

## LES REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 1 : ACCUEILLIR, ORIENTER ET ACCOMPAGNER LA CLIENTELE EN SERVICE D'HYDROTHERAPIE</b>			
<b>A1 .1 L'accueil de la clientèle</b>	<b>C1.1 – Accueillir le client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir en étant porteur de l'image de l'entreprise</li> <li>- Prendre en charge le client dans le respect des procédures d'accueil de l'établissement</li> <li>- Adapter sa communication et son style relationnel à la clientèle et à la situation</li> <li>- Accueillir et renseigner en anglais une clientèle internationale</li> </ul>	<b>Evaluation en centre de formation</b> Une mise en situation professionnelle en français Durée de préparation 20 mn Durée devant le jury 15 mn  A partir d'un sujet tiré au sort décrivant une situation professionnelle, le candidat disposera de 20 mn pour se préparer. Un membre du jury tiendra le rôle du client, le deuxième membre agira en observateur.  Lors de sa prestation le candidat devra : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le client</li> <li>- Identifier sa demande</li> <li>- Renseigner</li> <li>- Expliquer les consignes d'hygiène et sécurité</li> </ul>	L'hydro praticien accueille le client d'une façon professionnelle et le met en confiance : sourire, bonjour, langage et vocabulaire adapté, posture et gestuelle rassurante.  La présentation générale est soignée et adaptée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue vestimentaire</li> <li>- Hygiène corporelle</li> </ul> La distance relationnelle est appropriée  L'hydro-praticien accueille et oriente en anglais le client en utilisant des informations simples et directes

<p><b>A1.2 L'information et l'orientation du client</b></p>	<p><b>C1.2 Identifier la demande et les besoins du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecouter les clients et déceler leurs besoins en prenant en compte des signes de communication non verbale</li> <li>- Reformuler et synthétiser les attentes.</li> <li>- Apporter les informations pratiques et adaptées sur les différentes prestations proposées, l'environnement et l'organisation.</li> <li>- Orienter le client dans les différents services et le renseigner sur l'équipe pluriprofessionnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner le client en cabine</li> <li>- Conduire un entretien préalable au soin</li> <li>- Gérer une réclamation et les tensions éventuelles</li> <li>- Mesurer la satisfaction après le soin</li> </ul> <p>La mise en situation sera suivie d'un entretien avec le jury afin de vérifier la maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Une évaluation orale en anglais afin de vérifier si les fondamentaux niveau A2 sont acquis (niveau de compétence défini par le cadre européen commun de référence pour les langues)</p>	<p>Les questions posées sont pertinentes pour identifier les besoins ou la demande du client</p> <p>Les qualités d'écoute et de reformulation sont appliquées</p> <p>Les explications sont claires et adaptées</p> <p>La présentation des différents services d'un établissement et des différents métiers est complète</p>
<p><b>A1.3 L'accompagnement et la prise en charge du client</b></p>	<p><b>C1.3 – Accompagner le client dans son parcours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner les consignes générales nécessaires, vestiaire, hygiène, sécurité.</li> <li>- Repérer les difficultés ou signes nécessitant une prise en charge spécifique.</li> <li>- Réaliser un entretien pour s'assurer que l'état du client ne présente pas de contre- indication par rapport au soin prévu.</li> </ul>	<p><b>Evaluation en entreprise</b></p> <p>Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise.</p> <p>Observation en situation réelle par le tuteur sur le relationnel et l'accueil de la clientèle.</p> <p><b>Réalisation d'un rapport de stage :</b> la soutenance sera évaluée lors du jury final</p>	<p>Les consignes générales, vestiaire, d'hygiène, sécurité, sont complètes et précises.</p> <p>Les difficultés et / ou handicap du client sont prises en compte.</p> <p>Les contre-indications relatives au soin sont expliquées.</p>
<p><b>A1.4 Le recueil de la satisfaction clientèle</b></p>	<p><b>C1.4 – Recueillir et transmettre la satisfaction clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner pour mesurer la satisfaction du client et le cas échéant, formuler le questionnaire de satisfaction proposé par l'établissement.</li> <li>- Identifier les causes de non-satisfaction éventuelles et transmettre l'information à la personne responsable.</li> </ul>	<p><b>Validation du bloc de compétence</b></p> <p>L'observation en entreprise et notation par le tuteur du stage pratique compte pour 40% de la note.</p> <p>La mise en situation réalisée en centre compte pour 60% de la note.</p>	<p>Les questions posées permettent d'évaluer la satisfaction et de prendre en compte l'avis du client.</p> <p>La réclamation éventuelle est transmise à la personne concernée.</p>

<p><b>A1.5 La gestion d'un client difficile</b></p>	<p><b>C1.5 - Gérer un client difficile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer et désamorcer la situation conflictuelle</li> <li>- Utiliser les techniques relationnelles adaptées pour gérer les tensions, orienter vers la hiérarchie si nécessaire.</li> <li>- Gérer ses émotions et son stress pour rester professionnel</li> </ul>	<p>La moyenne attendue est de 10 / 20 pour l'obtention du bloc de compétence.</p>	<p>Les facteurs de tensions sont identifiés.</p> <p>La communication est adaptée. L'information est transmise à la hiérarchie.</p> <p>Les techniques de gestion du stress sont appliquées.</p>
---	--	---	--

## BLOC 2 : ORGANISER ET GERER SON POSTE DE TRAVAIL EN SERVICE D'HYDROTHERAPIE

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>A2.1 La mise en place des cabines ou postes de soins</b>	<p><b>C2.1 Préparer le poste de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer les cabines et espaces de soins en respectant les facteurs d'ambiance, les règles d'hygiène.</li> <li>- Adapter le poste pour permettre l'enchaînement logique des différentes phases de la prestation</li> <li>- Préparer le matériel nécessaire pour effectuer le travail : linge, coussin, consommables.</li> <li>- Mesurer et préparer les produits nécessaires à la prestation dans le respect des consignes (huile, boue, crème, algues...)</li> <li>- Connaitre et savoir utiliser les différents équipements et matériels, s'assurer de leur bon fonctionnement.</li> <li>- Anticiper et gérer l'approvisionnement en consommables du poste de travail</li> <li>- S'assurer du réassort</li> </ul>	<p><b>Evaluation en centre de formation</b></p> <p><u>Examens écrits</u> permettant d'évaluer les connaissances sur les règles et protocoles d'hygiène.</p> <p><u>Examen oral</u> A partir d'un cas donné, le candidat énumèrera les différents services et intervenants de la structure ; puis il décrira :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différentes étapes de sa prise de poste</li> <li>- la préparation de la cabine ou du poste de soin, et des produits nécessaires à la prestation</li> <li>- le protocole d'hygiène adapté et les modalités d'utilisation des produits d'hygiène</li> <li>- les informations relatives au client ou au poste de soin à transmettre à l'équipe ou à la hiérarchie</li> </ul> <p><b>Evaluation en entreprise</b> Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise.</p>	<p>Les règles concernant sa présentation et son hygiène sont énumérées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue propre</li> <li>- Mains lavées</li> <li>- Cheveux attachés</li> <li>- Ongles courts</li> </ul> <p>Le poste de travail est installé conformément au soin à recevoir.</p> <p>Les produits nécessaires à la prestation sont listés</p> <p>Les besoins en réassort sont identifiés</p>

<p><b>A2.2 L'entretien et l'hygiène du poste et des matériels</b></p>	<p><b>C2.2 Mettre en œuvre les techniques d'entretien et d'hygiène suivant les protocoles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier le matériel et produits de nettoyage et de désinfection à utiliser.</li> <li>- Savoir utiliser (dosage, mélanges éventuels) les produits dans le respect des consignes de sécurité et des protocoles de l'établissement.</li> <li>- Mettre en œuvre l'ensemble des protocoles d'hygiène en vigueur entre chaque soin et en fin de service.</li> <li>- Identifier et respecter les circuits d'évacuation du linge et des déchets.</li> </ul>	<p>Observation en situation réelle par le tuteur sur la prise de poste, l'organisation du poste de travail et l'exécution des protocoles d'hygiène.</p> <p>Observation du tuteur sur la transmission des informations techniques, organisationnelles et liées au client.</p> <p>Observation sur son aptitude à travailler en équipe et à apporter son soutien en cas de forte affluence ou retards dans les plannings.</p> <p><b>Réalisation d'un rapport de stage</b> : la soutenance sera évaluée lors du jury final</p> <p><b>Validation du bloc de compétence</b></p> <p>L'observation en entreprise et notation par le tuteur du stage pratique compte pour 40% de la note.</p> <p>Examens écrits et oral réalisés en centre compte pour 60% de la note.</p> <p>La moyenne attendue est de 10 / 20 pour l'obtention du bloc de compétence.</p>	<p>Le matériel et les produits de nettoyage relatifs au soin sont identifiés.</p> <p>L'explication des dosages et l'utilisation des produits est adapté</p> <p>Le protocole de nettoyage et de désinfection, entre chaque soin et en fin de service est expliqué de manière claire.</p> <p>Les risques de non-respect des protocoles d'hygiène sont identifiés et expliqués</p> <p>Le parcours d'évacuation du linge et des déchets est identifié et respecté</p>
---	---	---	---

<p><b>A2.3 Les interactions avec l'équipe</b></p>	<p><b>C2-3 Transmettre les informations et organiser son travail au sein d'une équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier à qui transmettre les informations suivant leur incidence et leur importance</li> <li>- Identifier les incidents techniques ou relationnels nécessitant une transmission au chef de service.</li> </ul> <p>Identifier les incidences des retards ou afflux des clients sur l'organisation et les plannings.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer les besoins en soutien ponctuel de ses collègues</li> <li>- Repérer les situations conflictuelles au sein de l'équipe</li> </ul>		<p>L'hydro-praticien identifie les différents services et les professionnels de l'entreprise.</p> <p>Les informations d'ordre techniques, médicales ou organisationnelles sont transmises au bon service ou personnel concerné.</p> <p>L'hydro praticien identifie une désorganisation liée au retard ou afflux de curiste et apporte son soutien à l'équipe</p> <p>Les principes d'écoute active, de reformulation, de questionnement sont appliqués.</p>
---	---	--	--

## BLOC 3 : REALISER LES TECHNIQUES D'HYDROTHERAPIE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>A3.1 L'installation du client</b>	<p><b>C3.1 Installer le client confortablement dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer l'intérêt du soin et présenter les différentes phases du protocole afin d'optimiser les bienfaits du soin.</li> <li>- Questionner le client et identifier ses besoins et particularités pour adapter les gestes d'accompagnement et d'ergonomie afin d'assurer son confort et sa sécurité</li> <li>- Rechercher sur les prescriptions ou cartes de soins du client les informations sur les zones à traiter.</li> </ul>	<p><b>Evaluation en centre de formation</b></p> <p><u>Examens écrits et QCM</u> permettant d'évaluer les connaissances sur l'anatomie, les différents systèmes et les pathologies associées, l'ergonomie et les principes de sécurité, les indications et contre-indications au soin.</p> <p><u>Examen pratique :</u> Réalisation de 2 soins en hydrothérapie en situation individuelle réelle ou reconstituée : 1 soin spécifique au thermalisme : douche à jet / boue/ cataplasme – 1 soin spécifique à la thalasso ou balnéo : massage bien-être sous affusion ou relaxant / algothérapie</p>	<p>L'intérêt et les bienfaits du soin sont présentés de manière claire</p> <p>Les différentes étapes des protocoles sont présentées et expliquées avec le vocabulaire adapté.</p> <p>Les questions posées au client sont pertinentes, les besoins et particularités sont identifiés, les réponses et gestes adaptés</p> <p>Les repères anatomiques sont énumérés.</p> <p>Les indications sur la carte de soin ou la prescription sont lues et bien comprises.</p>

<p><b>A3.2 La réalisation des protocoles en hydrothérapie</b></p>	<p><b>C3.2 Réaliser le soin dans le respect des protocoles en vigueur dans l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprécier le degré de sensibilité du client, effectuer les réglages nécessaires, notamment ergonomiques, température, pression.</li> <li>- Effectuer la prestation en respectant les indications notées sur la carte de soin ou la prescription, dans le temps définis par le protocole</li> <li>- Adapter sa pratique aux besoins du client.</li> <li>- Evaluer tout au long de sa prestation le bien-être et le confort du client pour garantir sa satisfaction.</li> <li>- Identifier les signes évocateurs d'un malaise et utiliser les gestes de premiers secours.</li> </ul>	<p>Lors de sa prestation le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installer son client</li> <li>- réaliser le protocole du soin</li> <li>- désinstaller le client</li> </ul> <p><b>Evaluation et mise en situation professionnelle en entreprise</b></p> <p>Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise.</p> <p>Observation en situation réelle par le tuteur sur la réalisation du soin dans sa globalité</p> <p><b>Réalisation d'un rapport de stage</b> : la soutenance sera évaluée lors du jury final</p> <p><b>Validation du bloc de compétence</b></p> <p>L'observation en entreprise et notation par le tuteur du stage pratique compte pour 40% de la note.</p> <p>Les examens écrits et pratiques en centre de formation comptent pour 60% de la note.</p>	<p>L'adaptation des réglages (température de l'eau, boue, cataplasmes, la pression, la hauteur des tables...) est listée en fonction du soin.</p> <p>L'hydro-praticien prend connaissance du protocole et s'adapte aux indications et temps définis, ainsi qu'aux besoins du client.</p> <p>Les protocoles sont réalisés avec technicité dans le respect des indications et contre-indications</p> <p>Les gestes ergonomiques sont respectés en lien avec la pratique proposée</p> <p>Les questions posées pour vérifier le bien être et le confort du client sont pertinentes</p> <p>Les signes évocateurs de malaise sont identifiés et les gestes de 1<sup>er</sup> secours sont adaptés et maîtrisés.</p>
---	--	---	---

<p><b>A3.3 Désinstallation du client et prise de congés</b></p>	<p><b>C3.3 Désinstaller et prendre congé du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les règles de sécurité et d'ergonomie pour désinstaller le client à la fin du soin</li> <li>- Recueillir la satisfaction clientèle liée au soin</li> <li>- Orienter le client dans la suite de son parcours</li> </ul>	<p>La moyenne attendue est de 10 / 20 pour l'obtention du bloc de compétence.</p>	<p>Les gestes d'accompagnement à la désinstallation sont effectués en respectant les règles de sécurité et d'ergonomie</p> <p>Les questions posées pendant et à la fin du soin permettent d'évaluer la satisfaction du client.</p> <p>Les signes évocateurs d'une non-satisfaction sont identifiés et transmis au responsable de service.</p> <p>L'hydro-praticien questionne le client ou consulte sa carte de soin et l'oriente pour la suite de son parcours</p>
---	---	---	---