

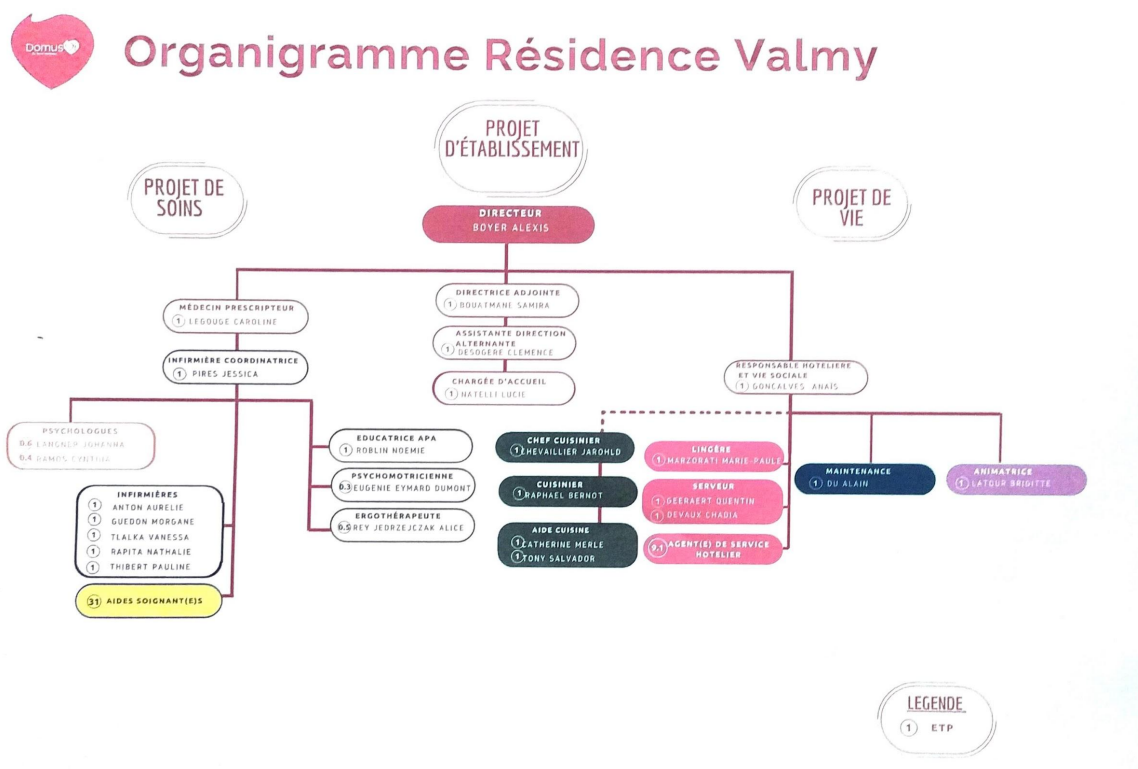
Présentation de l'entreprise

L'entreprise dans laquelle nous avons mené notre première action professionnelle est la Maison de retraite Valmy, 43 avenue Françoise Giroud - Parc Valmy 21000 Dijon. Ils sont reliés au groupe DomusVi.

Elle se situe à proximité du pôle de santé dans le quartier de la Toison d'Or cette EHPAD propose différentes unités afin de répondre à un maximum de demande, il y a l'unité protéger et une autre renforcer.

Plusieurs possibilité de séjour sont proposées, de façon permanente ou des hébergements temporaires, ils acceptent des personnes âgées autonomes, en perte d'autonomie et dépendantes. En effet avec leur équipe pluridisciplinaire ils peuvent adapter au maximum les soins pour chaque résident, médecin gériatre, animateur, ergothérapeute, psychomotricienne, professeur de sport font un suivi personnalisé.

Les locaux sont modernes et se composent d'espaces de vie intérieure: chambre, salle commune, salle de restauration, bibliothèque, une salle de balnéothérapie, un salon de coiffure mais également extérieur il y a un patio, une terrasse aménagée et un jardin thérapeutique. Il propose également un programme d'animation afin de permettre un bon divertissement, tous les jours il y a au minimum une activité.



Les deux autres maisons de retraites médicalisées concurrentes se situent à quelques rues.
EHPAD Mutualiste Les Hortensias
EHPAD Les Domiciles Protégés

L'organisation

Pour cette action professionnelle nous avons chacune choisi les prestations que nous voulions faire et eu des tâches à faire.

TABEAU DE LA RÉPARTITION DES TÂCHES

<p>AUDE</p> <p>S'OCCUPE DE RÉALISER LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION À FAIRE REMPLIR AUX SALARIÉS APRÈS LEUR SOIN RÉALISERA DES BEAUTÉ DES PIEDS ET MODELAGE DU VISAGE/MAINS/PIEDS</p>	<p>BÉLINE</p> <p>S'OCCUPE DE RÉALISER LE PLANNING POUR INSCRIRE LES SALARIÉS ET REALISE LE COMPTE RENDU DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION RÉALISERA DES MODELAGES DU DOS ET CRÂNIEN</p>
<p>TYFFEN</p> <p>S'OCCUPE DE RÉALISER LE BUDGET PRÉVISIONNEL POUR LA RÉALISATION DE NOTRE PROJET EN FONCTION DE CE QUE NOUS AVONS BESOIN. RÉALISERA DES BEAUTÉS DES PIEDS ET MODELAGE DU VISAGE/MAINS/PIEDS</p>	<p>ALEXIA</p> <p>S'OCCUPE DE RÉALISER LE FLYER A DÉPOSER A LA RÉSIDENCE ET LA COMMUNICATION AVEC UNE SALARIÉE POUR L'ORGANISATION. RÉALISERA DES MODELAGES DU VISAGE/MAINS/PIEDS</p>

Pour mon choix de prestations j'ai opté pour les modelages car je veux me spécialiser dans les soins corps. Il était compliqué de réaliser des gommages et des poses de masques dû à l'accessibilité des points d'eau ainsi que par rapport au temps que ces derniers prennent à être réalisés, peu de personnes auraient pu profiter de notre intervention puisque notre intervention ne durait qu'un après-midi.

La réalisation du planning a été faite en fonction des temps de chaque prestation et des personnes qui voulaient les réaliser: beauté des pieds avec pose de vernis classiques, temps pris 45 min et pour le modelage du visage et des mains ou modelage du visage et des pieds ou modelage du dos et du cuir chevelu temps pris 30 min c'est le temps le plus court proposer dans les Spa.

Explication du projet

Nous avons décidé pour notre action professionnelle d'offrir un moment de détente à des salariés d'une maison de retraite médicalisée, en effet lors de la pandémie le corps médical a énormément souffert. Ce sont des personnes qui prennent soin des autres, il était donc logique de leur offrir un temps pour eux.

Nous sommes rentrés en contact avec Mme Rey pour mettre en place le projet puis une fois la date fixée, le 28 octobre nous avons affiché le flyer et le planning dans les locaux afin que le personnel soignant puisse être informé et s'inscrire.



**UN MOMENT DE BIEN ÊTRE
POUR VOUS**

TROIS SOINS AU CHOIX

- Modelage du dos, massage crânien
- Modelage du visage, des mains, ou des pieds
- Beauté des pieds : limage, traitement des cuticules, pose de vernis classique

LUNDI 8 NOVEMBRE DE 14H À 17H

Quatre élèves de l'école d'esthétique EISEC de Fontaine-lès-Dijon seront présentes le Lundi 8 Novembre de 14h à 17h pour vous proposer différents soins, vous pouvez vous inscrire dès maintenant sur le planning prévu à cet effet.

EISEC
Ecole Internationale
d'Esthétique Cosmétique

Flyer réalisé par Alexia avec les informations nécessaires aux clients:

- les différents types de soin proposé et leur explication si nécessaire
- le jour et horaire de l'événement
- un texte expliquant brièvement qui allait intervenir avec à l'appui le logo de l'école.

La couleur choisie est un ton chaud ce qui apporte un esprit de confort et de repos.

Planning des soins du 8 novembre

Prise de rendez-vous avec Aude pour beauté des pieds avec pose de vernis classiques.

Prise de rendez-vous avec Tyffen pour beauté des pieds avec pose de vernis classiques.

Horaire	Aude	Tyffen
14h	Catherine Merle	Morgane Guedon (modelage)
14h45	Johanna Langner	Elodie Souitri
15h30	Ray Alice (modelage)	Audrey Jeannot
16h15	Eugénie Aymard (modelage)	Elodie Dupont (modelage)

Prise de rendez-vous avec Alexia pour massage du visage et des mains ou massage du visage et des pieds.

Prise de rendez-vous avec Béline pour massage du visage et des mains ou massage du visage et des pieds ou massage du dos et du cuir chevelu.

Horaire	Alexia	Béline
14h	Jessica Pires	Dina Penocchio
14h30	Pauline Gomez	Flora Martin
15h	Nicolas Tabard	Richard Bagot
15h30	Vanesa Tialka	Alain Du
16h	Aurore Bonnefoy	Boyer Alexis
16h30	Anaïs Goncalves	Graziella Bongiolatti

Le planning qui suit est celui que j'ai repris au propre afin d'écrire les noms des clients et pour certains les prestations choisies, celui distribué pour les inscriptions était identique. Nous avons été obligé de mettre des modelages sur des filles qui de base n'avaient pas proposé d'en faire car il y a eu plus de demande pour ces prestations que pour la beauté des pieds et pose de vernis classique. Nous n'avons pas changé leur durée de prestations en les passant de 45 à 30 min car si il y avait désistement et/ou changement de prestations il n'y allait pas avoir de problème de temps.

Pour le budget nous avons fait une liste de ce dont nous allions avoir besoin d'emmenner regroupant aussi bien les produits, les consommables que le matériel.

<p><u>Matériel:</u></p> <p>Lit de pratique 4 Table de manucure (pour présentoir) Bassines 2 Linges Tenue professionnelle Tapis Diffuseur Bougies Multiprise Plateaux 2 Stylos pour questionnaire</p>	<p><u>Consommable:</u></p> <p>Mouchoir Coton Draps d'examen Charlotte</p>
<p><u>Produits:</u></p> <p>Gel hydroalcoolique Spray nettoyant désinfectant Antiseptique Alcool modifié à 70</p>	

Beauté des pieds: Limes à ongles Bâtonnets de buis Pince à envies/cuticule Eau émolliente Base Vernis Top coat Massage: Huile à l'amande douce Huile au jasmin Huile fruité	
--	--

Le budget prévisionnel a été établi à partir des produits que nous allons utiliser. Nous n'avons pas eu de frais de communication puisque la maison de retraite nous a gentiment proposé d'imprimer nos documents de communication.

Tableau de budget prévisionnel			
Article	Référence	Prix HT	Prix TTC
1 rouleau de drap d'examen en tissu non tissé	XLJ0028	8,90 €	10,68 €
1 lot de 100 charlottes en tissu non tissé	XLJ0090	5,70 €	6,84 €
1 huile parfumée au jasmin 1L Perron Rigot	PRP15003	14,90 €	17,88 €
1 huile parfumée aux fruits 1L Elements	EC032	20,90 €	26,10 €
1 huile d'amande douce 500mL for SPA	FC048	21,90 €	26,28 €
1 gel hydroalcoolique	GELHYDRO100	2,50 €	3,00 €
1 spray nettoyant désinfectant 1L	PURESPRAY1	11,50 €	13,80 €
lot de 10 limes à ongles	XMAN230	2,20 €	2,64 €
kit soins : eau émolliente, huile fortifiante, base et top coat	NCKSOINS	10,50 €	12,60 €
kit rouges : rouge franc, bordeaux, rouge noir	NCKRED	10,50 €	12,60 €
10 boîtes de mouchoirs en papier	PBI0001	10,50 €	12,60 €
6 sachets de cotons en disque	XLJ0050	2,00 €	2,40 €
TOTAL		122,00 €	147,42 €

Le 8 novembre, jour de l'action nous sommes arrivées 45 min avant le début des soins pour avoir le temps d'installer de préparer les lits de pratique, de sortir notre matériel et de s'organiser et de mettre en place les éléments d'ambiances. (bougies, diffuseur, tapis de bienvenue devant la porte, musique)

L'organisation de l'accueil des clients était simple, chaque esthéticienne allait chercher à l'heure son client dans la salle d'attente qui était constituée de chaises disposées le long du couloir devant la porte de la salle dans laquelle nous étions. Avant le début du soin nous demandions confirmation de la prestation effectuée et pour les modelages nous laissions le choix parmi trois huiles afin d'offrir la meilleure expérience olfactive. Il y avait le choix entre l'huile d'amande douce, l'huile au jasmin et l'huile fruitée/orangé.



A la fin des prestations nous demandons aux clients de prendre de leur temps pour répondre à notre questionnaire de satisfaction qui se présente de cette façon:

Questionnaire de satisfaction

Dans le cadre de notre BTS esthétique, nous devons faire une action professionnelle et nous souhaiterions recueillir votre avis. Accordez-nous quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

Nom et prénom

Soin réalisée

1. Comment avez-vous trouvé la prestation ?

☐ Très bien ☐ Bien ☐ à améliorer

2. Est-ce que vous auriez aimé avoir d'autres soins ?

☐ Oui ☐ Non

3. Et quels soins auriez-vous aimé avoir ?

☐ Soin visage ☐ Soin du corps ☐ Soins des mains

☐ Autres :

4. Est-ce que la durée du soin vous a convenu ?

☐ Oui ☐ Non

5. Est-ce que la communication de cette événement était satisfaisante ?

☐ Oui ☐ Non

6. Concernant les esthéticiennes, quelle est votre appréciation ?

7. Avez-vous été satisfaite de l'accueil ?

☐ Oui ☐ Non

8. Avez-vous été satisfaite de votre installation ?

☐ Oui ☐ Non

9. Est-ce que l'ambiance musicale et lumineuse vous a convenu ?

☐ Oui

☐ Non

10. Est-ce que vous avez aimé faire cette expérience ?

☐ Oui

☐ Non

11. Est-ce que vous aimeriez refaire cette expérience ?

☐ Oui

☐ Non

12. Avez-vous des remarques ou des suggestions ?

Voici un résumé dater de l'action mise en place:

ORGANISATION DE NOTRE ACTION PROFESSIONNELLE



• DU 13 AU 17 OCTOBRE

Choix du groupe, réflexion de l'action à mener, des prestations que nous voulions mettre en place et de la répartition des tâches.

Nous serons quatre élèves et proposerons trois soins différents : modelage du dos et crânien, modelade du visage et ou mains/pieds, et une beauté des pieds avec pose de vernis classique.



• DU 18 AU 25 OCTOBRE

Choix de l'établissement où réaliser notre action, nous nous positionnons sur deux maisons de retraite. Le 25 la structure est validée : la résidence Valmy de Dijon.



• DU 26 AU 28 OCTOBRE

Premier contact avec la résidence : nous convenons par téléphone d'un rendez-vous physique le 28 pour déposer les flyers et inscrire les salariés sur le planning.



• DU 29 OCTOBRE AU 7 NOVEMBRE

Organisation en groupe pour le matériel à apporter, l'heure de rendez-vous..



• LUNDI 8 NOVEMBRE

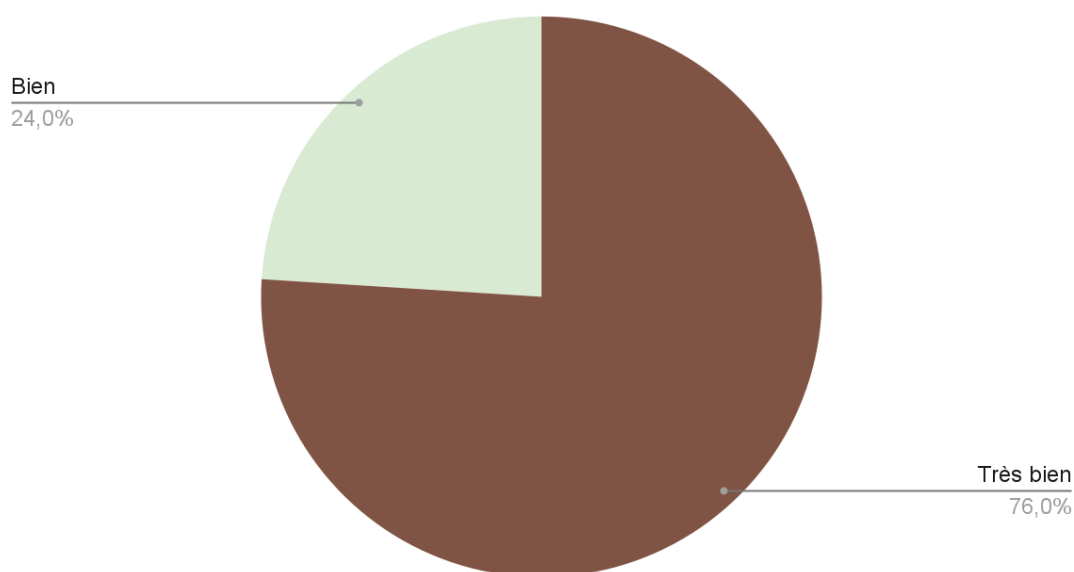
Réalisation de notre action professionnelle de 14h à 17h, récupération des questionnaires de satisfaction.

Observation après évènement

Etude du questionnaire de satisfaction

Sur 20 personnes prévues au planning 17 sont venues et ont donc répondu au questionnaire de satisfaction. Toutes les personnes sont satisfaites de la communication mise en place pour l'action ainsi que pour l'accueil, l'installation et la durée des prestations lors de l'évènement.

Satisfaction des prestations



Tout le monde a aimé faire cette expérience et aimerait recommencer. De plus, une collaboration avec l'école a été évoquée entre Mme Gouache et Mme Rey.

Pour l'ambiance nous avons installé un diffuseur, des bougies et également un tapis devant la porte là où les clients nous attendaient. Pour la musique nous avons passé un CD de musique bien-être que la maison de retraite nous a procuré, deux personnes ont fait des suggestions pour d'éventuelles prochaine fois comme des musiques relaxantes type jardins japonais ou nature.

Les commentaires reçus sur les questionnaires de satisfaction sont tous très positifs, voici quelques uns:

"Douce, agréable"

"Discrète et efficace"

"Merci beaucoup à vous"

"Très accueillante et soucieuse du bien-être"

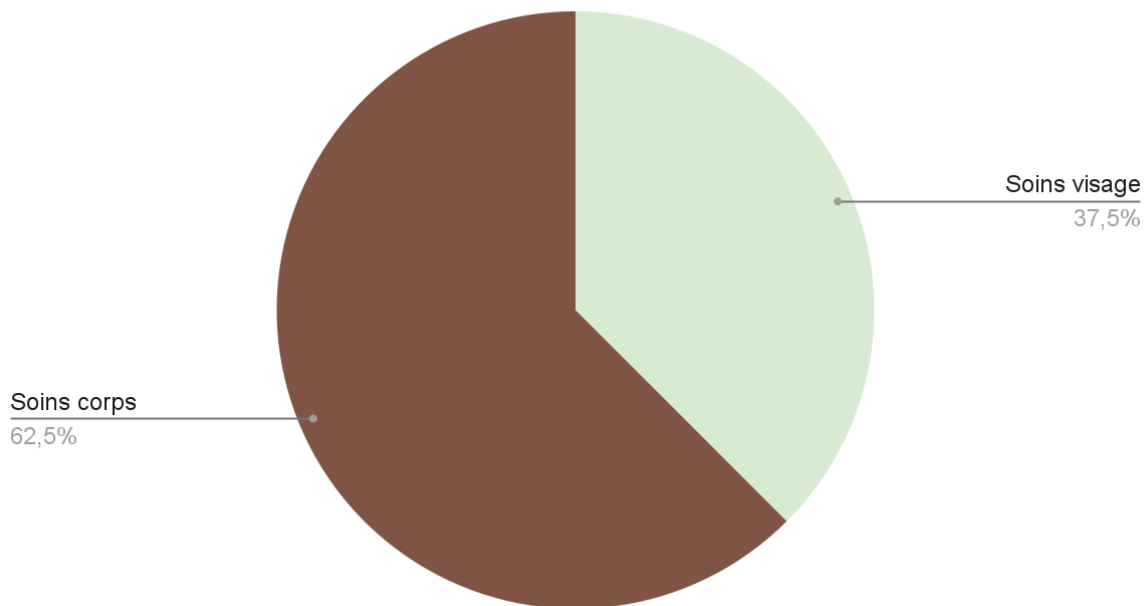
"Très agréable et professionnelle ainsi qu'à l'écoute"

"Moment très agréable bien détendue à refaire plus souvent"

"Bonne communication avec le client, bon geste de massage"

Et de la part du directeur M Boyer "vous pouvez revenir quand vous voulez"

Autres soins attendus



Remarque

Le déroulement de l'action professionnelle s'est bien passé, l'entente du groupe était très bien, tout le monde a donné son avis, à participer et il y a eu de l'entraide. La plus belle récompense était la satisfaction des clients après leur soin.

Malgré ceci j'ai remarqué quelque modification ou amélioration possible:

- Prendre plus de temps pour l'installation des lieux 1 h plutôt que 45 min pour ne pas être précipité et ranger les valises à la dernière minute pour accueillir les premiers clients.
- Planning, prévoir un temps de 5 min de battement entre chaque soin pour avoir le temps de désinfecter et de changer les draps entre les clients.
- Chauffe produit pour les huiles pour une meilleure expérience lors des massages.
- Proposer une boisson chaude en vue de la saison et des petits biscuits après le soin si possible par rapport aux locaux.

Remerciements

Je tiens à remercier la maison de retraite de Valmy de nous avoir permise de réaliser cette action professionnelle et de nous avoir consacré du temps.

Merci également à notre école d'esthétique EISEC de nous avoir prêté le matériel nécessaire pour les soins.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à Mme Gouache de nous avoir accompagné lors de l'action professionnelle qui n'aurait pas pu se faire sans sa présence.

Et enfin merci à mes collègues Alexia, Aude et Tyffen de leurs professionnalismes et de leurs investissements dans ce projet.