

Code de déontologie des masseur-se-s, praticien-ne-s en massage bien-être

1. Champ d'application

Le code de déontologie rassemble des principes éthique et devoirs communs à l'ensemble des métiers du massage bien-être.

Le massage bien-être est un accompagnement personnalisé, par le toucher, utilisant un ensemble de techniques manuelles pour favoriser, entretenir et optimiser le bien-être du client.

Le massage bien-être constitue un univers professionnel spécifique. Il ne relève ni du champ du modelage et esthétique, ni du champ du massage thérapeutique tel que défini par le code de la santé publique.

Le présent code de déontologie s'applique aux masseur-se-s, praticien-ne-s en exercice ainsi qu'aux stagiaires en formation, aux formateur-trice-s et aux organismes de formation.

I. Ethique des masseur-se-s, praticien-ne-s en massage bien-être

2. Bienveillance et probité

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être fait preuve de bienveillance à l'égard de son client et de probité en toutes circonstances. Dans l'exercice de son art, il-elle prend en considération l'ensemble des spécificités physiques et psychologiques de son client.

3. Non-discrimination

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne peut refuser de fournir des services à une personne pour les raisons de race, de sexe, d'orientation sexuelle, d'état civil, d'âge, de religion, de convictions politiques, d'origine ethnique ou nationale, de condition sociale ou de handicap.

Toutefois, et selon ses choix professionnels et sa formation, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être peut se spécialiser dans une pratique ou un public. Cette spécialisation doit être explicite.

Dès lors qu'elle n'autorise pas un niveau satisfaisant d'analyse du besoin et des éventuelles contre-indications, la barrière linguistique peut constituer un motif de refus de la prestation.

4. Formation et champ de compétences

Pour exercer, le-la masseur-se, praticien-ne en massage de bien-être doit être titulaire d'une formation d'un minimum de 300 heures et conforme au référentiel de compétences du métier. Ses titres professionnels doivent être tenus à la disposition de sa clientèle.

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être informe son client de la nature de sa formation, de sorte à éviter toute fausse représentation de son niveau de compétences ou la nature de ses services. Si la santé du client l'exige, il-elle lui propose de consulter un professionnel de santé.

Dans l'exercice de ses fonctions, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il-elle dispose. Il-elle ne doit pas, notamment, entreprendre des services pour lesquels il-elle n'est pas suffisamment préparé-e ou formé-e. A ce titre, il-elle est en droit de refuser des services n'entrant pas dans son domaine de compétences. Il-elle peut demander que son client lui produise l'avis favorable ou les recommandations d'un professionnel de santé.

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être assure la mise à niveau de ses connaissances par un recours actif à la formation continue et à la veille professionnelle.

5. Confidentialité et secret professionnel

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être s'engage à respecter son devoir de confidentialité en tout ce qui concerne les informations obtenues ou confiées par le client. S'agissant des informations médicales qu'il-elle a à connaître, ou qui lui sont confiées, il-elle est tenu par le secret professionnel.

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être organise son cabinet et l'accueil de ses clients de sorte à ce qu'il soit matériellement possible de respecter la confidentialité et le secret professionnel auxquels il-elle est tenu.

6. Indépendance professionnelle

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme, ou quelque raison que ce soit. Il-elle ne peut servir un autre but que la qualité de sa prestation de massage dans l'intérêt de son client. Il-elle se doit de refuser de créer ou subir toute situation de conflit d'intérêt entre son activité de massage et toute pratique, professionnelle, commerciale ou autre.

7. Interdiction des pratiques à caractère médical

Le –la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être veille à ne créer aucune confusion entre la nature de son activité et toute pratique à caractère médical. Il-elle doit s'abstenir de poser des diagnostics d'ordre médical ou de commenter les avis et conseils des professionnels de santé. Il –elle ne peut en aucun cas garantir, directement ou indirectement, la guérison d'une maladie, d'une blessure ou de toute pathologie, ou abuser de l'inexpérience, de l'ignorance, de la naïveté, de la vulnérabilité ou du mauvais état de santé de son client.

8. Interdiction des pratiques à caractère sexuel

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne peut en aucun cas proposer des services d'ordre sexuel ou de nature à créer la confusion entre massage et prestation sexuelle.

9. Interdiction des pratiques à caractère religieux ou sectaire

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être s'interdit tout prosélytisme et toute pratique à caractère religieux ou sectaire.

10. Massages des mineurs

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage de bien-être ne saurait accepter une prestation pour un mineur sans le consentement d'un des parents concernant les modalités et limites du massage pratiqué. Si le parent le souhaite, il peut être présent durant la prestation.

II. Devoir envers les clients

11. Confiance et transparence

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit établir une relation de confiance avec son client.

Pour cela il-elle doit, notamment :

- Faire acte de transparence concernant ses techniques de massage bien-être et fournir les explications nécessaires à leur bonne compréhension ;
- Conduire un entretien préalable au massage de sorte à identifier et respecter les besoins et attentes du client. En cette occasion, identifier les précautions d'usage et possibles contre-indications ;
- Identifier et respecter les limites physiques, psychologiques et émotionnelles du client

12. Libre choix et libre arbitre du client

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne doit en aucune façon porter atteinte au libre choix du client de faire appel à un autre professionnel de son choix. Il-elle ne doit pas inciter le client de façon pressante ou répétée à recourir à ses services.

Il-elle doit par ailleurs exclure tout ce qui pourrait constituer une manipulation psychologique de son client, qu'elle soit volontaire ou non, ni le conduire à faire des choix de vie ou de comportement.

Il-elle doit s'abstenir d'intervenir dans les affaires pressionnelles du client sur des sujets qui ne relèvent pas de sa compétence professionnelle.

13. Environnement de travail

Quel que soit le lieu où il exerce, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit s'assurer que soient respectées les conditions indispensables à la qualité de sa prestation, à l'application des règles d'hygiène et au respect de la pudeur de son client.

14. Hygiène et sécurité sanitaire

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être met en œuvre des protocoles et techniques en mesure de garantir l'hygiène et la sécurité sanitaire de sa clientèle.

Il-elle exerce dans le strict respect des standards professionnels et applique les mesures édictées par les pouvoirs publics. Il-elle peut refuser une prestation pour un client qui ne respecterait pas les règles.

15. Respect de la pudeur du client

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit identifier et respecter les représentations et besoins pudiques de son client. Il-elle veille à ne pas faire pression sur celui-ci. Il-elle organise des modalités d'accueil, d'installation de départ conçus de sorte à préserver l'intimité du client.

Quelle que soit la technique de massage qu'il-elle utilise, il-elle doit être en mesure de proposer une gradation de méthodes et outils de gestion de la pudeur adaptés aux attentes spécifiques de chaque client.

En réciprocité, un client ne saurait imposer sa propre représentation de la pudeur à son masseur bien-être qui peut alors refuser de pratiquer la prestation.

16. Droit de refus

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être est tenu d'accueillir toute personne, sans distinction et conformément à son offre de massages. Il-elle est cependant en droit de refuser des prestations, ou toute situation, portant atteinte à son éthique et son intégrité physique et psychologique. Et notamment dans les cas suivants :

- Contre-indication, ou suspicion de contre-indication, pour la santé du client ;
- Perte de confiance manifeste de la part du client ;
- Incitation de la part du client à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux ;
- Non-respect des bonnes pratiques sanitaire et d'hygiène ;
- Harcèlement, abus sexuel, et toutes sortes de violence psychologique, verbale ou physique de la part du client ;
- Si le client est sous l'effet de l'alcool, d'une drogue ou de toutes substance illicite.

III. Exercice de la profession de masseur-se, praticien-ne en massage bien-être

17. Responsabilité professionnelle

Pour exercer, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être se doit de souscrire une assurance responsabilité civile et professionnelle couvrant, y compris, les éventuelles conséquences de ses gestes professionnels pour la santé du client.

18. Cumul avec une ou plusieurs activités

La pluriactivité est autorisée à le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être, sous réserve du respect des principes suivant :

- Le présent code de déontologie s'applique à l'activité de massage, à charge pour le-la masseur-se, praticien-ne en massage de bien-être de respecter par ailleurs les réglementations et éthiques propres à ses autres activités ;
- En cas de cumul avec une profession de santé, il-elle doit veiller à caractériser la nature de ses offres en distinguant clairement celles qui relèvent, ou non, de la thérapie ;
- En cas de cumul avec une profession de médecine douce ou de santé holistique, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit veiller à caractériser ses offres de sorte à ne créer aucune confusion ou ambiguïté quant au caractère non thérapeutique de sa pratique de massage ;
- En cas de cumul avec une profession de coaching, de développement personnel ou d'accompagnement psychologique, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit veiller à ce qu'il n'y ait pas altération du libre choix du client à recourir à ses prestations de massage.

Dans tous les autres cas, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit veiller à éviter toute confusion ou amalgame entre ses prestations de massage et des autres activités, de sorte à préserver la qualité des activités de massage, à individualiser le périmètre de ses responsabilités de masseur-se et à éviter toute situation de confusion quant à la nature de la prestation vendue.

19. Relations avec les professionnels de santé

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit s'abstenir de commenter ou critiquer les avis et conseils des professionnels de la santé. De même, il-elle s'interdit de donner des conseils sur les médicaments prescrits par les professionnels de la santé.

20. Conflits d'intérêt

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit préserver en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il-elle serait en conflit d'intérêts, notamment dans la délivrance de conseils et la recommandation de produits.

21. Honoraires

Le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être doit afficher ses tarifs en faisant en sorte qu'il ne puisse y avoir aucune ambiguïté quant à la nature des prestations, leur durée et leur prix, y compris leurs conditions d'annulation.

22. Publicité loyale et non concurrence

L'action commerciale et la publicité pratiquées par le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne saurait être mensongères, trompeuses, incomplètes ou susceptibles de créer la confusion et d'induire en erreur.

Pour promouvoir et commercialiser ses activités, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être se doit d'utiliser des méthodes et arguments respectueux de ses confrères et de l'image de la profession. Il-elle s'interdit la publicité comparative et tout autre moyen comportant dénigrement ou dévalorisation des pratiques d'un autre masseur bien-être ou d'une autre méthode de massage bien-être.

23. Information et liberté - RGPD

Les outils de gestion de la relation clients et de communication auprès de la clientèle, manuels comme informatiques, doivent être conformes aux normes sur la gestion des fichiers nominatifs de données et autre règlement général sur la protection des données.

24. Activité salariée et sous-traitance

Lorsqu'il-elle exerce son activité à titre salarié, comme sous-traitant, ou tout autre posture susceptible de créer un lien de subordination, le-la masseur-se, praticien-ne en massage bien-être ne saurait renoncer aux obligations du présent code de déontologie. Il en est de même pour son employeur ou donneur d'ordre, qui doit créer des conditions d'exercice permettant le respect des obligations du présent code de déontologie.

