

LES REFERENTIELS

Candidat en situation de handicap :

Toutes les modalités d'évaluations (examens écrits, mises en situation professionnelle...) ont été conçues pour rendre toutes les évaluations accessibles aux candidats en situation de handicap ; dans le cadre des modalités d'évaluation et des temps impartis pour chaque épreuve, il est prévu une majoration de la durée en fonction des besoins pour tous les candidats en situation de handicap

Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'une personne lors de l'évaluation.

Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

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
BLOC 1 : ACCUEILLIR, INFORMER ET PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT EN SERVICE D'HYDROTHERAPIE			
<p>A1 .1 L'accueil physique d'un client pour un ou des soins en hydrothérapie dans un centre thermal, un centre de thalassothérapie ou de balnéothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge d'un client - Adaptation de l'accueil pour une personne en situation de handicap - Réalisation d'un accueil en anglais 	<p>C1.1.1 Accueillir le client en respectant le protocole d'accueil et les codes de l'établissement, présentation générale soignée, sourire et posture bienveillante, en adaptant son style de communication, sa communication verbale et non verbale en fonction de la personnalité, en fonction de la nature de son handicap éventuel afin d'établir un climat de confiance</p> <p>C1.1.2 Accueillir et orienter un client en anglais en utilisant des phrases simples et le vocabulaire adapté au secteur d'activité afin de renseigner une clientèle internationale</p>	<p>Evaluation en centre de formation</p> <p>Mise en situation professionnelle individuelle Durée de préparation 20 mn Durée de la prestation devant le jury : 15 mn</p> <p>A partir d'une mise en situation reconstituée le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client - Informer le client sur l'organisation du service et les différents soins - Accompagner le client dans son parcours de soin - Recueillir la satisfaction clientèle <p>Un intervenant extérieur tiendra le rôle du client.</p>	<p>Le candidat accueille le client avec le sourire, sa présentation générale est soignée (coiffure, tenue professionnelle, hygiène corporelle), le langage et le vocabulaire sont adaptés, la posture et la gestuelle sont rassurantes, il utilise les outils de communication non verbale</p> <p>Le candidat adapte son accueil (gestuelle, élocution, débit de parole, accompagnement physique) en fonction du client et/ou d'une personne en situation de handicap en fonction de la nature de son handicap</p> <p>Il garde une distance relationnelle appropriée.</p> <p>Le candidat accueille et oriente en anglais le client en utilisant des</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)	phrases simples et directes adaptées au secteur de l'hydrothérapie
<p>A1.2 L'information du client sur l'organisation du service, les différents soins et prestations dans un centre thermal, un centre de thalassothérapie ou de balnéothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des besoins - Prise en compte des demandes - Présentation des différents services et des diverses prestations - Explication du planning - Présentation des adaptations possibles pour une personne en situation de handicap 	<p>C1.2.1 Identifier les besoins et demandes du client en pratiquant l'écoute active afin de lui apporter des informations précises</p> <p>C1.2.2 Informer le client sur l'organisation du service d'hydrothérapie, sur les différentes prestations proposées et les adaptations possibles pour une personne en situation de handicap, sur la planification, le déroulement des soins afin d'en faciliter l'accès et le parcours</p>	<p>Evaluation en entreprise (5 semaines de stage soit 175h) Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise. Observation en situation réelle par le tuteur sur le relationnel et l'accueil de la clientèle.</p> <p>Validation du bloc de compétence</p> <p>L'observation en entreprise et notation par le tuteur du stage pratique compte pour 40% de la note.</p>	<p>Le candidat pose les questions pertinentes pour identifier les besoins ou la demande du client</p> <p>Les techniques d'écoute active et la reformulation sont mises en œuvre</p> <p>Les explications sur l'organisation du service, le planning à respecter, le déroulement des soins et sur les différentes prestations sont claires Le candidat présente les adaptations possibles en fonction du besoin ou du handicap du client</p>
<p>A1.3 La prise en charge du client dans son parcours de soin dans un centre thermal, un centre de thalassothérapie ou de balnéothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information sur l'organisation du vestiaire - Explication des consignes d'hygiène et de sécurité dans le parcours de soin - Prise en compte des difficultés du client nécessitant une adaptation de la prise en charge - Vérification des non-contre-indications au soin 	<p>C1.3.1 Accompagner le client dans son parcours de soin en le renseignant sur l'organisation du vestiaire, sur les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement afin de lui garantir un parcours sécurisé.</p> <p>C1.3.2 Repérer les difficultés de mobilité, signes physiques ou comportementaux nécessitant une prise en charge du client de manière à l'aider dans son parcours de soin</p> <p>C1.3.3 S'assurer que l'état du client ne présente pas de contre-indication par rapport au soin prévu en vérifiant sa carte de soins et en lui posant les questions appropriées afin de garantir sa sécurité</p>	<p>La mise en situation réalisée 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 candidat énumère les consignes d'hygiène (pédiluve, douche, ...), de sécurité (risque de glissade...) et d'organisation du vestiaire (remise de serviettes et peignoir)</p> <p>Le candidat propose un accompagnement spécifique en fonction des difficultés de motricité du client.</p> <p>Le candidat rappelle les contre-indications relatives au soin à réaliser, il contrôle la carte de soins, les questions posées concernant d'éventuelles contre-indication sont pertinentes.</p>

<p>A1.4 Le recueil de la satisfaction du client en fin de soin en service d'hydrothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse du ressenti du client sur la prestation - Evaluation de sa satisfaction - Transmission auprès du responsable - Prise en compte des réclamations du client - Gestion d'une situation conflictuelle 	<p>C1.4.1 Evaluer la satisfaction ou non satisfaction du client en lui posant des questions sur son ressenti de la prestation et transmettre les retours à son responsable en vue d'une action d'amélioration si nécessaire</p> <p>C1.4.2 Gérer une situation conflictuelle en utilisant les techniques relationnelles adaptées (communication non violente, assertivité) afin de répondre à la réclamation du client et l'orienter vers la hiérarchie si nécessaire</p>		<p>Les questions posées permettent d'évaluer la satisfaction, de prendre en compte les avis du client et de les transmettre au service concerné</p> <p>Le candidat utilise une technique de communication non violente et oriente le client vers le service concerné suivant la réclamation</p>
---	--	--	---

BLOC 2 : PREPARER SON POSTE ET ORGANISER SON TRAVAIL DANS UN SERVICE 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
<p>A2.1 La mise en place d'une cabine ou d'un poste de soins dans un service d'hydrothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des facteurs d'ambiance selon le soin - Aménagement du poste suivant le soin à réaliser - Aménagement de la cabine dans le cas d'une personne en situation de handicap - Préparation et vérification du matériel, des produits, du stock, et des équipements 	<p>C2.1.1 Préparer la cabine en respectant les facteurs d'ambiance (musique, lumière, aromathérapie...) et les règles d'hygiène afin de garantir un espace de travail accueillant et propre</p> <p>C2.1.2 Adapter le poste pour permettre l'enchaînement logique des différentes phases du soin et préparer l'espace environnant pour accueillir un client en situation de handicap si nécessaire</p> <p>C2.1.3 Préparer le linge, le matériel et les produits nécessaires, s'assurer du réassort et de</p>	<p>Evaluation en centre de formation</p> <p><u>Examens écrits</u> permettant d'évaluer les connaissances sur les règles et protocoles d'hygiène.</p> <p><u>Mise en situation professionnelle individuelle</u> Durée de préparation 20 mn Durée devant le jury 15 mn</p> <p>A partir d'une mise en situation reconstituée le candidat décrira aux membres du jury :</p>	<p>Le candidat prépare la cabine, il met en place les facteurs d'ambiance (musique, lumière, aromathérapie, température) en adéquation avec le soin à réaliser.</p> <p>Les règles d'hygiène sont respectées et l'espace de travail est propre et rangé.</p> <p>Le candidat adapte son poste et l'espace environnant en fonction du soin et du client.</p>

	<p>l'approvisionnement en consommables pour effectuer le soin dans le respect des consignes.</p> <p>C2.1.4 S'assurer du bon fonctionnement des équipements afin de garantir la réalisation du soin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la préparation de la cabine ou du poste de soin, du matériel et des produits nécessaires à la prestation - le protocole d'hygiène et les modalités d'utilisation des produits adaptés au poste de travail - les circuits d'évacuation du linge et des déchets - les procédures de transmission des informations et réclamations - les facteurs pouvant entraîner un dysfonctionnement dans l'organisation d'un service 	<p>Le matériel et les produits nécessaires à la prestation sont préparés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - linge, coussin, consommables - huile, boue, crème, algues... <p>L'explication des dosages et l'utilisation des produits est adapté</p> <p>Les besoins en réassort sont identifiés</p> <p>Le candidat vérifie le fonctionnement du matériel à utiliser</p>
<p>A2.2 L'entretien et l'hygiène des cabines, des postes de travail et des matériels en service d'hydrothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien des cabines et postes de travail - Gestion du linge et des déchets 	<p>C2.2.1 Mettre en œuvre l'ensemble des protocoles d'hygiène en vigueur entre chaque soin et en fin de service en utilisant le matériel et les produits de nettoyage adaptés pour chaque poste de travail, en appliquant les produits de désinfection suivant les consignes d'utilisation afin de prévenir les risques infectieux</p> <p>C.2.2.2 Utiliser les circuits d'évacuation du linge et des déchets selon les consignes mises en place afin de garantir la bonne organisation du service</p>	<p>Evaluation en entreprise (5 semaines de stage soit 175h)</p> <p>Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise.</p> <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>Le matériel et les produits de nettoyage relatifs au soin sont identifiés.</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 infectieux sont identifiés et expliqués</p> <p>Le candidat respecte les procédures d'hygiène</p> <p>Le candidat respecte les procédures de tri : linge dans corbeille spécifique – recyclage des déchets.</p>
<p>A2.3 - L'organisation de son travail au sein d'une équipe en service d'hydrothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte et analyse des flux clientèle dans l'organisation du service - Transmissions des informations ou consignes au service concerné 	<p>C2-3.1- Identifier les incidences des retards et/ou afflux des clients dans le service et évaluer les besoins en soutien ponctuel de ses collègues afin de garantir le bon déroulement des soins</p>		<p>Le candidat décrit une situation qui va nécessiter son aide pour un soutien ponctuel à ses collègues</p> <p>Le candidat énumère les différents services et les fonctions des personnels.</p>

	C2-3.2- Identifier les différents services et leurs procédures afin de garantir la bonne transmission des informations	<p>Validation du bloc de compétence</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>	Les informations d'ordre techniques, médicales ou organisationnelles sont transmises au bon service ou personnel concerné.
--	--	--	--

BLOC 3 : REALISER LES TECHNIQUES D'HYDROTHERAPIE ET MASSAGES DE BIEN ETRE DANS UN SERVICE 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
<p>A3.1 L'information sur les précautions d'usage et le déroulement d'un soin dans un service d'hydrothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission des consignes d'hygiène et de sécurité - Vérification avec le client des indications données par la carte de soin et information sur les adaptations possibles - Présentation du soin et des bienfaits attendus 	<p>C3.1.1 Transmettre au client les consignes en matière d'hygiène et de sécurité à respecter pour le bon déroulement du protocole de soin</p> <p>C3.1.2 Reformuler auprès du client les indications données par la carte de soins : les zones à traiter, les adaptations si nécessaire, les contre-indications éventuelles afin de réaliser la prestation de manière sécurisée et de garantir confort et bien-être au client</p>	<p>Évaluation en centre de formation</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>Mise en situation professionnelle :</p> <p>Réalisation de 2 soins en hydrothérapie en situation individuelle réelle ou</p>	<p>Les informations pratiques sur le déroulement de la séance sont présentées au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène - Les consignes de sécurité - Les indications de la carte de soin - Les contre-indications au soin - Les adaptations possibles - Les différentes phases et la durée du protocole - Les bienfaits attendus

	C3.1.3 Présenter les différentes phases du protocole et les bienfaits attendus afin de préparer le client à recevoir le soin dans le confort et la détente	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	Les techniques de reformulation, de questionnement sont appliquées.
A3.2 L'installation du client à un poste de soin dans un service d'hydrothérapie <ul style="list-style-type: none"> - Indications des postures suivant le soin - Prise en compte d'une situation de handicap 	C3.2.1 Installer le client en lui indiquant la position à adopter en fonction du protocole et repérer les difficultés éventuelles (motricité, handicap...) nécessitant une installation spécifique afin de s'assurer de son confort et de sa sécurité tout au long de la prestation	Lors de sa prestation le candidat devra : <ul style="list-style-type: none"> - transmettre les informations et précautions d'usage relatives au soin - installer le client - réaliser le protocole du soin <p>Un intervenant extérieur tiendra le rôle du client.</p> <p>Évaluation et mise en situation professionnelle en entreprise (5 semaines de stage soit 175h)</p>	Le candidat utilise les gestes d'ergonomie appropriés pour installer le client. La position adoptée est conforme au protocole à réaliser. Une installation spécifique est proposée suivant la nature du handicap du client (posture, matériel)
A3.3 La réalisation des techniques de soins et massage relaxant en service d'hydrothérapie <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des différents réglages - Réalisation des gestes techniques suivant le protocole à réaliser - Utilisation de matériel et/ou produits spécifique au soin - Prise en compte des signes physiques et morphologiques du client et adaptation de la gestuelle - Évaluation du confort et du bien-être du client - Utilisation des règles de manutention lors de la désinstallation 	C3.3.1 Effectuer les réglages nécessaires, notamment ergonomiques, température, pression et évaluer le degré de sensibilité du client afin de garantir son confort et sa sécurité tout au long du parcours de soin C3.3.2 – Réaliser des protocoles de soins collectifs ou individuels en hydrothérapie (piscine d'immersion, bain de boue général, douche sous-marine en piscine ou en baignoire, parcours de soins, douche sous affusion, douche à jet, bains, aérobains, pose de cataplasme, algothérapie, pressothérapie, illutations, massage sous affusion, massage relaxant, gommages) en respectant les indications notées sur la carte de soin ou la prescription, les spécificités techniques (utilisation de matériel, le temps et les délais définis par le protocole, l'intimité du client afin que la prestation réponde aux objectifs et bienfaits attendus	Grille d'évaluation du tuteur pendant le stage en entreprise. Observation en situation réelle par le tuteur sur la réalisation du soin dans sa globalité Validation du bloc de compétence L'observation en entreprise et notation par le tuteur du stage pratique compte pour 40% de la note. Les examens écrits et pratiques en centre de formation comptent pour 60% de la note. La moyenne attendue est de 10 / 20 pour l'obtention du bloc de compétence.	Le candidat adapte les réglages (température de l'eau, boue, cataplasmes, la pression, la hauteur des tables...) en fonction du soin. Les questions posées au client sur son ressenti et son confort sont précises. Le protocole est réalisé conformément aux indications notées sur la carte de soin. Les gestes sont fluides, précis et réalisés conformément aux spécificités techniques du soin Les rythmes et les temps prévus sont respectés Le candidat respecte l'intimité du client en adoptant une position de retrait ou en utilisant la technique de drapping

	<p>C3.3.3. Identifier les signes physiques (blessures, cicatrices) et prendre en compte la morphologie du client ou son handicap afin d'adapter sa gestuelle pour assurer son confort et son bien-être</p> <p>C3.3.4 Mettre en œuvre les gestes et postures de prévention des risques afin d'exercer sa pratique de manière sécurisée et de se prémunir des maux (douleurs de dos, tendinites, troubles musculosquelettiques...)</p> <p>C3.3.5 Évaluer tout au long de la prestation le bien-être et le confort du client en prenant en compte les signes de communication non verbale ou en restant à son écoute et adapter la pratique à son ressenti pour garantir sa satisfaction.</p> <p>C3.3.6 Mettre en œuvre les règles de sécurité et de manutention (proximité, marchepieds, tapis) en fin de prestation afin de prévenir les risques liés à un changement de position, aux glissades et chutes éventuelles du client et adapter ses règles à une personne en situation de handicap.</p>		<p>La gestuelle est adaptée aux caractéristiques physiques et morphologiques du client et de son handicap le cas échéant</p> <p>Le candidat adapte sa posture afin de se prémunir des risques physiques</p> <p>Les questions posées pour vérifier le bien-être et le confort du client sont pertinentes Le ressenti du client est pris en compte, la pratique est adaptée en fonction des signes identifiés</p> <p>Les gestes d'accompagnements à la désinstallation du client sont effectués en respectant les règles de sécurité et d'ergonomie</p>
--	--	--	---