

FICHE SECURITE STAND MASSAGE ASSIS ABPMA

à lire par le responsable du stand avant les prestations ! (par Vincent Claessens, S2, mai 2012)

CAUSES	OBSERVATIONS	RÉACTIONS	CONTACT	
Incidents cause extérieure	vent	la tonnelle risque de s'envoler	1. Accompagnez les clients hors du stand 2. Tenez les piquets 3. Déliez les nœuds de la toile	
	pluie, orage	l'eau accumulée sur la toile s'écoule dans le stand	1. Rendez aux clients leurs vestes 2. Évacuez le surplus d'eau de la toile	
	incendie	odeur de fumée, flammes près de la toile...	1. Accompagnez les clients hors du stand 2. Écartez les objets inflammables 3. Trouver un extincteur ou appeler les secours	100/112
Incidents liés à la santé	accident	une cause externe provoque un accident	1. Vérifiez que personne n'est blessé, si oui, 2. Demandez qui est formé au secourisme 3. Si non, appelez les secours (Croix Rouge...) 4. Prodiguer les 1er soins et/ou assistez le blessé 5. Obéissez aux directives des secouristes	100
	malaise	vertiges, pâleur, nausées,...	1. Arrêtez le massage, mais gardez le contact 2. Aidez rapidement (5 sec) le client à s'allonger et lever ses jambes 3. Attendre 2-3 minutes, redresser progressivement. Coca si cause = chute de tension	
Incidents relationnels	mécontentement	le client ne veut pas payer	1. Vérifiez quelles étaient ces attentes 2. Rappelez qu'il pouvait réagir durant la séance 3. Cherchez un compromis 4. Saluez le client et laissez le s'en aller même si il y a désaccord	
	dérangement	un individu dérange la séance	1. Observez si ce n'est pas un ami du client 2. Demandez le calme pour faciliter la relaxation 3. Restez polis et invitez au respect de la séance 4. Sollicitez l'intervention d'un autre praticien	
	soupçon de vol	un objet ou de l'argent a disparu du stand	1. Vérifiez avant d'accuser qui que ce soit 2. Si les faits sont évident, exigez de l'individu de restituer l'objet avant que cela se règle avec la police 3. Si il n'est pas coopératif, appelez la police	101
	insultes, moqueries	une personne se montre grossière envers vous	1. Restez calme et ne réagissez pas par une insulte 2. Demandez lui la raison de son agressivité 3. Si cela continu, exigez que la personne s'éloigne du stand 4. Sollicitez l'intervention des autres praticiens 5. Si cela dégénère, appelez la police	101
	succès du stand	important temps d'attente pour les massages	1. Etablissez un ordre de passage (carte ABMA numérotées, 1,2,3,4,5,...) 2. Faites savoir à ceux qui arrivent qu'il y a un long temps d'attente 3. Eventuellement, dressez une liste horaire gérée par un membre du stand	
		prestations en dehors des heures prévues	1. Inviter le client à revenir quand le stand est prêt et opérationnel 2. Privilégier qualité plutôt que quantité, quand c'est fini, c'est fini! 3. Inviter la personne à revenir une autre fois...	