



## Cahier des charges

**Appel à candidature pour l'habilitation des organismes de formation à mettre en œuvre la formation et l'évaluation de la certification professionnelle relative aux compétences du métier d'Agent Thermal  
Certification en attente d'enregistrement**

Selon le référentiel de certification validé par la CPNE-FP et en cours d'enregistrement auprès de France compétences

<b>Pilotage de la campagne d'habilitation</b>
<b>OPCO Santé</b> 31 rue Anatole France 92309 LEVALLOIS-PERRET

## SOMMAIRE

### Table des matières

Selon le référentiel de certification validé par la CPNE-FP et en cours d'enregistrement auprès de France compétences.....	1
SOMMAIRE.....	2
ARTICLE 1.    DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	4
1.1.    Pilotage et suivi de l'habilitation.....	4
1.2.    Contexte de l'habilitation.....	5
ARTICLE 2.    ORGANISATION ET MODALITES DE L'HABILITATION.....	6
2.1 Allotissement.....	6
2.2 Durée des prestations .....	6
2.3 Modalités d'exécution des prestations .....	6
2.4 Critères de sélection.....	7
ARTICLE 3.    DISPOSITIF D'HABILITATION ET DE CERTIFICATION.....	8
3.1 Objet de l'appel à candidatures.....	8
3.2 La certification d'Agent Thermal est structurée en 3 blocs de compétences :.....	9
3.3 Le processus de certification : acteurs associés, pilotage.....	9
ARTICLE 4.    LA FORMATION .....	9
4.1 L'accès à la formation .....	9
4.2 Déroulement de la formation et les modalités pédagogiques.....	10
4.3 Cadrage de la formation .....	10
4.3.1. Le repérage des acquis à l'entrée en formation .....	10
Le repérage des acquis et ses enjeux.....	10
4.3.2 La formation conduisant au TFP « Agent Thermal » .....	11
Prise en charge, durée et amplitude de la formation.....	11
4.3.3 Les thématiques de formation.....	12
Le bloc de compétences 2 .....	17
Le bloc de compétences 3 .....	23
4.4. La formation en présentiel .....	26
4.4.1. Les thématiques impérativement traitées en présentiel .....	26
4.4.2. Les équipements nécessaires pour les thématiques portant sur les soins thermaux .....	27
4.5. Modalités pédagogiques et formation à distance .....	27
4.6. Les équipements nécessaires.....	27
4.7. La taille des groupes.....	27
4.8. Les ressources humaines requises pour la formation .....	27
4.9 Evaluation de la formation.....	28
4.10. Prise en compte des situations de handicap, accessibilité de la formation et de	

l'évaluation .....	29
ARTICLE 5. ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION .....	29
5.1 L'accès au Titre par la VAE .....	31
5.1.2 Prestations attendues des attributaires habilités .....	31
5.1.3. Les modalités d'accès au Titre par la VAE.....	31
5.1.4 Les modalités d'évaluation.....	32
5.2 Certification des compétences des candidats .....	33
5.2.1 L'organisation des épreuves et bilans .....	34
5.3 Amélioration continue, mise en demeure, sanctions : une gradation des actions correctrices, bilan annuel.....	36
5.4 Certification des compétences des candidats .....	36
5.5 Gestion des dysfonctionnements et traitement des aléas .....	36
5.6 Suivi des cohortes des titulaires de la certification.....	37
5.7 Modalités spécifiques relatives à la lutte contre la fraude .....	37
5.8 Archivage.....	37
5.9 Information et promotion de la certification .....	38
ARTICLE 6. DEPOT DES CANDIDATURES ET CALENDRIER .....	38
6.1 Livrables attendus .....	38
6.2 Calendrier et dépôt de l'offre .....	38

## ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

Le présent document a pour objet la description détaillée des prescriptions techniques attendues pour l'habilitation des organismes de formation.  
Les prestations réalisées doivent être conformes aux stipulations du présent document.

### 1.1. Pilotage et suivi de l'habilitation

La Commission Paritaire Nationale Emploi Formation Professionnelle (CPNE-FP) du Secteur de l'hospitalisation privée, a sollicité les services techniques de l'OPCO Santé pour le pilotage d'une campagne d'habilitation des organismes de formation pour la mise en œuvre de la formation et de l'évaluation permettant l'accès à la certification relative aux compétences du métier d'agent thermal.

#### La branche de l'hospitalisation privée à statut commercial (HP) incluant le thermalisme

La branche de l'Hospitalisation Privée représente des établissements privés du sanitaire : diagnostic, soins médicaux et de réadaptation, des établissements d'accueil pour personnes en situation de handicap ainsi que des établissements pour personnes âgées, avec ou sans hébergement, de quelque nature que ce soit, privés, à caractère commercial.

Cette branche intègre également les établissements thermaux. En effet, par accord du 14 mars 2019, conclu en application de l'article L. 2261-33 du code du travail relatif à la restructuration des branches professionnelles, le champ d'application de la convention collective nationale du thermalisme (IDCC 2104) a fusionné avec celui de la convention collective nationale de l'hospitalisation privée (IDCC 2264), désignée comme branche de rattachement.

Les Fédérations patronales sont la FHP (Fédération de l'Hospitalisation Privée regroupant 1 030 cliniques et hôpitaux privés), le Synerpa (Syndicat national des établissements, résidences et services d'aide à domicile privés pour personnes âgées, 3500 établissements), lequel représente depuis 2019 le CNETH (Conseil National des Etablissements Thermaux) qui regroupe la totalité des établissements thermaux français rattachés.

#### La CPNE-FP du secteur

La CPNE-FP de l'hospitalisation privée a pour missions d'anticiper les évolutions en termes d'emploi/formation, d'accompagner les structures face aux évolutions de leur environnement et leurs impacts sur les métiers et les compétences des professionnels.

Elle va donc définir les priorités en matière d'emploi et de formation pour le secteur, ainsi qu'un certain nombre d'actions de mises en œuvre de ces orientations politiques. Pour certaines, elle s'appuiera sur le concours des services techniques de l'OPCO Santé.

## L'OPCO Santé

Suite à l'agrément donné par le Ministère du Travail le 1er avril 2019 (ci-après « la Réforme »), l'OPCO Santé est l'opérateur de compétences du secteur privé de la santé.

L'OPCO Santé soutient 3 branches professionnelles :

- La branche du sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif (SSSMS) ;
- La branche des services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI) ;
- La branche de l'hospitalisation privée à statut commercial (HP), incluant le secteur du thermalisme.

Les missions de l'OPCO sont :

- Apporter un appui technique aux branches professionnelles, notamment pour anticiper les mutations sectorielles, établir la GEPP des secteurs d'activités qu'elles couvrent et les accompagner dans leur mission de certification ;
- Assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- Assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes structures, permettant d'améliorer l'information et l'accès de leurs salariés à la formation professionnelle ;
- Accompagner ces structures dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.

Il est géré par un Conseil d'Administration paritaire composé d'AXESS, FHP, SYNERPA, PRESANSE, UNICANCER et UNISSS et de trois organisations représentatives de salariés : CFTD, CGT et FO.

### 1.2. Contexte de l'habilitation

L'agent thermal accueille et prend en charge les curistes au sein d'une unité de soins d'un établissement thermal. Il délivre les soins thermaux inscrits à la convention nationale thermale, à l'exception des soins obligatoirement administrés par des professionnels de santé, dans le respect de la prescription établie par le médecin thermal. Il installe le curiste, l'informe sur le soin qui va être délivré et s'assure du bon déroulement du soin. Compte tenu des évolutions observées des activités de soins thermaux et par conséquent du métier d'agent thermal, les employeurs vont être à l'avenir davantage attentifs à la capacité des professionnels à prendre en charge et à accompagner des curistes aux profils variés (âge, situation de handicap, etc.). Cette capacité à traiter des situations relationnelles avec des personnes potentiellement en état de fragilité et porteuses de handicaps multiples, visibles ou invisibles, constitue une des singularités du métier d'agent thermal par rapport aux métiers exercés dans l'univers du bien-être.

L'existence d'une certification professionnelle permettant d'accéder au métier d'agent thermal et de garantir la qualité des soins prodigués s'inscrit, ainsi, comme un point clé pour le secteur.

C'est dans ce contexte que la CPNE FP souhaite habiliter des organismes de formation pour mettre en œuvre cette certification.

## **ARTICLE 2. ORGANISATION ET MODALITES DE L'HABILITATION**

---

### **2.1 Allotissement**

N° de lot	Intitulé du lot
Lot 1	AURA
Lot 2	BOURGOGNE FRANCHE COMTE
Lot 3	BRETAGNE
Lot 4	CENTRE VAL DE LOIRE
Lot 5	GRAND-EST
Lot 6	HAUT DE FRANCE
Lot 7	ILE DE FRANCE
Lot 8	NORMANDIE
Lot 9	NOUVELLE AQUITAINE
Lot 10	OCCITANIE
Lot 11	PAYS DE LA LOIRE
Lot 12	SUD ET CORSE
Lot 13	ILE DE LA REUNION

L'attributaire devra être en mesure de délivrer, au plus près des bénéficiaires, sur **la totalité du périmètre du lot** pour lequel il est habilité l'ensemble des prestations détaillées ci-après relatives à la certification « Agent thermal ».

Dans le cadre d'un groupement, le déposant demeure seul responsable du respect intégral du présent cahier des charges. Il lui appartient de décrire précisément le rôle, les responsabilités et les modalités d'intervention de chacun des membres du groupement dans l'exécution des prestations.

### **2.2 Durée des prestations**

En principe, l'habilitation est accordée pour un an renouvelable selon la durée de validité de la certification. Elle ne devient effective pour les organismes de formation qu'à partir du moment où l'enregistrement de la certification est officiellement acté par France compétences.

Conformément aux décisions de la CPNE FP, l'OPCO Santé contrôlera annuellement l'Organisme de formation afin de vérifier qu'il satisfait à l'ensemble de ses obligations. A l'issue de ce contrôle et en l'absence d'observation ou de remarque, l'habilitation est tacitement renouvelée.

### **2.3 Modalités d'exécution des prestations**

La réalisation des prestations aura lieu dès que l'enregistrement de la certification sera officiellement acté par France compétences et que l'organisme de formation

retenu, la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNE-FP) et le CNETh (Conseil national des établissements thermaux), désigné personne morale, agissant en tant que co-certificateur auront signé une convention d'habilitation.

## 2.4 Critères de sélection

Critères	Poids du critère (%)
<b>1. Valeur technique</b>	<b>70%</b>
Compréhension de la commande	15%
Présentation de l'équipe projet et du pilote du dispositif avec son expertise	
Présentation des formateurs qui vont animer les sessions (Leur expertise de la thématique sera développée dans leur CV)	
Chronologie de mise en œuvre	
Moyens administratifs, pilotage de la formation, évaluation à chaud et à froid et bilans - calendrier des sessions prévu et lieux de formation et infrastructures sont détaillés et périmètre du lot respecté.	10%
Pertinence de la proposition pédagogique au regard de la commande	30%
Organisation, mise en œuvre des épreuves d'évaluation et suivi de l'évaluation	15%
<b>Valeur financière</b>	<b>Poids du critère (%)</b>
Note maximale attribuée au prix le plus bas sur la base de la grille tarifaire renseignée par le candidat.	30%

Critère « Valeur technique » (70 %) :

Chaque sous-critère est évalué sur 20 points. La note obtenue pour chaque sous-critère est pondérée par son coefficient. Les notes pondérées sont additionnées pour obtenir la note finale sur 20 pour le critère « Valeur technique ».

Critère « Prix » (30 %) :

Le candidat proposant le prix total le plus bas (sur la base du montant total porté dans la grille tarifaire) obtient la note maximale de 20/20. Les autres candidats sont notés proportionnellement à leur écart par rapport à ce prix, selon la formule :

$$\text{Note} = 20 \times \frac{\text{Prix le plus bas}}{\text{Prix du candidat}}$$

Note technique éliminatoire : Toute offre dont la note au critère technique avant pondération du critère, **est inférieure à 12/20** ne sera pas classée et tout candidat ayant présenté une telle offre ne pourra pas être retenu à l'issue de la présente consultation.

NB : L'organisme de formation proposera l'offre financière en remplissant la grille tarifaire qui se trouve dans le dossier de candidature.

Unité d'œuvre	Prestations	Prix TTC heure / stagiaire	Nombre d'heures total de Formation en OF avec les évaluations- (sans les heures de stage)	Prix TTC pour la formation complète et son évaluation	Rappel du plafond
U.O 1	Formation - évaluation	<i>Indiquer ici votre prix TTC heure / stagiaire</i>	<i>Indiquer ici le nombre d'heures de formation + évaluations et jurys</i>	<i>Indiquer ici votre prix TTC</i>	14 TTC heure / stagiaire
U.O 2	Passage devant le jury VAE	<i>Indiquer ici votre prix forfaitaire TTC</i>			Forfait 350 € TTC

### ARTICLE 3. DISPOSITIF D'HABILITATION ET DE CERTIFICATION

#### 3.1 Objet de l'appel à candidatures

La branche de l'Hospitalisation privée est le bénéficiaire des résultats de cette prestation, pour autant, l'exécution de ce marché public sera assurée par le service certification de l'OPCO Santé. Toutefois la CPNE-FP est décisionnaire pour l'attribution des lots.

Pour la mise en œuvre de la certification **Agent thermal**, l'OPCO Santé est désigné « Administrateur de la certification » par la CPNE-FP.

La présente consultation concerne :

- La communication et l'information des candidats et des employeurs sur le dispositif ;
- La mise en œuvre des parcours de formation vers l'accès à la certification relative aux compétences d'Agent thermal ;
- L'organisation et la mise en œuvre des évaluations de compétences conformément au référentiel de certification et au règlement général de certification ;
- La gestion sur la plateforme des certifications et archivage des dossiers des candidats, des grilles d'évaluation et des procès-verbaux des Jurys ;
- La participation à l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif (Taux de participation/ assiduité, taux d'abandon en cours de formation, taux de satisfaction des stagiaires...).

### 3.2 La certification d'Agent Thermal est structurée en 3 blocs de compétences :

- Bloc de compétences 1- Accueil et gestion du flux de curistes dans un espace de soins au sein d'un établissement thermal ;
- Bloc de compétences 2- Réalisation de soins thermaux dans le cadre d'une cure ;
- Bloc de compétences 3 - Entretien des cabines et des équipements d'un espace de soins au sein d'un établissement thermal.

### 3.3 Le processus de certification : acteurs associés, pilotage

La CPNE-FP et le CNETH, syndicat professionnel du thermalisme, personne morale détentrice des droits de propriété intellectuelle de la certification sont les co-certificateurs du TFP agent thermal.

La CPNE-FP met en œuvre, pilote et contrôle le processus de certification des compétences. Elle pilote et contrôle les processus d'évaluation et de formation. Elle est appuyée par l'OPCO Santé qui administre la certification pour le compte de la CPNE-FP.

## ARTICLE 4. LA FORMATION

---

### 4.1 L'accès à la formation

La certification est accessible par la formation et par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Par ailleurs, l'individualisation des parcours peut conduire à la réalisation de parcours de formation et de certification hybrides (formation/VAE), partiels, par bloc, s'inscrivant dans le temps.

#### Publics cibles :

Les jeunes souhaitant s'orienter vers le métier d'agent thermal ;

Les demandeurs d'emploi ou personnes en reconversion professionnelle s'orientant vers le métier d'agent thermal ;

Les salariés exerçants ou ayant exercé le métier d'agent thermal et souhaitant acquérir des compétences supplémentaires ou faire reconnaître les compétences déjà détenues.

#### Prérequis

Les parcours adossés au TFP « Agent thermal » ne sont sujets à aucun prérequis en termes d'accès à la formation.

Néanmoins, les organismes co-certificateurs recommandent que les **candidats ne disposant d'aucune expérience professionnelle dans le secteur du thermalisme puissent bénéficier d'une période d'immersion préalable en situation de travail** (période de stage, recours à la PMSMP, etc.) afin de découvrir le métier et ses conditions d'exercice.

**L'accès aux évaluations certificatives** est conditionné à la réalisation par chaque candidat d'une période de **mise en œuvre des compétences en établissement thermal**, qui doit être intégrée à chaque parcours de formation.

**NB :** La période d'immersion préalable en situation de travail s'effectue en plus du temps consacré à la période de mise en œuvre des compétences en établissement thermal.

## 4.2 Déroulement de la formation et les modalités pédagogiques

Le but des parcours formation est de permettre aux candidats d'acquérir les connaissances et de développer les compétences utiles à l'exercice du métier d'agent thermal, et non pas de dispenser des enseignements disciplinaires. C'est pourquoi, les méthodes pédagogiques doivent privilégier le lien avec la pratique.

Cela suppose :

Une pédagogie active et expérientielle ;

Des mises en situation (plateau technique immersif).

## 4.3 Cadrage de la formation

Selon le référentiel de certification du TFP Agent thermal validé en CPNE le 21 octobre 2025.

### En préambule :

Ce qui suit n'est pas un référentiel de formation détaillé ni une description de séquences de formation, qui sont des outils pédagogiques à la main des organismes de formation.

La conformité des propositions pédagogiques et techniques des organismes candidats à l'habilitation et la conformité des pratiques des organismes habilités s'apprécieront notamment au regard de ces éléments.

Le Titre à finalité professionnelle « Agent thermal » correspond au **métier d'agent thermal exercé dans un établissement thermal**.

### 4.3.1. Le repérage des acquis à l'entrée en formation

#### Le repérage des acquis et ses enjeux

Réalisé avec le candidat, avant l'entrée en formation par un représentant de l'organisme habilité accueillant le candidat l'entretien de repérage des acquis vise à :

- Présenter le TFP « agent thermal » au candidat ;
- Vérifier la pertinence et la faisabilité de la formation au regard du projet de la personne et de sa motivation ;
- Repérer les blocs de compétences que certains candidats peuvent obtenir par correspondance avec les certifications qu'ils détiennent déjà ;
- Repérer les acquis professionnels du candidat, au regard des compétences requises pour l'obtention du TFP « Agent thermal »,

Il s'appuie sur le **livret de repérage des acquis**, mis à disposition par la branche de l'hospitalisation privée. Le repérage des acquis donne lieu à un **parcours de formation individualisé** indiquant :

- Les thématiques de formation sur lesquelles le candidat doit être formé pour chaque bloc de compétences ;
- Les axes à approfondir en établissement thermal pour les candidats qui auraient déjà une expérience du métier ;
- Les blocs de compétences pour lesquels le candidat peut être directement évalué, voire orienté vers une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience ;
- Les blocs de compétences pour lesquels le candidat bénéficie de correspondances grâce à une ou plusieurs certifications dont il est déjà titulaire.

Le document est **produit par l'organisme habilité et signé par le candidat**.

L'organisme de formation détaillera les modalités d'organisation des parcours partiels.

#### 4.3.2 La formation conduisant au TFP « Agent Thermal »

##### Prise en charge, durée et amplitude de la formation

La prise en charge financière est strictement **limitée aux heures de formation et aux heures dédiées au suivi en milieu professionnel qui doit être tracé**. Les périodes de stage ne donnent lieu à aucune prise en charge hormis le suivi.

En cas d'accès au TFP « Agent thermal » par blocs de compétences, les durées de formation associées à chaque bloc doivent être respectées :

	Durée de la formation	Durée en établissement thermal
<b>Bloc de compétences 1</b> « Accueil et gestion des flux de curistes dans un espace de soins au sein d'un établissement thermal »	<b>Entre 105 heures et 182 heures</b>	<b>175 heures (soit 5 semaines) minimum</b>
<b>Bloc de compétences 2</b> « Réalisation de soins thermaux dans le cadre d'une cure thermale »	<b>Entre 150 heures et 260 heures</b>	
<b>Bloc de compétences 3</b> « Entretien des cabines et des équipements d'un espace de soins au sein d'un établissement thermal »	<b>Entre 45 heures et 78 heures</b>	
<b>Durée totale</b>	<b>Entre 300 heures et 520 heures</b>	

Les périodes d'immersion, d'au moins quinze jours consécutifs dans un établissement thermal, doivent **permettre aux candidats de réaliser un ou plusieurs « soins d'installation » ET un ou plusieurs soins comportant une action manuelle de la part de l'agent thermal.**

Soins d'installation (sans action manuelle des agents thermaux)	Soins avec action manuelle des agents thermaux
Cure de boisson, bain en piscine, différents types de bains, douche générale, douche pénétrante, douche pénétrante générale, pulvérisation externe générale, douches locales, inhalation, bain de vapeur collectif, aérosol-thérapie individuelle, soin de vapeur général ou local, application de gaz sec, sudation en cabine individuelle, gargarisme, bain nasal, couloir de marche	Bain avec douche sous-marine, douche générale au jet, douche térébenthinée, douche intestinale, bain de boue, application générale de boue, application de boue locale multiple, application de boue locale unique, compresses, enveloppement hydrothérapique, entéroclyse

### 4.3.3 Les thématiques de formation

Ce document précise les **thématiques à aborder dans le cadre des parcours de formation**, en lien avec les compétences visées et les objectifs de formation du Titre à Finalité Professionnelle (TFP) « Agent thermal ».

Le but des parcours formation est de **permettre aux candidats d'acquérir les connaissances et de développer les compétences utiles à l'exercice du métier d'agent thermal**, et non pas de dispenser des enseignements disciplinaires. C'est pourquoi, les méthodes pédagogiques doivent privilégier le lien avec la pratique. Toutes les thématiques ne sont pas compatibles avec de la formation à distance :

Le bloc de compétences 1

<b>Thématique 1.1 – Le secteur du thermalisme, la médecine thermique et ses orientations thérapeutiques</b>	
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de situer son intervention et l'offre de soins d'un établissement thermal dans le contexte du thermalisme et de la médecine thermique ;</li> <li>• Être capable d'appréhender le périmètre de la médecine thermique, au-delà des seules orientations thérapeutiques présentes sur un territoire ou dans un établissement donné ;</li> <li>• Être capable de saisir les évolutions du secteur du thermalisme et les grands enjeux auxquels il est confronté.</li> </ul>

<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>Le secteur du thermalisme et la médecine thermale.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secteur du thermalisme (secteur, régions thermales, histoire, etc.) ;</li> <li>• Les grands enjeux du thermalisme (par exemple préoccupations environnementales, évolution des profils des curistes, etc.) ;</li> <li>• Le caractère saisonnier de l'activité thermale ;</li> <li>• Les caractéristiques de la médecine thermale (propriétés des eaux thermales, etc.) ;</li> <li>• Le positionnement de la médecine thermale dans l'offre de soins ;</li> <li>• Les différences entre le thermalisme et la thalasso / balnéothérapie ;</li> <li>• La place du thermalisme dans l'économie des territoires.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : il s'agit de permettre aux candidats de situer l'offre de soins d'un établissement thermal dans le cadre de l'offre de soins thermaux en général et d'avoir accès à quelques clés de lecture simples sur la médecine thermale et les évolutions en cours dans le secteur.</i></p> <p><b>Les douze orientations thérapeutiques et les catégories de pathologies traitées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les orientations thérapeutiques présentes sur le territoire de l'organisme habilité et les catégories de pathologies traitées ;</li> <li>• Les autres orientations thérapeutiques existantes et les catégories de pathologies traitées (y compris celles qui ne sont pas présentes sur le territoire).</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de sensibiliser le candidat aux orientations thérapeutiques et aux pathologies traitées en médecine thermale Cette sensibilisation a pour objectif de permettre au candidat de comprendre les objectifs d'une cure et de disposer de clés de lecture simples sur l'état des curistes et ses évolutions possibles en cours de cure. Cette sensibilisation pourra être plus approfondie pour les orientations thérapeutiques et les pathologies traitées par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p> <p><b>Sensibilisation à la démarche qualité dans les établissements thermaux et la charte du curiste</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux points d'une démarche qualité globale dans un établissement thermal</li> <li>• Les principales dispositions de la charte du curiste, les droits et obligations des curistes</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de comprendre de manière globale l'environnement qualité dans lequel va s'inscrire son intervention en tant qu'agent thermal.</i></p>
<p><b>Formation à distance possible</b></p>	<p>OUI</p>

## Thématique 1.2 – L'organisation des soins thermaux, les différents professionnels et le périmètre du métier d'agent thermal

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de comprendre l'organisation générale des soins thermaux ;</li> <li>• Être capable de situer le périmètre du métier d'agent thermal ;</li> <li>• Être capable d'identifier les interfaces entre le métier d'agent thermal et les autres professionnels présents au sein d'un établissement thermal.</li> </ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)	<p><b>L'organisation des soins thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principales caractéristiques d'une cure thermale (prescription par le médecin traitant, puis prise en charge, encadrement des cures conventionnées, etc.) ;</li> <li>• Le parcours-type suivi par un curiste, de son entrée dans l'établissement thermal à sa sortie (suivi de cure thermale par le médecin, définition du parcours de soins, suivi par l'infirmier, gestion de l'après-soins au sein de l'établissement ou à l'extérieur, etc.).</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats d'identifier dans quel cadre s'inscrit une cure thermale et par quelles grandes étapes va passer le curiste au cours de son séjour dans la station thermale.</i></p> <p><b>Le métier d'agent thermal et les autres professionnels présents dans un établissement thermal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le périmètre des activités confiées à un agent thermal ;</li> <li>• Les limites de l'intervention d'un agent thermal ;</li> <li>• Les autres métiers à l'interface du métier d'agent thermal et leur périmètre d'intervention (médecin thermal, infirmier, masseur-kinésithérapeute, agent d'accueil, service planification, etc.) ;</li> <li>• Les fonctions support au sein d'un établissement thermal.</li> </ul> <p><i>Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de repérer quelles seront leurs activités en tant qu'agent thermal et la nature et le cadre de leurs interactions ou collaborations avec les autres professionnels avec lesquels ils seront en relation dans l'établissement.</i></p>
<b>Formation à distance possible</b>	<b>OUI</b>
<h2>Thématique 1.3 – L'accueil des curistes et la prise en compte de leurs besoins</h2>	
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de mettre en œuvre de bonnes pratiques pour accueillir les curistes et interagir avec eux, en tenant compte de leurs besoins, problématiques et spécificités ;</li> <li>• Être capable de traiter les situations relationnelles délicates avec les curistes ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de relayer auprès des autres professionnels de l'établissement les informations nécessaires à l'accueil des curistes.</li> </ul>
<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>L'enjeu de l'accueil et les protocoles et techniques d'accueil des curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux de l'accueil des curistes au sein d'une unité de soins pour le métier d'agent thermal ;</li> <li>• Le cadre de cet accueil (le protocole d'accueil de l'établissement thermal) ;</li> <li>• Les techniques de communication à mettre en œuvre en situation d'accueil pour assurer une communication bienveillante.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de présenter les enjeux de l'accueil et le contenu d'un protocole d'accueil en établissement thermal de manière large et globale, sans entrer dans la spécificité du protocole spécifique à un établissement, qui sera abordé au cours de la période de mise en œuvre des compétences. Les techniques de communication seront traitées en vue de mettre à disposition des candidats des outils pratiques et facilement utilisables en situation.</i></p> <p><b>L'information et l'orientation des curistes au sein d'un établissement thermal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bonnes pratiques pour transmettre efficacement les informations relatives à l'organisation de la cure et de l'établissement thermal ;</li> <li>• Les bonnes pratiques pour rappeler aux curistes les règles de sécurité et l'organisation de la cure thermale ;</li> <li>• Les activités hors de la cure au sein de l'établissement et à l'échelle de la station thermale ;</li> <li>• La réponse aux questions pratiques des curistes et leur orientation en fonction de leurs besoins ;</li> <li>• Le traitement des demandes d'évolution des soins par les curistes ;</li> <li>• Les démarches environnementales des établissements.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre en évidence l'ensemble des informations à connaître pour un agent thermal afin d'accueillir les curistes dans de bonnes conditions. Il ne s'agit pas de traiter le cas d'un établissement ou d'une station thermale en particulier mais de donner à voir au candidat l'étendue des informations à collecter.</i></p> <p><b>L'individualisation de l'accueil des curistes et la prise en compte de leurs problématiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les démarches d'identification des besoins et difficultés des curistes (âge, mobilité, handicap, pathologie, etc.) ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux et pratiques pour mettre en confiance des curistes à leur arrivée dans un espace de soin en tenant compte de leurs problématiques spécifiques (handicap, mobilité réduite, situation de nudité, etc.) et du temps dont dispose un agent thermal ;</li> <li>• L'accueil des aidants et les limites du rôle d'aidant ;</li> <li>• L'accompagnement des enfants en cure thermale (surveillance entre les soins, intérêt / limite / difficulté d'une présence en cabine le cas échéant, etc.) ;</li> <li>• Les bonnes pratiques d'accueil des curistes présentant des besoins spécifiques (par exemple mal voyants, mal entendants, curistes présentant des pathologies psychiques, curistes désorientés, etc.).</li> </ul>
	<p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs et outils pratiques pour repérer et appréhender les difficultés des curistes, sans entrer dans le détail ou la compréhension fine des différentes difficultés qu'ils peuvent rencontrer.</i></p> <p><b>Le traitement des situations relationnelles délicates avec les curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le traitement des situations délicates de premier niveau ;</li> <li>• Les techniques de prise de distance lors d'une situation relationnelle délicate ;</li> <li>• Les techniques de passage de relais à un tiers ;</li> <li>• L'identification et la sollicitation d'un tiers pour le traitement des situations délicates excédant son périmètre de responsabilité.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs et outils pratiques pour traiter les difficultés relationnelles avec les curistes lors des situations d'accueil, sans entrer dans l'organisation spécifique d'un établissement.</i></p> <p><b>La communication interne sur l'accueil des curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux de la circulation de l'information au sein de l'établissement ;</li> <li>• Les informations à relayer aux autres services de l'établissement sur l'accueil des curistes ;</li> <li>• Les bonnes pratiques de communication interne.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs et outils pratiques pour contribuer efficacement à la communication interne, sans entrer dans l'organisation spécifique d'un établissement.</i></p>
<p><b>Formation à distance possible</b></p>	<p><b>NON</b></p> <p><i>La formation nécessite l'organisation de mises en situation simulées d'accueil de curistes en présentiel.</i></p>
<p><b>Thématique 1.4 – La gestion des flux de curistes dans un espace de soins</b></p>	

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'identifier les enjeux relatifs à la planification des soins et à la gestion des flux de curistes ;</li> <li>• Être capable d'identifier les impacts des modifications de planning sur la gestion du flux de curistes au sein d'une unité de soins.</li> </ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation (connaissances et savoir-faire)</b>	<p><b>L'organisation des soins et les impacts d'un flux trop important de curistes (retards, pannes, etc.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des grands principes de planification des soins au sein d'un établissement thermal (ordre des soins, chaîne des soins et différents professionnels impliqués etc.) ;</li> <li>• La priorisation des accueils de curistes (en fonction du planning et du protocole de soin établis) ;</li> <li>• Les impacts des aléas (retards, pannes, etc.) sur l'organisation de la chaîne de soins.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Ce sujet sera traité de manière très opérationnelle et du point de vue d'un agent thermal. Seuls les éléments sur lesquels un agent thermal peut intervenir seront traités de manière approfondie.</i></p> <p><b>Le périmètre d'intervention de l'agent thermal en matière de gestion des flux de curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les responsabilités de l'agent thermal en matière de respect de la planification et de gestion des flux de curistes ;</li> <li>• Les situations à traiter en lien avec des relais au sein de l'établissement (infirmier/ère, responsable de soins, etc.) ;</li> <li>• Les bonnes pratiques et consignes à respecter pour un agent thermal (aide des autres agents thermaux, pas de refus ou de reprogrammation de soins, etc.).</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Ce sujet sera traité de manière globale sans entrer dans l'organisation spécifique d'un établissement thermal. Il s'agit essentiellement de donner au candidat des clefs de lecture des situations pouvant couramment se présenter dans un établissement thermal.</i></p>
<b>Formation à distance possible</b>	<b>OUI</b>

## Le bloc de compétences 2

<b>Thématique 2.1 – Sensibilisation à l'anatomie et à la physiologie et aux contre-indications</b>	
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de mettre en œuvre des soins thermaux conformément aux prescriptions médicales (repérage des zones à traiter et à éviter) ;</li> <li>• Être capable de prévenir les risques pour les curistes.</li> </ul>

<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>Les zones de soin et modes d'action de l'eau thermale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des différentes zones du corps humain où peuvent être réalisés des soins thermaux en fonction des différentes orientations thérapeutiques ;</li> <li>• Présentation du fonctionnement des différents appareils objets des traitements thermaux (digestif, urinaire, respiratoire, etc.) ;</li> <li>• La peau, organe essentiel en cure thermale ;</li> <li>• Les modes d'action de l'eau thermale sur les différents appareils.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de disposer des connaissances nécessaires pour mettre en œuvre en sécurité un soin thermal (localisation des zones à traiter et à éviter). La formation pourra être plus approfondie pour les appareils en lien avec les orientations thérapeutiques et les pathologies traitées par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p> <p><b>Les contre-indications, risques et précautions à prendre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des différentes zones du corps humain pour lesquelles la réalisation de soins thermaux peut exposer à des risques pour le curiste en fonction des différentes orientations thérapeutiques ;</li> <li>• Les cas rendant impossible un soin thermal (contre-indications) et les risques associés ;</li> <li>• Les cas dans lesquels un soin thermal doit être adapté et les précautions à prendre.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de disposer des connaissances nécessaires pour repérer les cas dans lesquels la mise en œuvre d'un soin thermal est impossible ou doit être adaptée, sans entrer dans la compréhension fine des contre-indications. La formation pourra être plus approfondie pour les orientations thérapeutiques et les pathologies traitées par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p>
<p><b>Formation à distance possible</b></p>	<p>OUI</p>
<p><b>Thématique 2.2 – Les équipements thermaux</b></p>	
<p><b>Objectifs pédagogiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'identifier les équipements présents au sein des établissements thermaux ;</li> <li>• Être capable d'appréhender leur mode d'utilisation en sécurité.</li> </ul>

<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>Les équipements utiles à la réalisation des soins thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents équipements utiles à la réalisation de soins thermaux (bains, douches, jets, piscines, etc.) ;</li> <li>• Le fonctionnement des différents équipements ;</li> <li>• Les consignes de sécurité à respecter.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de repérer les différents équipements pouvant être utilisés en médecine thermique, leurs modalités de fonctionnement et les règles de sécurité associées. La formation pourra être plus approfondie pour les équipements utilisés par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p> <p><b>Les équipements permettant d'accompagner la mobilité et l'installation des curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents équipements permettant d'accompagner le déplacement et l'installation des curistes (lève-malades, fauteuils, rampes à destination des mal-voyants, etc.) ;</li> <li>• Leurs principes d'utilisation ;</li> <li>• Les consignes de sécurité à respecter.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de repérer les différents équipements facilitant les déplacements et l'installation du curiste ainsi que leurs principes d'utilisation en sécurité, tant pour le curiste que pour l'agent thermal. La formation pourra être plus approfondie pour les équipements utilisés par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p>
<p><b>Formation à distance possible</b></p>	<p><b>NON</b></p> <p>La formation nécessite de pouvoir manipuler des équipements et d'examiner leur fonctionnement en présentiel</p>
<p><b>Thématique 2.3 – L'examen de la prescription, de la carte de soins et l'accompagnement à l'installation</b></p>	
<p><b>Objectifs pédagogiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'appréhender les informations mises à disposition d'un agent thermal par un médecin thermal ;</li> <li>• Être capable d'accompagner l'installation d'un curiste dans un soin thermal en sécurité.</li> </ul>
<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>Examen de la prescription, du curiste et des conditions de réalisation du soin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments inscrits dans une prescription médicale ou une carte de soins à prendre en compte en vue de délivrer un soin thermal.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre au candidat d'appréhender efficacement une prescription médicale ou une carte de soins dans le contexte de la réalisation d'un soin thermal à partir de situations concrètes.</i></p> <p><b>L'accompagnement à l'installation du curiste dans un soin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'un soin thermal à un curiste ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnement d'un curiste avant un soin thermal : enjeux et limites de l'intervention de l'agent thermal ;</li> <li>• Bonnes pratiques pour rassurer un curiste avant un soin thermal (par exemple prise en compte de l'état émotionnel, prise en compte de la sensibilité du curiste, lever les peurs et appréhensions, demander l'autorisation de toucher le curiste, etc.) ;</li> <li>• Accompagnement du curiste lors de l'arrivée et de l'installation dans le soin (gestes parades, sécurité, aide au déshabillage, etc.) ;</li> <li>• Les réglages pour assurer le confort du curiste (siège, cales pieds, etc.) ;</li> <li>• La vérification de la bonne installation du curiste.</li> </ul> <p>&gt;&gt;&gt; <b>Limites</b> : Ces éléments seront à traiter sur au moins deux soins différents, dont un soin d'installation <u>et</u> un soin avec action manuelle (par exemple bain en baignoire / application de boue ou cataplasme, aérosol, ...) en fonction des orientations thérapeutiques du territoire.</p>
<b>Formation à distance possible</b>	<b>NON</b> <i>La formation nécessite l'organisation de mises en situation pratiques d'accompagnement à l'installation d'un curiste en présentiel.</i>
<b>Thématique 2.4 – La réalisation des soins thermaux</b>	
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de réaliser différents soins thermaux dont au moins un soin d'installation et un soin nécessitant une action manuelle ;</li> <li>• Être capable de garantir la qualité du soin et le confort d'un curiste tout au long de la réalisation d'un soin thermal.</li> </ul>

<p><b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)</p>	<p><b>Présentation des 8 classes de soins thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 8 classes de soins (boissons, bain, douche, boue, soins de vapeur et gaz, kiné (mobilisation en piscine, massage, etc.), médicaux, soins particuliers) ;</li> <li>• Les soins individuels / collectifs ;</li> <li>• Les soins d'eau / de boue / ORL ;</li> <li>• Les orientations thérapeutiques pour lesquelles ils sont utilisés.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de sensibiliser les candidats aux différents soins thermaux utilisés en médecine thermale. Cette sensibilisation a pour objectif de permettre aux candidats d'identifier l'ensemble des soins pouvant être réalisés au sein d'un établissement thermal et de repérer ceux mis en œuvre par les agents thermaux. Cette sensibilisation pourra être plus approfondie pour les soins thermaux mis en œuvre par les établissements du territoire dans lequel se situe l'organisme habilité.</i></p> <p><b>L'éthique professionnelle pour un agent thermal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notion d'éthique et de respect de la personne.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de favoriser la prise de conscience par les candidats des notions de respect et d'intégrité de la personne humaine, en particulier dans le contexte de la réalisation d'un soin thermal (respect de la dignité et de la pudeur, état du corps, interculturalité, etc.).</i></p> <p><b>Préparation et réalisation des soins thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation et réalisation de soins thermaux sans intervention manuelle selon un protocole ;</li> <li>• Préparation et réalisation de soins thermaux avec intervention manuelle selon un protocole ;</li> <li>• Ajustements des soins (pression, température, etc.) dans le respect de la prescription du médecin thermal.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de réaliser en autonomie complète au moins un soin thermal d'installation et un soin nécessitant une action manuelle.</i></p> <p><b>Suivi du curiste et de l'évolution de son état au cours du soin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnement en continu du curiste ;</li> <li>• Surveillance / réassurance tout au long du soin.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats d'acquérir les bonnes pratiques de surveillance du curiste en cours de soin.</i></p>
	<p><b>Formation à distance possible</b></p>

## Thématique 2.5 – Les gestes et postures professionnels et la prévention des risques professionnels

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'identifier les risques inhérents à l'exercice du métier d'agent thermal ;</li> <li>• Être capable de mettre en œuvre en situation les gestes et postures et les bonnes pratiques pour préserver sa santé.</li> </ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)	<p><b>Les principes de base de l'ergonomie et les risques liés au métier d'agent thermal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base de l'ergonomie (bonnes postures pour se déplacer, transporter des charges lourdes, etc.) ;</li> <li>• Les situations les plus à risque dans l'exercice du métier d'agent thermal (accompagnement de curistes pour la mobilité et l'installation dans les équipements thermaux, port de charges, utilisation des équipements thermaux, etc.) et des risques associés ;</li> <li>• Les risques des produits utilisés pour le nettoyage et la désinfection des cabines pour les agents thermaux ;</li> <li>• Les risques psycho-sociaux liés à l'exercice du métier d'agent thermal.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats d'identifier de manière précise les risques de l'exercice du métier d'agent thermal et de percevoir les enjeux d'un respect des consignes liées aux gestes et postures.</i></p> <p><b>Les bonnes pratiques de prévention des risques professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des gestes et postures permettant de prévenir et limiter les risques pour son intégrité physique dans l'exercice du métier d'agent thermal ;</li> <li>• Présentation des équipements de protection à utiliser dans la pratique du métier d'agent thermal et de leur mode d'utilisation ;</li> <li>• Distance professionnelle à conserver avec les curistes.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de pratiquer les gestes et postures recommandées dans l'exercice des activités d'un agent thermal et d'apprendre à utiliser les équipements de protection individuelle et collective à leur disposition dans un établissement thermal.</i></p>
<b>Formation à distance possible</b>	<p><b>NON</b></p> <p>La formation nécessite de pouvoir réaliser des exercices pratiques et des mises en situation de mise en œuvre des gestes et postures en lien avec les activités d'un agent thermal.</p>

## Thématique 2.6 – Le traitement des situations problématiques au cours d'un soin thermal

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de repérer les risques liés à la réalisation d'un soin thermal ;</li> <li>• Être capable d'identifier les signes évocateurs de risques et de malaise chez un curiste ;</li> <li>• Être capable de donner l'alerte en communiquant les informations appropriées ;</li> <li>• Être capable de relayer auprès des autres professionnels de l'établissement les informations relatives à la prise en charge des curistes au cours des soins thermaux.</li> </ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)	<p><b>Repérage et traitement des situations de malaise chez les curistes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des risques de malaise ;</li> <li>• Réassurance du curiste ;</li> <li>• Alerte d'un tiers compétent : IDE, responsable des soins et communication des informations clés.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de permettre aux candidats de disposer des connaissances nécessaires pour repérer un malaise et donner l'alerte de manière efficace. Les organismes de formation pourront proposer aux candidats de suivre des formations aux premiers secours (PSC, SST, AFGSU de niveau 1, etc.), étant entendu que la mise en œuvre des premiers secours n'est pas du ressort d'un agent thermal.</i></p> <p><b>La communication interne sur la prise en charge des curistes au cours des soins thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principales informations qui circulent entre les professionnels du thermalisme sur la prise en charge des curistes (prescriptions médicales, suivi, alerte en cas d'aléa, etc.) ;</li> <li>• Les règles de confidentialité et de respect du secret professionnel.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs et outils pratiques pour contribuer efficacement à la prise en charge des curistes au sein de l'établissement, dans le respect des règles de confidentialité en vigueur. La formation mettra à la disposition des candidats des outils pratiques à utiliser en situation.</i></p>
<b>Formation à distance possible</b>	<b>OUI</b>

### Le bloc de compétences 3

### Thématique 3.1 – Le nettoyage et l'entretien des cabines et équipements de soins thermaux

<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Être capable d'assurer la mise en œuvre d'un protocole d'hygiène ;</li><li>• Être capable d'expliciter les risques pour l'environnement des produits utilisés et de mettre en œuvre les gestes éco-responsables ;</li><li>• Être capable d'expliciter les risques liés à une mauvaise mise en œuvre d'un protocole d'hygiène au sein d'un établissement thermal.</li></ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)	<p><b>Les enjeux du nettoyage et de la désinfection des cabines et équipements thermaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La gestion du risque microbien lié à l'eau minérale dans un établissement thermal et la réglementation en vigueur ;</li><li>• Les labels en vigueur dans le thermalisme (AQUACERT, etc.) ;</li><li>• Les obligations légales liées à l'utilisation de certains équipements (analyse de l'eau dans les bassins, etc.) ;</li><li>• Les analyses bactériologiques réalisées en établissement thermal ;</li><li>• Les produits et équipements de protection individuelle utilisés pour assurer le nettoyage des cabines et équipements de soins ;</li><li>• Les impacts sur l'environnement des produits de nettoyage et désinfection utilisés en établissement thermal.</li></ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs de compréhension de l'environnement dans lequel évoluent les agents thermaux en matière d'hygiène et des risques associés, tant pour la sécurité des personnes que de l'environnement, sans entrer dans la compréhension fine des mécanismes liés au risque microbien ou environnemental. Il s'agit par exemple de les sensibiliser aux résultats des analyses de conformité, non de les présenter de manière détaillée.</i></p> <p><b>La mise en œuvre d'un protocole d'hygiène</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les principes des protocoles de nettoyage et de désinfection en vigueur au sein des établissements thermaux ;</li><li>• Les points clés de l'application d'un protocole d'hygiène et de nettoyage des cabines et équipements d'un espace de soin ;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les gestes éco-responsables à mettre en œuvre pour limiter les consommations d'eau, d'énergie et respecter les dosages de produits ;</li> <li>• La traçabilité des activités d'entretien et de nettoyage (lien avec la démarche qualité) ;</li> <li>• Le rôle de l'agent thermal en cas de protocole inapplicable ou périmé (alerte) ;</li> <li>• Le contrôle du bon nettoyage des équipements avant l'installation d'un curiste.</li> </ul> <p>&gt;&gt;&gt; <b>Limites</b> : Il s'agit de permettre aux candidats d'acquérir les bonnes pratiques de mise en œuvre des protocoles d'hygiène, sans entrer dans le détail des spécificités du protocole d'un établissement.</p> <p><b>La traçabilité des activités d'entretien et de nettoyage et de l'état des stocks de produits et de linge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remontées d'informations sur les risques de rupture ;</li> </ul>
<b>Formation à distance possible</b>	<b>NON</b> <i>La formation nécessite de pouvoir réaliser des exercices pratiques et des mises en situation de mise en œuvre pratique.</i>
<b>Thématique 3.2 – La gestion des produits, du linge et des déchets nécessaires à la réalisation de soins thermaux</b>	
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de réaliser le stockage et le tri du linge et des déchets conformément à des consignes et aux principes de protection de l'environnement ;</li> <li>• Être capable de communiquer au sein de l'établissement afin de contribuer à garantir la disponibilité des produits et équipements nécessaires à la réalisation des soins thermaux.</li> </ul>
<b>Contenu indicatif et limites de la formation</b> (Connaissances et savoir-faire)	<p><b>Le stockage et l'évacuation du linge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise à disposition du linge selon la planification des soins et le protocole en vigueur (mise à disposition d'une serviette, d'un peignoir supplémentaire, etc.) ;</li> <li>• Les principes de stockage et évacuation du linge sale ;</li> <li>• Les risques en cas de non-respect du protocole en vigueur.</li> </ul> <p><b>La gestion des déchets dans un établissement thermal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de déchets générés par les soins thermaux ;</li> <li>• Les risques de ces déchets pour l'environnement ;</li> <li>• Les principes de tri des déchets ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes d'évacuation des déchets générés par les soins thermaux.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition des candidats des clefs de compréhension de l'environnement dans lequel évoluent les agents thermaux en matière de gestion du linge et des déchets et des risques associés.</i></p> <p><b>Les informations à communiquer au sein de l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques liés aux situations de rupture en fonction des variations d'activité ;</li> <li>• Les éléments à surveiller pour s'assurer du bon fonctionnement et de la disponibilité des équipements utilisés dans un établissement thermal ;</li> <li>• Les précautions à prendre pour garantir leur bon fonctionnement et leur durabilité ;</li> <li>• Les personnes à alerter en cas de risque de rupture de produits et de dysfonctionnement des équipements.</li> </ul> <p><i>&gt;&gt;&gt; Limites : Il s'agit de mettre à la disposition du candidat des connaissances simples pour repérer les principaux dysfonctionnements des matériels et pour assurer leur durabilité, sans évoquer l'entretien des équipements, qui ne relève pas de la responsabilité des agents thermaux. La sensibilisation aux risques de rupture aura comme objectif de permettre aux candidats d'appréhender le rôle de l'agent thermal en matière d'alerte.</i></p>
<p><b>Formation à distance possible</b></p>	<p><b>OUI</b></p>

#### 4.4. La formation en présentiel

##### 4.4.1. Les thématiques impérativement traitées en présentiel

Les organismes de formation doivent proposer des formations en présentiel pour les thématiques suivantes :

- **Thématique 1.3** – L'accueil des curistes et la prise en compte de leurs besoins ;
- **Thématique 2.2** – Les équipements thermaux ;
- **Thématique 2.3** – L'examen de la prescription, de la carte de soins et l'accompagnement à l'installation ;
- **Thématique 2.4** – La réalisation des soins thermaux ;
- **Thématique 2.5** – Les gestes et postures professionnels et la prévention des risques professionnels ;
- **Thématique 3.1** – Le nettoyage et l'entretien des cabines et équipements de soins thermaux.

#### 4.4.2. Les équipements nécessaires pour les thématiques portant sur les soins thermaux

Pour les formations portant sur les soins thermaux, à savoir les thématiques 2.2, 2.3 et 2.4, les organismes habilités doivent impérativement pouvoir disposer d'équipements permettant de simuler ou de réaliser un soin thermal d'installation et un soin thermal nécessitant une action manuelle soit au moyen d'un plateau technique disponible au sein de l'organisme de formation soit via un partenariat avec un ou plusieurs établissements thermaux du territoire mettant à disposition leurs installations thermales.

#### 4.5. Modalités pédagogiques et formation à distance

L'organisme de formation peut proposer des modalités de formation à distance pour les thématiques suivantes :

- **Thématique 1.1** – Le secteur du thermalisme, la médecine thermale et ses orientations thérapeutiques ;
- **Thématique 1.2** – L'organisation des soins thermaux, les différents professionnels et le périmètre du métier d'agent thermal ;
- **Thématique 1.4** – La gestion des flux de curistes dans un espace de soins ;
- **Thématique 2.1** – Sensibilisation à l'anatomie et à la physiologie et aux contre-indications ;
- **Thématique 2.6** – Le traitement des situations problématiques au cours d'un soin thermal ;
- **Thématique 3.2** – La gestion des produits, du linge et des déchets nécessaires à la réalisation de soins thermaux.

Dans le cadre des formations à distance, la logique de la pédagogie active doit rester à l'œuvre.

Le lien entre le distanciel et le présentiel doit permettre de renforcer cette pédagogie active.

Si l'organisme de formation propose des modalités de formation à distance, il devra être vigilant quant aux capacités de la personne à accéder à des outils informatiques et de connexion lui permettant de suivre la formation dans de bonnes conditions, à les utiliser, à lire et à comprendre des consignes. Si le candidat est en emploi, il doit s'assurer que l'employeur qui finance la formation, met en œuvre les conditions adaptées à la formation à distance : temps de travail dédié, mise à disposition d'un lieu et d'un outillage adapté.

Les co-certificateurs porteront un regard attentif aux contenus mis à distance et aux options prises en matière de modalités pédagogiques. Un retour d'expérience sera organisé et partagé par les co-certificateurs.

#### 4.6. Les équipements nécessaires

Outils pour la formation à distance le cas échéant (plateforme dédiée, outils de visioconférence, etc.).

#### 4.7. La taille des groupes

La taille des groupes est fixée à 16 stagiaires maximum.

#### 4.8. Les ressources humaines requises pour la formation

Le titulaire doit nommer une équipe qui interviendra sur le dispositif conduisant à la

certification d'agent Thermal. Au sein de cette équipe, le titulaire devra disposer de formateurs aux compétences adaptées aux différents modules et à la pédagogie active.

A ce titre, les intervenants devront avoir des diplômes, compétences et connaissances dans le domaine des soins thermaux.

Le titulaire s'engage à ce que tout formateur ait fait l'objet d'un processus de qualification interne à l'organisme de formation et soit dûment habilité à animer la formation « Agent thermal » menant à la certification. Les formateurs s'engagent à respecter les spécificités de la formation, à suivre le cadrage de la formation (objectifs pédagogiques, contenu, approche pédagogique...). Si un formateur qualifié fait défaut, le titulaire s'engage à positionner un formateur ayant des qualifications équivalentes voire supérieures. Dans ce cas, le CV du nouveau formateur est transmis à l'OPCO Santé dans les 30 jours qui précèdent la formation pour acceptation.

Pour certaines thématiques, les formateurs doivent disposer d'une **expérience professionnelle confirmée en établissement thermal**, à savoir avoir exercé au moins trois saisons à minima comme agent thermal ou avoir managé des agents thermaux pendant au moins une saison :

- **Thématique 1.4** – La gestion des flux de curistes dans un espace de soins ;
- **Thématique 2.3** – L'examen de la prescription, de la carte de soins et l'accompagnement à l'installation ;
- **Thématique 2.4** – La réalisation des soins thermaux.

Pour les autres thématiques, l'organisme habilité devra démontrer que l'expérience du formateur en tant que formateur ou dans le cadre d'un exercice professionnel, notamment en établissement thermal, est cohérent avec les modules de formation pour lesquels il est pressenti, conformément au cahier des charges.

L'attributaire veillera à ce que le pilote du dispositif transmette tous les éléments nécessaires à la bonne conduite de l'action (factures, feuilles d'émargement, bilan de la mise en œuvre des jurys, bilan de la formation, etc.). Un référent dédié sera prévu pour le suivi pédagogique et administratif.

#### 4.9 Evaluation de la formation

L'évaluation et le suivi de la certification « Agent thermal » se déroulent au travers de :

- L'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires : à l'issue du parcours, l'organisme de formation devra recueillir la satisfaction du bénéficiaire sur son parcours. Il devra recueillir la satisfaction sur les modules suivis, leur temporalité, l'organisation des épreuves... Après chaque parcours les stagiaires répondront à un questionnaire à chaud et froid élaboré par l'attributaire
- D'un bilan quantitatif et qualitatif annuel qui permettra d'évaluer les indicateurs de performance de l'OPCO Santé :
  - Nombre de formations réalisées
  - Taux de réussite
  - Taux de présentation au jury d'évaluation
  - Taux d'abandon
  - Taux de satisfaction des stagiaires (à chaud et à froid)

**NB :** Une procédure d'évaluation à chaud et à froid pourra être fournie au prestataire sélectionné.

#### **4.10. Prise en compte des situations de handicap, accessibilité de la formation et de l'évaluation**

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées définit l'accessibilité comme la démarche qui « permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. »

France compétences le rappelle, « la finalité d'une certification professionnelle étant de permettre à son titulaire de disposer des compétences nécessaires à l'exercice d'un métier, le certificateur doit permettre un aménagement des modalités d'évaluation de nature à anticiper les aménagements possibles du futur poste de travail du candidat ».

Mais le régulateur rappelle aussi qu'il est « illusoire d'essayer d'identifier au préalable l'ensemble des situations de handicap potentielles et les aménagements associés ». C'est chaque organisme habilité à former et à évaluer, au travers de « la désignation d'une personne référente disposant des compétences nécessaires pour analyser ou solliciter une expertise externe » qui va pouvoir aménager à la fois le parcours de formation (face à face pédagogique, stage) et les épreuves d'évaluation, à la situation spécifique du stagiaire/candidat.

Cette nécessité est par ailleurs affirmée par le processus de certification Qualiopi (obligation de certification pour les prestataires des actions concourant aux développements des compétences souhaitant bénéficier des fonds publics pour la formation professionnelle) dont l'indicateur 20 – critère 4 du Référentiel national de qualité précise que « Le prestataire dispose [...] d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. »

Enfin, France compétences le rappelle, « les possibilités d'aménagements des épreuves doivent dans leurs grands principes être fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat s'agissant d'une formation certifiante, que la formation soit réalisée par le certificateur lui-même ou un de ses partenaires. (Sur ce point, le référentiel national de qualité précédemment évoqué précise dans son indicateur 4 – critère 2 que : « Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation »).

**Nota :** D'autres situations spécifiques peuvent supposer des aménagements d'épreuves. Dans ce cas, l'organisme de formation concerné peut formuler une demande d'aménagement dérogatoire, demande qui sera étudiée par la Commission Certification.

---

## **ARTICLE 5. ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION**

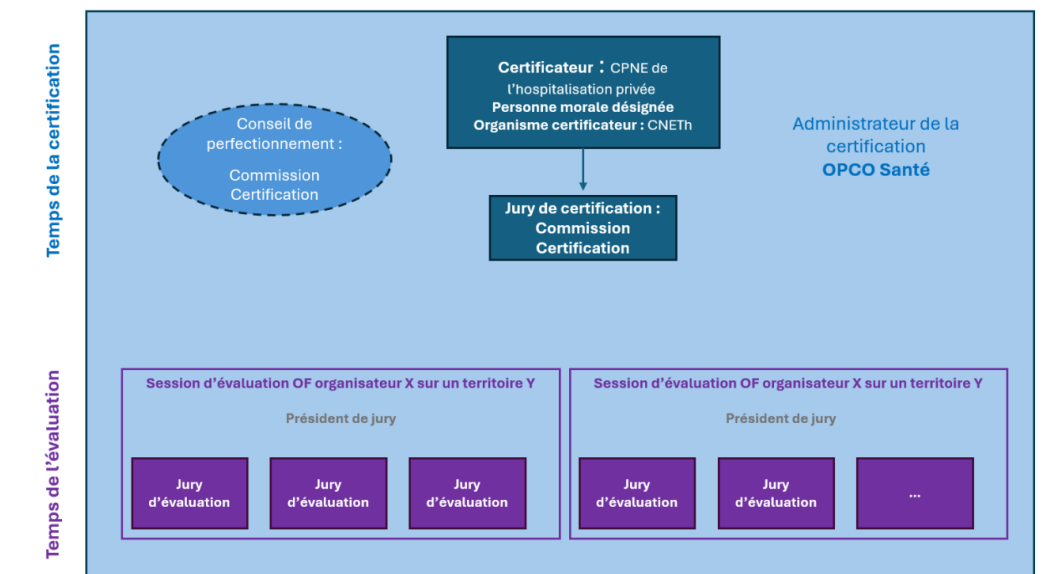
**NB :**

- Des outils d'évaluation seront mis à disposition des organismes de formation habilités.
- Une trame du questionnement à conduire par les évaluateurs pour chacun des deux soins est proposée dans le guide des évaluations certificatives qui sera remis aux OF Habilités.

Le processus de certification se déroule en deux temps :

- Un temps d'évaluation des compétences du candidat ;
- Un temps de certification des compétences, sous l'égide de la Commission Certification qui agit par délégation de la CPNE-FP et qui est la seule habilitée à établir la validation totale ou partielle de la certification.

Un ensemble d'acteurs assurent la mise en œuvre, le suivi et le pilotage de ces deux temps. Ils sont représentés de manière schématique ci-dessous.



Les organismes habilités sont chargés de préparer les membres du jury d'évaluation à leur mission en leur permettant de s'approprier :

- le référentiel de certification ;
- les conditions de préparation et de déroulement des épreuves ;
- le guide des évaluations à destination des membres du jury d'évaluation ;
- les règles régissant leur intervention, au travers de la signature de la Charte des évaluateurs.

Ces documents seront remis aux organismes de formation habilités.

Pour accéder aux évaluations certificatives finales (évaluations orales), le candidat devra satisfaire les éléments suivants attestés par l'organisme de formation qui présente le candidat à l'évaluation :

- Parcours complet ou parcours par bloc ;
- Avoir suivi une période de mise en œuvre des compétences d'une durée de 175 heures minimum au sein d'un établissement thermal proposant des cures thermales ;
- Pour les blocs de compétences 2 et 3 : avoir réussi les épreuves écrites associées à ces blocs de compétences.

### 5.1 L'accès au Titre par la VAE

**NB** : Un dossier VAE sera remis aux OF habilités

La présidence du jury d'évaluation est déléguée par le certificateur à un représentant de l'organisme de formation habilité à organiser les épreuves d'évaluation pour l'accès à la certification par la VAE.

#### 5.1.2 Prestations attendues des attributaires habilités

La procédure VAE se déroule en plusieurs phases :

- Une phase de recevabilité qui vise, pour les certificateurs à valider l'étude de faisabilité et la demande de recevabilité du candidat adressées par la personne elle-même ou l'architecte accompagnateur de parcours qui l'accompagne sur le portail France VAE.
- Une phase d'accompagnement, si le candidat souhaite être accompagné, qui ne démarre qu'après obtention d'un avis favorable de recevabilité.
- Une phase d'évaluation qui peut aboutir à la validation totale, partielle ou la non-validation des compétences du candidat. Le candidat est invité à renseigner un dossier d'expériences et à s'entretenir avec un jury VAE. A l'issue de cette phase, la Commission Certification prend les décisions de certification des candidats, et délivre les certificats aux titulaires de la certification.

L'organisme attributaire habilité :

- Participe aux différentes phases du processus de mise en œuvre de la démarche VAE comme décrit au règlement de certification et en complément du processus de France VAE
- Organise la phase d'évaluation selon le règlement de certification établi par le certificateur et précise le calendrier des jurys de certification au candidat. Celui-ci devra se tenir dans les 3 mois suivant le dépôt du dossier par le candidat au certificateur. L'organisme habilité à organiser les épreuves prévoira d'organiser un jury d'évaluation en amont du jury de certification qui tient compte de ces délais.

#### 5.1.3. Les modalités d'accès au Titre par la VAE

**La loi n°2022-1598 du 21 décembre 2022 portant mesures d'urgence relatives au fonctionnement du marché du travail en vue du plein emploi, fait évoluer les dispositions relatives à la validation de l'expérience professionnelle (VAE).**

*« Toute personne justifiant d'une activité professionnelle salariée, non salariée, bénévole ou de volontariat ou ayant exercé des responsabilités syndicales ou occupé une*

*fonction de conseiller municipal, de conseiller général ou de conseiller régional en rapport direct avec le contenu de la certification visée peut demander la validation des acquis de son expérience prévue à l'article L. 6411-1 du code du travail. » Art. L335-5 (c. éduc.) »*

*« Art. R. 6412-1. - Toute personne peut s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à condition qu'elle ne soit pas engagée dans un parcours de formation initiale au cours de la même année civile et pour la même certification professionnelle. »*

*« Art. R. 6412-4. - Au cours de la même année civile et pour une même certification professionnelle, une seule demande peut être déposée. Si les demandes de validation des acquis de l'expérience sont relatives à des certifications professionnelles différentes, ne peuvent être déposées plus de trois demandes de validation au cours de la même année civile. »*

*« Les dispositions du précédent alinéa ne s'appliquent pas lorsque les demandes du candidat sont relatives à un ou plusieurs blocs de compétences d'une ou de plusieurs certifications différentes. »*

#### **5.1.4 Les modalités d'évaluation**

Les acquis de l'expérience sont appréciés par un jury spécifique VAE sur la base d'un dossier remis par le candidat (livret 2) et d'un entretien du jury avec celui-ci.

➤ Lecture du dossier d'expériences

Les membres de jury reçoivent le dossier d'expériences au moins 1 mois avant la date du jury. Ils font une lecture individuelle approfondie de ce dossier, permettant de mettre en correspondance l'expérience du candidat et ce qu'il en dit avec les éléments du référentiel d'activités et de compétences du Titre.

Le jour du jury, et avant de recevoir le candidat, les membres de jury échangent sur leur appréciation respective du dossier. Ils font ressortir les points de force et les éléments manquants. Ils préparent des questions au candidat afin de lever les doutes sur les compétences n'apparaissant pas dans l'écrit.

➤ Entretien avec le candidat

Le candidat conduit un exposé initial pour présenter un certain nombre de points relevant de son parcours et du processus de VAE. Le choix de présentation est laissé à son appréciation, dans la limite du temps qui lui est imparti.

Puis un temps est consacré à l'échange entre le jury et le candidat, à partir de questions posées par le jury :

- Sur des éléments du dossier (les expériences décrites par le candidat) nécessitant explication, précision ou justification complémentaires.
- Sur l'exposé initial.

L'attributaire est chargé d'organiser cette phase d'évaluation.

L'attributaire mobilise le jury VAE met en place les conditions d'évaluation conforme au référentiel de certification et au règlement de certification. Toute non-conformité provoquerait l'annulation de l'évaluation et donc de la certification.

La présidence du jury d'évaluation est déléguée par le certificateur à un représentant de l'organisme de formation habilité à organiser les épreuves d'évaluation. Son rôle est de s'assurer de la conformité du déroulement du jury VAE au règlement de certification.

## 5.2 Certification des compétences des candidats

### La certification est composée de 6 épreuves :

- 1 Présentation orale d'une situation professionnelle
- 3 entretiens
- 2 évaluations écrites

### Les modalités d'évaluation

#### 1. Évaluation des compétences du bloc 1 « Accueil et de gestion de flux de curistes dans un espace de soins au sein d'un établissement thermal »

- *Présentation orale portant sur différentes situations d'accueil.*

*Ces situations ne nécessitent pas de préparation par le candidat.*

- *Un entretien à partir de la grille d'observation en établissement thermal*

La durée de l'entretien oral d'évaluation est de 30 minutes maximum (15 à 20 minutes pour la première partie et 10 à 15 minutes pour la seconde partie)

#### 2. Evaluation des compétences du bloc 2 « Réalisations de soins thermaux dans le cadre d'une cure »

- Une évaluation écrite prenant la forme d'un questionnaire comprenant une quarantaine de questions. Cette évaluation écrite se déroule sur 1 heure.

*La réussite à l'évaluation écrite conditionne l'accès à l'évaluation orale finale. Pour réussir cette évaluation écrite, le candidat doit obtenir 75 % de bonnes réponses, soit 30 bonnes réponses sur 40 (pas de points négatifs pour absence de réponse ou erreur).*

- Un entretien d'évaluation sur la mise en œuvre de deux soins thermaux à partir de la grille d'environ 45 minutes (soit 15 minutes environ pour chaque soin évoqué avec le candidat et 15 minutes environ sur la grille d'observation en établissement thermal).

**NB :** *Une trame du questionnement à conduire par les évaluateurs pour chacun des deux soins est proposée dans le guide des évaluations certificatives qui sera remis aux OF habilités.*

#### 3. Evaluation des compétences du bloc 3 « Entretien des cabines et des équipements d'un espace de soins au sein d'un établissement thermal »

- Une évaluation écrite prenant la forme d'un questionnaire comprenant une vingtaine de questions.

Cette évaluation se déroule sur 30 mn.

*La réussite à l'évaluation écrite conditionne l'accès à l'évaluation orale finale.*

*Pour réussir cette évaluation écrite, le candidat doit obtenir 75 % de bonnes réponses, soit 15 bonnes réponses sur 20 (pas de points négatifs pour absence de réponse ou erreur).*

- Un entretien à partir de la grille d'observation en établissement thermal d'environ 15 minutes.

### **5.2.1 L'organisation des épreuves et bilans**

L'attributaire habilité pour la mise en œuvre de la formation est aussi l'organisateur des épreuves d'évaluation. On entend par « évaluation » l'ensemble des éléments qui se réfèrent à la préparation des jurys, à la lecture des écrits du candidat, aux échanges entre le candidat et les membres du jury à proprement dit, et le temps d'évaluation post-entretien.

Il mobilise les jurys, met en place les conditions d'évaluation conformément au référentiel de certification et au règlement de certification. Toute non-conformité provoquerait l'annulation de l'évaluation et donc de la certification.

Il indemnise les membres de jurys et intègre le coût dans le coût total de la formation.

#### **Composition du jury**

Un évaluateur issu de l'organisme habilité mais n'ayant pas formé le candidat et un évaluateur externe issu d'un établissement thermal sans rapport avec le candidat ;  
Ou deux évaluateurs externes issus d'un établissement thermal sans rapport avec le candidat.

La présidence de jury d'évaluation est déléguée par le certificateur à un représentant de l'organisme de formation habilité à organiser les épreuves d'évaluation. Son rôle est de s'assurer de la conformité du déroulement des épreuves d'évaluation au règlement de la certification. Il est présent physiquement lors des sessions d'évaluation, et plus globalement, il doit :

En amont des épreuves :

- S'assurer de la composition conforme des jurys d'évaluation,
- S'assurer de la convocation conforme des candidats et des membres de jury, et de l'envoi dans les délais des écrits supports aux membres de jurys,
- S'assurer de la conformité des dossiers des candidats qui seront à envoyer sous format numérique au président de jury un mois avant les épreuves.

Le jour des épreuves :

- Accueillir les membres des jurys,
- Rappeler le cadre, la méthode,
- Accueillir les candidats, s'assurer de leur identité et les orienter vers le jury d'évaluation,
- Participer en tant qu'observateur aux jurys chaque fois qu'il l'estime nécessaire,
- Animer la commission d'harmonisation et de synthèse, jury final d'évaluation,
- S'assurer de la conformité des grilles et PV d'évaluation pour chacun des blocs,
- Signer le PV comprenant les propositions de décision à la Commission Certification (validation totale de la certification, validation de certains blocs, ajournement),
- Compléter si nécessaire, le PV d'incident pour notifier tout dysfonctionnement

identifié, les solutions temporaires mises en œuvre et les arbitrages sollicités auprès de la Commission Certification afin de préparer l'instruction relative à un éventuel recours et améliorer la qualité de la mise en œuvre de l'évaluation en continu.

Chaque année, les services régionaux de l'OPCO Santé, administrateur de la certification, réalise un contrôle du processus de certification en effectuant un appel de pièces auprès de 2 organismes de formation habilités par territoire afin de s'assurer de la conformité du processus d'évaluation.

Ainsi, sont recueillis pour une session de l'année n-1, par OF :

- La composition des jurys (Nom, prénom, structure employeuse, fonction, preuves des conditions d'expérience pour être membre du jury d'évaluation)
- Les grilles d'évaluation et PV de 2 candidats tirés au sort (Quand la situation le permet l'un ayant obtenu la certification, l'autre pas. Quand tous les candidats de la session ont validé l'ensemble des blocs, 2 candidats ayant obtenu la certification).
- Les questionnaires écrits de 2 candidats tirés au sort.
- Le PV global issu de la commission de certification
- Les PV d'incidents qui auraient été complétés.

Par ailleurs, les services de l'OPCO en région, contrôlent la manière dont l'organisme habilité communique sur la certification. Les règles en la matière sont rappelées par France compétences :

*« La communication sur la formation certifiante doit être sans ambiguïté.*

*En effet, une formation préparant à un métier est un effort majeur pour l'apprenant se formant à son futur métier, structurante de sa vie professionnelle, et un effort d'autant plus important quand il contribue au financement de celle-ci.*

*Il convient donc qu'il soit bien informé :*

- *du contenu de celle-ci : numéro d'enregistrement permettant de consulter la fiche descriptive de celle-ci sur le site de France compétences, niveau de qualification associé à celle-ci, des compétences visées et des prérequis à l'entrée en formation ;*
- *des débouchés de la certification (taux d'insertion global des titulaires, taux d'insertion dans les emplois visés) ;*
- *du taux de réussite des parcours (qui s'entend à la fois du taux moyen de réussite à l'examen mais aussi du taux de présentation à celui-ci pour les personnes ayant initié ce parcours.) »*

*Enfin, mandatés par le certificateur, les représentants de l'administrateur de la certification en région se réservent le droit d'assister à une session d'évaluation afin d'opérer un contrôle organisé, sur site.*

### **Un bilan annuel est réalisé par les organismes habilités chaque année**

L'OPCO santé demande aux organismes habilités de réaliser un bilan des formations et des accompagnements VAE et un bilan sur le déroulement de l'ensemble des jurys d'évaluation (Points forts / points de difficulté-Incidents / améliorations à engager). Les taux de présentation et taux de réussite à la certification de chaque organisme habilité de l'année précédente sont précisés, ils sont des indicateurs clés de la qualité. Ce bilan est adressé annuellement à l'adresse : support.certifications@opco-sante.fr. Il fait l'objet d'une synthèse par l'OPCO santé et d'une restitution en conseil de perfectionnement

### **5.3 Amélioration continue, mise en demeure, sanctions : une gradation des actions correctrices, bilan annuel**

En cas de dysfonctionnements repérés lors d'un Comité de pilotage régional ou au travers d'un PV d'incident, de recours, d'alerte d'un stagiaire, d'un candidat, d'un employeur, l'administrateur de la certification instruit le dossier en opérant si nécessaire un contrôle de pièces ou sur site, puis en fait état à la Commission Certification qui :

- Dans un premier temps demande à l'organisme habilité d'entreprendre les actions correctrices,
- Dans un deuxième temps met en demeure l'organisme habilité s'il n'a pas opéré les changements demandés,
- Et en dernier recours retire l'habilitation à former et à organiser les épreuves.

**Par ailleurs, en cas de perte de la certification Qualiopi, la perte de l'habilitation est induite.**

### **5.4 Certification des compétences des candidats**

Un « dossier du candidat à la certification » est constitué par l'organisme de formation pour transmission à la Commission Certification relevant de la CPNE-FP en vue de la délivrance du parchemin.

Ce dossier est constitué de l'ensemble des éléments nécessaires à la Commission Certification pour attribuer ou non la certification totale ou partielle à un candidat. :

- Grilles d'évaluation renseignées par les membres du jury d'évaluation.
- Les PV d'évaluation de chacun des blocs présentés (saisis sur la plateforme de gestion de la certification « Certifi@ »), comportant des commentaires obligatoires à l'attention du jury de certification.
- Une copie des diplômes et certifications justifiant de l'acquisition de bloc par équivalence.
- Une copie des attestations justifiant l'acquisition antérieure de blocs.
- Ainsi que le PV d'incident dans le cas où celui-ci aurait été complété.

Ce dossier doit être déposé sur la plateforme de gestion des certifications dans les 15 jours suivant le déroulement des épreuves.

### **5.5 Gestion des dysfonctionnements et traitement des aléas**

Le président du jury d'évaluation appuyé par l'organisme de formation organisateur des épreuves aura la charge du traitement des aléas et des dysfonctionnements lors des épreuves d'évaluation.

- En cas d'aléas majeurs non prévisibles, dits cas de force majeure (Jurys non conformes, Absences de jurys non palliées par le jury de remplacement par exemple) et ne laissant aucune possibilité d'être résolu dans un délai permettant le maintien d'une épreuve conforme et assurant un traitement équitable des candidats, l'organisme de formation organisateur s'engage, à la demande du président de jury, à fixer une nouvelle date d'épreuves dans les plus brefs délais.

- En cas de retard du jury, le président de jury avec l'appui de l'organisme de formation organisateur aménage l'horaire des épreuves sans en modifier le jour initialement prévu.
- En cas d'absence d'un candidat pour une raison de force majeure dûment justifiée, ce dernier pourra repasser l'épreuve selon les mêmes conditions à une date raisonnable fixée par l'organisme de formation organisateur.

Quel que soit le dysfonctionnement repéré, l'aléa géré, le président du jury d'évaluation notifie l'ensemble des informations dans le PV d'incident prévu à cet effet. Le PV d'incident est joint au dossier sur la plateforme de gestion de la certification. La Commission Certification est ainsi en mesure d'instruire d'éventuels recours, d'exercer le contrôle des organismes habilités à réaliser l'évaluation et d'engager les actions correctrices lorsque cela est nécessaire.

### 5.6 Suivi des cohortes des titulaires de la certification

Dans le cadre d'un enregistrement du Titre Agent thermal au RNCP, le certificateur est garant de la collecte des informations sur le devenir des titulaires de la certification.

L'attributaire habilité collecte à échéance déterminée (à l'entrée en formation, à 6 mois puis tous les ans après l'obtention du titre et ce jusqu'à 2 ans) les informations concernant la situation professionnelle des certifiées (identité, emploi, statut, rémunération, ...) afin d'informer France Compétences et selon leurs attendus.

L'OPCO Santé utilise une plateforme pour gérer les certifications. Il s'agit pour l'attributaire de compléter les informations de l'inscription du candidat au suivi de cohortes via la plateforme et selon le processus de l'OPCO Santé.

L'OPCO Santé informera et accompagnera les attributaires à se saisir des outils. L'attributaire devra utiliser les outils de collecte qui seront mis à sa disposition et en respecter les consignes d'utilisation.

**Toute non-conformité au processus remet potentiellement en cause l'habilitation.**

### 5.7 Modalités spécifiques relatives à la lutte contre la fraude

L'organisme de formation attributaire, organisateur des épreuves s'assure de la mise en œuvre des procédures permettant de lutter contre la fraude :

- Information sur les risques encourus spécifiquement en cas de plagiat ou de fraude.
- Contrôle de l'identité du candidat à l'occasion des épreuves d'évaluation.

Toute accusation de fraude doit être portée par écrit par le Président du jury d'évaluation sur le PV d'incident, avec les pièces justificatives, le cas échéant. La parole du candidat est recueillie et il est informé de l'accusation et des sanctions envisageables. Le PV d'incident est joint au dossier de certification sur la plateforme de l'OPCO Santé.

Lorsqu'un cas de fraude, ou de plagiat se présente, il revient au certificateur de statuer sur la sanction à appliquer au candidat après saisine de l'organisme de formation organisateur et du Président du jury d'évaluation. En fonction de la gravité de la faute, le certificateur pourra décider :

- d'invalider la totalité des résultats de l'épreuve pour ce candidat,
- d'exclure le candidat de l'épreuve pour une durée de cinq ans,
- d'exclure définitivement le candidat des épreuves se rapportant à la certification.

La sanction sera communiquée au candidat par lettre recommandée avec AR dans les 6 mois qui suivent la saisine par le président du jury d'évaluation et l'organisme de formation organisateur.

### 5.8 Archivage

Les supports constituant le « dossier certification » (Grilles d'évaluation, Procès-verbaux d'évaluation) sont à archiver et conserver par l'attributaire pendant 5 ans. **La Commission Certification - et/ou l'OPCO Santé, certificateur et administrateur de la certification, pourront être amenés à vérifier la disponibilité des pièces.**

### 5.9 Information et promotion de la certification

L'attributaire est invité à faire connaître la certification et ses évolutions dans le cadre de son activité habituelle de promotion de son offre de formation dans son territoire d'habilitation. Les actions de promotion et d'information réalisées par le titulaire devront être notifiées aux services techniques régionaux de l'OPCO. Les informations communiquées doivent être strictement conformes au référentiel de certification et au règlement de certification. Aucune adaptation, reformulation n'est admise.

L'attributaire pourra être sollicité par le service technique régional de l'OPCO Santé pour présenter la certification à l'occasion de réunion d'information à destination des employeurs et des salariés.

## ARTICLE 6. DEPOT DES CANDIDATURES ET CALENDRIER

---

### 6.1 Livrables attendus

L'attributaire devra fournir les livrables finaux suivants :

- Le dossier de candidature et ses annexes
- La trame des questionnaires à chaud et à froid
- La trame du bilan
- Un plan de communication pour la promotion de la certification

### 6.2 Calendrier et dépôt de l'offre

La CPNE-FP fixe le calendrier pour le dépôt des dossiers de candidatures et pour statuer sur les demandes d'habilitation.

**Date limite de remise des offres :** 08/04/2026 à minuit

Les dossiers reçus après cette date ne seront pas analysés.

**Les conventions seront établies :** dès que la certification est enregistrée auprès de France Compétences.

Le dossier de candidature doit être adressé par mail à :

[gestion.candidatures.hp@opco-sante.fr](mailto:gestion.candidatures.hp@opco-sante.fr)

Merci de mettre en objet du courriel : Lot(s) n°... Agent thermal - Nom de l'OF  
Nommer le dossier de candidature comprenant les annexes :  
Nom de l'OF\_reponse\_candidature\_agent\_thermal\_lot... (Numéro du ou des lots)