DG Éducation et culture

Leonardo da Vinci

Therm

N. du projet:134098-LLP-2007-BG-LMP

PROGRAMME DE FORMATION DE FORMATEURS

THERM Nº du projet: 134098-LLP-2007-BG-LMP
Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Mars, 2010

1

Sommaire

SOMMAIRE 1

INTRODUCTION 3

METHODOLOGIE EMPLOYEE 7

PRESENTATION 7
LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPE A LA CONCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION DES FORMATEURS D'AST: 7
LE CALENDRIER DE TRAVAIL 8

DESCRIPTION DE LA FORMATION DE FORMATEURS 9

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION DE FORMATEURS : 9
LA FICHE DESCRIPTIVE DU MODULE DE FORMATION DE FORMATEURS D'AST 10

LE SCENARIO PEDAGOGIQUE 11

INTRODUCTION 11
PRESENTATION DU SCENARIO PEDAGOGIQUE 11

LE CONTENU DE LA FORMATION DE FORMATEURS 13

DE LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPETENCES (GPEC) A L'APPROCHE PAR COMPETENCE 13
L'APPROCHE PAR COMPETENCES 14
METHODOLOGIE D'ELABORATION DE L'ETAT DES LIEUX DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION DES AST EN BULGARIE, FRANCE ET ROUMANIE 18
FINALITE DE L'ETAT DES LIEUX 18
METHODOLOGIE D'ELABORATION DE L'ETAT DES LIEUX : 19
Trois états des lieux et une synthèse européenne *19*
Le recueil d'informations *19*
METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES (RAP) 20
Le concept d'emploi type : *20*
Le concept d'activités : *22*
La grille de formalisation du RAP *23*
METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) 24
Acception du concept de compétences retenu dans le projet : *25*
L'identification des compétences de l'emploi d'AST : *27*
Finalités du RC : *27*
Acception du concept de certification *28*
La grille de consignation des compétences : *28*
METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DES SAVOIRS (RS) 29
Définition du RS *29*
La typologie des savoirs : *30*
Définition de l'échelle taxonomique : *30*
L'échelle taxonomique pour les savoirs de nature linguistique : *31*
Mode opératoire pour la formalisation du RS *31*

METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DES UNITES CERTIFICATIVES 34
Définition des unités certificatives : *34*
Le cahier des charges européen des unités certificatives : *34*
La validation des unités certificatives : *36*
Les règles de verdict : *36*
Mode opératoire de construction des unites certificatives *37*
La construction des épreuves pour l'évaluation des compétences *37*
PROGRAMME ET PROGRESSION PEDAGOGIQUE 38
La contextualisation des compétences *38*
Les modèles de progression pédagogique : *39*
La construction des épreuves d'évaluation certificative : *44*

LE SUIVI DES STAGES EN ENTREPRISES 45

GRILLES D'EVALUATION PAR EPREUVE 49

L'ENQUETE D'AUTO-EVALUATION DES ACQUIS 61

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 62

GLOSSAIRE 65

2

Introduction

Ce document a été rédigé dans le cadre du projet « Création d'une certification européenne pour les agents de soins thermaux - THERM-134098_LLP_LMP » financé par l'Union Européenne à travers son programme sectoriel Léonardo Da Vinci.

L'objet principal de ce projet est la création d'une certification européenne pour cet emploi. En effet dans les 3 pays partenaires, la Bulgarie, la France, la Roumanie, il n'existe pas de qualification reconnue au niveau national.

En Europe, le secteur du thermalisme présente des enjeux sociaux et économiques importants. La Bulgarie et la Roumanie font face aux défis que constituent la transition d'une économie planifiée à une économie de marché et leur intégration dans l'Europe. Le développement du tourisme, celui du tourisme balnéaire en particulier constitue un axe stratégique pour ces 2 pays. La France, pays touristique majeur, dispose de richesses dans le domaine du thermalisme.

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

- L'évolution des attentes des patients en matière d'accueil, de prise en charge, d'intégration dans les soins des activités visant le bien-être,
- La réduction progressive de la prise en charge des dépenses des oins en établissements thermaux par les organismes d'assurance maladie,
- La nécessité d'adapter les activités thermales pour améliorer/adapter le service médical rendu aux enjeux sociétaux (vieillissement de la population et développement de la chronicité de certaines maladies, lutte contre la dépendance) implique une évolution des comportements professionnels des agents thermaux.

Or ces agents, pourtant au contact permanent avec la clientèle, font partie de la seule catégorie de personnels non qualifiés des établissements thermaux. Il n'existe pas dans les 3 pays partenaires (Bulgarie, Roumanie, France) de qualification reconnue pour ces emplois en pleine évolution.

Un consortium a été constitué de partenaires de ces 3 pays. Chaque pays est représenté par 3 catégories de partenaires :

- Des représentants des entreprises du secteur économique du thermalisme : organisations patronales regroupant des établissements thermaux, établissements thermaux,
- Des universités disposant d'expertise en balnéologie
- Des organismes de formation continue disposant d'expertise en ingénierie de formation.

L'objectif de ces partenaires est de créer, au niveau européen, une certification validée par ces 3 pays pour faire évoluer et reconnaître les compétences requises par l'emploi d'agent de soin thermal.

Cette certification est composée d'un référentiel des activités professionnelles (RAP), d'un référentiel de certification (RC) et d'un référentiel des savoirs (RS), d'un descriptif des Unités Certificatives. Ces référentiels sont construits selon l'Approche Par Compétences (APC).

Les emplois d'agents thermaux (appellation générique) sont dans certains pays des emplois essentiellement saisonniers, il a été recherché des passerelles avec des qualifications proches pour favoriser la bi-qualification et ainsi la sécurité des parcours professionnels des travailleurs saisonniers.

Cette nouvelle qualification a été mise en relation avec le Cadre Européen des Certification (CEC). Elle est maintenant positionnée sur l'un des 8 niveaux du méta-cadre européen (le niveau 3 en l'occurrence). Il lui a été attribué un nombre de crédits, 24 ECVET. Elle est décomposée en 5 Unités Certificatives.

Pour faciliter la reconnaissances des compétences déjà acquises dans le cadre de l'exercice de l'activité (apprentissage expérientiel) des procédures types dans chacun des 3 pays, ont été créées pour permettre la reconnaissance des compétences acquises au cours de la vie professionnelle et favoriser l'accès à la certification européenne d'agent de soins thermaux.

Dans chacun des 3 pays partenaires, cette certification a fait l'objet d'une demande d'inscription dans les répertoires nationaux de certifications.

Le projet a duré 2 ans et 4 mois : de janvier 2008 à avril 2010. Il a été décomposé en en 3 phases :

Phase 1 : Un état des lieux présentant les enjeux sociaux et économiques de l'emploi de l'agent de soin thermal, la problématique de la professionnalisation de cet emploi a été réalisé dans chacun des 3 pays. Les caractéristiques principales de ces états des lieux ont été regroupés dans une synthèse européenne. A l'inventaire de l'existant, se sont rajoutés les éléments principaux de la prospective de cet emploi.

Phase 2 : L'Ingénierie de la nouvelle certification européenne a été réalisée en prenant appui sur la méthodologie de l'Approche Par Compétence.

Le point de départ de cette approche a consisté en l'analyse et la formalisation des activités et des tâches professionnelles relative à cet emploi. L'analyse dans chacun des 3 pays, de différents postes de travail, dans différents établissements thermaux, a débouché sur 3 Référentiels des Activités Professionnelles, un RAP bulgare, un RAP roumain, un RAP français. L'analyse comparée de ces 3 RAP a permis de définir un emploi générique d'agent de soin thermal européen et un Référentiel européen des Activités Professionnelles de l'Agent de soin thermal.

A partir de l'analyse des activités professionnelles observées, mais aussi en tenant compte des perspectives d'évolution souhaitées de l'emploi, ont été identifiées les compétences requises par les situations professionnelles et leurs enjeux. Ces compétences ont été formalisées dans un référentiel de certification pour permettre aux équipes pédagogiques d'évaluer les compétences acquises, aux jurys nationaux de certifier ces mêmes compétences.

Les savoirs professionnels constitutifs des compétences ont été formalisés dans un référentiel des savoirs.

Phase 3 : Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

Ce document constitue le programme de formation des formateurs d'Agents de Soin Thermal tel qu'il a été dispensé dans les 3 pays participant au projet Léonardo THERM.

Ce programme type a été adapté dans chacun des 3 pays pour tenir compte des particularités nationales.

Liste de l'ensemble des productions réalisées au cours du projet :

N°	Titre du document	Code
1	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	1_BG_fr
2	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	1_RO_fr
3	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en France (en langue française)	1_FR_fr
4	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue bulgare)	1_EU_bg
5	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue française)	1_EU_fr
6	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue roumaine)	1_EU_ro
7	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue allemande)	1_EU_de
8	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	2_BG_fr
9	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en France (en langue française)	2_FR_fr
10	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	2_RO_fr
11	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue bulgare)	2_EU_bg
12	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue française)	2_EU_fr
13	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue roumaine)	2_EU_ro
14	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue allemande)	2_EU_de
15	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue bulgare)	3_EU_bg
16	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue française)	3_EU_fr
17	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue roumaine)	3_EU_ro
18	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue allemande)	3_EU_de
19	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue bulgare)	4_EU_bg
20	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue française)	4_EU_fr
21	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue roumaine)	4_EU_ro
22	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue allemande)	4_EU_de
23	Les unités certificatives des agents de soin thermal (en langue française)	5_EU_fr
24	Passerelles entre la certification d'agent de soin thermal et des certifications voisines	6_EU_fr
25	Certification européenne de l'agent de soin thermal et validation des acquis de l'expérience (en langue française)	7_EU_fr
26	Certification européenne de l'agent de soin thermal et cadre européen des certifications (en langue française)	8_EU_fr
27	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le cadre	9_BG_bg

	bulgare des certifications (en langue bulgare)	
28	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le cadre français des certifications (en langue française)	9_FR_fr
29	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le standard occupationnel roumain (en langue roumaine)	9_RO_ro
30	Programme de formation de formateurs (en langue française)	10_EU_fr
31	Liste des ressources pédagogiques relatives à la certification européenne de l'agent de soin thermal (en langue française)	11_EU_fr

3

Méthodologie employée

PRESENTATION

Le programme de formation de formateur a été construit de manière partenariale. Une première ébauche du programme a été conçue par l'équipe de formateurs français. Ce programme a été exposé en séminaire international pour que soient apportées les adaptations nécessaires aux contextes bulgares et roumains. Le programme de formation de formateurs sera animé dans chacun des trois pays partenaires par le chef de file national. L'animateur sera appuyé en Bulgarie et en Roumanie par le coordonnateur pédagogique français.

Pour construire la formation des formateurs, il a été décidé de construire les outils suivants :

- Une fiche descriptive du module de formation de formateurs
- Un scénario pédagogique
- Des ressources pédagogiques.

LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPE A LA CONCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION DES FORMATEURS D'AST:

Nom	Fonction		Pays
Jean PUGIN	Chef de projet	Greta Savoie	France
Jean Noël PACHOUD	Coordonnateur général	GIP Académie de Grenoble	France
Jean Michel PICARD	Directeur des soins Thermes	Ets Thermes Nevrac	France
Michèle JUMEL	Responsable de formation	Greta Savoie	France
Perrine HENRY	Formatrice thermalisme	Greta Savoie	France
Delphine MITILLO	Responsable de formation	Greta Savoie	France
Smaïn OULD BOUAMAMA	Responsable de formation	Greta Ardèches méridional	France
Zlatka ANGELOVA	Conseil en formation	SAPI	Bulgarie
Preslav DIMITROV	Chef assistant professeur	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Tsvételina KANEVA	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
Rodica PENCEA	Secréaire générale	OPTBR	Roumanie
Catalin ILASCU	Président	Association PARTENER	Roumanie
Mariana ROTARIU	Préparateur en physiokinétothérapie	UMF Iasi	Roumanie

LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Calendrier des réunions de travail internationales relatives au programme de formation de formateurs:

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Comité de pilotage	Aix	17-19 juin 09	Evaluation du projet (suite monitoring) Méthodologie de validation des acquis de l'expérience Mise en relation entre la certification d'AST et le CEC Présentation du programme de formation de formateurs
Comité de pilotage	Sofia	5 et 6 novembre 09	Expertise des productions Evaluation des actions entreprises Adaptation du plan de travail pour la dernière étape du projet.

4

Description de la formation de formateurs

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION DE FORMATEURS :

Le but général de la formation de formateurs est l'appropriation par les équipes pédagogiques de Bulgarie, France et Roumanie de l'ensemble de la documentation constituant la certification, soit

- Le référentiel des activités professionnelles
- Le référentiel de certification
- Le référentiel des savoirs
- Les unités certificatives

Les différents référentiels de l'Agent de soin thermal a été conçus pour servir de REFERENCES

- aux équipes pédagogiques pour qu'elles puissent construire leurs programmes, leurs progressions pédagogiques mais aussi les épreuves d'évaluation.
- aux membres des jurys de certification, pour qu'ils puissent s'assurer qu'au cours des épreuves de certification, les candidats ont bien su mobiliser les savoirs adéquats.

Ces référentiels constituent la certification d'agent de soin thermal. Ces référentiels ont été construits avec l'intention d'opérer une distinction entre la certification elle-même et le processus de formation qui y conduit.

De ce fait, la certification d'AST ne préjuge pas de la façon dont la formation va être organisée par une équipe pédagogique. Il est donc nécessaire que ces modalités d'organisation de la formation débouchant sur la certification d'AST soient arrêtées par les équipes pédagogiques.

Ainsi, le programme de formation de formateurs a deux objectifs principaux :

1. D'une part l'appropriation par les équipes pédagogiques des 3 pays, équipes non nécessairement familiarisées avec la notion de référentiels, avec la liaison fonctionnelle entre les référentiels, avec l'usage non pré-déterminé des référentiels
2. D'autre part la préparation de la mise en œuvre de la nouvelle certification. Cette préparation se traduira par la construction du programme de formation, de la progression pédagogique et des épreuves d'examen.

Sept grands points sont abordés au cours de la formation des formateurs :

- La gestion prévisionnelle des emplois et compétences et l'Approche Par Compétences
- L'exploitation pédagogique du Référentiel des activités professionnelles
- L'exploitation pédagogique du Référentiel de certification
- L'exploitation pédagogique du Référentiel des savoirs
- Le principe de contextualisation des compétences
- Les modèles de progression pédagogique
- La création d'épreuves d'évaluation certificative.

LA FICHE DESCRIPTIVE DU MODULE DE FORMATION DE FORMATEURS D'AST

	La certification européenne d'Agent de Soin Thermal
Objectifs:	A l'issue du module, les participants: • Connaîtront les principes de construction d'une certification selon l'Approche Par Compétences • Seront capables d'exploiter les différents référentiels constitutifs de la certification d'AST
Contenu du module	• L'Approche par Compétences et l'Ingénierie de Formation • Structure et usage du référentiel des activités professionnelles • Structure et usage du référentiel de certification • Structure et usage du référentiel des savoirs • Structure et usage des unités certificatives • Les procédures de validation des Acquis de l'Expérience • La contextualisation des compétences • La conception d'une progression pédagogique • La construction des épreuves d'examen
Pré-requis	• Expérience dans la formation des Agents de Soins Thermaux
Méthodes pédagogiques :	• Exposé à partir de diaporama • Travail en ateliers • Confrontation d'expériences
Public participants :	• Formateurs d'AST occasionnels ou permanents
Durée :	• 3 journées de 7 heures
Evaluation :	• Enquête de satisfaction • Auto-diagnostic du changement dans les représentations de la formation des AST
Lieux :	Bulgarie – France - Roumanie
Intervenants :	Les chefs de file dans chacun de leur pays respectif.

5

Le scénario pédagogique

INTRODUCTION

Le scénario pédagogique traduit dans la logistique de l'action de formation, la progression pédagogique de l'intervenant. Le scénario pédagogique décrit l'enchaînement tant des activités du formateur que celles des participants. Il indique qui fait quoi et à quel moment. Il recense enfin les ressources pédagogiques nécessaires à l'action de formation.

PRESENTATION DU SCENARIO PEDAGOGIQUE

Jour 1
9.00 – 10.00. Accueil/présentation des participants, des animateurs. Présentation du projet Léonardo THERM, du scénario pédagogique. 10.00-11.00. Inventaire des pratiques actuelles de formation des AST (programme, durée, outils pédagogiques, modalités d'évaluation, de validation, etc.). 11.00 – 12.00. Présentation de l'APC et des principes méthodologiques de l'Ingénierie de formation. Débat sur le concept de compétence.
12.00 – 13.00. Déjeuner.
13.30 – 14.45. Présentation de l'état des lieux réalisé dans le pays, présentation de la synthèse européenne de l'état des lieux (notamment les éléments de prospective du métier). 15.00 – 16.30. Présentation de la méthodologie, des finalités et de la composition du RAP.
Documentation : Liste des rubriques pour l'inventaire des pratiques. Distribuer avant la formation la liste des rubriques. Distribuer avant la formation les 5 documents (RAP, RC, RS, UC, VAE) Diaporamas sur APC et Ingénierie de formation, RAP

Jour 2
9.00 – 10.00. Présentation de la méthodologie, des finalités et de la strcuture du RC. 10.00 – 11.00. Présentation de la méthodologie, des finalités et de la structure du RS. 11.00 – 12.00. Présentation de la procédure de VAE dans le pays
12.00 – 13.00. Déjeuner.
13.30 – 15.00. A partir d'une situation professionnelle exploitation collective des référentiels.

15.00 – 16.30. Présentation des 3 modèles de progression pédagogique (itérative, séquentielle, mixte). Débat sur les avantages et inconvénients de chaque modèle.
Documentation : Diaporama sur RC, RS, UC Dossier VAE Texte décrivant la situation professionnelle Schéma des 3 modèles

Jour 3
9.00 – 12.00. Travail en 5 ateliers (un par unité certificative) : On demande aux groupes d'imaginer comment ils s'y prendraient pour permettre aux AST d'acquérir les compétences de l'unité et les savoirs sous-tendus • Lister différentes situations professionnelles correspondantes à l'unité (RAP) • En choisir une • Identifier les compétences et domaines concernés (UC) • Identifier les sous-domaines concernés (RS)
12.00 – 13.00. Déjeuner.
13.30 – 16.00 (suite) • Créer une situation d'évaluation (RC) 16.00 – 16.30. Bilan de la session (enquête de satisfaction, auto-diagnostic des représentations vis à vis de la formation)
Documentation : Faire une fiche consigne détaillée Enquête de satisfaction Auto-diagnostic

3

Le contenu de la formation de formateurs

DE LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPETENCES (GPEC) A L'APPROCHE PAR COMPETENCE

La GPEC est une manière de penser et d'agir particulière au sein de l'une des fonction de l'entreprise qui est « la gestion des ressources humaines (GRH) ». Elle est un « outil » utilisé par les services de gestion du personnel des entreprises.

Face à l'accélération des changements de toute nature auxquelles sont confrontées les entreprises (mutations technologiques, mondialisation de l'économie, accroissement de la concurrence, pression accrue sur les coûts, les délais, la qualité, etc.), les entreprises doivent considérer « la ressource humaine » comme un facteur essentiel de la performance de l'entreprise.

Il ne s'agit donc plus pour elle, de *gérer du personnel* mais de *manager des compétences*.

La GPEC se focalise donc sur les emplois et sur les compétences qu'ils requièrent. Elle se focalise sur les emplois actuels certes, mais aussi sur les emplois en devenir. L'entreprise se projette ainsi dans un avenir probable pour anticiper les compétences nouvelles que les collaborateurs devront acquérir. C'est une révolution à laquelle sont confrontés les services du personnel depuis une vingtaine d'années. Ces derniers vont donc considérer la formation qui est productrice de compétences comme un levier stratégique du développement de la performance économique.

Le chantier de construction de la certification européenne de l'Agent de Soin Thermal se situe dans ce champ de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences. C'est ainsi que lors de la construction du Référentiel des Activités Professionnelles, il n'a pas été seulement fait appel à l'analyse des activités réellement exercées par les professionnels, mais ont été prises en compte aussi les évolutions prévisibles de cet emploi. C'est dans ce but qu'une première étude a été faite dans les 3 pays, étude portant sur les besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux.

Cette étude a mis en évidence

- le développement des activités non plus relatives aux pathologies traditionnellement traitées par le thermalisme, mais relatives au bien-être et à la remise en forme de la population en bonne santé (nouvelles attentes du public).
- la pression qui est exercée par les pouvoirs publics sur la branche professionnelle du thermalisme pour que « le service médical rendu » contribue à la réduction des risques de dépendance des personnes âgées ou handicapées, au maintien le plus longtemps possible de ces personnes en situation d'autonomie compte tenu de la « bombe économique » que constitue les allocations publiques dépendance[1].

[1] Cf document « Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux dans les 3 pays, Bulgarie, Fran,ce et Roumanie » en particulier le chapitre 8, « les enjeux du secteur du thermalisme » et le chapitre 10 « les besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux » notamment le sous-chapitre « le nécessaire élargissement des compétences de l'agent de soin thermaux ».

Un parti-pris a donc été fait concernant la construction des Référentiels des Activités Professionnelles : ce référentiel ne doit pas seulement décrire les activités professionnelles actuelles, celles qui sont réellement exercées mais aussi *les activités qui seront probablement exigées dans un avenir relativement proche*.

Ce parti-pris fait donc que le RAP est un référentiel

- des activités prescrites actuellement
- Et activités qui seront prescrites probablement dans un futur proche.

Il ne s'agit donc pas seulement d'une photographie de l'existant mais plus certainement d'un pari sur l'avenir.

L'APPROCHE PAR COMPETENCES

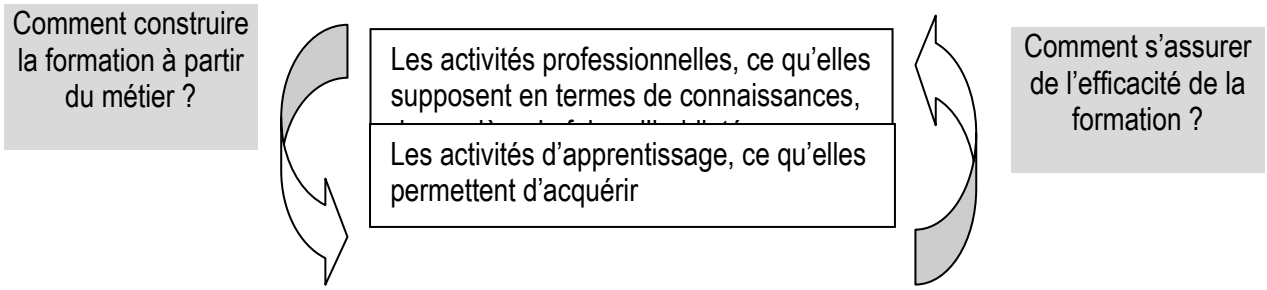
La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences se dote d'outils pour analyser les emplois, emplois actuels mais aussi emplois en devenir, pour en déduire les compétences requises. Les personnes en charge du « management des compétences » font appel à la formation comme un levier du développement des compétences. La formation n'est plus considérée comme une « dépense sociale » nécessaire au maintien de la paix sociale, mais comme « un investissement » dont l'entreprise attend un retour en matière de performance économique.

La formation permanente des salariés s'inscrit dans cette perspective. La question centrale des formateurs est devenue la suivante : comment le dispositif de formation conçu peut-il contribuer au développement des compétences requises et par là même contribuer à l'accroissement de la performance économique.

Les formateurs ont progressivement développé une approche pour « penser la formation comme un levier de la performance économique », il s'agit de l'Approche Par Compétences.

L'APC n'est pas une méthodologie, elle ne dispose donc pas d'outils qui seraient standardisées. L'APC est une *approche*, une *manière de voir*, un *fil conducteur* qui donne du sens à des pratiques.

Ce fil conducteur consiste à mettre en articulation les activités professionnelles actuelles et en devenir d'un emploi donné, et la formation des titulaires de cet emploi, de telle sorte que les acquis[2] de la formation se transforment en effets[3] sur le poste de travail.



Ce fil conducteur qu'est l'APC va se traduire de manière concrète par des méthodologies, par des outils. Ces derniers ont été développés progressivement par les formateurs impliqués dans ce champ. Ce travail de construction a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.
La définition[4] de l'ingénierie de formation retenue dans le projet est la suivante :

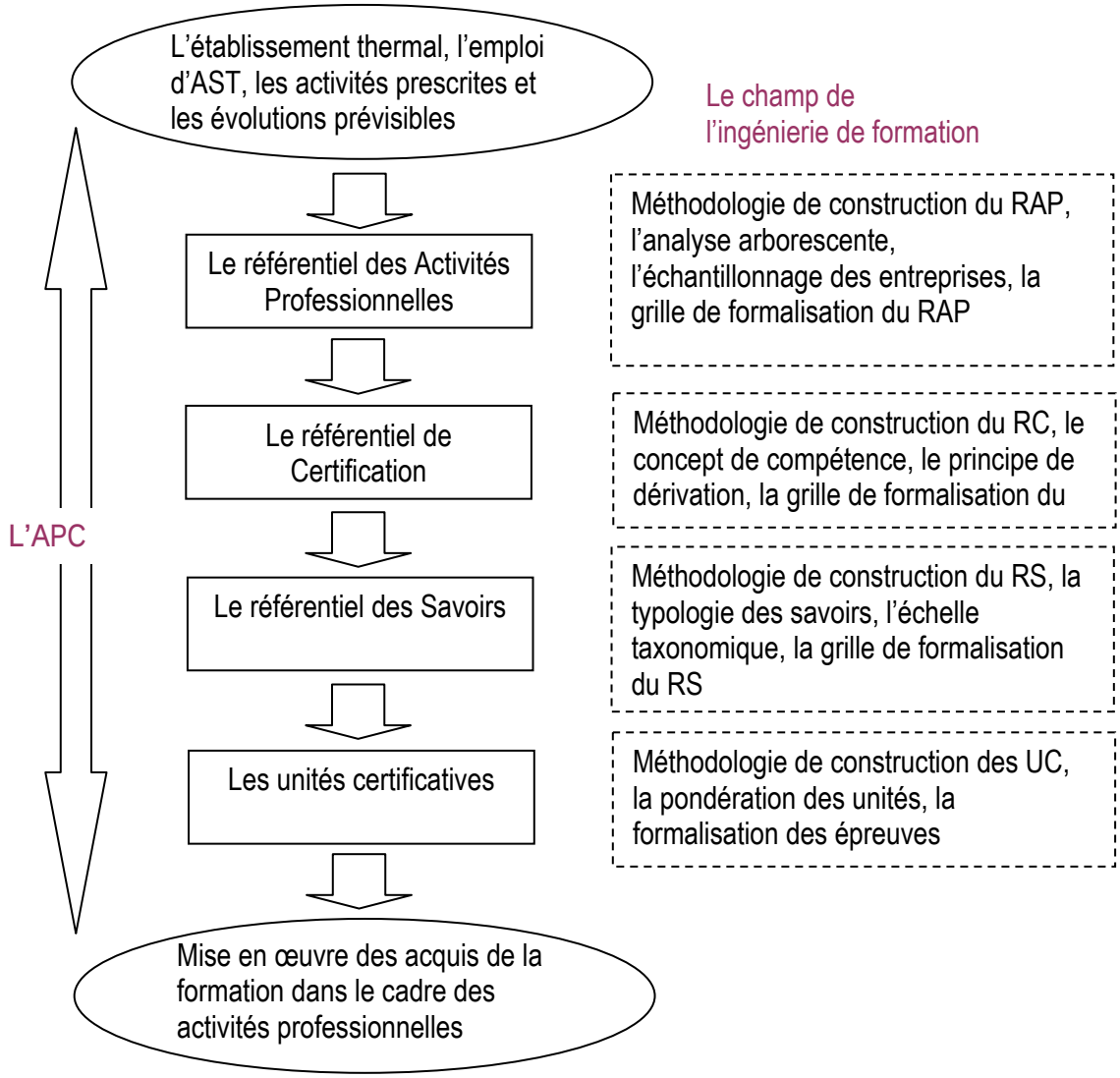
---

[2] les acquis de la formation sont les objectifs qu'a fixé le formateur en début de formation et qui ont été vérifiés au terme de la formation.
[3] Les effets de la formation sont les acquis de la formation qui ont été réinvestis en nouvelles manières de faire, en compétences nouvelles dans le cadre de l'exercice des activités professionnelles.
[4] Cf glossaire du projet

« Ensemble des méthodes des ingénieurs appliquées à la formation. La cible de l'analyse est une organisation, un service. L'ingénierie de formation est donc un ensemble de méthodes, outils, démarches qui visent à

- Analyser la problématique ressources humaines d'une organisation de travail
- A traduire cette problématique en besoins de formation
- A définir les conditions dans lesquelles cette formation est susceptible de répondre aux besoins
- A évaluer si l'action a produit ses effets sur la problématique
- A éventuellement apporter des correctifs. »

L'ingénierie de formation recouvre les compétences de «l 'ingénieur de formation » qui comme tout ingénieur analyse la problématique d'un système pour proposer des solutions. L'ingénieur de formation dispose de méthodologies et d'outils. Il existe une multitude de méthodologies et d'outils au service de l'ingénierie de formation. Dans le cadre de ce projet, nous avons fait des choix en matière de méthodologies et d'outils. Ces méthodologies et outils sont représentés ci-dessous. Dans les chapitres suivants, ils seront explicités. Il sera notamment précisé les partis pris opérés, les limites des outils utilisés et des productions réalisées.
Les méthodologies et outils concrétisant le fil conducteur qu'est l'APC utilisés dans le projet :



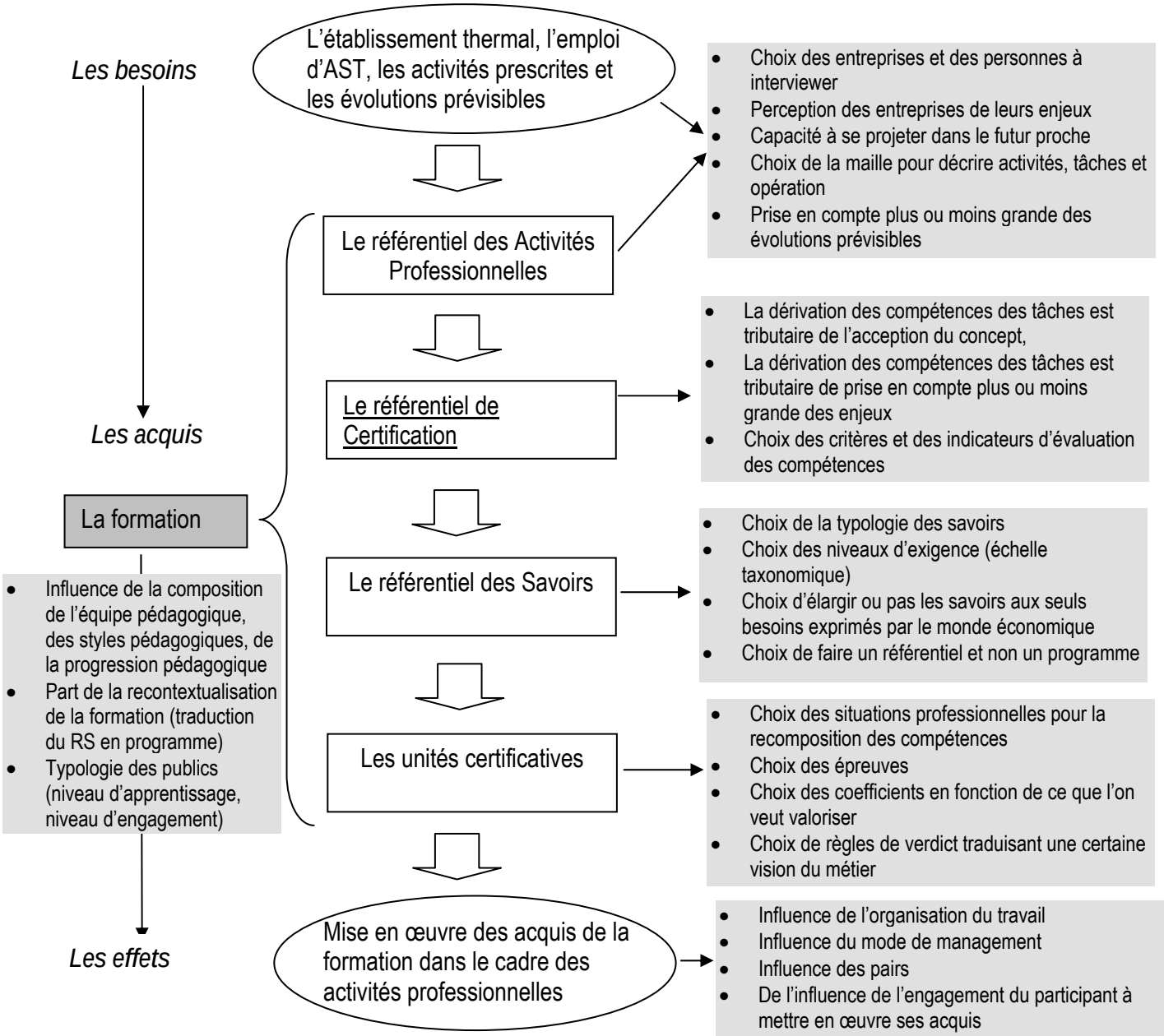
L'APC est une démarche heuristique, en ce sens elle est rationnelle, raisonnée, étayée et susceptible de produire les résultats attendus, mais elle n'est en aucun cas une garantie du fait que les résultats attendus seront bien produits.

Il existe de très nombreux facteurs qui interviennent à chacune des étapes qui mènent de l'activité à la formation pour retourner à l'activité. Ces facteurs agissent sur le processus« besoins de formation – acquis de formation – effets de la formation ».

En aucun cas l'ingénieur de formation ne peut s'engager à ce que les résultats attendus soient produits. L'APC tente, avec humilité, de rassembler le maximum de conditions pour que les résultats attendus soient atteints. L'ingénierie de formation tente, avec modestie, de rationaliser les méthodes pour que les outils produits s'articulent les uns avec les autres pour maximiser les effets de la formation.

Ces facteurs traduisent des choix opérés par l'ingénieur de formation, des choix qui sont parfois techniques mais d'autre fois plus politiques. Il existe aussi des facteurs indépendants de l'ingénieur de formation sur lesquels il n'a aucune prise et qui peuvent affecter le processus.

Représentation de quelques facteurs évidents influençant la boucle « besoins-acquis-effet » : :



L'APC résulte donc d'un pari raisonné.

Il existe donc une variété des méthodologies et d'outils qui concrétisent l'Approche Par Compétences. Cette variété se nourrit des multiples choix qui se posent à l'ingénieur de formation.

Le parti-pris pédagogique de la double pyramide inversée :

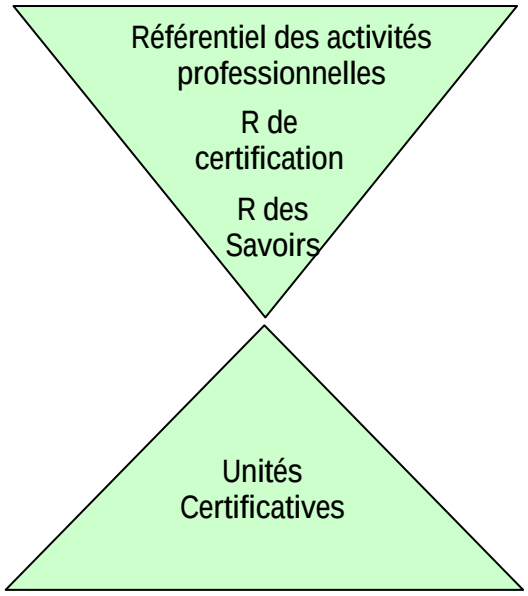
L'Approche par compétences qui a été utilisée tout au long du projet est aussi caractérisée par un parti-pris pédagogique que l'on peut représenter par une double pyramide inversée. En effet, il s'agit de concilier

- D'une part une acception du concept de compétences qui est une capacité à agir, à réagir dans une situation professionnelle mouvante et qui implique la mobilisation, la combinaison de savoirs de toutes natures. La compétence implique aussi une capacité à transférer des manière d'agir d'une situation dans une autre. Cette conception fait de la compétence une capacité globale qui ne se résume pas à la somme de ses constituants.
- D'autre part, une démarche analytique qui part du tout pour se diriger vers des parties de plus en plus fines (l'emploi-type → l'activité → la tâche → la compétence → le savoir → l'objectif de formation).

La démarche retenue sera de décomposer l'emploi-type jusqu'à l'objectif de formation pour favoriser l'apprentissage mais pour recomposer les savoirs entre eux en mettant l'apprenant dans des situations globales dans lesquelles, il devra mobiliser, combiner des savoirs de toutes natures.

C'est la raison pour laquelle les compétences ne seront pas évaluées de manière isolée, mais de manière groupées au sein de situations d'évaluation globales, complexes dans lesquelles le candidats doit recombiner des savoirs multiples. C'est dans cette fin que sont créées pour la certification les Unités Certificatives.

La double pyramide inversée prend cette forme :



Il y a d'autres partis-pris possibles. Certains référentiels optent pour une démarche qui associe une compétence à un module de formation, les modules de formation sont dispensés de manière séquentielle (cf le chapitre Programme et progression). L'organisation des référentiels que nous avons adoptée privilégie une démarche pédagogique itérative, les compétences sont abordées de nombreuses fois sous différents angles jusqu'à leur recombinaison finale au sein des UC.

METHODOLOGIE D'ELABORATION DE L'ETAT DES LIEUX DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION DES AST EN BULGARIE, FRANCE ET ROUMANIE

La construction d'une nouvelle certification nécessite que l'emploi concerné soit situé dans le contexte socio-économique dans lequel il s'inscrit. En effet, l'emploi est un élément d'un tout qui est une organisation productive, l'établissement thermal. Les établissements thermaux présentent une grande variété d'organisation, de prestations, de techniques, etc. Les variations d'établissements influent sur l'emploi. Mais les établissements sont eux-mêmes des éléments d'un secteur économique dont de nombreuses caractéristiques influent aussi sur l'emploi.

Par ailleurs, ce cadre général de l'emploi n'est pas figé. Il est soumis à des pressions économiques, sociales et politiques qui le contraignent à s'adapter. Les perspectives d'évolution du secteur du thermalisme ont aussi une influence sur l'emploi d'AST. Il est important de construire une certification non seulement à partir de la photographie du contexte actuel mais aussi à partir des éléments de prospectives qui auront le plus d'influences sur l'emploi.

Cette nécessité de mettre en évidence le cadre général de l'emploi est encore plus importante lorsqu'il s'agit de construire une certification à vocation européenne, les contextes, les histoires, les modes d'organisation du thermalisme sont sensiblement différents entre les 3 pays.

Le processus de construction de la certification d'AST qui a été choisi est le suivant :

- Caractérisation du cadre général de l'emploi d'AST dans chacun des 3 pays
- Construction du référentiel des activités professionnelles
- Construction du référentiel de certification
- Construction du référentiel des savoirs
- Construction des unités certificatives.

La caractérisation du cadre général a pris la forme d'un « état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux dans les 3 pays, la Bulgarie, la France et la Roumanie ».

Ce chapitre présente la méthodologie d'élaboration de cet état des lieux.

FINALITE DE L'ETAT DES LIEUX

La finalité est double :

- Au regard du caractère international du projet, il est indispensable que les membres du consortium se fassent une représentation de l'organisation du secteur du thermalisme et de ses établissements dans les pays étrangers. Chaque membre du consortium a une très bonne appréhension du secteur du thermalisme dans son propre pays, c'est la raison de sa présence dans le projet. Ce travail a été l'occasion de construire une forme de culture commune qui constitue le « background » du projet, la base à partir de laquelle la certification sera construite. Cette base est constituée, des caractéristiques communes du thermalisme dans les 3 pays, des différences signifiantes pour l'emploi d'AST
- Au regard du processus de construction d'une certification professionnelle, il est indispensable que les concepteurs inscrivent leur travail d'ingénierie de formation dans une réalité socio-économique. Cette réalité peut prendre des formes différentes selon les pays, la certification européenne doit être pertinente au regard de contextes différents. Par ailleurs, cette réalité n'est pas immuable, elle est soumise à des facteurs d'évolution dans un contexte de mondialisation de l'économie, de l'économie du tourisme en particulier qui devront être pris en compte dans la construction de la certification. Ces évolutions peuvent être proches ou différentes d'un pays à un autre. La certification européenne doit être pertinente au regard de ces évolutions.

Définition de l'emploi d'AST :

L'Agent de Soin Thermal est une appellation générique pour ce métier qui est décrit dans les différents pays et même au sein de chacun d'eux sous des intitulés multiples. Pour lever toute ambiguïté qui résulterait de ce foisonnement d'appellations, une définition de cet emploi a été retenue dans le cadre de cette étude.

«L'Agent de Soin Thermal est la personne qui participe à la prise en charge médicale et qui exécute des prestations, activités, services, actes auprès des patients / clients, conformément aux prescriptions / procédures demandées / formulées par le personnel médical ou les modes opératoires dans des établissements type station thermale, établissements de cure balnéaires, de cures de thalassothérapie, hôpitaux, centres spa, hôtels spa ».

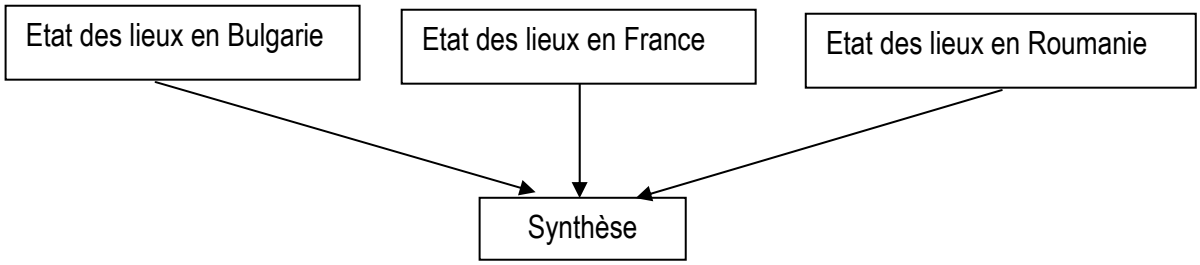
L'un des premiers travaux de l'état des lieux a été la recherche des emplois correspondant à la définition que s'est donné le groupe projet de l'AST :

METHODOLOGIE D'ELABORATION DE L'ETAT DES LIEUX :

Trois états des lieux et une synthèse européenne

Pour caractériser le contexte social et économique dans lequel intervient l'Agent de Soin Thermal, trois états des lieux concernant le thermalisme et/ou balnéothérapie (l'hydrothérapie en général), les besoins de professionnalisation de l'emploi d'Agent de Soin Thermal (AST) ont été effectués en Bulgarie, en France et en Roumanie.

Le groupe composé de l'ensemble des partenaires d'un même pays a été chargé de conduire les investigations débouchant sur un rapport d'état des lieux de leur pays au regard du thermalisme. Le coordonnateur pédagogique du projet a été chargé de rédiger une synthèse de ces rapports. Il a en outre été chargé s'assurer si dans deux autres pays européens, les grandes tendances observées dans les 3 pays du projet, sont confortées. Ces deux autres pays sont l'Allemagne d'une part et le Portugal d'autre part.



Le recueil d'informations

Quatre axe ont été retenus pour le recueil d'information :

- Axe 1 : Situation économique et sociale du secteur (le contexte de l'emploi de l'AST)
- Axe 2 : Les enjeux du secteur et éléments de prospective.
- Axe 3 : Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi, caractéristiques de la population des AST, la problématique du recrutement
- Axe 4 : La professionnalisation de l'emploi , les besoins en matière de formation

Les conclusions du rapport de synthèse

Il est ressorti de ce travail de « mise à plat », que la problématique de ce projet poursuivi est complexe. Il s'agissait de prendre en compte

- des réalités sensiblement différentes au sein de chaque pays (ligne hiérarchique fortement médicalisée ou non, autonomie des AST forte ou réduite)
- nombre de facteurs d'évolutions (internationalisation de l'économie des services, évolution de la demande des patients
- des contextes socio-économiques particuliers (changement de paradigme économique en Bulgarie et Roumanie, problèmes de la saisonnalité en France…).

De ce travail est apparue une problématique commune en Europe dans le secteur d'activités du thermalisme. A la technicité des soins, aux qualités intrinsèques des eaux et produits thérapeutiques utilisés se rajoutent des compétences nouvelles liées à l'évolution des systèmes de soins, au développement de prestations de bien-être à l'importance accordées à l'accueil et la prise en charge du client. Cette catégorie de personnels que constitue la population des Agents de Soins Thermaux est la seule catégorie au sein des établissements thermaux, à être en contact permanent avec le client et à ne bénéficier d'aucune qualification reconnue. La construction de la certification d'AST a tenu compte de ces éléments.

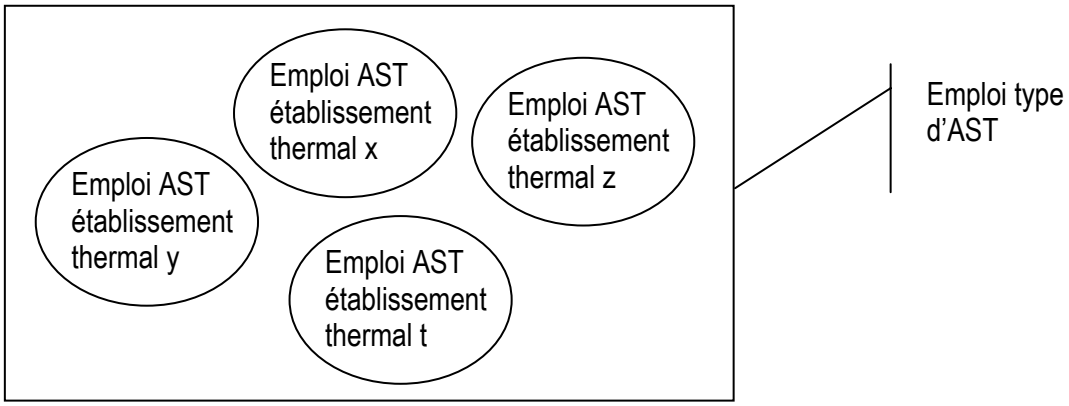
METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES (RAP)

Le référentiel des activités professionnelles est document appelé « référentiel ». Le terme de référentiel tel qu'il est employé dans le champ de l'ingénierie de formation est un document qui contient des références, un document auquel on fait référence pour justifier tel ou tel choix.

Les références que contient le RAP sont relatives aux activités professionnelles. Le RAP décrit les activités professionnelles d'un « emploi-type ».

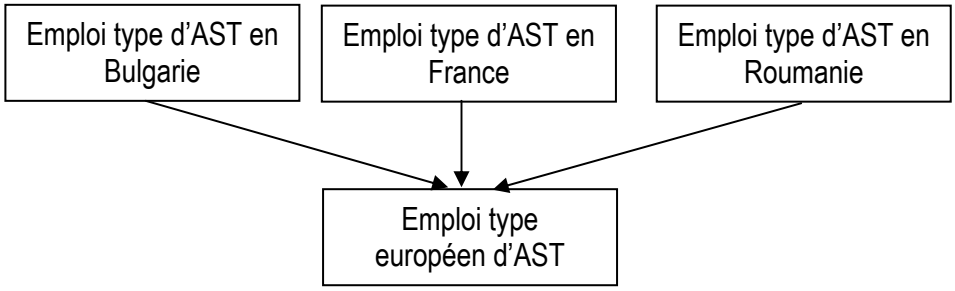
Le concept d'emploi type :

Un emploi est un ensemble d'activités et de tâches professionnelles concourant à un même objectif professionnel. Cet ensemble est confié à une seule personne. Un même emploi peut prendre des configurations différentes selon les organisations professionnelles qui les ont créées ou les régions dans lequel il se situe. Comme il existe un substrat commun à ces emplois différents, on peut les regrouper dans une même famille d'emplois, on nommera cette famille « l'emploi type ». Les emplois types sont donc indifférents des organisations et des régions. Les emplois référencés sur le marché du travail au sein de répertoires d'emplois, sont des emplois-types.



Les analyses qui ont conduit au RAP européen de l'Agent de Soin Thermal ont été conduites de la sorte :

- Dans chacun des 3 pays il a été construit un RAP de l'emploi-type d'AST à partir de l'analyse d'une quinzaine d'emplois particuliers d'AST
- Par agrégation des 3 emplois-types nationaux, il a été défini un emploi-type « européen ».



La convergence des pratiques professionnelles dans tous les secteurs de l'économie mondiale rend appropriée à un projet international cette notion d'emploi type européen même si concernant l'emploi d'AST, il a été constaté des différences importantes dans le niveau d'autonomie laissé aux agents en Bulgarie et Roumanie d'une part et en France d'autre part. En effet, il existe une très forte hiérarchie de personnels médicaux (médecins, infirmières, kinésithérapeutes) dans les établissements thermaux de Bulgarie et de Roumanie, de ce fait les AST sont confinés dans des activités très encadrées et peu qualifiées. A l'inverse, il n'y a pas de hiérarchie médicale dans les établissements thermaux français, les AST doivent donc avec une large autonomie mettre en œuvre les procédures thermales.

Ces différences auraient pu rendre impossible la définition d'un emploi-type commun aux 3 pays, si les activités dites de bien-être, de SPA ou de Remise en Forme ne se développaient pas à grande vitesse dans les 3 pays. Dans ce sous secteur, les AST bulgares et roumains doivent, en l'absence de hiérarchie médicale, mettre en œuvre avec une large autonomie, les procédures thermales.

Le développement du sous secteur du bien-être, son imbrication avec les activités thermales traditionnelles, rend hautement probable le développement de l'autonomie des AST en Bulgarie et Roumanie et donc le développement des compétences afférentes.

Toute construction d'un emploi-type se heurte donc à ces difficultés :

- Comment effacer les spécificités des emplois particuliers et construire une abstraction qu'est l'emploi-type sans dénaturer la réalité ?
- Comment anticiper sur des évolutions à venir qui ne soient pas des illusions ?

Concernant la première interrogation, l'équipe projet a adopté le parti-pris de ne pas exprimer les activités et les tâches en faisant référence à des procédures de soins particuliers, à des produits thérapeutiques particuliers, à des organisations du travail particulières. Ce parti-pris aura l'avantage lorsqu'il s'agira d'identifier les compétences requises, de permettre de formuler les compétences d'une manière transversale. Les équipes pédagogiques lors des formations débouchant sur la certification européenne d'Agent de Soin Thermal auront à recontextualiser[5] les compétences en fonction des procédures particulières que les participants à la formation seront amenés à employer.

[5] la démarche de décontextualisation et puis recontextualisation des compétences est l'un des fondements pédagogiques de la formation professionnelle.

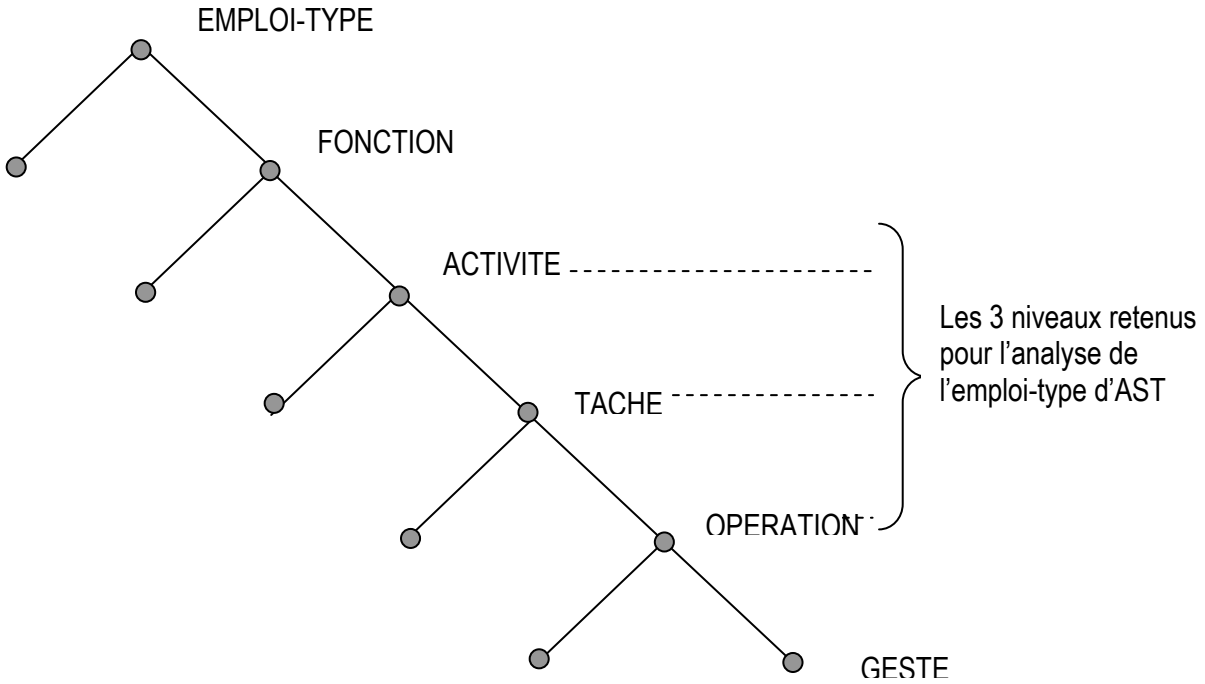
Concernant la deuxième interrogation, l'équipe projet a adopté le parti-pris suivant. Elle considère que le développement de la mondialisation du tourisme thermal et donc l'émergence d'une forme de « standardisation » progressive services rendus aux clients internationaux comme nationaux, le développement des attentes de la clientèle en matière de bien-être est un fait. Un fait que les établissements thermaux de Bulgarie et de Roumanie auront à prendre en compte. Ainsi donc, les perspectives d'évolution de l'emploi d'AST sont déjà présentes dans les emplois d'AST qui exercent au sein des établissements pratiquant le bien-être et sont déjà présentes, même si cela est dans une moindre mesure dans les établissements thermaux « traditionnels » français.

Le concept d'activités :

La définition qui a été retenue dans le cadre du projet (cf Glossaire) est la suivante :
« Ensemble cohérent des tâches qu'un professionnel est amener à exercer et visant un même objectif. ».

Cette définition somme toute banale en apparence présuppose cependant une analyse arborescence de l'emploi puisque l'activité est un « tout comprenant des parties ». Les activités sont parties d'un tout plus large, l'emploi, la tâche est partie d'un tout plus large, l'activité.

L'analyse sous forme arborescente qui a été employée dans le projet est la suivante :



Cette représentation sous forme d'arbre a le mérite de visualiser les différents zoom qu'un ingénieur de formation peut réaliser lorsqu'il se préoccupe d'analyser un emploi. Les différents niveaux de l'arbre sont aussi appelés les « mailles » de l'analyse.

La grille de formalisation du RAP

Cette grille est la suivante :

Activité A1 : ……..		
Tâche A1T1 : …….		
Liste des opérations constitutives de la tâche	Conditions de réalisation de la tâche :	Résultats attendus ou exigences de la tâche :
…… …… …… ……	Les conditions initiales : …… Les modes opératoires techniques : …… Les instruments et équipements : …… Les procédures qualité, sécurité : ……..	……
Autonomie : ……		

Le libellé de la tâche comme le descriptif des opérations permet de « dériver » la ou les compétences de l'individu qui exerce la tâche.

Le descriptif de la rubrique « conditions de réalisation » permet d'identifier tous les savoirs pratiques, les savoirs théoriques, méthodologiques qui sont requis dans cette tâche.

Les conditions initiales permettent de déterminer quels sont les éléments que doit prendre en compte l'AST avant la réalisation de la tâche, ces éléments sont importants car ce sont ceux à partir desquels, l'employé détermine une certaine manière d'agir.

Les modes opératoires techniques sont ceux de la tâche, ils feront l'objet d'objectifs de formation. Les instruments et équipements font aussi l'objet de modes opératoires auxquels se rajouteront dans nombre de cas, des connaissances technologiques minimales.

Les procédures qualité et sécurité sont aussi à connaître et à utiliser.

Cette rubrique est adaptée en fonction de la nature des activités qui sont décrites, d'autres items peuvent être invoqués. En fonction des tâches, les analystes ont gardé les 4 items initiaux ou en ont écartés certains qui n'étaient pas pertinents au regard de la tâche.

Le descriptif de la rubrique « résultats attendus, exigences » nourrit le référentiel de certification en critères et indicateurs d'évaluation. Les items retenus dans cette rubrique sont autant que faire se peut, corrélés aux opérations décrites. Les exigences sont aussi un moyen de déterminer les savoirs relationnels qui sont nécessaires à la tenue du poste.

L'estimation du niveau d'autonomie est toujours difficile à faire. Cependant il n'est pas indifférent pour le formateur si l'employé doit faire sous surveillance permanente, faire en autonomie et rendre des compte ultérieurement. Le parti-pris

qui a été retenu est de choisir généralement le niveau d'autonomie des employés en établissement de bien-être car le niveau d'autonomie est plus élevé dans ce cas.

Les différentes autres rubriques du RAP :

Outre les descriptifs des activités et tâches, le RAP contient une rubrique qui précise le contexte de l'emploi. L'emploi est resitué dans son contexte. Sont successivement précisés :

Le *secteur d'activités* dans lequel se situe l'emploi. Il n'est pas indifférent de signaler que le secteur du thermalisme recouvre maintenant 4 sous secteurs : le thermalisme à proprement dit, la balnéothérapie, la thalassothérapie et le SPA. Les activités de l'emploi-type d'AST couvre les 4 secteurs. Les compétences de la certification d'AST doit donc permettre à son titulaire d'exercer dans n'importe lequel de ces sous secteurs. Les exigences de la certification sont donc plus étendues que les exigences que peut avoir un établissement thermal.

Les *types d'entreprises*. Il y a 3 types d'entreprises qui recouvrent 12 indications thérapeutiques. Cela se traduit par une grande diversité des organisations du travail, des thérapeutiques mises en œuvre. Les compétences de la certification doivent donc permettre à l'agent de s'adapter à cette diversité d'organisations du travail. Les capacités d'adaptation, de polyvalence seront donc privilégiées par la formation. Il sera laissé aux établissements eux-mêmes le soin de former les nouveaux embauchés à leurs spécificités par le biais d'une « formation-adaptation ».

La connaissance de ces *risques professionnels* et leur prévention sont parties intégrantes de la formation.

La *place du titulaire* dans l'emploi est une donnée qui traduit les deux types de lignes hiérarchiques, celle que l'on trouve dans les établissements fortement médicalisés et celle qui se trouve dans les établissements de SPA. Ces lignes hiérarchiques ont de l'influence sur le degré d'autonomie de l'agent.

Les *évolutions prévisibles* de l'emploi sont une donnée qui influe fortement sur le RAP comme cela a été explicité plus haut.

Un préambule précise

- « La nature du RAP : le référentiel des activités professionnelles (RAP) définit le champ des activités professionnelles de l'AST.
- Ses 3 fonctions
    a. Une fonction de médiation entre les différents partenaires intervenant dans la conception et l'élaboration d'une certification. Employeurs et formateurs doivent être d'accord sur la cible de la certification.
    b. Une fonction d'outil dans le processus d'élaboration de la certification, en effet, les éléments dégagés lors de l'analyse de l'activité professionnelle constituent un socle à partir duquel est construit le référentiel de certification. Le RAP est utilisé par les formateurs pour mieux appréhender les objectifs professionnels de la certification, concevoir les situations d'évaluation des compétences. Le RAP est nécessaire au moment de l'analyse des demandes de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).
    c. Une fonction d'information sur la finalité professionnelle de la certification pour tous les organismes d'information et d'orientation professionnelle ».

METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC)

Le référentiel de certification est le 2ème référentiel construit dans le cadre du projet Léonardo THERM. Il constitue en quelque sorte le cœur de la certification de l'Agent de Soin Thermal.

Pour construire le RC, le groupe projet s'est doté d'une acception du concept de compétence et d'une méthodologie.

Acception du concept de compétences retenu dans le projet :

La littérature en matière d'ingénierie de formation, de gestion des ressources humaines et de sociologie du travail est très prolixe au regard du concept de compétences. Ce concept est devenu depuis une vingtaine d'années un concept central dans le champ de la formation.

La diversité des analyses, des approches montre que ce concept est somme toute, difficile à cerner. Plus d'une centaine de définitions de ce concept ont été répertoriés en France. L'absence de stabilisation du concept de compétences montre que ce concept n'en est peut-être pas un. Il s'agirait plutôt d'une notion ou d'un « mot valise » qui se définirait par le contenu que son auteur veut y mettre.

Cependant, la communauté scientifique s'accorde sur le fait que la compétence
- est liée à la mobilisation de diverses ressources (l'expérience antérieure, les acquis, les ressources de l'environnement, etc.)
- qu'elle n'est pas directement observable mais qu'elle supposée exister à partir du moment où s'observe une performance[6].

Dans le cadre de ce projet, nous avons retenu l'approche de ce concept qui est celle de Guy LE BOTERF7. Cet auteur insiste sur la nécessité de dépasser « la querelle des définitions », il indique que la question essentielle n'est pas « qu'est-ce que la compétence ? », mais « de quel concept de compétence avons-nous besoin ? ».

Dans le cadre de ce projet, nous avons besoin d'un concept de compétence qui nous permettent
- De faire le lien entre l'activité professionnelle et la formation
- De déterminer les différents savoirs qui feront l'objet des activité d'apprentissage
- D'identifier les facteurs susceptibles d'influer sur elle.

En même temps, ces compétences doivent pouvoir être évaluées de manière rigoureuse sinon objective.

Nous avons retenu l'acception que donne G Le Boterf de la compétence parce qu'elle nous paraît répondre à notre besoin. Cette définition est la suivante :

« La compétence est la capacité d'un individu à mobiliser des ressources
- Incorporées (ses savoirs acquis, son expérience antérieure, ses aptitudes, etc.)
- D'environnement (les matériels, équipements, ressources documentaires, les pairs, etc.)
- Pour agir dans une situation professionnelle donnée et atteindre les résultats escomptés. »

Les savoirs, qu'ils soient conceptuels, méthodologiques ou relationnels sont des ressources que l'individu mobilise dans l'exercice du travail. Mais les procédures, les modes opératoires, les équipements, les bases de données, les collègues qui sont des caractéristiques de la situation de travail, sont tout autant des ressources mobilisables dans l'exercice du métier.

Cette définition nous permet de dépasser une conception encore fréquente de la compétence qui fait de celle-ci un ensemble de « savoirs, savoir-faire et savoir-être ». La définition de G Le Boterf met en évidence le fait que la compétence n'est pas un « état » caractéristique du sujet mais un « processus » qui émerge de la confrontation entre une situation professionnelle et les potentialités d'un individu.

---

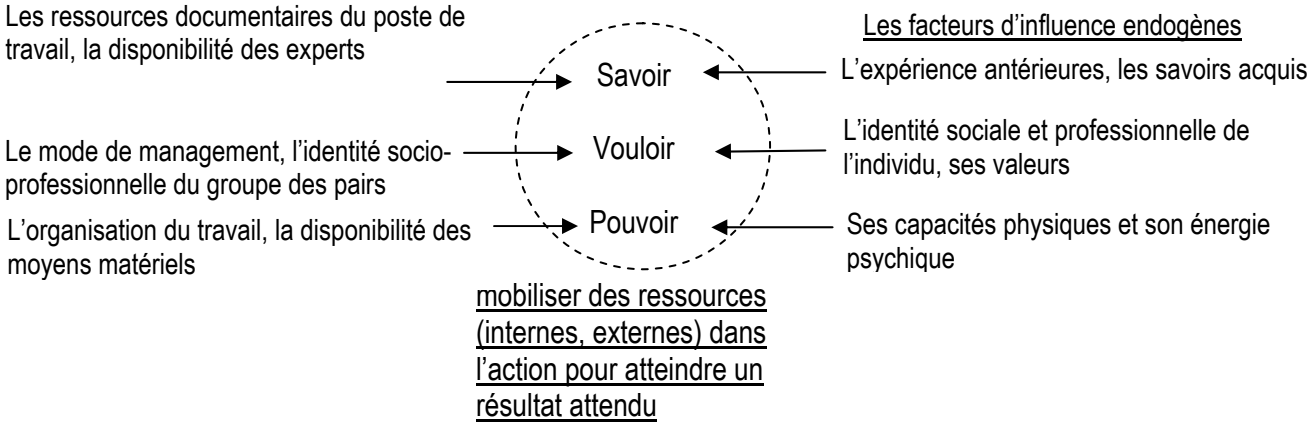
[6] la distinction essentielle aujourd'hui entre « compétence » et « performance » a été soulignée la 1ère fois par le linguiste américain, Noam CHOMSKY qui différencie, la capacité d'un individu à produire un discours à partir d'un nombre fini d'éléments de langage et la variété des discours produits.

[7] cf en particulier « De la compétence à la navigation professionnelle », « Construire les compétences individuelles et collectives » G Le Boterf – 2001 - Editions d'organisation -

G Le Boterf indique[8] « Je crois que ceux qui se préoccupent de cette question (l'évaluation des compétences), les entreprises, les chercheurs, les ergonomes, les formateurs sortent progressivement d'une période où a prédominé une approche analytique de la compétence : celle-ci n'a pas été et n'est-elle pas encore souvent définie comme « une somme » de savoirs, de savoir-faire, de savoir être ? Décrire la compétences, c'était énumérer. On croyait rendre compte en établissant des listes. Nombre de référentiels d'emplois et de compétences en témoignent en accolant liste d'activités et liste de compétence. Cette approche se révèle impropre à rendre compte de la compétence comme processus. ».

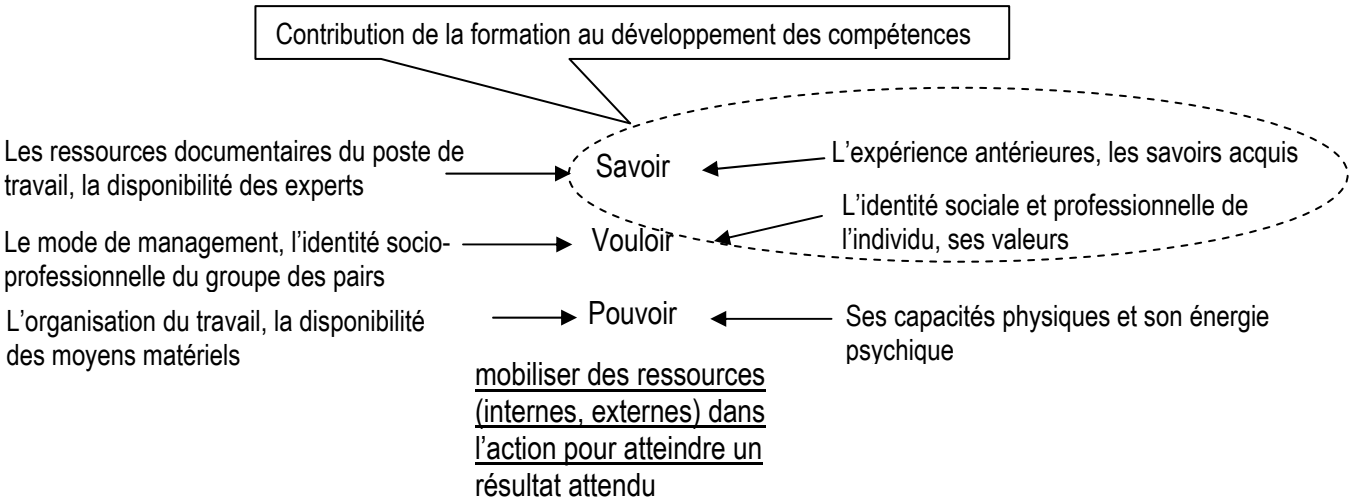
En fait, si la compétence est un « savoir-agir » elle est aussi un « vouloir-agir » et un « pouvoir-agir ». Il ne suffit pas que l'individu sache, mais aussi faut-il qu'il veuille et qu'il puisse. A partir de cette acception de la compétence, il est possible de repérer des facteurs qui influent sur le processus de la compétence.

Pour agir de manière compétente, l'individu doit savoir mobiliser des ressources dans l'action, mais il doit aussi vouloir les mobiliser comme pouvoir le faire. Les ressources sont d'une double provenance, les ressources « incorporés » et les ressources « d'environnement ». Cette acception permet de construire un modèle de la compétence comme processus :



Trop souvent, la compétence est réduite à une qualité (état) intrinsèque à l'individu et cette qualité étant un « savoir ». Le travail de G Le Boterf a mis en évidence des facteurs d'influence de la compétence ignorés ou laissés de côté, comme l'organisation du travail, le style de management, l'identité socio-professionnelle du groupe des pairs, etc.

Ce modèle repositionne à sa juste place la contribution de la formation au développement des compétences. Cette contribution porte au mieux sur le « savoir mobiliser des ressources » et sur les facteurs d'influence endogènes de celui-ci.



[8] article « Evaluer les compétences, quels jugements ? Quels critères ? Quelles instances ? » - N°135/1998-2 de la revue Education permanente – page 143

Ce modèle montre les limites de l'exercice de construction de référentiels de certification. La compétence d'un individu, même certifié, ne se résume pas à une liste de compétences dérivées d'activités professionnelles. De même que le processus de développement des compétences n'est pas seulement, ni même principalement influencé par la formation fut-elle pensée avec les meilleures méthodes d'ingénierie de formation.

Cependant, la formation doit apporter sa contribution, sa juste contribution au développement des compétences. On peut supposer qu'avec la mise en œuvre des méthodologies de l'ingénierie de formation utilisées dans ce projet, la formation apportera sa juste contribution.

L'identification des compétences de l'emploi d'AST :

Dans la méthodologie que nous avons suivie, les compétences sont « dérivées » des tâches. Ce processus de dérivation consiste à se dire :

A partir d'une tâche donnée, « quelle est la part de l'intelligence de l'individu dans cette tâche ? quel choix doit-il opérer ? quels savoirs doit-il mobiliser pour décider d'agir ou de réagir ? ».

Ce questionnement permet de déterminer si à partir du libellé d'une tâche il y a une ou plusieurs compétences dont l'individu doit faire preuve.

Le RC débouchera sur une grille qui met en relation, les tâches professionnelles et les compétences requises.

Finalités du RC :

Le Référentiel de certification est le document qui fait véritablement le lien entre les 2 mondes, celui du travail et celui de la formation, le RC appartient aux 2 mondes. Le RC est d'abord constitué d'une liste des compétences. Ces compétences sont relatives aux tâches professionnelles. Les compétences sont dérivées des tâches professionnelles. Le référentiel de certification ainsi formalisé est en congruence avec le RAP.

Le RC a une double finalité :
- Il fait le lien entre les activités professionnelles d'une part et les activités d'apprentissage d'autre part.
- Il est l'outil au service du jury dans le cadre de la certification des compétences.

En ce qui concerne la 1ère finalité, le RC est un outil au service du formateur. Toute progression pédagogique doit organiser les savoirs en unités d'apprentissage. Ce découpage du savoir en morceaux peut conduire à un émiettement du savoir (reproche qui était fait à juste titre au courant pédagogique de la Pédagogie par Objectifs). Avec l'APC, l'apprentissage de tel savoir retrouve du sens car il sera mobilisé dans l'exercice de telle ou telle compétence laquelle se manifeste dans telle activité professionnelle. A ce titre, le RC est utilisé tout au long de la formation pour donner du sens aux apprentissages et construire des situations d'évaluation formative[9].

[9] L'évaluation formative est l'évaluation que conduit le formateur dans le but d'aider l'apprenant à mesurer ses acquis, à identifier ses points de progrès. L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, l'aide.

En ce qui concerne la 2ème finalité, le RC est un outil au service du jury. Le jury est responsable de la certification. Toute personne doit être évaluée de manière relativement objective (application des critères du RC et non ceux de l'évaluateur) et équitables (même conditions d'évaluation quelque soit le lieu de la formation).

Acception du concept de certification

Dans le cadre de ce projet, nous avons retenu la définition de la certification de la commission[10]: « Résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une institution compétente établit qu'une personne possède les acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée ».

L'évolution des pratiques de formation depuis quelques années vise à séparer le processus de formation de celui de certification. Dans la mesure où la politique européenne vise à favoriser l'accès à la certification par capitalisation d'unités acquises dans différents pays et dans différents contextes (formels, non formels et informels), il est devenu nécessaire que le descriptif de la certification soit indépendant du descriptif d'un programme formel de formation.

Cette orientation a une double conséquence pour le projet :
- L'unité doit être décrite de manière indépendante du processus de formation.
- Elle comprend les rubriques recommandées par la commission[11]

Ces recommandations sont les suivantes :
- Le titre général de l'unité
- Le titre général de la certification à laquelle se rapporte l'unité
- La référence de la certification par rapport au niveau du CEC avec les points de crédit associés à la certification
- Les acquis d'apprentissage que contient l'unité
- Les procédures et critères d'évaluation de ces acquis d'apprentissage

Outre les rubriques recommandées, le groupe projet a rajouté les informations suivantes :
- Un coefficient à chacune des unités pour permettre l'application de la règle de la compensation (cf le chapitre « règles de verdict » des Unités certificatives)
- Un inventaire des preuves que le candidat à la certification doit apporter dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (cf le dossier VAE et le dossier UC).

La grille de consignation des compétences :

Deux parties essentielles composent le RC :
- D'une part le RC comprend la liste des compétences qui sont requises par l'emploi d'AST et la mise en relation Tâche ← → Compétences.
- D'autre part, le RC comprend les informations nécessaires à l'évaluation certificative des compétences.

Cxx Libellé de la compétence		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
xxx	xxx	xxx

[10] In « Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) – 23 avril 08

[11] In « Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnel » (ECVET) 9 avril 08.

Le RC constitue en quelque sorte « une loi » qui s'impose à tout organisme certificateur. Quelque soit le lieu et la manière avec lesquels un candidat a réalisé ses apprentissages, ces derniers seront évalués puis certifiés selon la même « loi ». La vérification de la maîtrise des compétences professionnelles du candidat doit se faire de telle sorte que soient minimisés les risques de sous évaluer ou de sur évaluer les acquis.

Pour maîtriser les conditions d'évaluation et les normer, il a été mis en place deux instruments :

- D'une part le référentiel de certification
- D'autre part le descriptif des épreuves constitutives des unités

Dans la grille du RC, nous avons créé 3 rubriques :

- Ce que l'on demande : il s'agit là des activités que l'on va demander au candidat de façon à ce que le jury puisse observer un comportement professionnel
- Ce que l'on donne : ce sont les ressources externes qui sont à la disposition du candidat
- Ce que l'on exige, ce sont les critères et les indicateurs qui sont requis pour que le jury considère la compétence maîtrisée.

Dans le descriptif des épreuves sont indiquées :

- Les situations dans lesquelles sont placés les candidats
- Les compétences qui seront évaluées dans ces situations

Ces deux types de documents se complètent pour « normer » les conditions d'évaluation.

METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL DES SAVOIRS (RS)

Définition du RS

Il convient de différencier **référentiel** des savoirs et **programme** de formation au sens où on l'entend communément.

Un **programme** est un ensemble de notions que l'enseignant ou le formateur doit dispenser. A partir du programme, un enseignant construit une progression pédagogique en fonction des caractéristiques des apprenants et du temps disponible pour les apprentissages. Le devoir d'un enseignant est de couvrir tout le programme autant que faire se peut. Chaque partie du programme peut faire partie d'épreuves de l'examen, cela signifie que chaque partie du programme a la même valeur que les autres.

Dans le cadre de la formation professionnelle, le **référentiel des savoirs**, comme sont nom l'indique, est un référentiel, c'est à dire un document qui doit faire référence, un document auquel le formateur se réfère pour construire des ressources pédagogiques, imaginer des séquences d'apprentissage. Tous les savoirs n'ont pas la même importance puisque les compétences doivent être recontextualisée en fonction des techniques thermales utilisées localement. Les savoirs relatifs aux techniques médicales utilisées dans l'établissement de l'apprenant doivent faire l'objet d'apprentissage approfondi (cf l'échelle taxonomique de 1 à 3), les autres ne seront que décrites.

Le référentiel des savoirs est l'ensemble des savoirs qui sont en jeu dans l'exercice de l'activité professionnelle. On a défini la compétence comme la capacité à mobiliser des savoirs de toutes natures dans une classe de situations professionnelles, le RS est l'ensemble de ces savoirs.

La typologie des savoirs :

Dans le projet Léonardo, il a été identifié 4 types de savoirs qui concourent tous par leur importance à la compétence :

- Les savoirs conceptuels, ce sont des savoirs théoriques qui fondent la culture scientifique, technique d'un métier. Ces savoirs constituent une partie importante du « cadre de référence » mental de l'individu, cadre à partir duquel l'employé décide d'agir.
- Les savoirs méthodologiques ou procéduraux. Ces savoirs fondent « la manière d'agir » ou ce que l'on appelle dans nombre de métiers, « les règles de l'art ».
- Les savoirs pratiques sont pour l'essentiel constitués de gestes professionnels, de modes opératoires.
- Les savoirs relationnels dans ce métier ont une part de plus en plus importante. Ce sont , ils constituent en soi un domaine de savoirs intitulé « Accueil, Relation et Communication ».

Cette typologie remplace avantageusement une typologie aujourd'hui dépassée, celle qui consistait à décrire

- Les savoirs
- Les savoir-faire
- Les savoirs être.

Dans cette dernière typologie le savoir est généralement compris comme un savoir théorique ou conceptuel. Le savoir-faire est un « concept mou » dans la mesure où il peut s'agir de savoir pratique, de savoir méthodologique, parfois même de savoirs cognitifs. Le savoir-être est aussi un « concept mou » et par ailleurs dangereux puisqu'il peut conduire à des formes d'assujettissement des comportements à des valeurs promues par des hiérarchies.

La typologie retenue dans le projet Léonardo est plus « robuste » et moins sujette à controverse.

Définition de l'échelle taxonomique :

Les échelles taxonomiques permettent aux équipes de formateurs de moduler leur degré d'exigence dans les apprentissages demandés aux agents de soins thermaux. Le degré d'exigence est directement fonction de l'importance que l'activité professionnelle accorde à tel ou tel savoir.

Cette échelle permet aussi aux équipes pédagogiques d'adapter le référentiel des savoirs aux conditions locales d'exercice du métier (recontextualisation des compétences). Tout AST doit avoir une connaissance générale de l'ensemble des pathologies traitées dans les établissements thermaux, de l'ensemble des techniques de soins qui y sont pratiquées (Niveau 1). Mais chaque AST doit avoir une connaissance approfondie des pathologies traitées dans son établissements d'exercice et des techniques de soins mises en œuvre (niveau 3).

Les échelles taxonomiques permettent aussi, aux membres du jury de certification d'apprécier si le niveau d'exigence de l'évaluateur n'est ni trop élevé ni trop faible.

Cette échelle est utilisée pour l'ensemble des savoirs hors savoirs linguistiques. Pour la maîtrise des langues il sera fait appel au Cadre Européen Commun de Référence Langues (cf ci-dessous).

L'échelle taxonomique pour les savoirs de nature technique :

Cette échelle comprend 3 niveaux. Chaque niveau fait l'objet d'un descripteur. Chaque niveau inférieur est inclus dans le niveau d'ordre supérieur.

Niveau 1 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit avoir une connaissance du sujet, s'en être construit une représentation, doit comprendre et utiliser le vocabulaire relatif à ce sujet.

Niveau 2 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit utiliser et mettre en œuvre ses connaissances dans l'exercice de son activité professionnelle.

Niveau 3 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit avoir une parfaite maîtrise du sujet, être capable d'opérer des choix, de prendre des décisions pertinentes (en les argumentant, le cas échéant). Il doit être capable d'agir en autonomie et analyser ses pratiques.

Cette échelle est très importante pour l'équipe de formateur qui doit construire les programmes et les progression en fonction de la recontextualisation des compétences.

L'échelle taxonomique pour les savoirs de nature linguistique :

Pour ces 2 modules D11 et D11 bis du référentiel des savoirs, les niveaux de connaissances sont définis selon les niveaux communs de référence du Cadre Européen Commun de Référence Langues (CECRL).

Définition des niveaux :

A1 : niveau introductif ou découverte

Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets.

A2 : niveau intermédiaire ou de survie

Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.

B1 : niveau seuil

Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt.

B2 : niveau avancé ou indépendant

Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités

C1 : niveau autonome

Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique.

C2 : niveau maîtrise

Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise.

Mode opératoire pour la formalisation du RS

Le mode opératoire consiste

- D'une part à identifier les domaines de savoirs
- A mettre en relation des domaines de savoirs avec les compétences correspondantes
- A décrire les objectifs de formation de chaque domaine

- De classer les objectifs de formation selon l'échelle taxonomique.

L'identification des domaines de savoirs

Pour construire le RS il s'agit donc d'extraire les savoirs des compétences, de les regrouper en domaine de savoirs.

Pour ce faire, un premier travail d'identification des savoirs a été réalisée en comité international.

A partir du RAP et du RC, le groupe a considéré chacune des compétences pour identifier la nature des savoirs mobilisables. Le libellé des compétences et les différentes rubriques du RAP ont été utilisées pour identifier les domaines de savoirs.

Pour identifier ces domaines, le questionnement utilisé était le suivant :

La maîtrise de la compétence mise en œuvre dans telle ou telle activité nécessite la mobilisation de quels savoirs ?
- Des savoirs conceptuels ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs méthodologiques ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs pratiques ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs relationnels ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?

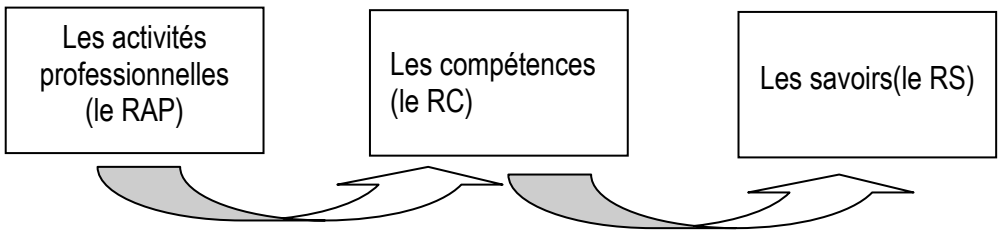
Ce questionnement permet de déterminer les intitulé des domaines de savoirs. Ainsi il a été déterminé 13 domaines de savoirs :

D1. Connaissance des publics
D2. Pathologies
D3. Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques, techniques relatives au bien-être et remise en forme
D4. Anatomie et physiologie
D5. Réglementation, documentation, fonctionnement de l'établissement, organisation du travail
D6. Accueil, relation et communication
D7. Technologie des appareils
D8. Ergonomie
D9. Hygiène et sécurité, prévention des risques infectieux
D10. Secourisme
D11. Langue étrangère.
D12. De la prévention et de l'éducation à la promotion de la santé
D13. Règles d'encadrement de stagiaires

Mise en relation des domaines de savoirs avec les compétences correspondantes

La mise en relation des compétences avec les domaines de savoirs permet
- De construire des situations d'apprentissage en finalisant les savoirs au regard des activités professionnelles
- De construire des situations d'évaluation formative et bien entendu certificative.

Cette mise en relation donne de la cohérence aux différents référentiels constitutifs de la certification ;



La mise en correspondance entre Compétences et savoirs a pris la forme du tableau suivant :

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.		x	x	x									

Ce tableau s'interprète de la façon suivante :

La compétence C1 nécessite la mobilisation de savoirs relatifs aux domaines

- D1. Connaissance des publics
- D2. Pathologies (réhabilitation, prévention)
- D3. Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques, techniques relatives au bien-être et remise en forme
- D4. Anatomie et physiologie

L'identification des domaines de savoirs est la clé pour la constitution de l'équipe pédagogique, la compétence de celle-ci (avec la diversité de ses formateurs) doit couvrir toutes les domaines de savoirs. Chaque formateur pourra être l'intervenant principal sur un ou plusieurs domaines de savoirs.

<u>Description des objectifs de formation de chaque domaine</u>

La détermination des objectifs de formation à l'intérieur de chaque domaine est de la responsabilité de chaque formateur expert du domaine.

Les savoirs qui sont identifiés sont de deux sortes :

- D'une part doivent figurer tous les savoirs qui sont susceptibles d'être mobilisés dans l'exercice des activités
- Mais aussi les savoirs non relatifs aux activités professionnelles mais qui sont nécessaires ou utiles. Le formateurs doit identifier les pré-requis éventuels et les prolongements des apprentissages au-delà de ce qui est requis, la formation dispense une culture, elle ne doit pas être uniquement « utilitariste ».

La description des domaines est sous la forme arborescente :

Domaine (ex : D2)
↳ Sous domaine (ex : D21)
↳ Objectif pédagogique (ex : D211)

Chaque domaine de savoirs est ainsi décomposé. Chaque sous domaine est hiérarchisé selon l'échelle taxonomique. Dans ce référentiel, nous pouvons distinguer

- les sous-domaines constituant un tronc commun à toutes les formations débouchant sur la certification européenne, qu'elles soient dispensées dans un pays ou un autre, il s'agit là du « background » de l'Agent de Soin Thermal
- les sous domaines qui font l'objet d'un positionnement différent sur l'échelle taxonomique. L'importance accordée à ces sous-domaines est fonction de la contextualisation des compétences. Ainsi il figure sur ces sous-domaines la mention :
  « Si pathologie traitée dans établissement : niveau 3.Si pathologie non traitée dans établissement : niveau 1. »

Classification des objectifs de formation selon l'échelle taxonomique.

Comment se servir de cette échelle taxonomique ? L'idée est la suivante :

Le formateur expert du domaine doit classer les objectifs de formation sur l'échelle taxonomique en utilisant les descripteurs déjà cités ci-dessus. Lorsqu'il identifie tous les savoirs mobilisés lors de l'exercice de telle ou telle compétence, il se pose la question « ce savoir qui est utile dans l'exercice de cette compétence, quel degré de maîtrise l'apprenant doit-il en avoir ? »

- Doit-il simplement avoir une idée de cela ? Doit-il seulement savoir que cela existe, connaître les mots utilisés, leur signification ? Doit-il seulement s'en servir pour communiquer avec les membres de l'équipe ? Dans ce cas, le niveau taxonomique est 1.
- Doit-il être amené à choisi une manière de faire plutôt qu'une autre ? Doit-il prendre en compte telle notion, telle règle, tel principe, tel savoir-faire qui serait indispensable pour agir ? Les savoirs mobilisés constituent-ils une forme de « règle de l'art ». Dans ce cas, le niveau taxonomique attendu est le niveau Doit-il avoir une appréhension complète de la problématique pour pouvoir analyser la situation selon une méthodologie appropriée et imaginer une stratégie de résolution ? L'apprenant dans ce cas est totalement autonome pour intervenir, il peut agir sur n'importe quel aspect de la situation professionnelle. Dans ce cas, le niveau taxonomique attendu est le niveau 3.

METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DES UNITES CERTIFICATIVES

Définition des unités certificatives :

Les unités sont des parties de certification.

Elles ont une double finalité :

- Sortir de la logique du tout ou rien. Un apprenant qui a suivi un cursus de formation peut ne pas obtenir la certification complète, mais il a nécessairement des acquis et ces acquis doivent être reconnus. Ce raisonnement est vrai aussi pour les salariés ayant accumulé de l'expérience pouvant être reconnue par le biais de la Validation des Acquis de l'Expérience.
- Permettre la flexibilité des parcours qui combineraient la VAE pour l'acquisition de certaines unités, la formation pour en acquérir d'autres, utiliser les dispositions d'équivalence entre unités de certifications voisines le cas échéant.

Une unité certificative est un ensemble de compétences constituant un tout cohérent et susceptible de correspondre à un certain degré d'employabilité dans le monde du travail. L'unité a du sens par rapport à sa capacité d'emploi, c'est un moyen pour l'individu de valoriser ses savoir-faire professionnels.

Les unités sont dites certificatives, c'est à dire que le certificat correspondant à l'unité doit, comme son nom l'indique certifier des compétences. Pour cela, le référentiel doit prévoir les épreuves qui seront proposées aux candidat, épreuves au cours desquelles ceux-ci seront amenés à mettre en œuvre leurs compétences.

Le cahier des charges européen des unités certificatives :

Le parlement européen recommande12 aux états membres pour la mise en place du système des crédits (ECVET) le découpage des certifications nationales en unités dites « unités d'acquis d'apprentissage »13. Dans le projet Léonardo THERM, « unités certificatives » et « unités d'acquis d'apprentissage » sont des expressions synonymes.

[12] In recommandation du parlement européen et du conseil établissant le système européen des crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels 'ECVET) – 9 avril 2008

[13] Le vocabulaire utilisé pour ces unités dans le projet est « unité certificative ».

Le cahier des charges des unités certificatives tel que décrit dans l'annexe 2 de la recommandation du parlement est constitué des éléments suivants :

Cahier des charges européen	Spécifications retenues pour la certification d'AST
Une unité est l'élément d'une certification comprenant un ensemble cohérent de savoirs, d'aptitudes et de compétences pouvant faire l'objet d'une évaluation et d'une validation par un nombre de points ECVET qui y est associé. Une certification comprend en principe plusieurs unités et elle est constituée de la totalité de celles-ci. Un apprenant peut, dès lors, obtenir une certification en accumulant les unités requises qu'il aura capitalisées dans différents pays et différents contextes (formels et, le cas échéant, non formels et informels), dans le respect de la législation nationale relative à la capitalisation des unités et à la reconnaissance des acquis d'apprentissage.	La certification comprend 5 unités. Chaque unité comprend un ensemble cohérents de savoirs, aptitudes et de compétences. Chaque unité est affectée d'un nombre de crédits. L'unité est attribuée indépendamment du contexte formel, informel et non formel d'apprentissage.
Les unités constitutives d'une certification devraient être: — décrites en termes lisibles et compréhensibles quant aux savoirs, aptitudes et compétences qu'elles couvrent, — conçues et organisées de manière cohérente par rapport à la certification globale, — élaborées de manière à permettre l'évaluation et la validation judicieuses des acquis d'apprentissage qu'elles contiennent.	Les UC sont décrites en termes de compétences qui font référence à 4 types de savoirs (conceptuels, pratiques, méthodologiques et relationnels). Les 5 UC regroupent l'ensemble des compétences et couvrent les 5 grandes familles de compétences du métier. Les épreuves sont constitutives des unités.
Une unité peut être propre à une seule certification ou commune à plusieurs certifications. Les acquis d'apprentissage escomptés, qui constituent l'unité visée, peuvent être obtenus indépendamment du lieu ou de la manière dont ils ont été réalisés. Une unité ne peut donc être confondue avec un élément faisant partie d'un programme formel d'apprentissage ou de formation.	Des passerelles ont été imaginées sous forme notamment d'équivalence d'unités avec certaines certifications voisines L'unité est attribuée indépendamment du contexte formel, informel et non formel d'apprentissage
Les règles et procédures servant à définir les caractéristiques des unités d'acquis d'apprentissage, et à combiner et accumuler des unités dans la perspective d'une certification donnée, sont fixées par les institutions compétentes et les partenaires associés au processus de formation conformément à la réglementation nationale ou régionale en vigueur.	La certification et ses règles et procédures font l'objet d'adaptation pour la rendre conforme aux règles et procédures nationales des 3 pays.
Les spécifications d'une unité devraient comprendre: — le titre général de l'unité, — le cas échéant, le titre général de la certification (ou des certifications) à laquelle l'unité se rapporte,	Les UC de l'AST comprennent Le titre de l'unité et le titre général de la certification La référence au CEC Les points de crédits ECVET

— la référence de la certification par rapport au niveau du CEC et, s'il y a lieu, du cadre national de certification («CNC»), — les acquis d'apprentissage que contient l'unité, — les procédures et critères d'évaluation de ces acquis d'apprentissage — les points ECVET associés à l'unité, — la durée de validité de l'unité, le cas échéant.	Les acquis d'apprentissage Les épreuves (contenu, forme, durée) Les coefficients des épreuves La durée de validité est fixée à 3 ans.

La validation des unités certificatives :

Les unités certificatives s'acquièrent :

- Par la voie de la formation
- Par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
- Ou par combinaison des deux voies.

Les descriptifs des différentes Unités Certificatives prévoient donc les modalités d'attribution des UC par le biais de la VAE. Ces descriptifs sont complétés par le dossier de VAE spécifiquement conçu pour la mise en œuvre de cette modalité (cf document VAE et certification de l'Agent de Soin Thermal).

Les unités certificatives

- S'acquièrent par la règle de capitalisation
- Et par la règle de compensation (utilisation de coefficients)

Le principe de la capitalisation consiste à permettre à un individu de moduler son parcours d'apprentissage en fonction de ses besoins de telle sorte qu'il puisse acquérir progressivement les unités de la certification. Chaque unité acquise est capitalisée pendant une période de 3 années. au-delà de cette durée le bénéfice de la capitalisation disparaît car il est estimé que des acquis partiel ont une durée de vie limité.

Le principe de la compensation est une règle souvent discutée entre formateurs et professionnels. Ce principe considère que tout professionnel ne peut être excellent sur tous les aspects de son métier, que chaque professionnel a des points forts et des points faibles, ces derniers étant compensés par les premiers. L'affectation d'un coefficient à chaque unité permet donc ce mécanisme règle de la compensation.

La valeur de chaque coefficient est fonction du poids relatif de chaque unité au regard de la certification complète, cela traduit l'importance relative des compétences au regard du métier.

Chaque unité acquise est validée par la délivrance d'un certificat d'unité.

Les règles de verdict :

Les critères d'obtention des unités et de la certification toute entière répondent à des règles dites de verdict. Ces règles sont utilisés par le jury pour la délivrance du certificat de compétences professionnelles d'AST.

Concernant le projet THERM les règles de verdict sont au nombre de 5. Elles portent sur les critères d'obtention d'une unité et du diplôme, sur l'existence de note éliminatoire (cf annexe Les règles de verdict).

Mode opératoire de construction des unites certificatives

Les étapes de construction des UC ont été les suivantes :

- Détermination des situations professionnelles[14] caractéristiques (ces situations détermineront les unités et leur libellé)
- Identification des compétences mises en œuvre dans ces situations
- Identification des domaines de savoirs concernés
- Construction des épreuves pour l'évaluation des compétences
- Affectation des coefficients, aux épreuves, aux unités
- Attribution des crédits aux unités

La détermination des situations professionnelles :

Cette détermination se fait avec les professionnels du thermalisme (chef de service, directeur des soins, etc.). Deux questions servent de support à cette détermination :

- Quelles sont les familles[15] de situations professionnelles qui constituent le quotidien de l'AST ?
- Quelles sont les familles de situations qui peuvent être considérées comme critiques. On considérera qu'une situation est critique quand elle est potentiellement porteuse d'enjeux (risque pour la sécurité, avantage concurrentiel, qualité de service, etc.).

L'identification des compétences mises en œuvre

Dans ces situations, l'AST exerce des activités et des tâches. Les compétences relatives aux tâches seront les compétences de l'unité.

L'identification des domaines de savoirs concernés :

Le RS contient un tableau de mise en correspondance des domaines de savoirs avec les compétences. Les domaines de savoirs des compétences de l'unité sont immédiatement repérés.

La construction des épreuves pour l'évaluation des compétences

Les épreuves sont relatives aux unités. Elles doivent permettre l'évaluation certificative des compétences de l'unité.

Il a été retenu comme règle de limiter le nombre d'épreuves. Pour chaque unité, il y a une ou deux épreuves. Il est néfaste de prévoir plus de 2 épreuves dans une même unité. En effet, les compétences ne peuvent s'évaluer que dans des situations professionnelles complexes, situations qui nécessitent que le candidat ait intégré un grand nombre de savoirs, qu'il ait à choisir entre des manières de faire différentes. Un grand nombre d'épreuves signifierait un morcellement de l'activité professionnelle et ce qui serait évalué alors ne serait plus une compétence mais plutôt des savoir-faire.

Dans tous les cas, on s'est attaché à concilier les contraintes de logistique et les impératifs pédagogiques, de manière réaliste en prévoyant des épreuves

- aussi courtes que possible mais néanmoins représentatives des compétences à certifier,
- en nombre limité mais correspondant à des situations de travail réalistes,
- en maîtrisant leur faisabilité et leurs coûts.

[14] Une situation professionnelle est un ensemble d'activités concourrant à un même but.

[15] Une famille de situations est un ensemble de situations qui présentent des caractéristiques communes et qui font donc appel aux mêmes compétences

Les épreuves sont décrites sous une forme standardisée (forme, durée de l'épreuve, durée de préparation, coefficient).

La forme de chaque épreuve doit être définie : pratique, écrite, orale.

Les durées sont définies pour chaque épreuve. On a retenu l'idée que la durée totale des toutes les épreuves doit être raisonnable et ne pas dépasser l'équivalent de trois jours.

Pour déterminer le coefficient de l'épreuve, il a été appliqué les règles suivantes :

- C'est un nombre en principe entier.
- Ce nombre doit traduire l'importance que l'on donne à l'épreuve pour l'obtention du diplôme. Par exemple une épreuve affectée d'un coefficient 4 aura quatre fois plus d'importance qu'une épreuve de coefficient 1. Le coefficient traduit l'importance que l'on donne à certaines compétences pour exercer un métier par rapport à d'autres (pondération des unités).

PROGRAMME ET PROGRESSION PEDAGOGIQUE

La contextualisation des compétences

Il a été plusieurs fois indiqué dans les documents produits à l'occasion du projet Léonardo THERM que la certification de l'AST était indépendante du processus de formation. Les équipes pédagogiques ont besoin d'opérationaliser les référentiels. Cette opérationalisation se traduira par la construction

- D'un programme fondé sur la contextualisation des compétences
- D'une progression pédagogique
- De situations d'évaluation certificative.

On entend par programme, l'ensemble des objectifs que doit atteindre l'apprenant, ces objectifs pouvant être des savoirs plutôt théoriques, plutôt méthodologiques, pratiques ou relationnelles. La traduction du référentiel des savoirs en programme implique pour l'équipe pédagogique de contextualiser les compétences.

<u>Qu'entend-on par contextualisation des compétences ?</u>

La certification d'AST est construite sur le concept d'emploi-type (cf § méthodologie de construction du RAP). L'emploi type est par définition une abstraction. Un individu donné va exercer cet emploi dans un pays donné, dans un établissement donné, et utilisant de procédures thermales précises auprès de patients en chair et en os. Il y a 3 types d'établissements possibles (cf RAP européen page 11), 12 types d'indications thérapeutiques (cf RAP européen page 11). Les savoirs théoriques, pratiques, méthodologiques et relationnels à mobiliser, ne sont pas identiques si l'on exerce dans un établissement de type SPA, dans un établissement thermal orienté rhumatologie ou obésité. Or la certification est identique, c'est à dire que les compétences de l'AST doivent lui permettre, après un temps d'adaptation, d'exercer ce métier dans ces différents établissements.

La formation d'un groupe d'AST doit prendre en compte l'ensemble des savoirs de cet emploi (le référentiel des savoirs), mais ces savoirs ne seront pas traités avec la même importance puisqu'il faudra approfondir les connaissances relatives aux thérapeutiques qui seront exercées par les AST à l'issue de la formation. Cet approfondissement plus ou moins important est permis par l'utilisation de l'échelle taxonomique (cf méthodologie de construction du RS).

La compétence est ainsi replacée dans un contexte particulier. Le programme qui va résulter de cette contextualisation sera donc partiellement différent d'un pays à un autre, d'un établissement thermal à un autre, mais la certification sera identique.

On entend par progression pédagogique, l'ordonnancement dans le temps des séquences d'apprentissage de façon à faciliter l'atteinte des objectifs pédagogiques.

Programme et progression concernent la formation dans son ensemble, programme et progression concernent aussi chacun des domaines de formation.

Si le programme de formation dépend de la contextualisation de la formation, la progression pédagogique dépend davantage des choix en matière de stratégie de formation. Ces choix prennent la forme de 3 modèles de progression pédagogique. Ces 3 modèles sont explicités ci-après. Les avantages et les inconvénients de chacun d'eux seront signalés. Il conviendra aux équipe pédagogiques de chacun des 3 pays partenaires de choisir le modèle de progression pédagogique et par là d'expliciter ses partis-pris pédagogiques.

Les modèles de progression pédagogique :

La progression pédagogique va devoir organiser l'agencement

- Des séquences d'apprentissage qui permettront pas participants d'acquérir les savoirs qui seront mobilisés dans l'exercice des activités professionnelles
- Des séquence d'évaluation formative au fur et à mesure du déroulement des apprentissages
- Des épreuves pour l'évaluation puis la validation des compétences constitutives des unités certificatives.

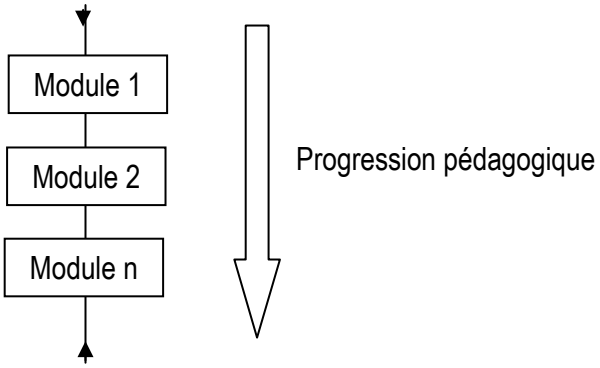
Cet agencement n'est pas unique. Il dépend de partis pris en matière de stratégie pédagogique. On peut considérer que dans le champ de l'ingénierie pédagogique utilisant l'APC, il existe deux modèles principaux pour organiser la progression pédagogique, le troisième modèle résulte d'un mix entre les deux premiers.

Le 1er modèle, appelé le modèle séquentiel :

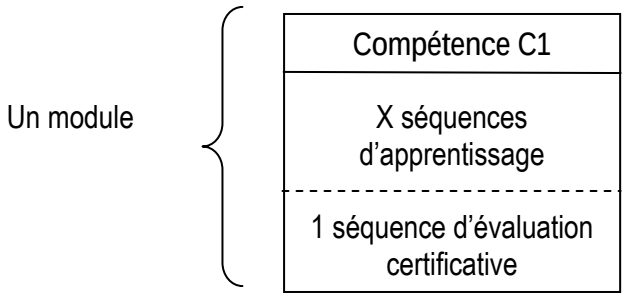
Ce modèle implique que le programme de formation soit décomposé en modules de formation.

On appelle module de formation un ensemble de séquences d'apprentissage généralement consécutives dans le temps, cet ensemble est centré sur un objectif général et se termine par une séquence d'évaluation. Un module est donc relatif à l'apprentissage, au programme, il constitue un palier dans la progression pédagogique. Dans cette acception, le module n'est pas relatif à la certification, il n'est pas une partie de la certification. Cependant, on le verra plus loin, il peut y avoir confusion à propos de ce terme en module/unité de formation et module/unité de certification.

Ainsi, la progression est constitué de la succession de modules de formation.



Certaines pratiques d'ingénierie de formation consistent à donner à chaque module un objectif de certification. C'est à dire que chaque module vise une compétence donnée, le module contient donc des séquences d'apprentissage qui visent l'acquisition des savoirs mobilisables dans la compétence visée. Chaque module se terminera par une séquence d'évaluation et de validation de la compétence.



Dans ce modèle, le module est à la fois une unité certificative et une unité de formation. Cette manière de faire est très fréquente, c'est la cas de la certification de l'aide-soignant du Ministère de la santé en France, c'est la cas de l'APC utilisée au Canada.

Ce modèle séquentiel suppose que lorsqu'un module a été fait, il n'est plus nécessaire de revenir ultérieurement sur les objectifs qui le constituaient, la compétence est supposée maîtrisée, il n'est donc pas utile de la ré-aborder à nouveau.

Dans ce modèle, la progression est déterminée une fois pour toute par l'enchaînement des modules. Elle s'impose à toutes les équipes pédagogiques.

Ce modèle fusionne la notion d'unité certificative (une partie de la certification) et celle d'unité de formation (un ensemble de séquences d'apprentissage). La description de la certification n'est donc pas indépendante de la description des parcours de formation. Cela constitue un écart par rapport à la recommandation européenne d'assurer le plus possible cette distinction.

Ce modèle a un intérêt évident, c'est celui de grandement favoriser la VAE. En effet, lorsqu'un individu aura validé partiellement une certification, il devra par le biais d'une formation acquérir les modules qui lui manqueraient. Il pourra donc ne s'inscrire dans une formation qu'aux dates prévues pour le ou les modules ciblés.

Cet aspect consacre l'avantage important de ce modèle compte tenu du développement dans tous les domaines de la VAE.

Ce modèle présuppose que la certification soit pensée avec cette idée. En effet, la façon de formuler la compétence sera faite avec

- la préoccupation ultérieure de déterminer des séquences d'apprentissage lui correspondant, de prévoir les modalités d'évaluation certificative. Ainsi la compétence doit être formulée de façon relativement globale pour donner du sens aux séquences d'apprentissage et à l'évaluation.
- l'idée de formuler des compétences de façon à ce leur ordonnancement puisse constituer en soi une progression vers la certification complète. Les compétences des premiers modules seront supposées devoir être acquises avant les compétences des derniers modules.

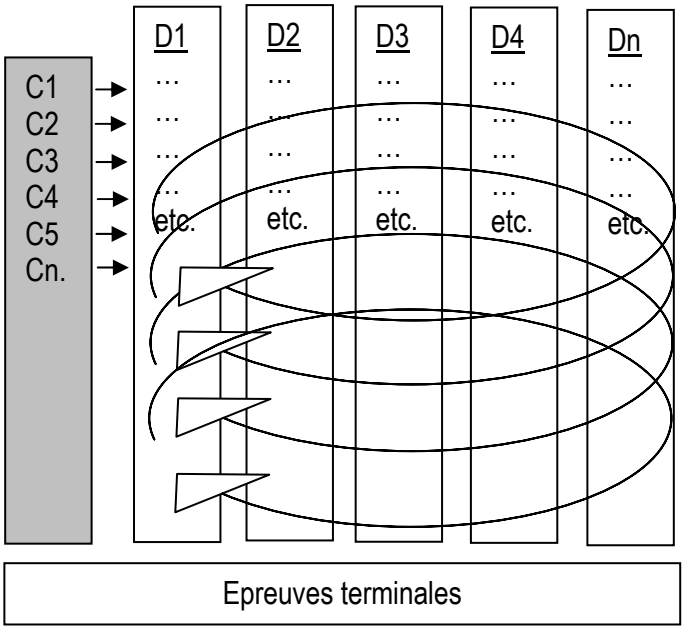
Le 2ème modèle, dit itératif :

Le modèle itératif repose sur les partis pris suivants :

1er parti-pris : les compétences inscrites dans la certification sont des compétences terminales, c'est à dire que ce sont les compétences que doit maîtriser un individu lorsqu'il occupe l'emploi d'AST. Il n'y a pas dans cette conception de compétences qui seraient préalables à d'autres, elles sont toutes à maîtriser au terme du processus de formation.

2ème parti-pris : les compétences se construisent de manière progressive. Le formateur construit au départ des situations d'apprentissage simples, qui mettent en jeu peu de savoirs. Progressivement, il complexifie les situations, les présente de diverses manières, varie les contextes, etc. Ainsi chaque compétence est abordée de nombreuses fois sous divers angles. Au terme du cursus de formation, les compétences seront évaluées, validées par le biais des épreuves qui seront donc elles aussi, terminales.

C'est ce 2ème parti pris, la construction progressive des compétences qui constituent l'avantage pédagogique essentiel de ce modèle.



Dans ce modèle, les équipes pédagogiques construisent leur propre stratégie pédagogique en fonction

- De la typologie des publics accueillis en formation, de leurs acquis préalables
- Des situations professionnelles dans lesquelles vont être placés les apprenants, notamment au cours des stages en établissements thermaux.

Chaque formateur responsable d'un domaine organisera sa progression pédagogique en fonction de la stratégie définie au niveau de l'équipe pédagogique. Il pourra organiser cette progression en définissant des unités de formation (ensemble de séquence d'apprentissage orientées vers un même but).

Cette progression sera adaptée au fur et à mesure du déroulement de la formation en fonction du rythme des acquis des apprenants.

Ce modèle implique une capacité des formateurs à travailler en équipe.

Ce modèle distingue la notion d'unité certificative (une partie de la certification) et celle d'unité de formation (un ensemble de séquences d'apprentissage). La description de la certification est donc indépendante de la description des parcours de formation.

Ce modèle ne favorise pas la mise en œuvre de la VAE. En effet, lorsqu'un individu, candidat VAE, souhaitera suivre une partie seulement de la formation pour acquérir les compétences des unités manquantes, il sera difficile, pour l'équipe pédagogique de l'accueillir dans un cursus existant puisque les besoins du candidat ne pourront pas être isolés facilement de la progression suivie pour le groupe en formation.

On peut résumer les différences entre les 2 modèles de la façon suivante :

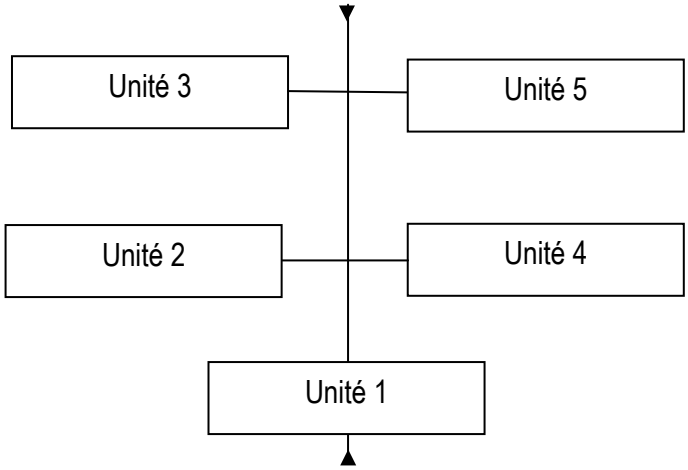
Modèle séquentiel	Modèle itératif
Les compétences sont décrites de façon à constituer une progression dans l'apprentissage	Les compétences sont terminales, elles sont relatives aux unités, elles ne comprennent pas d'ordre particulier.
Les compétences font l'objet d'un apprentissage au cours d'un module circonscrit dans le temps.	Les compétences font l'objet de multiples apprentissages tout au long du cursus de formation.
Les compétences sont évaluées au terme de chaque module.	Les compétences sont évaluées au terme de la formation.
La VAE s'inscrit facilement dans ce modèle.	La mise en oeuvre de la VAE est problématique d'un point de vue logistique.

Le 3ème modèle, dit mixte :

Les concepteurs de la certification d'AST ont souhaité imaginé un modèle de progression pédagogique qui pourrait tenter de concilier les avantages des deux modèles précédents.

Il a été procédé à un examen des unités certificatives de l'AST avec le questionnement suivant : Quelles seraient les unités qui pourraient être acquises préalablement aux autres de telle sorte que ces unités pourraient servir pour la définition d'unités de formation successives, tout en préservant la possibilité pour les formateurs de revenir sur toutes les compétences tout au long de la formation ?

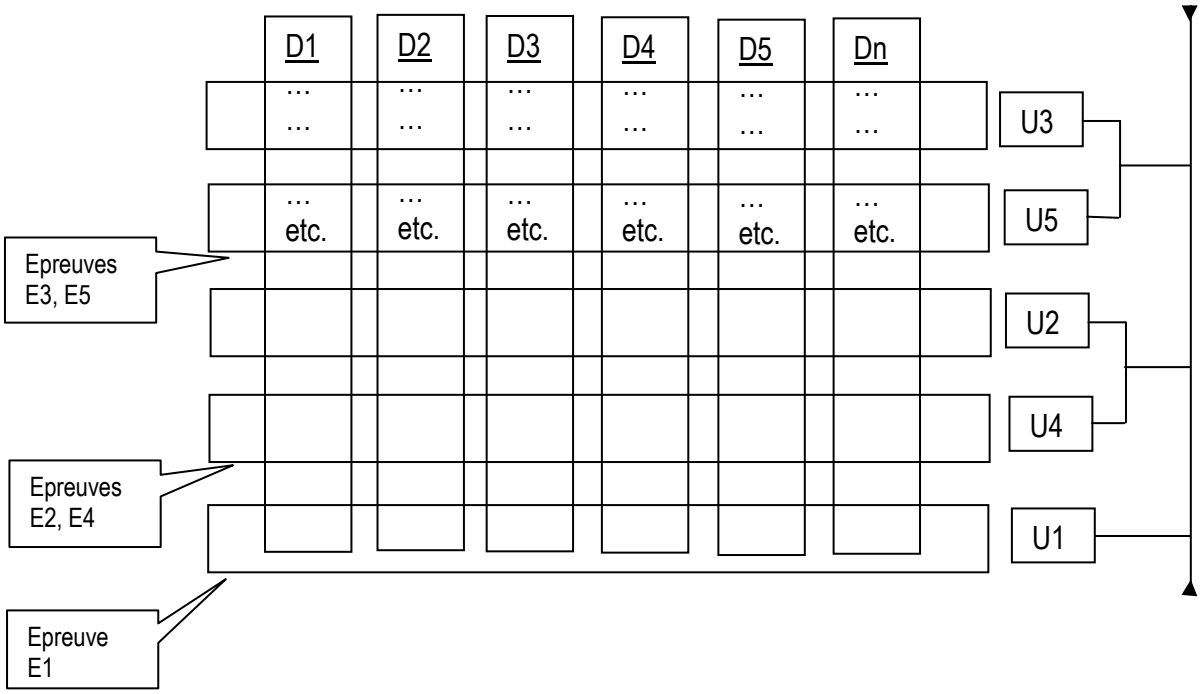
La réflexion conduite a débouché sur l'organisation suivante des unités de la certification d'AST :



Le schéma se lit de la façon suivante :

- Les séquences de formation visant les unités 3 et 5 se réalisent en parallèle car leur contenu sont intrinsèquement liés (unité 3 : Réalisation des soins et surveillance, Unité 5 : manutention, ergonomie et sécurité)
- Les séquences de formation visant les unités 2 et 4 se réalisent en parallèle et consécutivement aux unités 3 et 5 (unité 2 : organisation et préparation du travail, Unité 4 : Hygiène et entretien du poste).
- Les séquences de formation visant l'unité 1 (accueil et communication) sont réalisées en dernier, elles permettront de réinvestir toutes les compétences acquises préalablement.

Cependant, tout au long de la formation, les formateurs devront re-solliciter les compétences qui sont acquises dans les unités précédentes pour conserver les avantages du modèle itératif.



Le modèle mixte impose que soient fixées les durées de chacune des unités de formation qui débouchent sur les compétences des unités certificatives. La répartition de la totalité de la durée de formation (480 heures) a été faite en tenant compte de l'importance relative accordée à chaque unité.

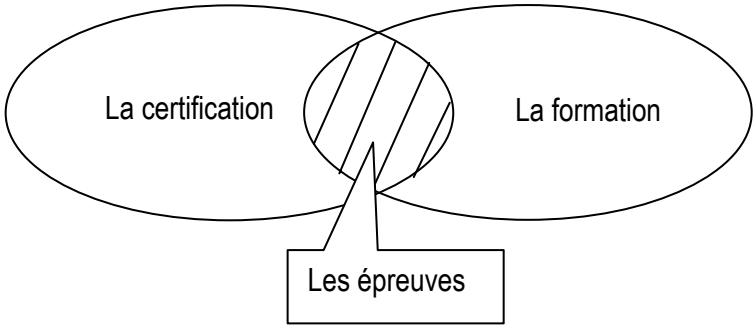
La répartition horaire est donc la suivante :

U1	Unité de formation 1	100 heures
U2	Unité de formation 2	50 heures
U3	UNITE DE	140 heures
U4	Unité de formation 4	120 heures
U5	Unité de formation 5	70 heures

La construction des épreuves d'évaluation certificative :

Il y a deux principes fondamentaux qui sont à l'œuvre au sein du couple certification/formation des AST : d'une part, la dissociation de la certification et de la formation, d'autre part la nécessaire recontextualisation de la compétence.

Les épreuves permettant la certification font partie par nature de la certification elle-même, mais elle font partie aussi du champ de la formation puisque les épreuves permettront d'évaluer puis de valider des compétences recontextualisées.



Les épreuves sont à l'intersection de ces deux domaines. Les épreuves doivent donc avoir une double caractéristique :

- Permettre l'évaluation certificative de compétences non pas génériques mais relatives à un contexte professionnel particulier (des techniques thermales particulières, des patients particuliers, une organisation du travail particulière, etc.)
- Répondre au cahier des charges de la certification européenne de l'AST (référentiel de certification, descriptif des unités et de leurs épreuves).

Ce cahier des charges est constitué

- D'une part du référentiel de certification lui-même (la liste des compétences et les conditions dans lesquelles ces compétences peuvent être évaluées , cf les rubriques on demande, on donne, on exige du RC)
- D'autre part des descriptifs des épreuves qui sont faites dans chacune des unités certificatives (cf E1, E21, etc.).

La construction des épreuves doivent donc être faites par les équipes pédagogiques en respectant ces règles. Il sera ainsi possible de certifier des compétences de manière non identique mais avec un même cahier des charges quelque soit l'établissement ou le centre dans lequel se déroule la formation.

La démarche consiste à identifier

- Une situation professionnelle réelle ou reconstituée
- Suffisamment globale, complexe pour que l'individu ait à mobiliser des savoirs multiples.

Dans cette situation, l'individu sera amené à mettre en œuvre les compétences caractéristiques de l'unité.

Le jury aura la tâche de vérifier

- Si les résultats sont bien atteints ou les exigences satisfaites
- Si les savoirs qui constituent les « règles de l'art » ont bien été mobilisés.

7

Le suivi des stages en entreprises

La place de l'alternance est importante dans le cursus de formation. En effet, l'apprentissage du métier ne peut se réaliser uniquement en centre de formation. La formation **formelle** est certes très importante pour la construction des compétences, mais la formation en situation **non formelle** est elle aussi nécessaire. L'expérience professionnelle pour être formatrice exige non seulement une pratique mais surtout, une **réflexion sur la pratique**, une décentration du sujet quant à sa manière de faire. C'est le rôle du document intitulé « fiche de suivi en entreprise ».

SUIVI DE STAGIAIRE EN ENTREPRISE
AGENT DE SOINS THERMAUX

Nom du stagiaire :

Entreprise :

Nom du tuteur :

Période du : au :

COMPETENCE EVALUEE	Indicateurs	Acquis	En cours	Non acquis	Non évalué	Observations
C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.	Le vocabulaire professionnel est connu					
	Les informations essentielles (la pathologie, la localisation, les produits thérapeutiques) sont repérées.					
C2 Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client	Les contre-indications relatives au(x) soin(s) réalisé(s) sont connues					
	Les effets indésirables relatifs au(x) soin(s) réalisé(s) sont connus					
C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les	Les effets de chaque soin réalisé et leur incidence sur leur enchaînement sont connus					

exigences	Le planning est vérifié, les anomalies sont détectées					
C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.	Le document est correctement et lisiblement rempli, les informations essentielles sont reportées					
	La procédure de traçabilité est connue et appliquée					
C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures	Le soin est décrit sans erreur, la chronologie des étapes est respectée					
	Les consignes données sont adaptées au profil du client					
C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux	Les principaux appareils et matériels sont nommés					
	Le fonctionnement et les paramètres des appareils sont connus					
	L'enchaînement des opérations de mise en route est connu et correct					
C7. Préparer les différents produits thérapeutiques	Les techniques de préparation des produits thérapeutiques sont connues					
	Les paramètres d'utilisation des produits thérapeutiques sont connus (température, consistance, composition des mélanges…)					
C8. Organiser efficacement son temps de travail	La durée des soins est connue					
	La qualité du service client est assurée (respect planning et temps d'attente)					

C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité	Les gestes, équipements et précautions sont adaptés en fonction de la situation					
	Les règles de gestes et postures sont respectées					
C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises	Les réglages des appareils sont adaptés à la situation					
	Les effets indésirables sont connus					
	Les réajustements de réglages sont effectués en fonction des réactions du client					
C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques en suivant les modes opératoires	L'enchaînement de la réalisation du soin est respecté					
	Les prescriptions de la fiche sont correctement interprétées					
	Le soin est correctement réalisé (température, localisation, la technique de réalisation du soin)					
C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient	Les points de vigilance sont connus (client, appareils et air ambiant)					
	Les paramètres de vigilance client sont connus (couleur peau, yeux, respiration)					
	Les risques d'incident sont identifiés					
C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté	Les limites de l'intervention sont définies					
	Les personnes habilitées çà intervenir sont nommées					
	L'enchaînement des décisions et des actes est cohérent					
C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins	Les effets et les risques des produits sont connus					
	Les dosages sont corrects					

	Les procédures d'hygiène sont appliquées					
C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client	La tenue est adaptée et propre					
	Les équipements de protection individuelle sont utilisés					
	Les consignes d'hygiène du soignant sont respectées					
	Les consignes d'hygiène sont données au client					
C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils	Les paramètres nécessaires au bon déroulement du soin sont vérifiés régulièrement					
	Le dysfonctionnement est détecté et les informations sont transmises à la personne compétente					
C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients	La sécurité et le confort du client sont assurés					
	Les principes d'ergonomie et de manutention sont appliqués					
	La participation du client est sollicitée en fonction de ses capacités					
C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes	La situation problème est repérée et analysée					
	La réponse apportée est adaptée à la situation dans les limites du champ d'intervention					
C20. Accueillir le patient/client	Le client est accueilli correctement					
	Le planning est vérifié à chaque client					
C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client	La confidentialité des informations détenues est respectée					
	La relation est maintenue tout au long du séjour					
	Le comportement est empathique et bien-traitant					

8

Grilles d'évaluation par épreuve

Pour chaque épreuve, l'évaluateur dispose d'une grille d'évaluation de façon à objectiver le plus possible l'évaluation et à donner au jury de certification les moyens de vérifier la confronter les exigences de l'évaluateur avec le référentiel de certification .

Ces grilles permettent, épreuve par épreuve, d'évaluer de manière relativement rigoureuse les compétences, il ne s'agit pas d'éviter la subjectivité de l'évaluation comme cela a été expliqué plus haut, mais il est fait la chasse à l'arbitraire.

Ces grilles sont critériées, c'est à dire qu'elles font appel pour le jugement à des critères. Ces critères sont eux-mêmes déclinés en indicateurs. Critères et indicateurs sont définis :

- D'une part par le référentiel de certification
- Et d'autre part par les caractéristiques de la situation professionnelle dans laquelle est mis le candidat (la contextualisation des compétences).

L'ensemble des grilles utilisées dans le cadre de la formation des ASTRF en France sont présentées ci-après. Chaque équipe pédagogique doit donc adapter ces grilles en fonction des situations professionnelles locales.

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U1 - Accueil et communication

Fiche d'évaluation en entreprise

Epreuve E 11	Date :

COMPETENCE C 20 …/6	Accueillir le patient/client

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Communication avec le patient/client de manière verbale et non verbale	Utiliser les moyens de communication verbale et non verbale adaptés à la situation. Respecter les règles de politesse	4	3	2	0
Vérification du planning	Consulter et pointer systématiquement le planning à chaque client.	2	1,5	1	

COMPETENCE C 5 …/7	Expliciter de manière adaptée et rassurante les procédures

		Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Description du soin	Le soin est décrit sans erreur, la chronologie des étapes est respectée. La façon d'expliquer est adaptée à la situation.	2	1,5	1	0
Explication des effets thérapeutiques directs et/ou indirects vises par le soin, et les effets secondaires.	Un vocabulaire, adapté au client est utilisé. Les effets sont présentés de façon juste et adaptée	2	1,5	1	0
Explication à un client des consignes du soin et de la sécurité	Les consignes données sont adaptées au profil du client	3	2	1,5	0

COMPETENCE C 21 …/7	Etablir une communication et une relation adaptée au client

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Faire exprimer les besoins et les attentes de la personne et proposer des modalités de réalisation du soin adaptées	Adopter un comportement empathique et respecter la confidentialité des informations détenues. Etre à l'écoute de la personne et prendre en compte les signes non verbaux de communication sans porter de jugement.	3	2	1,5	0

S'exprimer et échanger en adaptant son niveau de langage, dans le respect de la personne et avec discrétion	Maintenir une relation tout au long du soin et du séjour	2	1,5	1	0
Expliquer le soin à effectuer	Expliquer de manière pédagogique le soin	1	1	0,5	0
Faire participer le patient/client pour améliorer son comportement vis-à-vis de sa santé et sa qualité de vie	Adopter une démarche éducative ou une assistance pour lui permettre de maintenir, de restaurer ou de promouvoir sa santé et de tendre vers la meilleure qualité de vie possible	1	1	0,5	0

(*) La tâche est-elle correctement exécutée, selon les exigences et les critères d'évaluation établis ? (cocher la case correspondante)

Observations : .....….....	
.....	
Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature	20

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U1 - Accueil et communication

Fiche d'évaluation en entreprise

Epreuve E 12	Date :

COMPETENCE C 22	Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une equipe et avec sa hiérarchie

Critères	Indicateurs	Oui (*)	Non (*)	Moyens utilisés
Sélection des informations	- Les informations nécessaires à la compréhension de la situation sont sélectionnées - Les informations nécessaires à la coordination de l'équipe sont sélectionnées - La discrétion professionnelle est respectée	1 à 4 pts	0 pts	- Planning de l'équipe - Planning de soins du patient/client - Liste des patients par poste de soins - Divers documents de communication interne -
Transmission des informations	- La traçabilité est assurée - Les informations transmises sont fiables, précises et pertinentes - Les informations sont transmises aux personnes concernées pour assurer une bonne coordination de l'équipe - Les informations sont transmises aux personnes concernées pour assurer une bonne qualité (respect de la dignité et du confort) et continuité des soins - La discrétion professionnelle est respectée	1 à 6 pts	0 pts	

(*) La tâche est-elle correctement exécutée, selon les exigences et les critères d'évaluation établis ? (cocher la case correspondante)

Observations : .....

.....

Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature

10

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U2 - Organisation et préparation du travail

Fiche d'évaluation en entreprise

Epreuve E 21

Date :

COMPETENCE C 3 .../4	Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Ordonner chronologiquement un ensemble de soins et justifier le choix opéré	Les effets de chaque soin et leur incidence sur leur enchaînement sont connus	2	1	0,5	0
Vérifier la cohérence du planning de soins du client pour en détecter les anomalies	Le planning est vérifié, les anomalies sont détectées	2	1	0,5	0

COMPETENCE C 6 .../8	Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Nommer les appareils et les matériels nécessaires à utiliser en fonction d'une indication thérapeutique	Les principaux appareils et matériels sont nommés	2	1,5	0	0
Expliquer les opérations préalables à la mise en route d'un appareil et les règles de sécurité client qui en découlent	Le fonctionnement et les paramètres des appareils sont connus	3,5	3	2	0
Procéder au réglage des paramètres de fonctionnement d'un appareil	L'enchaînement des opérations de mise en route est connu et correct	3,5	3	2	0

COMPETENCE C 7 .../4	Préparer les différents produits thérapeutiques

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Décrire chronologiquement les étapes de préparation d'un produit thérapeutique	Connaître les techniques de préparation des produits thérapeutiques.	2	1,5	1	0
Décrire les paramètres d'utilisation	Avoir une bonne connaissance des	2	1,5	1	0

des produits thérapeutiques le plus souvent utilisés (température, consistance, composition…)	paramètres d'utilisation des produits thérapeutiques.				

COMPETENCE C 8 …/4	Organiser efficacement son temps de travail

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Donner la durée des soins (base institutionnelle ou remboursement S.S)	Les durées sont connues	2	1,5	1	0
Expliquer les enjeux de la qualité service client (en terme de respect planning et temps d'attente)	La situation professionnelle est gérée en fonction des enjeux de la qualité	2	1,5	1	0

Observations : .....….....

.....……

Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature

20

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U3 - Réalisation des soins

Epreuve E31	Date :

COMPETENCE C1 .../2	Interpréter sans erreur la prescription médicale.

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Lire et expliquer les informations contenues dans la fiche de prescription	Le vocabulaire professionnel est connu	1	0,75	0,5	0
Lire et expliquer les informations contenues dans le planning de soins	Les informations essentielles (la pathologie, la localisation, les produits thérapeutiques) sont repérées.	1	0,75	0,5	0

COMPETENCE C2 .../3	Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client

		Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Identifier et lister les contre-indications de la procédure désignée.	Les contre-indications les plus importantes sont connues.	1,5	1	0,75	0
Citer les effets indésirables de la procédure	Les effets indésirables principaux de la procédure sont connus.	1,5	1	0,75	0

COMPETENCE C4 .../1	Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Expliquer l'importance de la traçabilité des soins et renseigner un des ces documents.	Les enjeux de la traçabilité sont compris La procédure de traçabilité est connue et appliquée Le document est correctement et lisiblement rempli, les informations essentielles sont reportées	1	0,75	0,5	0

COMPETENCE C10 .../2	Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
A partir d'une situation, - expliquer les réglages à effectuer sur l'appareil - expliquer les effets indésirables en cas de variation des paramètres - expliquer les réajustements de réglage possibles en fonction d'une réaction client - utiliser un appareil	Choix pertinent des réglages Connaissance des effets indésirables Utilisation conforme de l'équipement	2	1,5	1	0

COMPETENCE C11 .../ 4	Utiliser les différents produits thérapeutiques suivant les modes opératoires

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Réaliser un soin avec le produit thérapeutique choisi par rapport à une prescription type ou d'une pathologie choisie.	Interpréter correctement les prescriptions de la fiche Réaliser correctement le soin (température, localisation, la technique de réalisation du soin)	4	3	2	0

COMPETENCE C12 .../ 3	Détecter les risques d'incident en surveillant le patient.

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Lister les points de vigilance (client, appareils, air ambiant)	Vigilance totale	1	0,75	0,5	0
Détailler les paramètres de vigilance client (couleur peau, yeux, respiration)	Diagnostic correct des risques d'incident	1	0,75	0,5	0
Identifier les causes possibles des incidents par observation et questionnement adapté du client	La relation de causes à effet est pertinente	1	0,75	0,5	0

COMPETENCE C13 .../ 3	Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté.

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Décrire les gestes réflexes en cas d'incident client	Connaître les règles de base du comportement de l'AST	1	0,75	0,5	0
Choisir l'intervention à mettre en œuvre en fonction d'un incident autre que client	Enchaînement cohérent des décisions et des actes	1	0,75	0,5	0
Définir les limites de l'intervention possible de l'AST et connaître les personnes habilitées à intervenir	Connaître les limites de son intervention Connaître l'organigramme	1	0,75	0,5	0

COMPETENCE C18 .../ 2	Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Repérer et identifier une situation anormale, analyser la gravité de la situation et adapter son comportement à la situation	Rester calme Intervenir rapidement et efficacement	1	0,75	0,5	0
Identifier les limites de son champ d'intervention dans des situations de conflits en prenant du recul par rapport à la personne et à sa situation	Demander de l'aide, alerter à bon escient	1	0,75	0,5	0

COMPETENCE C19	Assurer les premiers secours

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Existence de l'attestation des premiers secours	Attestation indispensable à la validation de l'épreuve	néant	néant	néant	néant

(*) La tâche est-elle correctement exécutée, selon les exigences et les critères d'évaluation établis ? (cocher la case correspondante)

Observations : .....

.....

Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature

20

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U4 - Hygiène et entretien du poste

Epreuve E41	Date :

COMPETENCE C14 .../10	Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Choisir le produit adapté au poste de soins : matériels et appareillages médicaux, surfaces	Savoir interpréter les étiquettes des produits	2	1,5	1	0
Justifier le choix des produits (classification)	Connaître les effets des produits	2	1,5	1	0
Doser les produits	Connaître les risques des produits	2	1,5	1	0
Réagir face à une manipulation inadaptée du produit	Pas de confusion dans les familles des produits	2	1,5	1	0
Appliquer les procédures	Respecter les dosages Veiller à la non contamination des produits	2	1,5	1	0

COMPETENCE C15 .../10	Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client

		Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Choisir une tenue adaptée à chaque poste de soin	Respecter une tenue propre et adaptée Respecter l'utilisation de tous les équipements de protection individuelle	5	4	2,5	0
Comprendre les vecteurs de transmission des maladies nosocomiales	Avoir une hygiène des mains et corporelle correcte Adopter une attitude pour éviter la contamination microbienne	5	4	2,5	0

Observations : .....

.....

Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature

20

Nom et prénom du candidat :	Diplôme postulé : AST

Centre de Formation : GRETA SAVOIE 88 avenue de Bassens 73 000 BASSENS	Entreprise :

Unité CERTIFICATIVE U 5 - Manutention, ergonomie et sécurité

Epreuve E51	Date :

COMPETENCE C9 .../5	Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité.

		Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Expliquer les règles, gestes et postures ; les gestes à faire, à ne pas faire et les risques encourus par le client et l'AST dans une situation problématique.	Choix pertinent des gestes, équipement et précautions en fonction de la situation	5	4	2,5	0

COMPETENCE C17 .../15	Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients

CRITERES	INDICATEURS	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant
Identifier et appliquer les principes d'ergonomie et de manutention lors des mobilisations, des aides à la marche et des déplacements des patients/clients	Installer correctement et confortablement les personnes	3	2	1,5	0
Identifier et appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques (chutes…..), notamment ceux liés aux pathologies et à l'utilisation des appareillages médicaux	Adopter les comportements de sécurité et de prévention des chutes Respecter toutes les instructions et règles d'utilisation des appareils et outils thérapeutiques	3	2	1,5	0
Installer la personne en tenant compte de sa pathologie, de son handicap, de sa douleur et de ses capacités en obtenant la participation du patient en fonction de ses capacités	Adopter un comportement d'aide approprié pour mettre le patient en situation de moindre dépendance	3	2	1,5	0
Mettre en œuvre des exercices physiques destinés à renforcer sa musculature et à éviter sa fatigue	Maintenir sa forme physique	3	2	1,5	0

musculaire pour prévenir l'apparition de maladies professionnelles					
Utiliser un équipement de manutention	Utilisation conforme de l'équipement	3	2	1,5	0

Observations : .....….....
.....……
Le formateur chargé de l'évaluation Nom, signature

20

9

L’enquête d’auto-évaluation des acquis

Nommez, s.v.p. des découvertes que vous avez retirées

1.
2.
3.

Evaluez le séminaire concernant les domaines suivants, s.v.p.

	très bien	bon	correct	faible
Importance du sujet				
Formateur/Formatrice xxx				
Méthodes pédagogiques				
Discussions				
L’utilité des résultats présentés :				
La méthodologie de l'APC				
Les fondements du CEC				
Les modalités de VAE				
L'exploitation du référentiel d’activités professionnelles				
L'exploitation du référentiel de certification et des savoirs.				

Remarques - Propositions (Utilisez le verso, s.v.p.)

10

Références bibliographiques

Bibliographie relative à l'analyse des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux

Bibliographie française

Rapport sur le thermalisme français présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales (Rapport n°2000119, Octobre 2000)
http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf

Aspects économiques du thermalisme français, Synthèse de l'enquête réalisé par le CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux), Thermalies, 05/02/2004
http://www.france-thermale.org/documents/dossierEco2004.PDF

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu économique, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu médical, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps

Impact des politiques territoriales sur le secteur thermal en France, Salon des Thermalies, 03/03/2005
Etude réalisée pour l'Association Nationale des Maires des Communes Thermales avec le concours financier de la Fédération Thermale et Clinique Française et du CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux), Détente Consultants, François Victor.
http://www.federationthermale.org/download/presentation_detente_thermalies.pdf

France Thermale, données économiques, France-Thermale
http://www.france-thermale.org/chiffre.php3?txt=data

Themalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).
http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf

Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc Edité par le Conseil National des Exploitants thermaux. Février 08.

Rapport d'avril 08 de la Haute Autorité de Santé (HAS), http://www.has-sante.fr°

Bibliographie Roumanie

Académie de Roumanie — Dictionnaire Explicatif de la Langue Roumaine, 2ème édition, Editions Univers enciclopedic, Bucarest, 1998.

Adaptation de l'offre du tourisme balnéaire de Roumanie aux demandes du marché internationale, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1993.

Annuaires statistiques de Roumanie, 1990 — 2005.

Classification des Occupations de Roumanie (COR), Ministère du Travail, de la Famille et de l'Egalité des Chances, 2007.

Etudes pour la modernisation, le développement durable du tourisme et la diversification de l'offre du tourisme en Roumanie, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1995.

Facteurs naturels de cure dans les stations balnéaires et touristiques, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1997.

La fréquence dans les structures d'accueil touristique a fonction d'hébergement en 2004, Institut National de Statistique, Bucarest, mars 2005.

Master Plan pour le Développement du Tourisme National 2007 — 2026, Organisation Mondiale du Tourisme.

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase I, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase II, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase III, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

Bibliographie bulgare

Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.З., Н. и Т., 2002 (Vladeva, Indicateur de eaux minerals bulgares, 2002)

Димитров, П., Прогнозиране на икономическите процеси в туризма, Изд. „Авангард-Прима", София, 2008 г.; (Dimitrov, P., Pronostic des processus economiques dans le tourisme, 2008)

Държавната агенция по туризма, 2007 г., (Agence Nationale de Tourisme, 2007) http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3;

Караколев, Д., Основи на балеолечението, С., М. И Ф., 1984, (Karakolev, Bases de la balneotherapie, 1984)

Костадинов, Д. И кол., Български курорти, С., М.и Ф., 1978, (Kostadinov, Stations bulgares, 1978)

Кръстева, Д., В.Едрева, Балнеолечение, водолечение, калолечение, С.ы Ирвай, 2000, (Krasteva, Edreva, Balneotherapie, hydrotherapie, therapie par boue, 2000)

Проучвания на фирма „Ноема”, http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13; (Analyses de la firme NOEMA))

Bibliographie relative à l’ingénierie de formation

Guy Le Boterf, De la compétence à la navigation professionnelle, Paris, Editions d’organisation, 1997

Guy Le Boterf, L’ingénierie des compétences, Paris, Editions d’organisation, 1998

Revue de l’Education permanente, N°135/1998-2

Revue BREF du CEREQ (centre d’études et de recherches sur les emplois et qualifications), Champ professionnel, emploi-type et compétences, N° 254, juillet 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d’études et de recherches sur les emplois et qualifications), Des emplois plus qualifiés, des générations plus qualifiées, vers une modification des normes de qualification. N°252. Mai 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d’études et de recherches sur les emplois et qualifications), La construction de l’Europe de la compétence. Réflexions à partir de l’expérience française. N°244. Septembre 2007.

Bibliographie relative au CEC et aux ECVET

Document de présentation du Cadre européen des certifications pour l’éducation et la formation tout au long de la vie (CEC Déclaration du parlement européen et du conseil en date du 23 avril 2008

Vers un cadre européen des certifications professionnelles pour la formation tout au long de la vie Bruxelles, 8/7/2005

Dossier « approches européennes des systèmes (de transfert) d’unités capitalisables pour la FEP. CEDEFOP. Isabelle le Mouillour. Luxembourg. Office des publications officielles des Communautés européennes. 2006.

Net.doc. N°27 (revue du CEREQ). Crédits d’apprentissage européens pour la formation et l’enseignement professionnel (ECVET). Annie Bouder. Jean Louis Kirsh. Août 2007.

Bibliographie relative à l’ingénierie de diplômes

Projet Léonardo « Professionnalisation durable » dont l’objectif est d’élaborer une méthode de construction commune de diplôme professionnels et de l’appliquer concrètement à deux diplômes, le BTS de responsable d’hébergement et le diplôme de Technicien logistique en approvisionnement et distribution.

11

Glossaire

Activité :
Ensemble cohérent des tâches qu'un professionnel est amener à exercer et visant un même objectif. La maille utilisée dans le RAP pour déterminer les activités est telle que pour un emploi, le nombre d'activités soit de l'ordre d'une demi-douzaine.

Acquis de la formation :
Ce sont les objectifs qu'a fixé le formateur en début de formation et qui ont été vérifiés au terme de la formation.

Acquis d'apprentissage :
Acquis d'apprentissage, l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage sont définis au niveau européen en termes de « knowledge », « skill » et « competence ».

Agent de soin thermal :
Définition retenue dans le cadre du projet :
«L'Agent de Soin Thermal est la personne qui participe à la prise en charge médicale et qui exécute des prestations, activités, services, actes auprès des patients / clients, conformément aux prescriptions / procédures demandées / formulées par le personnel médical ou les modes opératoires dans des établissements type station thermale, établissements de cure balnéaires, de cures de thalassothérapie, hôpitaux, centres spa, hôtels spa ».

Apprentissage formel

Apprentissage dispensé dans un contexte organisé et structuré (en établissement d'enseignement/ de formation ou sur le lieu de travail), et explicitement désigné comme apprentissage (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources). L'apprentissage formel est intentionnel de la part de l'apprenant; il débouche généralement sur la certification.

Apprentissage informel

Apprentissage découlant des activités de la vie quotidienne liées au travail, à la famille ou aux loisirs. Il n'est ni organisé ni structuré (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources). L'apprentissage informel possède la plupart du temps un caractère non intentionnel de la part de l'apprenant. Il ne débouche habituellement pas sur la certification.

Apprentissage non formel

Apprentissage intégré dans des activités planifiées non explicitement désignées comme activités d'apprentissage (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources), mais contenant une part importante d'apprentissage. L'apprentissage non formel est intentionnel de la part de l'apprenant et ne débouche habituellement pas sur la certification.

Balnéothérapie
Ensemble des traitements thermaux et soins effectués par des bains, quelque soit la nature de l'eau du bains.

Certification
Résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une institution compétente établit qu'une personne possède les acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée. La certification désigne à la fois le processus d' « évaluation et de validation » et en même temps son produit final, un « certificat ».

Client :
Dans les différents établissements thermaux, pour désigner la personnes bénéficiaires des soins, il est utilisé plusieurs termes, patient/client, usager, bénéficiaire, malade, client. Dans les établissements de type SPA, l'appellation quasi unanime est « client ». Compte tenu de la nécessité dans laquelle se trouvent l'ensemble des établissements thermaux de trouver de nouvelles sources de financement, le terme « client » a été retenu même pour les personnes bénéficiant de remboursement par la sécurité sociale, pour souligner cette tendance et justifier l'évolution des compétences des AST.

Compétence :
Capacité d'un individu à mobiliser à bon escient, des ressources incorporées (savoirs conceptuels ou pratiques acquis par l'expérience ou la formation, attitude, énergie physique et psychique) et des ressources d'environnement (base de données documentaire, matériels, pairs experts) pour atteindre un résultat ad hoc.

Crénothérapie
Vient du grec kréné, signifiant source. La crénothérapie est le traitement médicale par les eaux de source. Synonyme de Thermalisme.

Effets de la formation :
Ce sont les acquis de la formation qui ont été réinvestis en nouvelles manière de faire, en compétences nouvelles dans le cadre de l'exercice des activités professionnelles.

Emploi :
Un emploi est un ensemble d'activités et de tâches professionnelles concourant à un même objectif professionnel. Cet ensemble est confié à une seule personne. Un même emploi peut prendre des configurations différentes selon les organisations professionnelles qui les ont créées ou les régions dans lequel il se situe.

Emploi-type :
Les emplois similaires peuvent être regroupés dans une même famille d'emplois, on nommera cette famille « l'emploi-type ». Les emplois types sont donc indifférents des organisations et des régions. Les emplois référencés sur le marché du travail au sein de répertoires d'emplois, sont des emplois-types.

Evaluation certificative
L'évaluation certificative constitue la première étape de la certification, elle précède l'étape de la validation par l'autorité compétente. Cette évaluation est généralement conduite par l'équipe pédagogique. Elle s'appuie sur sur une norme d'évaluation validée par l'autorité compétence. La norme de la certification de l'AST est constituée par

- Le référentiel de certification (ensemble de critères d'exigence)
- Le descriptif des unités certificatives (ensemble d'épreuves).
- L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, la certification des compétences par une autorité.

Evaluation formative
L'évaluation formative est l'évaluation que conduit le formateur dans le but d'aider l'apprenant à mesurer ses acquis, à identifier ses points de progrès. L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, l'aide.

Fiche technique ou notice technique :
Document constructeur relatif au fonctionnement d'un appareil ou instrument.

Ingénierie de formation :
Ensemble des méthodes des ingénieurs appliquées à la formation. La cible de l'analyse est une organisation, un service. L'ingénierie de formation est donc un ensemble de méthodes, outils, démarches qui visent à

- Analyser la problématique ressources humaines d'une organisation de travail
- A traduire cette problématique en besoins de formation
- A définir les conditions dans lesquelles cette formation est susceptible de répondre aux besoins
- A évaluer si l'action a produit ses effets sur la problématique
- A éventuellement apporter des correctifs

Métier :
Le métier est l'ensemble de toutes les activités concourant à un but commun et regroupées selon les caractéristiques techniques communes qu'elles présentent.

Tout métier comporte une somme de connaissances, savoir-faire spécifiques et savoir-être professionnels qui se maîtrisent progressivement, par niveau, en allant du plus élémentaire au plus complexe. On peut être, dans un métier donné, débutant, professionnel, confirmé, expert.

Selon G.Le Boterf (en 2000) le métier se définit traditionnellement par 4 grandes caractéristiques :

- un corpus de savoirs et de savoir-faire essentiellement technique
- un ensemble de règles morales spécifiques à la communauté d'appartenance (exemple des comptables qui obéissent aux principes comptables)
- une identité permettant de se définir socialement ("je suis secrétaire", "je suis ingénieur"...)
- une perspective d'approfondir ses savoirs et ses savoir-faire par l'expérience accumulée (learning by doing).

Cependant la notion de métier a évolué avec le contexte socio-économique vers une certaine professionnalisation des métiers, avec le développement de la tertiairisation de l'économie, de la généralisation de l'outil informatique, la notion de métier se dilue au profit de celle de profession, d'emploi-type. Aux référentiels métiers succèdent des référentiels d'activités professionnelles qui reflètent mieux la variabilité des postes de travail.

Mode opératoire :
Ensemble des opérations à accomplir dans un ordre déterminé pour réaliser une tâche. Les modes opératoires sont propres à chaque établissement, c'est ce qui fonde sa singularité. Dans le langage courant, mode opératoire et procédure sont souvent synonymes. Dans le RAP, le mode opératoire désigne l'ensemble des opérations à accomplir par un AST dans la réalisation des soins ou dans le réglage des appareils.

Passerelle
Une passerelle est le moyen utilisé pour établir des correspondances entre deux certifications distinctes mais voisines et de même niveau (CEC). Dans le cadre du projet THERM, il a été défini deux types de passerelles :

- La passerelle équivalence d'unités certificatives (une UC de la certification 1 est équivalente à un UC de la certification 2.
- La passerelle allègement de parcours de formation (la possession de la certification 1 permet de réduire la durée de formation pour l'accès à la certification 2).

Prescription (fiche de) :
Document établi par le médecin et définissant la nature des soins, leur localisation et leur paramétrage.

Procédure :
Une procédure est un enchaînement type d'opérations et de gestes à réaliser pour effectuer un soin « dans les règles de l'art ». Les procédures sont formalisées. Voir « mode opératoire ».

Produits thérapeutiques :
Les soins pratiqués dans les établissements aux font tous appel à des ressources naturelles, c'est le fondement même du thermalisme. Ces ressources peuvent être : des eaux minérales, des boues, du limon, des solutions salées, des algues, etc. Dans le RAP, ces ressources sont appelées de manière générique, « les produits thérapeutiques ».

Programme de formation
Un programme est un ensemble de notions que l'enseignant ou le formateur doit dispenser. A partir du programme, un enseignant construit une progression pédagogique en fonction des caractéristiques des apprenants et du temps disponible pour les apprentissages. Le devoir d'un enseignant est de couvrir tout le programme autant que faire se peut.

Référentiel
Un référentiel est un document qui contient des références, soit des données auxquelles doit faire référence un individu dans son activité. Par exemple : un formateur pour construire une séquence de formation doit faire référence au RAP pour donner du sens à l'apprentissage.

La notion de référentiel s'oppose à la notion de programme. Le programme est issu de l'approche pédagogique par contenu (approche traditionnelle de la formation), le référentiel est issu de l'approche par compétence.

Ressources :
Ensemble de moyens matériels et immatériels mobilisés par un professionnel dans la mise en œuvre de ses compétences. Les ressources sont de 2 types, incorporées (les savoirs, l'expérience, etc.) ou d'environnement (les modes opératoires, les équipements, les collègues, etc.). Dans le contexte de profondes mutations du système de production, le professionnel compétent ne plus maîtriser, incorporer toutes les ressources nécessaires tant ces dernières sont nombreuses, complexes et surtout fluctuantes. La compétence d'un professionnel se mesure de plus en plus dans sa capacité à mobiliser des ressources externes (d'environnement).

Savoirs :
Un savoir est une connaissance « objectivée », ce sont des données, des concepts, des procédures, des méthodes qui existent « hors du sujet connaissant » et qui sont généralement codifiées dans des ouvrages.

Dans le RAP, il est fait la distinction entre 4 types de savoirs :
- Les savoirs conceptuels ou théoriques
- Les savoirs procéduraux ou méthodologiques
- Les savoirs pratiques
- Les savoirs relationnels

SPA
Au XXème siècle, l'acronyme SPA est devenu un nom commun désignant
- Les centres de remise en forme, souvent urbains et haut de gamme, où les soins cosmétiques sont à la carte. Ces soins n'ont aucun caractère médical ou paramédical contrairement à ceux que l'on retrouve en thalassothérapie et en cures thermales.
- Les bains à remous, plus connu sous le nom de jacuzzi, du nom de l'inventeur la première baignoire à remous en 1968.

Parmi les différentes hypothèses émises sur l'origine étymologique de Spa, on retiendra celle de « sources jaillissante » du latin *sparsa*. Au XIIème siècle, le terme franchit la manche pour devenir en langue anglaise « station thermale ». On

retient que la source découverte à Spa dans le Yorkshire a été appelée par le docteur Timothy Bright en 1596 « The english Spaw », d'où semble venir le terme générique Spa. On observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un acronyme romain signifiant « sana per acquam (soins par l'eau). Il s'agit très probablement d'une construction à posteriori d'un acronyme fictif.

Tâches :
Ensemble d'opérations réalisées par un professionnel lors de l'exercice d'une activité. La maille utilisée par la tâche est suffisamment large pour que le nombre de tâches soit de l'ordre d'une vingtaine pour un même emploi. Ce choix de cette valeur est justifié par le fait que dans la méthodologie suivie, les compétences vont être extraites des tâches et les compétences dans le contexte de changements que vit le monde du travail, ne doivent pas être trop étroites, trop centrées sur des savoir-faire mais au contraire large pour que la compétence soit centrée non sur le faire, mais sur l'agir, voire le réagir.

Thalassothérapie
La thalassothérapie est l'utilisation, sous surveillance médicale et dans un but préventif ou curatif, des bienfaits du milieu marin : l'eau de mer, les boues marines, les algues, les sables et autres substances extraites de la mer. La balnéothérapie qui utilise de l'eau douce ou banale est, quant à elle, classée en soins de beauté (NAF 93.0L). Les instituts de thalassothérapie sont soumis à la circulaire du 6 juin 1961, et l'activité des centres de rééducation et réadaptation fonctionnelle au décret du 9 mars 1956.

Thermalisme
Thermae signifie en grec, chaleur. C'est de là qu'est né le mot thermalisme. Le thermalisme ou «crénothérapie » regroupe l'ensemble des traitements exclusivement médicaux, internes ou externes, qui utilisent les eaux de source uniquement et leurs dérivés, vapeur, gaz et boue thermale.

Travail prescrit :
Le travail prescrit est celui qui figure dans les fiches de postes, dans les définitions de fonctions, dans les manuels de procédures, dans les consignes données par la hiérarchie au subordonnées. Le RAP formalise le travail prescrit. Le travail prescrit est par nature un peu différent du travail réel.

Validation des acquis de l'expérience
Le processus qui consiste à évaluer et à reconnaître toute une gamme de savoirs, savoir-faire et compétences acquis par l'individu au cours de sa vie et dans différents contextes par exemple au cours de l'éducation, du travail et des loisirs.

Wellness
Signifie « bien-être ». Les centres SPA dispensent des soins visant le bien-être.

ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :

UNIVERSITE SUD-OUEST « NEOFIT RILSKI », BLAGOEVGRAD (Promoteur)
Prof.assoc.dr.Géorgi Géorgiev
glgeorgiev@abv.bg; ++359 738 85952
Prof.assoc.dr. Préslav DIMITROV
preslav.dimitrov@mail.bg; ++359 888 796 605

UNION BULGARE DE BALNEOLOGIE ET SPA-TOURISME
Stéfan SHARLOPOV
office@bubspa.org
Dr. Tsvételina KANEVA
drkaneva@abv.bg: ++359 888 783 872

GIP FIPAG (Coordinateur)
Jean-Noël PACHOUD
jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr; ++33 622 973 069

GRETA SAVOIE
Jean PUGIN
jean.pugin@ac-grenoble.fr; ++33 681 689 619

THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS
Philippe PLAT
pplat@thermaix.com; ++33 479 353 850

FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES
Didier LELOSTEC
rhonalpthermal@yahoo.fr; ++33 479 357 692

SHARK 2001 EOOD
Vesséla HADJIEVA
vess_mh@yahoo.com; ++359 899 103 434

INSTITUT DE PRATIQUE SOCIALE (SAPI)
Prof.assoc.dr. Nelly PETROVA-DIMITROVA
sapi@sapibg.bg; ++359 2 852 4713

UNIVERSITE DE MEDICINE ET PHARMACIE "GR. T. POPA", IAŞI
Dr. Dan ZAHARIA
dan.zaharia@bioinginerie.ro; ++40 723 218 004
Mariana ROTARIU
rotariu29@yahoo.com; ++40 723 133 560

ASSOCIATION PARTENER – LE GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LE DEVELOPPEMENT LOCAL
Catalin ILASCU
catalin@asociatia-partener.ro; ++40 722 586 225

ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)
Georgéta Rodica PENCEA
rodica_pencea@yahoo.com; ++40 741 222 922

PRO INNOVATION (Evaluation)
Dr. Anne ROESGEN
anne.roesgen@proinnovation.de; ++49 172 696 9189