approprié.

Le réflexologue prend en compte les tensions et inconforts exprimés par le client, ainsi que leurs liens avec les réactions du corps et les émotions, afin de personnaliser la séance et favoriser un mieux-être global.

Il évalue la pertinence du suivi d'accompagnement et l'adapte en fonction de l'évolution de la situation du client, de ses ressentis et son vécu après séance.

### 4.3.2 Mise en application du parcours ou du suivi réflexologique

Le réflexologue s'assure que l'environnement est calme et propice à la séance. Il utilise pour ses séances un matériel adapté à la situation de la personne dans le respect des règles d'hygiène et mesures sanitaires en vigueur pour son cabinet, ainsi que du règlement de la structure où il exerce. Le réflexologue doit adapter la séance ou le suivi réflexologique au public auquel il s'adresse, avec ou sans donneur d'ordre (représentant légal, entreprise, association, structure ou établissement de santé,).

Le réflexologue conduit la séance, avec le client, après avoir effectué une évaluation préalable et valide l'opportunité du soin réflexologique.

Il procède à une observation des zones réflexes (texture, température, couleur...) et repère celles qui sont perturbées et réactives (rougeur, douleur...), puis met en œuvre des protocoles de relaxation et/ou de stimulations réflexes choisis.

Le réflexologue choisit un programme d'intervention approprié fondé sur un processus rationnel de prise de décision, qui englobe la prise en compte critique des limites de ses compétences, les effets secondaires possibles de l'accompagnement réflexologique et les souhaits du client. Pendant la séance, le réflexologue doit rester attentif aux ressentis du client et aux émotions émergentes pour adapter son protocole, son toucher et sa communication en conséquence.

En fin de séance, il effectue un bilan réflexologique et informe le client des manifestations ultérieures éventuelles et leur suivi si nécessaire.

## **4.4 Qualité de prestation de service**

### **4.4.1 Généralités**

#### **Réflexologue**

Professionnel de l'accompagnement du bien-être et de la gestion du stress, il a l'expertise et la maîtrise des techniques réflexes. Son champ d'action étant le mieux-être et l'entretien du capital santé par un toucher spécifique des zones réflexes (plantaire, palmaire, faciale, auriculaire, dorsale...), en s'appuyant sur la prise en compte de la globalité de l'individu (physique, émotionnel).

Le réflexologue exerce l'activité conformément aux référentiels d'activités, de certifications (publications des titres RNCP publiés au Journal officiel) et de compétences en accord avec l'éthique et la charte déontologique de la profession.

Le réflexologue est un professionnel du bien-être et de l'accompagnement ayant acquis et validé les compétences et les aptitudes définies dans le référentiel établi par le présent document, au terme d'une formation clôturée par une validation des compétences ou d'un parcours VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Le réflexologue s'appuie sur le référentiel métier qui définit les blocs de compétences du titre RNCP et sur la formation, repris aux Articles 5 et 6 du présent document.

Le réflexologue, en tant que professionnel de bien-être :

- Ne se substitue en aucun cas à un avis médical.
- Ne pose pas et ne remet pas en cause un diagnostic établit par un professionnel de santé.
- N'émet pas d'avis contradictoire à un parcours thérapeutique en cours ou à venir.
- Ne remet jamais en cause un traitement médical.
- N'est pas prescripteur.

Le réflexologue peut être accompagné dans l'exercice de son métier, par les instances représentatives de la réflexologie (fédérations et syndicats).

### **4.4.2 Type et lieux d'interventions**

Le réflexologue peut intervenir dans différents lieux selon les besoins. C'est un prestataire de proximité, il assure ses séances en présence physique de la personne.

La collaboration avec des professionnels de santé ne peut s'envisager que dans le cadre d'un accompagnement dont l'objectif est l'amélioration du bien-être de la personne dans le respect des articles du code de la santé publique relatifs au droit du patient.

Liste non exhaustive où un réflexologue peut exercer son activité en séance individuelle ou en atelier collectif d'auto-pratique :

- Cabinets de réflexologie : ce cabinet peut se trouver en dehors du domicile du réflexologue, au domicile du réflexologue, selon les normes en vigueur. Il peut être à titre individuel ou partagé.
- À domicile : le réflexologue peut intervenir directement au domicile de son client sur leur demande.

## NF S99-807

- Hôpitaux, cliniques et maternités : aider les patients de ces établissements à gérer le stress, la douleur, accompagner en pré et post-opératoire, accompagner dans les effets secondaires des traitements et la qualité de vie.
- Cabinets de santé intégrative, maisons de santé pluridisciplinaire : collaboration interprofessionnelle.
- Cabinets paramédicaux et médicaux : dans le cadre d'une approche globale de la santé (salle d'attente et de pratique différenciées, absence de publicité).
- Maisons de retraite, EHPAD : accompagner dans le « bien vieillir » des résidents des maisons de retraite afin d'améliorer leur bien-être, qualité de vie et faciliter les transitions et l'adaptation.
- Centres de réadaptation, de rééducation, maison de repos et centre de remise en forme : aider les patients des établissements de santé dans leur processus de récupération.
- Entreprises : dans le cadre des directives pour la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).
- Salles de sport, centres sportifs, associations sportives : dans le cadre de la préparation, la récupération et l'amélioration des performances.
- Organisme de formation : dans le cadre de séances de démonstration et/ou de sensibilisation à la pratique de la réflexologie.
- Écoles et universités : dans le cadre du bien-être des étudiants et du personnel, par la mise en place d'ateliers ou de séances de réflexologie.
- Centres communautaires et associations locales et sociales : dans le cadre du bien-être de leurs bénéficiaires.
- Hôtels, centres de villégiature et vacances : dans le cadre du bien-être de leur clientèle et de leur personnel.
- Associations professionnelles : dans le cadre du développement de l'activité à travers l'organisation d'événements et des rencontres collaboratives.
- Événements spécifiques : participer à des salons, des forums, des foires ou autres événements spécifiques dédiés au bien-être.
- Centres de bien-être, de détente, Spa, salons de beauté, établissements thermaux : dans le cadre de leur gamme de services axés sur le bien-être. Il appartient à ces centres de préciser si ces services sont pratiqués par un réflexologue ou par des utilisateurs de techniques réflexes issues de la réflexologie (cf. 3.2).

Le recours à la visio-conférence est toléré lorsque le réflexologue transmet à la personne un ou plusieurs outils dans le cadre de l'autostimulation envisagée entre les séances avec le réflexologue.

Le réflexologue peut, s'il le souhaite, remettre à la personne tout support permettant son entraînement personnel en autostimulation entre chaque séance : enregistrement audio, vidéo, support écrit. Ces supports sont complémentaires et ne peuvent se substituer à une séance en présentiel avec un réflexologue.

Le réflexologue est encouragé à chercher à coopérer avec d'autres praticiens et à adhérer à une organisation professionnelle ou, en l'absence d'organismes de ce type, à travailler avec des collègues et autres professionnels.

#### **4.4.3 Aspects Professionnels**

Le réflexologue a des compétences techniques du savoir, savoir-être, savoir-faire et faire savoir (cf. Article 5).

Le réflexologue est un professionnel de l'accompagnement au bien-être, à ce titre il peut être amené à travailler avec de nombreux autres professionnels de l'accompagnement, avec des professionnels de la santé ou de la prévention. Il doit être capable d'orienter son client vers le professionnel compétent pour sa problématique.

Il est également amené à travailler avec ces professionnels en complémentarité.

#### **4.4.4 Engagements envers la qualité de service du réflexologue**

Le réflexologue s'engage pleinement envers ses clients à travailler selon des normes de qualité et de professionnalisme. Le réflexologue crée un environnement accueillant, sécurisant où le mieux-être et la satisfaction sont au cœur de chaque séance ou atelier.

##### **1. Règles d'hygiène**

La santé et la sécurité des clients sont la priorité du professionnel, qui veille à maintenir des règles d'hygiène strictes, garantissant un environnement propre et sécurisé. La propreté des espaces contribue à la sécurité et à la détente pendant la séance.

##### **2. Accueil du client**

Toute séance de réflexologie est empreinte de respect et de non-jugement. Le réflexologue crée une atmosphère positive et écoute avec bienveillance les besoins du client. Il respecte sa vie privée et il est tenu à la confidentialité.

##### **3. Transparence sur les tarifs et les services**

La transparence est la clé d'une relation client réussie. Les tarifs et les détails des services sont clairement communiqués dans le cabinet et sur des supports accessibles aux clients.

##### **4. Évolution continue des compétences (Cf. formation continue)**

Le réflexologue s'engage à mettre à jour régulièrement ses compétences en se formant pour garantir une qualité de service optimale aux clients, aux professionnels avec lesquels il travaille, aux donneurs d'ordre (liste non exhaustive).

##### **5. Retours constructifs pour améliorer la qualité de prestation**

Après chaque séance, le réflexologue est sensible aux retours du client, par le biais du bilan réflexologique, des donneurs d'ordre. Les échanges sont cruciaux pour comprendre les besoins spécifiques et pour améliorer constamment l'accompagnement. C'est une collaboration où les retours contribuent à personnaliser davantage les séances de réflexologie et à garantir l'évolution de la qualité de service et de l'accompagnement.

##### **6. Adhésion à une organisation professionnelle**

Le réflexologue est encouragé à adhérer à une organisation professionnelle représentative du métier pour la supervision, l'intervention, la veille, la législation, la réglementation, la formation continue, l'évolution métier (liste non exhaustive). Cet engagement améliore la qualité de service du réflexologue et contribue aux échanges interprofessionnels permettant ainsi aux clients, aux institutions et aux structures d'avoir un réflexologue inscrit dans un cadre défini et rassurant.

**NF S99-807**

## **5 Compétences**

### **5.1 Compétences du réflexologue**

Le réflexologue doit posséder un ensemble de compétences techniques et relationnelles, lui permettant d'être objectif et d'être centré sur la personne, la faisabilité de la demande du client et sa réalité.

Il doit proposer un cadre de travail dans une posture d'écoute bienveillante.

Pour être capable de définir l'objectif du parcours d'accompagnement, d'élaborer et de réaliser des séances, qui constituent le fondement de la réflexologie, il doit réunir les compétences présentées ci-dessous.

#### **5.1.1 Savoirs**

- Maîtriser l'histoire de la réflexologie, ses théories et sa terminologie.
- Maîtriser les fondamentaux en anatomie et physiologie, et les contre-indications.
- Connaître les règles déontologiques et juridiques de la profession.
- Connaître et appliquer les règles et les techniques de gestion de l'activité professionnelle, ainsi que la réglementation applicable à l'exercice de la profession.

#### **5.1.2 Savoir-faire**

- Maîtriser les différentes approches réflexologiques, prioritairement la réflexologie plantaire.
- Accueillir et mener un entretien préalable structuré de prise en charge.
- Mettre en lien les troubles décrits par le client, et les connaissances des systèmes du corps et leurs fonctionnements, pour déterminer les zones réflexes à travailler.
- Définir un objectif d'accompagnement.
- Analyser la situation et concevoir une séance.
- Élaborer et proposer un suivi réflexologique.
- Sélectionner et utiliser les techniques réflexologiques.
- Mettre en œuvre des protocoles réflexologiques individualisés.
- Conduire un bilan réflexologique post-pratique.

#### **5.1.3 Savoir-être**

- Respecter les règles d'éthique et de déontologie et réglementaires de la profession.
- Rester dans son champ de compétences.
- Maîtriser la posture du réflexologue.
- Connaître son niveau d'expérience ainsi que ses limites personnelles et professionnelles en tant que réflexologue, échanger sur l'analyse de sa pratique, suivre des formations professionnelles continues.

#### **5.1.4 Faire-savoir**

- Être en capacité d'expliquer la réflexologie à son client en regard du point « 5.1.1. Savoirs » avec des termes adaptés, pour que son consentement soit éclairé.
- Être en capacité de formuler une orientation vers un autre professionnel de la prévention, du bien-être, du mieux-être et/ou professionnels de santé le cas échéant.
- Être en mesure d'échanger avec d'autres professionnels en adaptant son vocabulaire.
- Être en capacité d'animer ou de participer activement à des réunions, conférences, ateliers.

### **6 Formations**

#### **6.1 Formation initiale du réflexologue**

##### **6.1.1 Généralités**

Le réflexologue doit avoir atteint, après une formation théorique et pratique, un niveau de connaissances et de compétences qui répond aux caractéristiques ci-dessous.

##### **6.1.2 Formes et/ou catégories de formations**

Pour encadrer l'exercice professionnel de la réflexologie et en empêcher la pratique par des praticiens auto-proclamés ou professionnels non qualifiés, un système adéquat de formation, d'évaluation et de conditions d'exercice est nécessaire.

Les compétences développées lors de la formation initiale du réflexologue sont les suivantes :

- a) Analyser une demande et acquérir les techniques d'accompagnement de la personne en lien avec :
  - le cadre d'éthique et déontologique ;
  - le cadre de la séance et de l'accompagnement ;
  - la posture du réflexologue ;
  - l'écoute bienveillante.
- b) Maîtriser les fondamentaux de la réflexologie :
  - l'histoire de la réflexologie ;
  - les principes et théories de la réflexologie ;
  - les processus et la méthodologie de la réflexologie.
- c) Maîtriser les fondamentaux de l'anatomie et de la physiologie :
  - les bases de l'anatomie ;
  - les bases des différents systèmes du corps humain.

## NF S99-807

### d) Maîtriser les différentes techniques de réflexologie :

- les techniques de détente, de relaxation et de stimulation ;
- une technique de réflexologie plantaire.

Le réflexologue peut choisir d'exercer des techniques réflexes complémentaires (auriculaire, dorsale, faciale, palmaire).

### e) Maîtriser les techniques d'accompagnement :

- l'identification de la demande ;
- les techniques de communication propres aux métiers de la relation d'aide ;
- la conception et la réalisation de séance ainsi que du parcours d'accompagnement individualisé et personnalisé ;
- la conception et animation d'ateliers.

### f) Savoir gérer son activité professionnelle :

- élaborer une étude de marché sur son lieu d'implantation ;
- construire un prévisionnel d'activité ;
- répondre aux obligations légales et administratives ;
- maîtriser sa comptabilité ;
- assurer une veille métier ;
- savoir communiquer avec les termes adaptés à la profession.

#### 6.1.3 Contenu de la formation

Il est convenu qu'une formation initiale en réflexologie doit garantir l'acquisition, l'expérimentation et l'évaluation des trois blocs de compétences.

La formation initiale en réflexologie doit comporter un minimum de 250 h de formation (hors temps de travail personnel) dont un minimum de 70 % en présentiel.

La formation permet d'atteindre les trois blocs de compétences suivants :

#### **Bloc de compétence 1 : « Analyser la demande et élaborer un programme d'actions d'accompagnement réflexologique personnalisé »**

30 % des heures de formation, en respectant un minimum de 75 h, sont consacrées à l'acquisition des informations fondamentales nécessaires à réaliser un bilan réflexologique et à créer un protocole.

- Acquisition des compétences en écoute bienveillante et relation client.
- Maîtrise des indications et contre-indications.
- Enseignement de l>Anatomie, de la physiologie et des déséquilibres associés, écoute, études de cas.

**Bloc de compétence 2 : « Mettre en œuvre des protocoles de relaxation et/ou de stimulation réflexe »**

60 % des heures de formation, en respectant un minimum de 150 h sont consacrées à l'enseignement de la réflexologie :

- Base pour l'enseignement en réflexologie plantaire. La réflexologie plantaire doit être enseignée en premier lieu, quelque soit la technique pratiquée manuelle ou avec outils.
- Modules complémentaires optionnels pour l'enseignement en réflexologie auriculaire ou dorsale ou faciale ou palmaire.
- Pratique en binôme et mise en situations professionnelles (études de cas).

**Bloc de compétence 3 : « Gérer, développer et promouvoir l'activité professionnelle de Réflexologue »**

10 % des heures de formation, en respectant un minimum de 25 h, pour créer et développer son activité, assurer sa posture professionnelle, la déontologie et le suivi de la veille.

**L'ensemble des trois blocs de compétences constituent le tronc commun à la formation initiale au métier de réflexologue**

En e-learning :

Le E-Learning synchrone et/ou asynchrone peut être ajouté en sus, à la formation en présentiel, à l'appréciation de l'organisme de formation. Celui-ci ne peut porter que sur les apports théoriques ne nécessitant pas de pratique manuelle.

#### **6.1.4 Moyens pédagogiques**

##### **6.1.4.1 Enseignement et apprentissage**

Dans le cadre des programmes de formation de réflexologie, l'enseignement et l'apprentissage doivent être effectués en combinant à minima les moyens suivants :

Les cours magistraux concernent la théorie fondamentale. Ils doivent permettre la transmission des contenus théoriques et pratiques, stimuler la réflexion critique, l'échange et encourager les apprenants à approfondir leurs connaissances personnelles ainsi que leur compréhension.

La méthode démonstrative : ce sont les travaux pratiques. Ils doivent permettre la mise en application des notions vues en cours magistral, favoriser la réflexion et le processus d'auto-évaluation. Ils peuvent s'effectuer en binôme ou petits groupes et permettre ainsi de développer l'accompagnement personnalisé des apprenants.

La méthode interrogative comprend les travaux dirigés théoriques et la pratique encadrée. Elle doit permettre l'entraînement à la théorie et à la pratique de la réflexologie, la modélisation des séances, favoriser l'implication de l'apprenant et son processus d'auto-évaluation grâce aux retours des formateurs et des autres apprenants.

La méthode active : il s'agit de la pratique encadrée. Le formateur mobilise l'expérience personnelle de l'étudiant ou celle d'un groupe d'apprenants pour apprécier leurs mises en situation théoriques et pratiques afin de leur permettre de résoudre les difficultés rencontrées en mobilisant les connaissances et les moyens acquis. Cette méthode favorise les essais, les erreurs et le tâtonnement pour apprendre.

## NF S99-807

La méthode expérientielle concerne les mises en situation professionnelle et les reconstitutions de conduite d'entretien. Elles doivent permettre l'entraînement et la modélisation de l'accompagnement réflexologique. Elles favorisent l'implication des apprenants et le processus d'auto-évaluation grâce aux retours des formateurs.

### 6.1.4.2 Compétences pratiques

L'acquisition des compétences pratiques en réflexologie nécessite que les apprenants s'exercent sur leurs pairs et expérimentent, à tour de rôle, les techniques enseignées en tant que « sujet ».

Il est nécessaire que l'apprenant ait dans ce domaine la possibilité d'analyser et d'évaluer son niveau de compétences pratiques en réflexologie en exploitant les retours réguliers de ses formateurs.

### 6.1.4.3 Modalités de formation

Les apprentissages techniques sont nécessairement acquis et validés en présentiel.

Les formations hybrides, respectant le contenu prévu au point « 6.1.3 : Contenu de la formation » de la présente norme, sont acceptées pour les parties théoriques de la formation. Dans cette formule, le distanciel en visio-conférence, est pensé par groupe de taille adaptée permettant une interaction fluide avec le formateur et entre les apprenants.

À titre dérogatoire, si les circonstances l'exigent (cf. : confinement lié au COVID, par exemple), la formation en distanciel peut être envisagée sur d'autres enseignements. Néanmoins, les apprentissages techniques devront être, dès que possible, revus en présentiel, pour que l'apprenant puisse valider les apprentissages techniques de la formation de réflexologue et démontrer la justesse de sa posture professionnelle.

### 6.1.5 Modalités d'évaluation / Règlement des examens

Les apprenants en réflexologie doivent, comme indiqué ci-dessus, maîtriser un vaste champ de connaissances et de compétences.

En outre, ils doivent être en mesure de montrer leur aptitude à assimiler et appliquer leurs connaissances en tant que professionnels efficaces et fiables.

Dans cet objectif, il est également important qu'ils fassent preuve d'empathie et d'un comportement éthique et déontologique envers le client, ses collègues ou toute autre personne. Ils doivent également adopter un comportement général conforme à celui attendu de la part d'un futur professionnel. Afin de s'assurer que tous les objectifs d'apprentissage sont atteints, un ensemble de stratégies d'évaluation doit être mis en œuvre.

Les évaluations théoriques et pratiques doivent être réalisées en cours de formation pour réajuster, le cas échéant, le niveau de connaissances et compétences. Une évaluation finale permet de valider les trois blocs de compétences.

Il convient que ces stratégies d'évaluation comprennent :

1. La démonstration des compétences de conception de séance ou de suivi, notamment l'aptitude à exploiter et synthétiser les informations recueillies, ainsi que celle de choisir des techniques réflexologiques adaptées afin de garantir une prise en charge sûre et efficace des personnes.
2. Des examens pratiques au cours desquels les apprenants montrent leur capacité à mettre en lien : les déséquilibres ou troubles décrits par le client et les mécanismes physiologiques, nerveux ainsi qu'émotionnels impliqués afin de mettre en œuvre diverses techniques réflexologiques de façon sûre et efficace par des examens pratiques au cours desquels les apprenants montrent leurs capacités d'analyse afin de mettre en œuvre diverses techniques réflexologiques de façon sûre et efficace.

3. Des évaluations écrites ou informatisées sous forme de questionnaires à choix multiples ou questionnaires à choix unique ou réponses courtes sur les différents contenus abordés lors de l'acquisition des blocs de compétences.
4. Des mises en situation professionnelle qui évaluent la posture et les pratiques
5. Les analyses et présentations d'études de cas
6. La constitution d'un rapport d'activité professionnelle : collecte d'éléments probants pour attester que les objectifs d'apprentissage ont été atteints. Elle doit permettre aux apprenants de faire l'auto-analyse de leur pratique. Les dossiers peuvent constituer un moyen de consigner et de mesurer l'expérience. Ils peuvent être utilisés pour justifier de l'acquisition de compétences nécessaires à l'exercice de la profession.
7. L'animation de conférence et d'ateliers
8. L'étude de marché

Pour la mise en œuvre des évaluations, un jury d'examen supervise et évalue l'acquisition des blocs de compétences.

#### **6.1.6 Exigences générales relatives à la qualité de l'organisme de formation**

Il convient que les moyens mis en œuvre pour la réalisation du programme de formation, le processus pédagogique et le référentiel de validation de l'organisme respectent les blocs de compétence (6.1.3).

##### **6.1.6.1 Les apprenants**

Les prérequis :

Minimum requis pour entrer en formation

- être majeur ;
- niveau bac ou équivalent ;
- entretien préalable.

Avant de débuter une formation, il est essentiel de s'assurer que l'apprenant soit en capacité de la suivre : motivation, projet professionnel, investissement personnel et financier.

L'objectif est de connaître les forces, faiblesses, connaissances et capacités de l'apprenant.

En situation de handicap de l'apprenant, une adaptation de la formation peut être proposée.

##### **6.1.6.2 Les formateurs**

Les prérequis :

- Expérience professionnelle :
  - le formateur doit faire preuve d'une expérience professionnelle confirmée de réflexologue d'un minimum de 3 ans afin d'avoir une expertise métier suffisante pour transmettre.

## NF S99-807

- Formation :
  - le formateur doit être certifié d'une formation de réflexologue ;
  - l'organisme de formation doit s'assurer, que les formateurs disposent des connaissances, des compétences, d'une expérience professionnelle et pédagogique appropriées, entretenues par le biais de la formation professionnelle continue ;
  - le formateur respecte la législation en vigueur, comme par exemple : NDA, Qualiopi, assurance professionnelle (liste non exhaustive).

### 6.1.6.3 Les moyens techniques et matériels

L'organisme de formation doit répondre aux normes de sécurité d'accueil du public et des personnes en situations de handicap, en vigueur.

L'organisme de formation met à disposition le matériel pédagogique nécessaire et efficient, auprès des formateurs et des apprenants, afin de permettre le bon déroulement de la formation et l'acquisition des apprentissages.

### 6.1.7 Formation professionnelle continue du réflexologue

#### 6.1.7.1 Objectifs visés de la formation continue

Le réflexologue doit entretenir, développer, actualiser et compléter ses connaissances ainsi que ses compétences professionnelles. Il suit pour cela des formations afin de :

- perfectionner sa technique réflexe initiale ;
- compléter sa pratique par l'acquisition d'autres techniques réflexes ;
- développer ou renforcer ses compétences psycho-sociales (comme notamment l'écoute active ou la communication soutenante) ;
- renforcer sa posture professionnelle ;
- renforcer ses compétences de gestion de son activité de réflexologue ;
- se spécialiser sur une problématique particulière ou sur le suivi d'un public spécifique.

#### 6.1.7.2 Modalités de formation continue

Les formations ayant vocation à développer les compétences en réflexologie, dans la relation d'aide ou dans le renforcement de la posture professionnelle, peuvent être envisagées sous les différents formats : présentiel, hybride, distanciel.

Les modalités de formation doivent être adaptées et permettre un apprentissage progressif et qualitatif.

Le réflexologue doit se tenir à jour et se former en cas de nouveautés sur les aspects éthiques, déontologiques et légaux liés à l'exercice du métier de réflexologue.

### **6.1.7.3 Supervision**

Le supervisé :

Le réflexologue, dans son parcours professionnel, peut avoir accès à une supervision.

Ce temps d'échange entre le réflexologue et le psychologue l'aide à réfléchir à son fonctionnement, à l'analyse de sa pratique et de sa posture professionnelle, avec justesse et discernement.

Le réflexologue pourra ainsi mettre en lumière, le plus finement possible, ce qui se passe pour lui et en lui dans le cadre de sa pratique professionnelle.

La supervision permet une mise à plat des résonances personnelles, des projections ou des jugements.

Le superviseur :

Le superviseur à travers différents outils fait émerger les limites et les blocages rencontrés par le réflexologue dans son activité.

Il met en lumière, notamment, les freins vécus d'ordre pratique, technique, psycho-émotionnel ainsi que dans sa communication professionnelle.

### **6.1.7.4 Intervision**

Le participant :

Le réflexologue, dans son parcours professionnel peut avoir accès à des sessions d'intervision.

Ce temps d'échange entre réflexologues permet d'exposer des cas concrets, des difficultés ou des interrogations professionnelles.

L'intervision a pour objectif de soutenir et d'enrichir le réflexologue en mettant en perspective sa propre pratique à travers l'expérience des autres. Elle lui permet de mieux anticiper les difficultés.

Le participant peut être actif ou passif.

L'animateur :

L'animateur est un réflexologue professionnel qui coordonne le débat, favorise les échanges et organise la libre parole.

## **7 Charte déontologique et éthique**

Le réflexologue s'engage à se conformer à la charte déontologique et éthique.

### **7.1 Charte déontologique**

La présente charte déontologique est établie dans le cadre de la norme AFNOR S99-807 « Prestations de service du réflexologue ».

Pour être en conformité avec la norme S99-807, tout réflexologue s'engage à respecter la charte déontologique, quel que soit le cadre d'exercice.

Seul le réflexologue, immatriculé et à jour de son assurance est en droit de demander des honoraires. Il a l'obligation de souscrire à une responsabilité civile professionnelle.

## NF S99-807

Les réflexologues s'engagent :

- à recueillir le consentement explicite de leurs clients ;
- à exercer leur activité avec humanité, probité et loyauté en accord avec le référentiel métier et la norme AFNOR S99-807 ;
- à exercer dans le respect des lois et règlements en vigueur ;
- à respecter le libre choix de chacun, leur singularité et leur dignité. (Toutes tentatives d'emprise psychologique, de relations ou déviances à caractère érotique ou sexuel sont formellement interdites.) ;
- à faire preuve d'une implication égale et sans discrimination envers tous les clients qui recourent à son art ;
- à ne faire aucune propagande, prosélytisme religieux, idéologique ou orientation dogmatique au sein de leur cabinet ou lieu d'intervention ;
- à respecter la clause de confidentialité professionnelle. La confidentialité doit être levée à partir du moment où les réflexologues repèrent ou identifient que le client est en danger. S'ils ont connaissance de maltraitance physique ou psychique, ils en informent les autorités judiciaires, médicales ou administratives ou orientent leur client vers des associations de protection des personnes ;
- à respecter le cadre de la formation qu'il a reçue pour ne pas dénaturer la profession et respecter la conformité du référentiel métier ;
- à respecter les limites de leurs compétences et à orienter les clients vers un autre professionnel si cela s'avère nécessaire ;
- à ne se substituer en aucun cas aux professionnels médicaux. Ils ne critiquent pas les avis, conseils, diagnostics, prescriptions de professionnels de santé.

Les réflexologues s'engagent à garantir une prestation optimale, notamment en actualisant régulièrement leurs compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être), afin de répondre aux spécificités et attentes du public, en suivant les évolutions de la connaissance de leur métier et en participant activement à des supervisions, interventions.

Les réflexologues diffusent des offres claires, non équivoques et compréhensibles par le public. Ces offres doivent définir les modalités et objectifs des séances et suivis réflexologiques visés ainsi que le tarif des prestations.

Les réflexologues s'engagent à :

- En aucune façon nuire à la réputation d'un autre réflexologue ayant adhéré et respecté cette charte.
- Collaborer en toute intelligence avec un autre réflexologue et tout autre professionnel en relation avec le client.
- Ne pas remettre en cause la bonne foi d'un autre réflexologue.
- Ne pas user de concurrence ou procédé déloyal.

Les réflexologues qui animent des ateliers doivent informer les participants du respect de la confidentialité qui s'applique à chacun d'eux. La formation professionnelle est réservée aux personnes ayant les compétences nécessaires et suffisantes à l'exercice de ce métier.

## 7.2 Éthique

Les valeurs absolues de la charte déontologique sont accompagnées de valeurs éthiques indissociables afin d'orienter les réflexologues lors de certains cas particuliers.

### 7.2.1 L'autonomie des clients

Les réflexologues doivent respecter l'autonomie des clients en leur diffusant une information claire et compréhensible. Pour se faire ils ou elles se doivent de :

- Fournir des plaquettes explicatives sur la pratique de la réflexologie créées par les instances représentant le métier, afin de respecter le principe de justice, un droit d'information égal à toute la population.
- D'expliquer en quoi consiste l'accompagnement en réflexologie spécifique à ce client, ses moyens d'actions, ses effets attendus et le protocole clairement déterminé.
- De prendre en compte l'individu dans sa globalité (physique, émotionnel) afin de donner sens aux demandes et aux attentes des clients qui se tournent vers la réflexologie, tout en respectant les limites de la pratique qui n'est ni un accompagnement psychologique, ni spirituel.
- De valider la bonne compréhension des clients et recueillir leur consentement explicite, c'est-à-dire positif et clairement exprimé.

### 7.2.2 Personnes vulnérables

Une **personne vulnérable** est une personne dont l'état physique, mental ou social la rend particulièrement sensible aux risques ou aux situations pouvant altérer sa santé, son bien-être ou sa qualité de vie (Source Miviludes), telle que définie dans le Code civil à l'article 425 : « *Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté* » et dans le Code pénal à l'article 434-3 : *La personne vulnérable est définie comme « un mineur de 15 ans ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse ».*

Si le réflexologue constate ou a des doutes, lors de l'entretien préalable, sur l'état de vulnérabilité du client, il s'assure qu'il bénéficie d'un suivi médical ou le cas échéant, l'oriente vers un professionnel de santé ou qui de droit, et adapte la durée de sa séance et la pratique réflexe, en fonction du terrain et de la fragilité de la personne.

Le réflexologue qui accompagne des personnes vulnérables doit avoir les compétences adéquates.

### 7.2.3 Supervisions et intervisions

Les réflexologues sont invités à se former régulièrement en éthique, afin d'avoir le recul et la compétence nécessaire pour répondre aux cas particuliers qu'ils ou elles peuvent rencontrer, s'informer, connaître et reconnaître leurs limites.

## 7.3 Qualité et sécurité de service

Les réflexologues et les organisations professionnelles nationales sont encouragés à développer des procédures de gestion de la qualité conformément aux normes de qualité appropriées reconnues en Europe.

Quand il n'y a pas de législation ni de normes de qualité applicables, les réflexologues doivent être attentifs à la qualité des points suivants :

- a) faciliter l'accès au cabinet ;
- b) espace et propreté de la salle de consultation ;

## NF S99-807

- c) la salle d'attente et autres installations sanitaires destinées aux clients ;
- d) les informations fournies aux clients concernant leur prise en charge réflexologique, y compris les honoraires et les éventuelles modalités de remboursement, les obligations réglementaires d'affichage d'informations en cabinet et salle d'attente ;
- e) les procédures d'hygiène et de sécurité relatives au personnel, aux locaux, aux installations et aux équipements ;
- f) la sécurité et la confidentialité de toutes les données concernant le client ;
- g) la communication avec les clients, notamment les procédures de prise de rendez-vous, de réception et de tarification ;
- h) l'évaluation de la satisfaction des clients ;
- i) les processus d'amélioration continue des compétences et conditions d'accueil, au sein du cabinet.

Les organisations représentatives du métier de réflexologue garantissent le respect de ces principes.

## 8 Veille réglementaire et métiers

### 8.1 Introduction

La veille réglementaire est essentielle pour tout professionnel, y compris les réflexologues. Il est important de se tenir informé des lois, règlements et normes qui régissent la pratique de la réflexologie, ainsi que leur évolution. Ceci peut inclure des exigences en matière de certification, d'assurance responsabilité professionnelle et de pratiques éthiques.

La veille permet d'anticiper les évolutions à venir et surveiller son environnement (les opportunités, tendances, etc.).

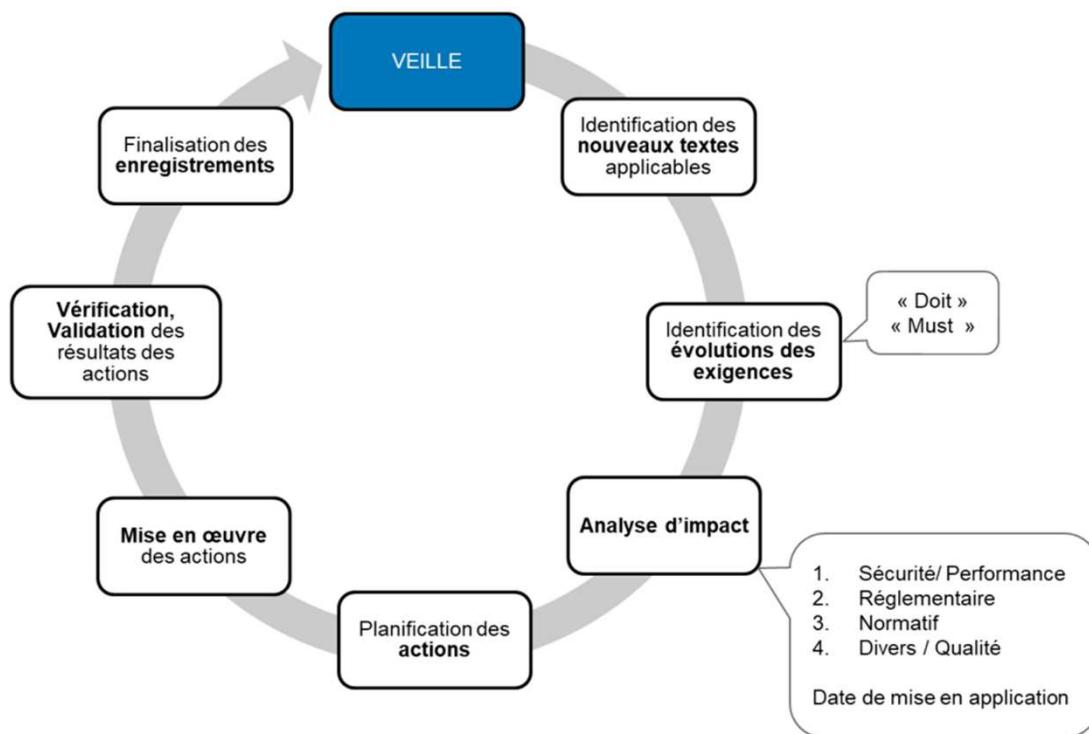
En ce qui concerne le métier de réflexologue, il est centré sur un accompagnement dans la prévention et le bien-être des personnes, dont la spécificité est la stimulation de points et/ou de zones réflexes sur certaines parties du corps.

### 8.2 Définition de la veille réglementaire

La veille réglementaire désigne le processus de surveillance et de suivi des évolutions des réglementations et des normes dans un domaine spécifique, tel que la santé, la sécurité, l'environnement, ou tout autre secteur d'activité.

Elle vise à anticiper les changements législatifs, à s'assurer de la conformité aux lois et règlements en vigueur, et à prendre les mesures nécessaires pour s'y conformer.

Étapes principales de réalisation d'une veille :



(Source : Qualitiso.com -Article « Faire une veille réglementaire »)

**Figure 1 — Les activités de veille réglementaire**

Son but est de garantir la conformité des produits et services aux exigences réglementaires, particulièrement lorsque des autorisations ou certifications doivent être accordées.

Pour effectuer la veille, les chemins de l'information peuvent être multiples comme par exemple : newsletters, réseaux sociaux, webinaires, conférences, internet, surveillance (automatisée) des pages, lectures d'articles et d'ouvrages, etc.

### 8.3 La veille pour le réflexologue professionnel

Le réflexologue doit répondre aux obligations légales et administratives de son métier et de son statut.

En réalisant une veille métier, le professionnel met en place un dispositif organisé et intégré, qui a pour objectif de le rendre capable de réagir, à moyen et long terme, face à des dérives, contraintes et/ou opportunités (technologiques, concurrentielles, légales, administratives, etc.), et de s'informer sur l'évolution de son domaine d'activité et de son métier.

Il va perfectionner régulièrement ses savoirs, ses savoir-être et savoir-faire essentiels à l'activité professionnelle de réflexologue.

Le réflexologue va également assurer une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant le développement de ses activités. Le réflexologue doit savoir solliciter et activer son réseau partenarial si besoin. Il adhère et soutient les réseaux représentatifs de son métier au travers desquels il s'informe en parallèle.

## NF S99-807

Quelques exemples :

- Abonnements au newsletters (de leur école, des fédérations, des syndicats, la Collégiale...).
- Participation aux webinaires sur les sujets législatifs...
- Formation continue professionnelle, se perfectionner, se tenir au courant de l'évolution du métier de réflexologue....
- Participation à des évènements en lien avec son domaine d'activité ou son métier, échange avec des pairs.
- Diffusion de la charte déontologique et éthique de l'organisme de formation et des organismes d'affiliations desquels il est issu.

Le réflexologue démontre l'exploitation de la veille et en tire les enseignements qu'il met en pratique.

Il informe et communique sur les évolutions du métier, auprès des usagers ou du grand public.

Il met à jour le contenu de son site, actualise ses supports de communication.

### **8.4 Veille pour les organismes de formations**

#### **8.4.1 Veille sur le champ de la formation professionnelle**

L'organisme de formation réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

Voici quelques exemples de veille légale et réglementaire :

- Abonnements, adhésions (Syndicats professionnels, Fédérations professionnelles, etc.).
- Participations aux salons et congrès professionnels, conférences, groupes normatifs.
- Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation.
- Proposition de dispositifs mobilisés (règles Compte Professionnel de Formation) en fonction des évolutions juridiques.
- Veille réglementaire en matière de handicap : pour adapter les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.
- Pour la Validation des Acquis d'Expérience (VAE) : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.

#### **8.4.2 Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention**

L'organisme de formation réalise également une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

Voici quelques exemples de veille dans ces domaines :

- Adhésions à un réseau professionnel (syndicats, fédérations, forums).
- Participations à des conférences, colloques, salons.
- Abonnements à des revues professionnelles.

#### **8.4.3 Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques**

L'organisme de formation réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

Voici quelques exemples de veille s'afférant à ces innovations :

- Adhésions à un réseau professionnel (syndicats, fédérations, forums).
- Participations à des conférences, colloques, salons.
- Abonnements à des revues professionnelles.

#### **8.4.4 Exploitation**

L'organisme de formation démontre l'exploitation de la veille.

L'organisme de formation publie et communique, auprès des usagers, du grand public et des réflexologues en cours de formation et/ou formés, des informations issues de sa veille (publications par exemple via les réseaux sociaux, des newsletters, etc.).

Par exemple :

- Organiser ou participer à des réunions et/ou des ateliers pour présenter et sensibiliser à des informations liées aux mises à jour de sa veille et à leur mise en application.
- Partager sur son site internet des actualités sur les sujets législatifs.
- Intégrer la veille dans ses programmes de formation.

**NF S99-807**

## Bibliographie

Principales références – Site de recherche-réflexologie (études cliniques)

[Somatotopical relationships between cortical activity and reflex areas in reflexology : A functional magnetic resonance imaging study](#) – ScienceDirect (étude japonaise)

Évaluer les effets de la réflexologie : réflexion à propos d'une étude clinique sur le stress du quotidien | [Cairn.info \(stress et anxiété\)](#)

Fasciatherapy and Reflexology compared to Hypnosis and Music Therapy in Daily Stress Management | [International Journal of Therapeutic Massage & Bodywork Research Education & Practice](#)