

DOSSIER DE MISE EN SITUATION

N°2 DE 10H00 ET 10H30

ETABLISSEMENT THERMAL D'URIAGE LES BAINS

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat :

N° candidat :

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	8 pages <u>ATTENTION :</u> <i>Vous pouvez écrire sur le sujet, le dégrafer.</i> <i>Vous devez compléter les annexes.</i> <i>Vous devez remettre l'intégralité du sujet (annexes comprises), avec votre nom et n° de candidat, au jury à la fin de l'épreuve.</i>
Contexte professionnel	Vous êtes employé (e) au Centre Thermal d'Uriage les Bains (Isère) en CDD. Ce centre est spécialisé en Dermatologie, ORL et Rhumatologie (*). Vous êtes chargé (e) de l'accueil en face à face et au téléphone.
Contexte d'accueil	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : Document 1 : Présentation de l'établissement / cures Document 2 : Informations pratiques Document 3 : Charte d'accueil Document 4 : Extrait activités proposées Annexe 1 : Fiche d'appel téléphonique Équipement : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)

(*) Dermatologie = Affections et maladies de la peau et du cuir chevelu (eczémas, acnés, brûlures, cicatrices...)

ORL = Traitement des voies respiratoires (nez, oreille, gorge...) : rhinites, sinusites, allergies, otites, bronchites, broncho-pneumonies...

Rhumatologie = les rhumatismes inflammatoires, les tendinites, les rhumatismes des pieds et des mains comme les lombalgies, sciatiques, rhumatismes, tendinites...

DOCUMENT 1



URIAGE UN ETABLISSEMENT THERMAL UNIQUE

Au cœur des Alpes, à un quart d'heure de Grenoble, dans un cadre verdoyant préservé de toute pollution et bénéficiant d'un climat agréable en toute saison, le Centre Thermal d'Uriage offre les bienfaits remarquables d'une EAU UNIQUE exceptionnellement riche en oligo-éléments et sels minéraux.

Le Centre Thermal d'Uriage comprend :

- L'Etablissement Thermal d'Uriage, qui permet de bénéficier de cures remboursées en Dermatologie, Orl et Rhumatologie,
- Le centre d'Hydrothérapie, également à destination des curistes et à une clientèle extérieure en demande de soins de bien-être, ouvert toute l'année.

Le curiste a le choix entre 2 prestations de service :

1 - LA MINI CURE

Il est possible de réaliser une cure de 6 ou 12 jours sans prise en charge par la sécurité sociale dans toutes les orientations parmi:

- Dermatologie à partir de 185 € pour 24 soins sur 6 jours,
- Voies respiratoires à partir de 185 € pour 24 soins sur 6 jours,
- Rhumatologie à partir de 165 € pour 18 soins sur 6 jours.

Quelle démarche à suivre pour le curiste ?

1. Télécharger la fiche de réservation de la mini cure thermale et la remplir.
2. La faire parvenir à : **Etablissement Thermal d'Uriage-les-Bains**

60 place Déesse Hygie
38410 URIAGE LES BAINS
Tél. : 04 76 89 10 17
Fax : 04 76 89 00 62
Mail : thermesuriage@wanadoo.fr



DOCUMENT 1 (suite)



2 - LA CURE THERMALE DE 18 JOURS (3 semaines consécutives du lundi au samedi)

Notre établissement est conventionné. Les soins sont remboursés par la Sécurité Sociale
Quelle démarche à suivre pour le curiste ?

1. Se procurer l'imprimé de demande de prise en charge auprès de votre médecin traitant.
2. Adresser cet imprimé à sa Caisse d'Assurance Maladie, le plus tôt possible.
3. Télécharger la fiche de réservation de la cure thermique et la compléter.
4. La faire parvenir accompagnée d'un chèque d'arrhes à : **Etablissement Thermal d'Uriage-les-Bains**

60 place Déesse Hygie
38410 URIAGE LES BAINS
Tél. : 04 76 89 10 17
Fax : 04 76 89 00 62
Mail : thermesuriage@wanadoo.fr

5. Dès réception de l'accord de prise en charge par la Caisse d'Assurance Maladie, adresser les volets du dossier d'accord de prise en charge aux différents destinataires : le volet 1 est pour le médecin thermal, le volet 2 pour l'établissement thermal, le volet 3 pour les frais éventuels de transport et d'hébergement.

En cas d'annulation et selon les dispositions prévues à l'article 1590 du Code Civil « toutes arrhes de garantie versées restent définitivement acquises » et L131-1 du Code de la Consommation.

Il est possible de reporter les arrhes versées, en nous prévenant 3 semaines avant le début de la cure, sur une nouvelle période de séjour de la même saison, en fonction des disponibilités.

Uriage vous propose aussi ...



Le Tai Chi Chan est une technique corporelle non violente pratiquée dans le parc le mardi soir.

Et tout près, la station de ski de Chamrousse, Vizille et le château de la Révolution française...

INFORMATIONS PRATIQUES



Avant la mini cure ou la cure thermique

Réservation :

Mini cure et cure thermique : vous pouvez réserver par courrier ou sur place pendant nos horaires d'ouverture, du lundi au vendredi de 9h15 à 12h et 13h à 16h, ou à l'accueil le lundi de 7h à 12h et du mardi au samedi de 8h à 12h.

La réservation sera effective après réception de la confirmation d'inscription et d'un versement d'arrhes de 50 €.

Le solde sera réglé le jour du début de la cure.

Hébergement :

L'établissement thermal ne gère pas de réservation d'hébergement. Celle-ci doit être adressée directement à votre hôtelier ou logeur. Renseignements auprès de l'Office du Tourisme d'Uriage sur le site : www.uriage-les-bains.com ou par téléphone : 04 76 89 10 27

Pendant la mini cure ou la cure thermique

Votre planning : Il vous sera fourni à l'accueil des thermes à votre arrivée. Pendant la durée de la cure, vous aurez accès à la salle de repos et à la fontaine d'Eau.

Arrivée aux thermes : Afin de profiter pleinement de vos soins, il vous est recommandé d'arriver 15 minutes avant le début de chaque soin.

Une arrivée retardée ne pourra malheureusement pas entraîner une prolongation du soin.

Précautions : Il est demandé de ne pas apporter d'objet de valeur : les thermes dégagent toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation. L'établissement thermal est un environnement dédié aux soins, vous pouvez utiliser votre téléphone uniquement à l'extérieur afin de préserver la sérénité des patients.

Conditions d'accès : Avoir un maillot de bain, un bonnet et des chaussures antidérapantes. Le linge nécessaire à vos soins est fourni (serviettes et peignoirs). Le port du maillot de bains est obligatoire pour tous les soins en rhumatologie.

1 seule personne accompagnante, elle doit avoir des sandales de bains.

Par mesure d'hygiène, l'usage des sandales doit être strictement réservé aux soins et déplacements à l'intérieur des Thermes.

Précisions supplémentaire pour la cure thermique :

Le questionnaire de demande de prise en charge complété par votre médecin traitant doit être envoyé à votre Caisse d'Assurance maladie le plus tôt possible.

Visite du médecin thermal :

Elle doit obligatoirement précéder votre inscription aux soins et peut-être effectuée jusqu'au jour de votre arrivée.

Documents à remettre lors de l'inscription à la cure en plus de la confirmation de réservation :

- Ordonnance du médecin thermal,
- Accord de prise en charge de la sécurité sociale pour une cure,
- Attestation de Carte VITALE,

Attention : En cas de non présentation de l'accord de prise en charge et de l'attestation de la carte vitale, un chèque de la totalité des frais sera demandé.

DOCUMENT 3

CHARTRE D'ACCUEIL

Le personnel d'accueil applique les consignes suivantes :

1. Décrocher avant la 3^{ème} sonnerie
2. Accueillir l'appelant
3. Demander l'objet de l'appel
4. Proposer la cure ou la mini cure
5. Sélectionner les informations dans la documentation
6. Renseigner l'appelant
7. Prendre les coordonnées pour un envoi éventuel de documentation
8. Conseiller une pré - réservation rapidement en saison haute (été)
9. Prendre congé

Rappel :

- ✓ Ne pas prendre de réservation ferme



DOCUMENT 3

Extraits de l'office du tourisme : Exemples d'activités proposées



Son parc en toute saison



Son animation jazz dans le parc en mars

Annexe 1

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :



Objet :

Date : Heure :

M./Mme : Tél. :

Société :

A appelé ☐

Demande que vous la/le rappeliez ☐

Vous rappellera ☐

Demande de documentation ☐ Préciser laquelle

Demande de pré-réservation ☐ Compléter la fiche de demande si pré-réservation

Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 2



FICHE DE DEMANDE DE PRE - RESERVATION 2013

Saison 2013 du 4 Mars au 30 Novembre

Cette fiche n'est pas une réservation ferme. L'enregistrement définitif doit être effectué par courrier, mail ou sur place.
La réservation sera effective après un versement d'arrhes de 50 €.
Le solde sera réglé le jour du début de la cure. (A compléter en majuscule)

Date :

Reçu par :

NOM - Prénom.....

Adresse.....

C.P..... Ville.....

Tél.....

Mail.....

Date de naissance.....

Profession.....

Médecin traitant :.....

Vous préférez débiter vos soins entre :

7h00 - 9h30 ☐ 9h55 - 11h35 ☐

Le ou la patient(e) est intéressé (e) soit par : (entourer le nom de la cure choisie)

LA CURE THERMALE (18 jours, du lundi au samedi, jours fériés compris pendant 3 semaines).

Votre orientation :

Rhumatologie ☐

Dermatologie ☐

ORL Voies respiratoires ☐

Choix de date de cure :/...../2013

LA MINI CURE (6 jours consécutifs, jours fériés compris, fermé le dimanche)

Votre orientation :

Dermatologie :

Mini cure 6 jours consécutifs 185 € ☐

Mini cure 12 jours consécutifs 350 € ☐

Rhumatologie :

Mini cure 6 jours consécutifs 165 € ☐

Mini cure 12 jours consécutifs 300 € ☐

ORL Voies respiratoires :

Mini cure 6 jours consécutifs 185 € ☐

Mini cure 12 jours consécutifs 350 € ☐

Choix de date de cure :/...../2013

Résidence durant la cure ou la mini cure :

Famille ☐

Camping ☐

Meublé ☐

Hôtel ☐

Gîte ☐

Autre ☐