REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION - Validé en CPNE le 21 octobre 2025

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPÉTENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITES D'EVALUATION	**CRITERES D'EVALUATION**
Bloc de compétences 1 - Accueil et gestion du flux de curistes dans un espace de soins au sein d'un établissement thermal			
Accueil des curistes dans un espace de soins Premier accueil des curistes et accueil quotidien dans l'espace de soins Orientation des curistes vers les différents services ou lieux de soin Information et traitement des demandes des curistes	Accueillir les curistes dans les espaces de soins, dans le respect du règlement et des consignes en vigueur, et en tenant compte des besoins liés aux situations de handicap, afin de les mettre en confiance et d'assurer leur satisfaction	**Entretien d'évaluation individuel conduit par le jury d'évaluation et structuré comme suit :** <u>Première partie</u> – Le candidat traite à l'oral des situations d'accueil des curistes au sein d'un établissement thermal couvrant l'accueil des curistes au sein d'une unité de soins, l'information des curistes, le traitement d'une situation de réclamation ou du non-respect du protocole par un curiste. <u>Seconde partie</u>	Le protocole d'accueil des curistes en vigueur au sein de l'établissement est respecté Les curistes sont mis en confiance lors de leur arrivée dans l'espace de soins (écoute, présentation de l'agent thermal, prise en compte de la demande, vocabulaire employé, ton de voix, …) Un accueil personnalisé et adapté aux besoins de chaque curiste est mis en place (notamment les besoins spécifiques des curistes en situation de handicap en termes de mobilité et de communication, la prise en compte des aidants le cas échéant, …) L'arrivée simultanée de différents curistes dans l'espace de soins est traitée conformément au protocole en vigueur Les questions posées aux curistes lors de leur arrivée sont neutres (pas de question risquant d'entrainer des réponses délicates sur l'état de santé du curiste, sa famille, …)
	Transmettre aux curistes des informations pratiques, en tenant compte de leurs besoins, de leurs difficultés et de leurs situations de handicap et en veillant à mettre en valeur la démarche environnementale de l'établissement, afin de faciliter le déroulement de leur cure		Les besoins en informations des curistes sont repérés en fonction de leur typologie (personnes séjournant pour la première fois dans l'établissement, besoins de réassurance, personnes souffrant de pathologies rendant l'orientation ou la mémorisation difficile, …) Des informations sont transmises sur la station thermale, l'établissement, les soins thermaux, les propriétés de l'eau, la démarche environnementale de l'établissement, en fonction des besoins des curistes Les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de la cure sont expliquées : indications, manière de procéder, règles à respecter, effets possibles de la cure, …

		Les membres du jury d'évaluation questionnent le candidat sur le respect des protocoles d'accueil et de traitement des demandes des curistes, l'accueil simultané de différents curistes dans un espace de soins, les difficultés de gestion des flux de curistes au sein d'un espace de soins, la communication interne au sein d'un établissement sur l'accueil et la gestion des flux de curistes. La durée de l'entretien oral d'évaluation est de 30 minutes maximum	Les modalités de transmission des informations pratiques (à l'oral, en recourant à des supports écrits, …) sont adaptées aux difficultés et aux situations de handicap des curistes
	Traiter les demandes des curistes, en veillant à conserver une posture adaptée lors des échanges difficiles et/ou de l'expression des mécontentements et en tenant compte des pathologies des curistes et de leurs situations de handicap, en vue d'assurer le bon fonctionnement de l'espace de soins		Une communication bienveillante (communication verbale et non verbale positives, …) est adoptée en toute situation Les demandes des curistes ne respectant pas les protocoles en vigueur sont traitées avec fermeté et courtoisie Les protocoles en vigueur dans l'établissement sont explicités en vue d'en faciliter le respect et de veiller à la qualité de la relation avec les curistes Les échanges difficiles avec les curistes et les situations d'agressivité sont traités avec recul, en tenant compte des pathologies et des situations de handicaps ou susceptibles de générer des situations relationnelles difficiles Les échanges difficiles et situations d'agressivité sont traités dans la limite du champ d'intervention d'un agent thermal Les curistes sont orientés vers la personne compétente (chef de service, infirmier (ère) ou responsable des soins) en fonction du sujet à traiter
Gestion des flux de curistes dans un espace de soins Orientation des curistes en fonction des aléas rencontrés Repérage des situations nécessitant de venir en renfort d'autres agents thermaux au sein de l'unité de soins Transmission d'informations au sein de l'établissement thermal	Repérer les impacts d'un flux important de curistes, d'un changement d'horaire ou du retard d'un curiste sur l'organisation des autres soins thermaux, en tenant compte de l'organisation générale des soins, afin de mettre en œuvre des actions adaptées		Les difficultés de gestion des flux de curistes au sein de l'espace de soins sont repérées Une aide est apportée aux agents thermaux les plus proches géographiquement en cas de retard ou de difficulté de gestion des flux de curistes En cas de retard dans l'accueil d'un ou plusieurs curistes, les curistes sont orientés vers les soins thermaux pour lesquels les horaires sont à respecter en priorité, dans le respect des bonnes pratiques en vigueur dans l'établissement (par exemple chronologie des soins en fonction de l'orientation thérapeutique de la cure, …)
	Transmettre des informations relatives à l'accueil et à la gestion des flux de curistes au sein de l'établissement thermal, en tenant compte des besoins en informations des différents services, afin de faciliter le fonctionnement de l'espace de soins		Les besoins en informations des différents membres de l'équipe et des différentes équipes sont identifiés Les informations relatives à l'accueil et à la gestion des flux de curistes sont transmises dans le respect du protocole en vigueur et des consignes de confidentialité au sein de l'établissement thermal
Bloc de compétences 2 - Accueil et gestion du flux de curistes dans un espace de soins au sein d'un établissement thermal			

Préparation du soin thermal Examen de la prescription médicale et de la carte de soins Examen visuel de l'état du curiste Préparation du soin thermal Aide à l'installation du curiste Questionnement du curiste sur les précautions à prendre lors du soin et sur son état de santé	Préparer le soin thermal, en respectant les indications figurant sur la prescription du médecin thermal et sur la carte de soins et en réalisant un examen visuel du curiste, afin d'assurer la conformité du soin et de vérifier les conditions de sa réalisation	**Evaluation écrite** Questions fermées formulées de manière contextualisée en lien avec le métier d'agent thermal Durée 1 heure **Entretien d'évaluation individuel conduit par le jury d'évaluation** sur la réalisation d'un soin thermal d'installation et la réalisation d'un soin thermal nécessitant une action manuelle ou deux soins thermaux nécessitant une action manuelle. La durée de l'entretien oral d'évaluation est de 45 minutes maximum	Les informations concernant les zones à traiter et / ou les zones à éviter sont repérées Les précautions particulières à mettre en œuvre lors du soin thermal sont prises en compte Le protocole de préparation du soin est respecté Les indications figurant sur la prescription médicale sont respectées et vérifiées avant le soin L'absence de contre-indication à la réalisation du soin est vérifiée par un examen visuel du curiste
	Accompagner l'installation du curiste pour le soin thermal, en tenant compte notamment des différentes situations de handicap des curistes et de leur impact sur leur mobilité, en utilisant les aides techniques à disposition et en veillant au respect des principes d'ergonomie et de manutention, afin d'assurer la sécurité et le confort du curiste et de l'agent thermal		Le curiste est accompagné lors de son installation pour le soin et de la sortie du soin en fonction de ses difficultés de mobilité et notamment de sa situation de handicap (pathologies, présence de prothèse, …) La position du curiste lors de l'utilisation des équipements thermaux est vérifiée Les gestes d'accompagnement sont adaptés aux besoins spécifiques de chaque curiste et notamment à sa situation de handicap Des actions de prévention sont mises en œuvre lors de l'installation et de la sortie du soin afin d'éviter les risques (glissades, chutes, …) Le choix des aides techniques utilisées (appareils de transfert et de levage) est adapté aux besoins et handicaps de chaque curiste Les aides techniques sont utilisées dans le respect des règles de sécurité et du manuel de l'utilisateur Les règles de sécurité et d'ergonomie sont mises en œuvre lors des interventions comportant un risque pour la sécurité de l'agent thermal (portage, soutien lors de l'aide à la marche, …)
	Communiquer avec le curiste en amont de la réalisation du soin thermal, en tenant compte de sa sensibilité, de son état émotionnel potentiel et de ses difficultés de communication, en vue d'ajuster les modalités de délivrance du soin, l'installation du curiste et d'assurer sa sécurité		Le curiste est questionné sur son expérience des soins thermaux, son état général et sur sa perception des soins thermaux reçus les jours précédents Le soin thermal, les raisons des gestes professionnels pratiqués et les effets possibles de la cure sont expliqués au curiste Le curiste est questionné sur son confort lors de l'installation dans le soin Les règles d'hygiène et de sécurité sont rappelées aux curistes en cas de besoin, ainsi que les risques encourus en cas de non-respect La communication avec le curiste tient compte de ses difficultés de communication Les échanges avec le curiste sont respectueux de son état émotionnel potentiel (situation de fragilité, impacts émotionnels de l'évolution de son état, nudité le cas échéant, …) Un test visant à apprécier la sensibilité du curiste à la température ou à la pression est réalisé

Réalisation du soin thermal Réalisation du soin thermal Communication avec le curiste au cours du soin thermal Adaptation de la délivrance du soin Surveillance de l'évolution de l'état du curiste en cours de soin	Mettre en œuvre des soins thermaux d'installation et des soins nécessitant une action manuelle, dans le strict respect de la prescription médicale, des principes d'ergonomie et des protocoles en vigueur, afin d'assurer la qualité du soin et le confort du curiste		Les protocoles en vigueur relatifs à la réalisation des soins, à l'hygiène, à la sécurité et au confort du curiste sont respectés au cours du soin Les modalités de délivrance du soin sont ajustées (zones définies ou contre-indiquées, régulation de la température, de la pression, …) en fonction de la sensibilité du curiste et de la manière dont il perçoit le soin thermal, dans le strict respect de la prescription médicale Le soin thermal est délivré dans le temps imparti L'état du curiste est surveillé tout au long du soin Le soin est mis en œuvre dans le respect des principes de gestes et postures de travail en sécurité
	Communiquer avec le curiste au cours du soin thermal, en instaurant un dialogue sur le soin et la manière dont il est perçu et en tenant compte des situations de handicap et des difficultés de communication du curiste, afin d'assurer l'information du curiste et d'adapter la délivrance du soin		Les demandes de modification des modalités de délivrance du soin qui nécessitent un avis médical sont rejetées (modification ou ajout de zones à traiter, modification des températures, de la durée du soin, …) Le curiste est questionné sur la manière dont il perçoit le soin thermal et sur l'évolution de son état au cours du soin Les modalités de communication avec le curiste sont adaptées aux situations de handicap et aux difficultés identifiées (handicaps sensoriels, troubles psychiques, cognitifs, …), en lien, le cas échéant avec l'aidant qui l'accompagne
Traitement des situations problèmes intervenant lors de la réalisation des soins thermaux Repérage des situations de risque Mise en sécurité du curiste en cas de malaise Alerte en cas d'impossibilité de réaliser un soin ou de doute sur la réalisation d'un soin Information au sein de l'équipe sur l'évolution de l'état des curistes	Repérer les signaux évocateurs d'un risque pour le curiste au cours d'un soin thermal, en mesurant ses impacts potentiels sur la sécurité du curiste, afin de prendre les précautions nécessaires lors du soin et d'alerter en cas de malaise		Les signaux évocateurs de risques empêchant la réalisation du soin sont repérés (présence de varices, jambes chaudes, enflées, essoufflement, …) Les causes et signes évocateurs d'un malaise (fatigue importante, absence de collation, pâleur, sueur excessive, rougeur, changement de comportement, …) sont repérés Des précautions sont prises (arrêt ou adaptation du soin) en cas d'évolution de l'état du curiste lors du soin dans le respect des protocoles et consignes en vigueur Les situations de malaise nécessitant d'alerter la hiérarchie ou l'infirmier(ère) de l'établissement sont repérées
	Communiquer au sein de l'équipe de soins, et en veillant au respect du champ d'intervention de chaque professionnel et à la qualité des informations transmises sur les curistes, afin d'assurer une prise en charge optimale des curistes et une prise de relais en cas de difficulté ou d'impossibilité de réaliser un soin thermal		Les situations rendant difficile ou impossible la réalisation du soin sont signalées à la hiérarchie ou à l'infirmier(ère) de l'établissement Le champ d'intervention et les limites de l'agent thermal au regard des compétences des professionnels de santé intervenant dans l'établissement et au cours de la cure (médecins, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, …) sont respectés Les informations communiquées sur les curistes au sein de l'établissement permettent une prise de relais (informations objectives, détaillées, sans surabondance d'informations)

			Les consignes en vigueur relatives à la confidentialité et à la discrétion sur l'état et la situation des curistes sont respectées lors des situations de communication au sein de l'équipe et en dehors de l'établissement
Bloc de compétences 3 - Entretien des cabines et des équipements d'un espace de soins au sein d'un établissement thermal			
Entretien des cabines et des équipements Nettoyage et désinfection des cabines et des équipements thermaux Stockage et évacuation du linge sale et des déchets	Mettre en œuvre les protocoles d'hygiène en vigueur, dans le respect des quantités de produits utilisés, des consignes de sécurité et en veillant au planning de soins et aux gestes éco-responsables, en vue d'assurer le maintien en état de disponibilité des cabines de soins et des équipements thermaux	**Evaluation écrite** Questions fermées formulées de manière contextualisée en lien avec le métier d'agent thermal Durée 30 minutes **Entretien d'évaluation individuel conduit par le jury d'évaluation** sur la mise en œuvre des protocoles d'hygiène, le stockage et l'évacuation du linge sale, le tri et l'évaluation des déchets, la disponibilité des produits nécessaires à la réalisation des soins thermaux et le traitement des risques de rupture, le repérage des dysfonctionnements d'un matériel, la communication interne	Le choix et le dosage des produits de nettoyage et de désinfection sont conformes au protocole d'hygiène Le choix des matériels de nettoyage et de désinfection est conforme au protocole d'hygiène Le protocole de nettoyage et de désinfection des cabines de soins et des équipements thermaux propre à chaque soin thermal est strictement et systématiquement mis en œuvre Les impacts des produits utilisés pour le nettoyage et la désinfection des cabines et équipements sur l'environnement en cas de mauvaise élimination sont explicités Les risques d'une mauvaise application du protocole d'hygiène et les impacts sur la sécurité des curistes (risques de contamination, notamment bactériologique) sont explicités Les consignes en matière de port des équipements de protection individuelle lors de la manipulation de produits dangereux sont strictement respectées Le rythme de travail est adapté afin de respecter le planning des soins thermaux prévus tout au long du service (alternance soins thermaux / protocole d'hygiène) Les gestes éco-responsables promus au sein de l'établissement sont mis en œuvre
	Assurer le stockage et l'évacuation du linge sale et des déchets, en veillant au respect des circuits mis en place par l'établissement, en vue de permettre leur élimination et leur traitement et de veiller au respect de l'environnement		Le stockage du linge sale est assuré dans le respect des consignes en vigueur Les risques liés à un non-respect des consignes de stockage du linge sale sont explicités Le tri des déchets est assuré conformément aux consignes en vigueur
Communication au sein de l'établissement sur l'entretien des cabines et des équipements de l'espace de soins	Contrôler la disponibilité des produits nécessaires au nettoyage, à la désinfection des cabines et à la réalisation de soins, en repérant les risques de rupture, afin d'alerter la hiérarchie ou le service compétent		La disponibilité des produits nécessaires au nettoyage, à la désinfection des cabines et à la réalisation de soins est contrôlée de manière périodique Les risques et situations de rupture sont repérés Les personnes compétentes sont alertées sans délai

Alerte en cas de rupture de stock de produits ou de consommables Repérage et signalement des anomalies constatées dans le fonctionnement des équipements de soins	Repérer les anomalies constatées dans le fonctionnement des équipements de soin et de nettoyage et désinfection, en mesurant leur impact sur la mise en œuvre des activités de soins et de nettoyage, afin de mettre en œuvre les actions correctives adaptées	sur les équipements de soin ou de nettoyage. La durée de l'entretien oral d'évaluation est de 15 minutes maximum	Les anomalies dans le fonctionnement des équipements de soin ou de nettoyage et désinfection sont repérées Les équipements de nettoyage sont remplacés lorsque nécessaire Les anomalies sont signalées à la hiérarchie et / ou au service compétent