

ETAT DES LIEUX DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DE SOIN THERMAL EN BULGARIE



Sommaire

Sommaire	1
Introduction	2
L' Approche Par Compétences.....	4
3.1. Présentation de l'Approche Par Compétences	4
3.2. Liste des productions réalisées au cours du projet.....	5
Finalités de l'état des lieux.....	8
4.1. Exposé des motifs	8
4.2. Définition de l'emploi d'AST.....	8
Méthodologie employée	9
5.1. Présentation de la méthodologie employée pour la réalisation de l'état des lieux.....	9
5.2. Définition du champ d'investigation :	9
5.3. La composition du groupe de travail.....	10
5.4. Les entreprises – objets de la recherche	10
5.6.3. La recherche documentaire	12
5.6. Le calendrier de travail.....	13
Etat des besoins de professionnalisation des AST	14
6.1. Introduction.....	14
6.2. Données générales sur le thermalisme en Bulgarie - approvisionnement en ressources	14
6.3. Données économiques du thermalisme en Bulgarie.....	15
6.3.1. Principaux marchés.....	16
6.3.2. Les structures balnéaires en fonction d'appartenance	18
6.4. Caractéristiques de la population des AST.....	19
6.4.1. Métiers, correspondants à la fonction d'agent thermal en Bulgarie	19
6.4.2. Nom du métier unifié (proposé par les interviewés):	19
6.4.3. Définition.....	20
6.4.4. Activités.....	20
6.4.5. Autonomie.....	22
6.5. Les spécialistes qui exercent les fonctions de l'AST en Bulgarie	22
6.6. Formation du personnel	24
6.7. Les enjeux du secteur balnéaire en Bulgarie.....	26
6.8. Les politiques publiques	27
Conclusion	31
Bibliographie	32
Glossaire	33
Annexes	36

Introduction

Ce document a été rédigé dans le cadre du projet « Création d'une certification européenne pour les agents de soins thermaux - THERM-134098_LL_P_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 de soins 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 (vieillesse 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.

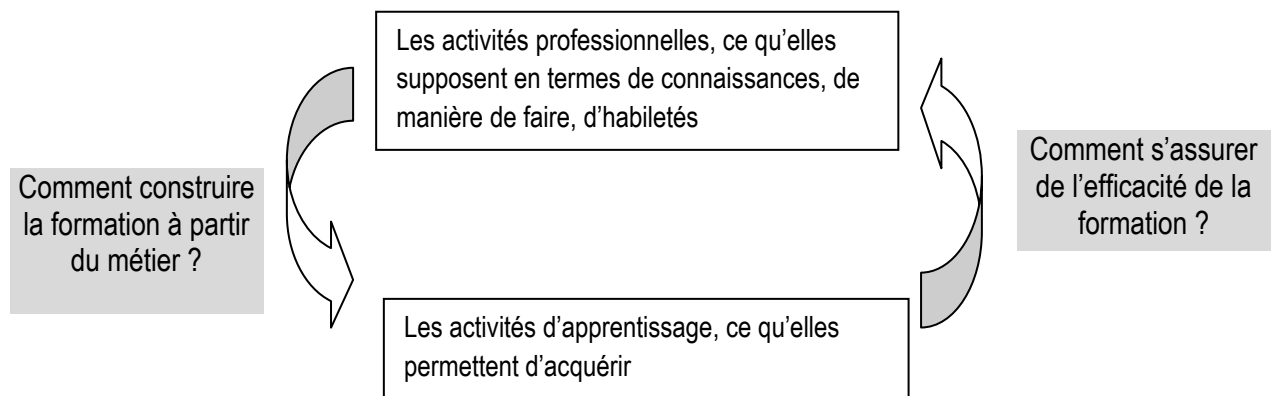
L' Approche Par Compétences

3.1. Présentation de l'Approche Par Compétences

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 est une *approche*, une *manière de voir*, un *fil conducteur* qui donne du sens aux pratiques de formation. 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** de la formation se transforment en **effets** sur le poste de travail.

L'APC est une *approche*, une *manière de voir*, un *fil conducteur* qui donne du sens aux pratiques de formation. 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** de la formation se transforment en **effets** sur le poste de travail.



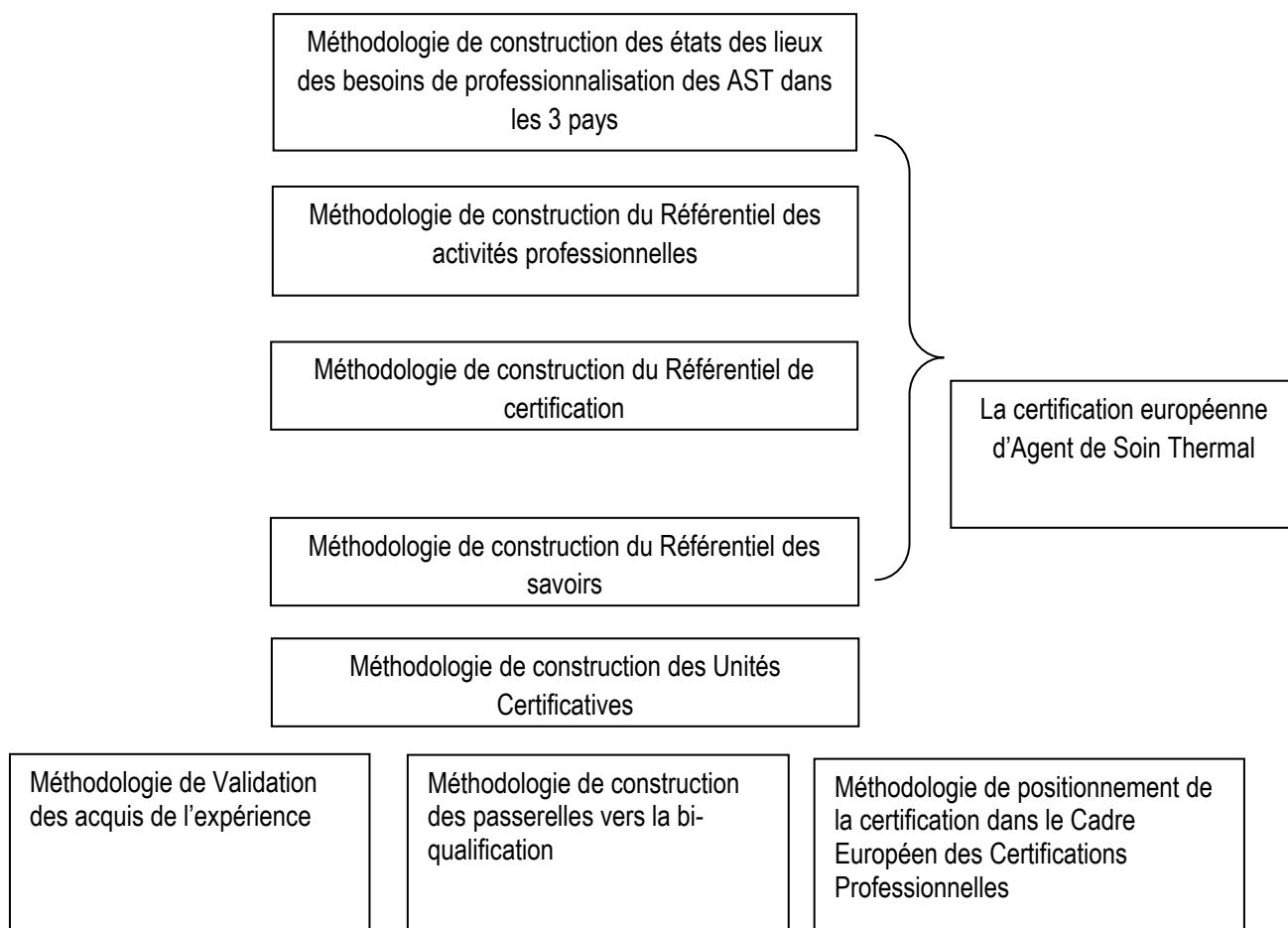
Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'**ingénierie de formation**.

La définition de l'ingénierie de formation que nous avons retenue dans le projet est la suivante : « 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. »

Pour construire cette certification, il a été fait appel aux méthodologies d'ingénierie de formation en application de l'Approche Par Compétences. L'ensemble des productions qui ont fait l'objet de choix méthodologiques sont les suivantes :



3.2. Liste 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	1_EU_fr

	soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (langue française)	
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 (en langue française)	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	8_EU_fr

	langue française)	
27	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le cadre bulgare des certifications (en langue bulgare)	9_BG_bg
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

Finalités de l'état des lieux

4.1. Exposé des motifs

La construction d'une nouvelle certification nécessite que les emplois concernés soient situés dans le contexte socio-économique dans lequel ils s'inscrivent. 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'influence sur l'emploi.

4.2. 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.

Méthodologie employée

5.1. Présentation de la méthodologie employée pour la réalisation de l'état des lieux

Dans chacun des 3 pays une même méthodologie a été employée :

- Définition du champ d'investigations
- Constitution d'un groupe de travail
- Conduite des investigations
- Rédaction d'un rapport synthétisant les données recueillies

Le recueil de l'information nécessaire a été fait selon 4 modalités :

- Enquête écrite par courriel auprès d'un échantillon représentatif des types d'établissements thermaux
- Entretiens semi-directifs auprès de responsables d'établissements thermaux
- Entretiens semi-directifs auprès de personnes qualifiées dans le domaine du thermalisme
- Recherche documentaire (consultation de la littérature disponible)

5.2. Définition du champ d'investigation :

Quatre axes 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.

Le premier axe est relatif au contexte économique de l'emploi. Il s'agit d'apprécier la place de ce secteur professionnel dans l'économie d'un pays et l'importance de l'emploi d'un point de vue économique.

Le deuxième axe met en évidence les enjeux de ce secteur sur le plan économique et sociétal. Economique car il s'agit de mesurer si ce secteur est en phase de développement, de stagnation ou de régression. L'enjeu sociétal porte sur l'apport de ce secteur à la nation. Les enjeux économique et sociétal ont une influence directe sur l'emploi des Agents de soins thermaux et sur ses perspectives d'évolution.

Le 3^{ème} axe porte sur la population des agents de soins thermaux, ses caractéristiques, et sur la problématique en matière de recrutement, de formation.

Le 4^{ème} axe recense les besoins de formation et de qualification. Il fait l'inventaire des formations existantes, qualifiantes ou non.

A partir de ces 4 axes retenus le groupe de travail bulgare a construit un questionnaire.

5.3. La composition du groupe de travail

Le groupe de travail bulgare a été chargé de conduire les investigations débouchant sur l'état des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux. Le chef de file a constitué une équipe d'enquêteurs composée de professionnels et de formateurs - membres des partenaires bulgares:

- Les professionnels ont été chargés de mobiliser leurs homologues membres de leur réseau d'établissements
- Les formateurs ont été chargés de bâtir le questionnaire, de conduire les interviews
- Les enseignants universitaires ont été chargés de récolter et d'analyser la documentation disponible.

Le chef de file a été chargé de la rédaction finale du rapport « Etat des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux en Bulgarie ».

La composition du groupe de travail bulgare a été la suivante :

Nom	Fonction	Institution
Prof.dr. MIRCHEV Ivan	Président	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. MADGEROVA Raya	Vice - président	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. GEORGIEV Géorgi	Chef du Département de tourisme	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad
Ass.prof.dr. DIMITROV Preslav	Chef assistant professeur – Département de tourisme	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. PETROVA Nelly	Expert	SAPI
Dr. STOYKOVA Nadya	Expert	SAPI
Dr. ANGELOVA Zlatka	Expert	SAPI
NECHKOV Géorgi	Expert	SAPI
Dr. ANGELOVA Tatyana	Secrétaire général	UBBSPA
Dr. KANEVA Tsvétéline	Médecin - expert	UBBSPA
Dr. STOYCHEVA Maria	Médecin - expert	UBBSPA
ADAMOVA Aglika	Expert	UBBSPA
BEEVSKA Miléna	Manager	SHARK
HADJIEVA Vessela	Directeur	SHARK

5.4. Les entreprises – objets de la recherche

La composition de l'échantillon des **entreprises cibles** a été faite de façon à ce que la vision qui se dégagera de l'emploi d'AST soit la plus large possible. Les établissements pratiquant d'une manière ou d'une autre le thermalisme, peuvent être classés selon des critères différents.

Pour les besoins de la recherche, ces établissements ont été classés en deux groupes selon la structure de l'activité médicale développée.

- **«établissements médicaux»** - assurant des services, liés au traitement, à la rééducation, à la prophylaxie, à la métaphylaxie et à la prévention de la santé
- **«établissements SPA »** - assurant des services, liés à la prévention et au bien-être

5.5. Les personnes – cible de la recherche

Les investigations ont été conduites auprès **des professionnels** travaillant dans les établissements thermaux – médicaux et SPA auprès :

- des employeurs et d'autres spécialistes médicaux qui travaillent dans les établissements thermaux et les SPA – hôtels – directeurs, manageurs, chefs de service, médecins, infirmières...
- de personnes qui exercent les fonctions de l'AST dans les établissements thermaux et les SPA – hôtels – hydrotherapeutes, thérapeutes en boue, en paraffine, kinésithérapeutes, rééducateurs, masseurs...;
- de personnes compétentes dans le domaine de la balnéologie et du tourisme balnéaire bulgare: représentants des syndicats, des professionnels et des enseignants.

5.6. Modalités de la recherche

5.6.1. Entretiens sémi-directifs

Dans les entretiens semi-directifs ont pris part 54 responsables des établissements thermaux et des SPA – hôtels; 8 AST des établissements thermaux et des SPA – hôtels et 23 représentants des syndicats, des professionnels et des enseignants.

5.6.2. Questionnaires écrits

Les professionnels ont aussi été destinataires des questionnaires écrits. Deux questionnaires ont été utilisés :

- Questionnaire No 1 – destiné aux responsables des établissements thermaux et SPA
- Questionnaire No 2 – destiné aux personnes exerçant les fonctions de l'AST

Le questionnaire No 1 a été renseigné par 21 personnes - responsables d'établissements médicaux :

<i>Ville, station thermale</i>	<i>Questionnaire No 1 (responsables)</i>		<i>Questionnaire No 2 (AST)</i>	
	<i>Etablissements médicaux</i>	<i>Etablissements SPA</i>	<i>Etablissements médicaux</i>	<i>Etablissements SPA</i>
HISSARYA	médecin	Manageur	Thérapeute par la boue	Masseur (2 quest.)
	Chef-infirmière	Médecin (2 quest.)	Hydrothérapeute	Kinésithérapeute
SANDANSKI	Médecin (3 quest.)	Médecin (2 quest.)		Rééducateur (2 quest.)
		Manageur		Masseur (2 quest.)
		Kinésithérapeute		
KYUSTENDIL		Manageur		Masseur
BANKYA	Médecin (2 quest.)		Thérapeute par paraffine	
			Hydrothérapeute	
SOFIA	Directeur		Hydrothérapeute (2 quest.)	
	Médecin (2 quest.)		Thérapeute par eau de mer concentrée (2 quest.)	
	Chef-infirmière			

	Médecin, chef département			
	Vice-directeur			
VELINGRAD		Manageur (2 quest.)		Masseur
				Rééducateur
BANYA-KARL.	Médecin		Hydrothérapeute	
BANITE	Médecin		procedourtchik (5 quest.)	
			Rééducateur (2 quest.)	
			Hydrothérapeute (5 quest.)	
BANITE, SMOL.	Médecin			
OVCHA MOGILA	Médecin		Hydrothérapeute	
POMORIE	Chef-infirmière		Hydrothérapeute	
MOMIN PROHOD	Directeur		Hydrothérapeute (5 quest.)	
	Medecin			
	Chef de département			
KATARINO		Manageur		Kinésithérapeute
ZL.PYASSATSI		Directeur		
ALBENA		Manageur		
Nombre total des personnes qui ont rempli les questionnaires	21	13	28	11

5.6.3. La recherche documentaire

En parallèle à la conduite et de l'enquête écrite et des interviews, les enseignants du groupe de travail ont conduit des recherches à travers la documentation à caractère scientifique disponible. Il s'agissait d'exploiter des études déjà conduites concernant la problématique du projet, de vérifier par un point de vue sinon plus scientifique du moins plus large que les opinions exprimées par les gens de terrain.

Les sources de données ont été les suivantes :

- l'Institut Nationale de Statistique,
- l'Agence Nationale du Tourisme,
- l'Institut National d'Assurance,
- le Ministère de la Santé,
- l'Agence Nationale du Tourisme,
- l'Université Sud-Ouest « N.Rilski » - Blagoevgrad, Département de Tourisme.

5.6. Le calendrier de travail

Calendrier des réunions de travail internationales relatives à la rédaction de l'état des lieux

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Séminaire européen	Sofia	9-12 janvier 08	Présentation détaillée du projet, présentation des concepts en ingénierie de formation
Séminaire européen	Iasi	13-15 février 08	Rappel du projet Méthodologie pour la réalisation de l'état des lieux
Comité européen	Sandanski	31-1 ^{er} avril 08	Présentation des 3 états des lieux Elaboration d'une synthèse
Comité de pilotage	Brides	24-28 septembre 08	Etude de la synthèse des états des lieux.

Calendrier des réunions de travail relatives à l'Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie:

Reunion	Lieu	Date
Adoption de la Programme de travail pour le groupe de projet bulgare; Distribution des tâches entre les partenaires bulgares	Sofia	18.01.2008
Discussion et analyse des questionnaires et les interviews; Travail sur les contrats partenaires; Discussion sur les registres et les sources d'informations statistiques	Sofia	01.02.2008
Information sur la réunion à Iasi, Roumanie; Discussion sur les termes et les questions financières, administratives et la finalisation des matériels Bulgares pour la Phase 1 du Projet	Sofia	20.02.2008
Travail sur la finalisation des matériels Bulgares pour la Phase 1 du Projet	Sofia	06.03.2008
Distribution des tâches et travaux après les réunions à Hysarya, Blagoevgrad et Sandansky	Sofia	11.04.2008

Etat des besoins de professionnalisation des AST

6.1. Introduction

La Bulgarie est un pays avec une longue histoire qui possède une riche expérience dans le domaine du thermalisme. Beaucoup de vestiges sur le territoire de notre pays témoignent de l'usage de l'eau minérale et des péloïdes dans un but curatif.

Pendant l'Antiquité, les thraces avaient bâti leurs villages près des sources d'eau minérale. Plus tard, les Romains, avaient édifié certains des plus grands sanctuaires d'Asclépios dans l'Empire romain près de Kustendil, Saparéva Bania, Hissar, Burgaski mineralni bani, etc.

Actuellement, ces lieux sont devenus des stations balnéaires et climatiques dont les ressources sont utilisées pour les traitements et le bien-être. La crise économique qui a marqué l'histoire de notre pays les derniers 20 années, a eu un effet très négatif sur le développement économique de ces villages. Une des graves conséquences de cette crise était la réorganisation globale du secteur balnéaire du pays. Ainsi, certaines des stations balnéaires étaient vendues, d'autres démantelées.

Au cours des dernières années une autre direction a été prise, les investisseurs ne s'intéressent plus seulement aux stations saisonnières au bord de la mer ou dans les montagnes (à cause des sports d'hiver), mais ils veulent développer le tourisme balnéaire et les stations qui accueillent des touristes pendant toute l'année. De nombreux et modernes complexes SPA et balnéaires ont été construits sur tout le territoire du pays.

6.2. Données générales sur le thermalisme en Bulgarie - approvisionnement en ressources

L'une des plus grandes richesses de la Bulgarie – ce sont les **sources d'eau minérale**. Plus de 600 sources minérales, groupées à environs 130 sites, sont utilisés. Le débit global est environs 5 000 de litres par seconde. La composition chimique des eaux minérales est très variée, presque tous les types d'eaux minérales existant dans le monde entier peuvent y être trouvés. Leur température est très variable, depuis les eaux froides (12°C) jusqu'aux eaux chaudes (103°C) .

Une autre richesse est constituée des **sites à boue médicinale**. On y trouve des sites de boue inorganique (alluviale) à Pomorié, Chabla, etc., des sites de boue de source - à Bania (région de Karlovo), Marikostinovo, et des sites de boue organique (d'origine végétale) à Baykal, Sadovo, etc.

Un autre facteur naturel curatif est le **climat** qui est salubre et a un effet thérapeutique dans certaines régions du pays.

Le nombre total des stations de rééducation en Bulgarie est de 142. Parmi elles 58 sont des stations balnéaires, 56 des stations climatiques de montagne et 28 des stations maritimes. Au cours de ces dernières années, des hôtels modernes balnéaires et SPA ont été construits. Les stations les plus connues sur le littoral de la mer Noire sont: Albéna, Pomorié, Varna, et à l'intérieur du pays : Dévin, Vélingrad, Hissar, Kustendil, Sandanski, Bansko, Varchets.

La Bulgarie est un pays avec des **traditions riches** dans la balnéothérapie, la thérapie par boue et climatothérapie.

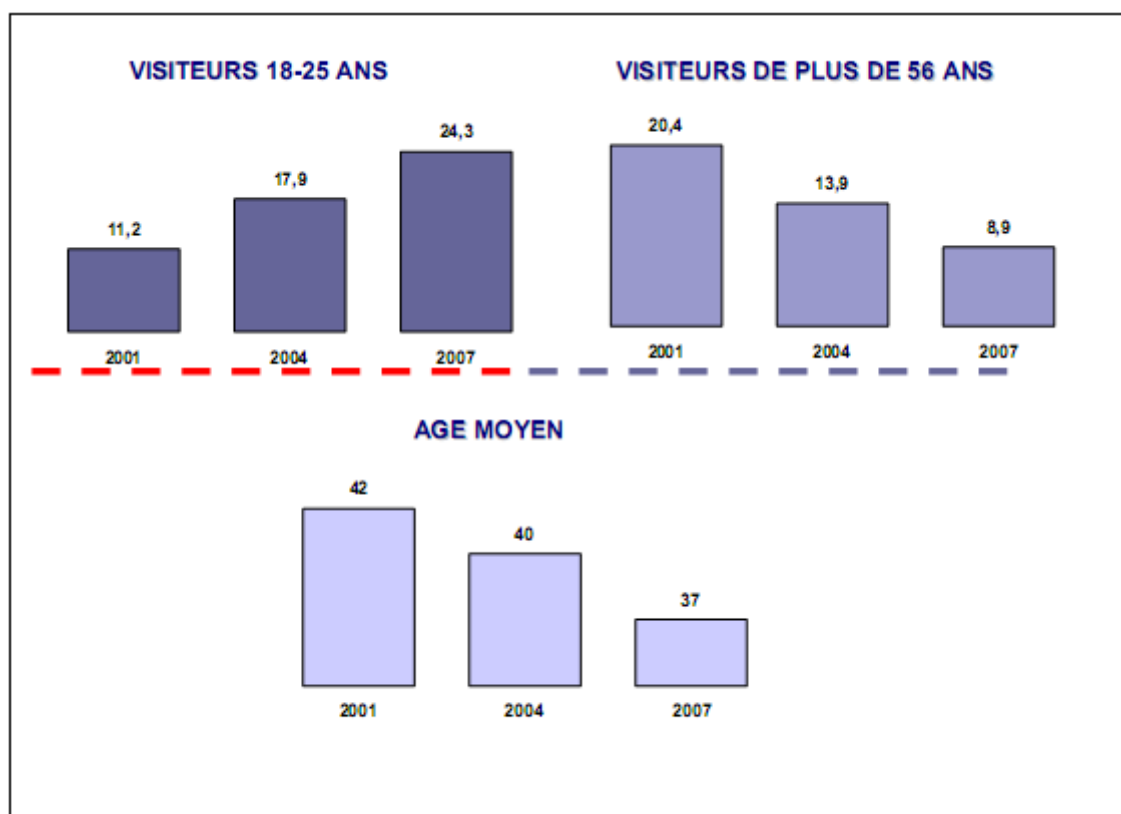
6.3. Données économiques du thermalisme en Bulgarie

Au cours des sept dernières années, l'industrie touristique bulgare s'est développée progressivement et pour atteindre en 2006 une croissance de 6.64%. Pour la même année, le nombre de touristes est de 5 158 117 personnes dont 4 364 557 sont des étrangers qui ont visité le pays pour se reposer et pour visiter des sites touristiques. Une partie d'entre eux ont bénéficié des services proposés par le tourisme balnéaire et SPA. Selon les données de l'Agence nationale du tourisme, ce secteur se développe lentement, mais au cours des deux dernières années sa croissance a doublé. Le secteur SPA assure **3% des revenus de tourisme** du pays. Voilà pourquoi, si en 2006 la Bulgarie a gagné 2 061 400 000 euros de tourisme (ce qui représente 8.21% du Revenu national brut - RNB), **la partie du tourisme SPA et balnéaire est de 61 842 000 euros (soit 0.25% du RNB bulgare).**

Les revenus du secteur touristique pour 2006 ont généré une activité économique de 6 184 200 000 euros, soit 24.64 % du **PNB bulgare**. Ainsi, on peut conclure que **le tourisme SPA et balnéaire a généré une activité économique de 185 526 000.00 euros, soit 0.74 % du PNB du pays.**

Prédispositions des clients et pronostics pour la demande future : Selon les données des deux études, représentatives, du marché des services touristiques en Bulgarie, menées par la société de marketing « NOEMA » à la demande de l'Agence de tourisme de l'Etat¹, pendant la saison touristique d'hiver (novembre - mars) 18,5 % des touristes étrangers, ayant visité la Bulgarie, ont déclaré qu'ils avaient pratiqué du tourisme SPA et, respectivement, 6,5% - du tourisme wellness. Pour la saison touristique d'été les données sont respectivement 30,8% pour le tourisme SPA et wellness (appelé dans l'étude tourisme « spa-relax) et 8,5% pour le tourisme balnéaire (appelé dans l'étude « balnéothérapie).

En ce qui concerne l'**âge** des touristes (bulgares et étrangers), il existe une tendance à la baisse de l'âge moyen dans l'ensemble de l'industrie touristique.



Structure par âge des visiteurs¹

Ceci est de même valable pour les branches SPA et wellness du tourisme.

6.3.1. Principaux marchés

De par leur importance pour le tourisme bulgare et, par là, plus spécialement pour le tourisme balnéaire et SPA, ces marchés se classent comme suit :

- l'Allemagne,
- le Royaume-Uni,
- la Russie,
- les pays balkaniques (la Grèce, la Macédoine et dans une plus faible mesure la Serbie),
- les pays de l'Europe occidentale (sans le Royaume-Uni),
- les pays de l'Europe de l'Est,
- les pays scandinaves (surtout la Suède).

Se référant aux données sur le développement du tourisme bulgare depuis 1964 à nos jours et surtout sur l'indice « nombre des étrangers ayant visité le pays comme vacanciers », il est possible de dresser un modèle prévisionnel¹ du nombre des touristes étrangers dans le domaine du tourisme balnéaire, SPA et wellness. Le **modèle prévisionnel** est basé sur la méthode du nivellement exponentiel, l'utilisation de la valeur du trend pour un « ancien pronostic » et l'évaluation du coefficient de participation .

$$F_{T+1}^{ct} = K_{ct} \left[AY_T + (1 - A)(-123292 + 63.1476(t)) \right], \text{ où:}$$

F_{T+1}^{ct} est le pronostic pour la période "T+1" du nombre des touristes étrangers dans le secteur du tourisme balnéaire, SPA et wellness ;

K_{ct} est le coefficient de la part des touristes étrangers dans le secteur du tourisme balnéaire, SPA et wellness ;

Y_T est la valeur de l'indice du nombre des touristes étrangers venus en vacances pour la période "T";

A – est la constante de nivellement, dans le cas d'une valeur de « 0,95 »;

t – est la période en années.

L'évaluation de K_{ct} le coefficient de la part des touristes étrangers dans le secteur du tourisme balnéaire, SPA et wellness est faite à la base des données de l'Institut national des statistiques (INS) et des études de la société « NOEMA » selon le tableau.

Année	Touristes étrangers ayant visité la Bulgarie comme vacanciers par mois (%)					Pourcentage moyen pour un mois à la base des données annuelles	Mois pendant la saison touristique d'hiver (WTSM) ou d'été (STSM)	Nombre des mois pendant la saison touristique d'hiver (WTSM)	Nombre des mois pendant la saison
	1995	2000	2004	2005	2006			F	F
I	3,8	4,6	3,9	4,3	3,6	4,04	WTSM	Part en % des touristes pendant la saison touristique d'hiver	Part en % des touristes pendant la saison
II	5,8	5,3	4,1	3,4	3,4	4,40	WTSM		
IV	7,0	5,9	5,0	4,7	4,4	5,40		24,46	52,70
V	7,1	7,3	8,1	7,7	7,2	7,48	STSM	Part en % de NOEMA pour le tourisme d'hiver : balnéaire, SPA et	Part en % de NOEMA pour le tourisme d'été : balnéaire, SPA
VI	7,2	10,4	11,9	12,8	13,0	11,06	STSM		
VIII	17,7	15,4	17,2	17,9	18,4	17,32	STSM	25	39,3
IX	8,6	9,3	10,9	11,4	10,9	10,22	STSM	Part en % des touristes d'hiver dans le tourisme balnéaire, SPA et wellness	Part en % des touristes d'été dans le tourisme balnéaire, SPA et
X	11,2	6,8	6,6	5,9	5,4	7,18			
XII	5,6	7,2	5,4	4,7	6,0	5,78	WTSM	6,115	20,7111
Part générale en % (Kct) du tourisme d'hivers et d'été : balnéaire, SPA et wellness:									26,8261
Ou Kct en tant que valeur absolue :									0,268261

Conformément au modèle prévisionnel ci-dessus, le nombre des touristes étrangers qui voudraient profiter de n'importe quel type de services balnéaires, SPA et wellness en Bulgarie en 2008 se chiffrera à 1 131 793 personnes ce qui représente presque une cinquième du nombre total des touristes étrangers qui visitent la Bulgarie.

6.3.2. Les structures balnéaires en fonction d'appartenance

Après les changements économiques en Bulgarie, une partie des établissements thermaux sont restés propriété de l'Etat, certains sont l'objet d'interventions conjointe du public et du privé. Par contre les SPA-hôtels sont privés.

Le nombre total d'hôtels balnéaires propriété d'une société d'Etat du Ministère du travail et de la politique sociale – « **Prophylaxie, rééducation et repos** » EAD (PRR-EAD) est de 13. Ils sont de catégories 2 ou 3 étoiles.

La société d'Etat « **Hôpitaux, spécialisés dans la rééducation – Complexe national** » EAD, du Ministère de la santé, gère 12 hôpitaux.

Le Ministère des armées et le Ministère des affaires intérieures possèdent et gèrent des bases hospitalières de balnéologie, rééducation et prophylaxie: 3 d'entre eux font partie de l'Académie de médecine militaire et il y a aussi 3 filières de l'Institut médical du Ministère des affaires intérieures.

Il est très difficile de déterminer avec exactitude le nombre des **hôtels balnéaires et SPA du secteur privé** car les critères selon lesquels il faut caractériser un hôtel comme établissement SPA sont en débat. Actuellement, on caractérise comme hôtels SPA les hôtels 4 et 5 étoiles, qui proposent des services SPA. Mais des hôtels 3 ou 2 étoiles peuvent aussi être qualifiés comme établissements SPA.

6.3.3. Selon la structure de l'activité médicale développée

Au fur et à mesure de l'avancée des études il est devenu clair qu'il existent deux modèles d'organisation des établissements thermaux qui ont une influence forte sur le métier d'AST :

- Le modèle « hôpital » avec une hiérarchie fortement médicalisée
- Le modèle « SPA » avec une hiérarchie non médicalisée.

Les établissements du modèle « hôpital » sont destinés surtout à assurer **des services, liés au traitement, à la rééducation, à la prophylaxie, à la métaphylaxie et à la prévention de la santé**, grâce à l'usage des facteurs naturels: climat, eau minérale, boue médicinale, en combinaison avec des procédures de physiothérapie et de kinésithérapie, effectuées à l'aide d'équipements spécialisés. Il existe ainsi des hôpitaux, spécialisés dans la rééducation du Ministère de la santé, des hôtels balnéaires du Ministère du travail et de la politique sociale, ainsi que des bases du Ministère des armées et du Ministère des affaires intérieures. Ces bases sont dénommées «**établissements médicaux**» pour les besoins de la recherche.

Les établissements du modèle « SPA » assurent surtout **des services, liés à la prévention et au bien-être**. Ce sont les hôtels balnéaires et SPA du secteur privé et les centres balnéaires autonomes.

Certains de ces centres, ci-après dénommés « **établissements SPA** », proposent aussi une rééducation médicale.

6.3.4. La répartition géographique des structures balnéaires en Bulgarie.

Les établissements thermaux se trouvent au sein des stations balnéaires et climatiques qui disposent de facteurs naturels curatifs – climat, eau minérale, boue médicinale. En général, ces stations sont situées dans des régions touristiques avec des écosystèmes variés et bien conservés – ce sont les régions des massifs montagneux Balkan, Rodopi, Rila et Pirin, près des bassins fluviaux de Mesta et Struma et au bord de la mer Noire.

6.4. Caractéristiques de la population des AST

6.4.1. Métiers, correspondants à la fonction d'agent thermal en Bulgarie

Le groupe cible de l'étude comprend le personnel non qualifié qui travaille au sein des établissements de traitement balnéaire, de prophylaxie et de bien-être, qui se trouve en contact direct avec les clients/les patients et qui effectue les procédures de traitement balnéaire et hydrothérapeutique, par la boue, l'eau de mer concentrée et la paraffine.

La Classification nationale des métiers (CNM) (de 1996) de Bulgarie définit quatre métiers qui assurent ces services et, d'une certaine manière, correspondent aux fonctions de l'agent thermal. Ces métiers sont :

- - hydrothérapeute (code CNM 96 : 5132-1002) ;
- - thérapeute par l'eau de mer concentrée (code CNM 96 : 5132-1005) ;
- - thérapeute par la boue (code CNM 96 : 5132-1004) ;
- - thérapeute par la paraffine (code CNM 96 : 5132-1011).

Ces métiers font partie d'un même groupe professionnel, enregistré dans la Classification nationale des métiers sous le numéro 5132. Il comprend le personnel, qui soigne les patients dans les établissements de santé et dans d'autres types d'établissements du même secteur.

Jusqu'à 1996, leurs fonctions étaient effectuées par les «protsedurtchici». Selon les standards pour le personnel des établissements de santé, déterminés par le Ministère de la santé, et plus spécialement dans la partie concernant la spécialité « Médecine physique et rééducative », ce personnel est dénommé «protsedurtchitsi» : «3.1. Les «protsedurtchitsi» qui ont passé une formation pour les applications de la paraffine, de la péloïde et de l'eau dans la thérapie par la paraffine, par la boue et par l'eau, sans l'usage des massages médicaux avec des filets d'eau».

La plus grande partie des interviewés considèrent qu'il est nécessaire d'unifier ces quatre métiers en un seul (83% des responsables et 89% des salariés).

A l'appui de cette thèse, ils exposent les arguments ci-dessous :

- les exigences similaires pour la qualification professionnelle et les qualités individuelles des candidats ,
- du point de vue de la formation, il existe une similitude dans l'application des différents facteurs curatifs, de leurs indications et contre-indications ,
- l'existence d'exigences professionnelles similaires,
- le fait que ces salariés sont déjà formés pour l'exercice de toutes ces activités et ils les exercent en cas de nécessité ,
- l'unification des métiers remplira leur journée de travail et leur assurera de l'emploi au cours de la journée entière.

Les réponses, données par les salariés aux questions, liées aux possibilités de pratiquer un autre métier, suivent la même logique. Tous les représentants des établissements médicaux indiquent un de ces quatre métiers comme possibilité de développement professionnel.

6.4.2. Nom du métier unifié (proposé par les interviewés):

Par rapport au libellé de la profession, les interviewés ont proposé des appellations différentes:

- «protsedurtchik» (le nom vient du mot bulgare « protsedura » qui signifie « soin ») - 42 % des interviewés (ce résultat est dû peut-être au fait que ce nom a été utilisé dans la pratique pendant de longues années) ; en plus, on donne les variantes suivantes - «protsedurtchik en thérapie balnéaire» et «protsedurtchik en hydrothérapie et en procédures chaudes» ;
 - thérapeute balnéaire – 25 % ,
 - SPA-thermothérapeute – 8 %,
 - SPA-opérateur – 8 %,
 - «balnéoetchitel» (balnéothérapeute) – 8 %,
 - «adjoint en procédures avec l'eau et en procédures chaudes » - 4 % , et on propose la variante – «adjoint en hydro- et thermothérapie»,
 - balnéoassistant ,
 - spécialiste en procédures thermales – 4 % ,
 - chargé en thérapie balnéaire ,
 - assistant en thérapie balnéaire.

Conformément au titre du projet, on va dénommer ci-après ces spécialistes **«agent thermal »**.

6.4.3. Definition

La Classification nationale des métiers et des occupations et la littérature disponible ne nous proposent aucune définition des professions mentionnées. A la base des interviews et des résultats des questionnaires, on a pu élaborer une définition commune des quatre métiers qui peut être appliquée à chacun d'eux, en changeant uniquement la nature des procédures effectuées et le facteur en jeu:

"L'«agent thermal» est le professionnel, qualifié pour l'exercice de cette activité, qui effectue des procédures en utilisant correctement les facteurs thermaux et naturels sous le contrôle d'un médecin-spécialiste en médecine physique et rééducative, et/ou suivant les règles et les normes opérationnels pour le travail dans l'établissement de santé respectif."

La majorité des médecins et des infirmières supérieures interviewés des « établissements médicaux » insistent sur le fait que dans la définition il faut obligatoirement inclure l'exigence que le travail de l'agent thermal doit être supervisé par un médecin.

Les représentants des « établissements SPA » ont proposé que l'agent thermal ait la possibilité d'exercer librement son métier (sans être contrôlé par un médecin), mais à condition de suivre strictement les règles et les normes, réglant le travail dans l'établissement respectif. Cette proposition découle du fait qu'une partie des centres SPA ne disposent pas d'un médecin et les procédures sont effectuées par un personnel qui possède une éducation de niveau baccalauréat (kinésithérapeute), baccalauréat professionnel (rééducateur) et/ou autres spécialités, liées à la médecine.

6.4.4. Activités

La description des activités, exercées par le personnel (le groupe cible de l'étude), fait partie des caractéristiques professionnelles des employés, elle est élaborée par l'établissement et elle est donc spécifique à chaque établissement.

La seule profession, pour laquelle il a publié une telle description en tant que standard, est celle du «spécialiste en hydrothérapie » dans les hôtels balnéaires :

Résumé des tâches du spécialiste en hydrothérapie :

- 1. Il doit proposer des services différents, liés à l'hydrothérapie.*
- 2. Il doit accueillir et assurer des services aux clients d'une manière aimable, bienveillante et positive.*
- 3. Il doit respecter l'ordre d'appel des clients, en prenant en compte leur âge et l'état de leur santé.*
- 4. Il doit aider les clients – ils doivent être bien orientés et doivent avoir un libre accès à l'établissement entier.*
- 5. Il doit effectuer des manipulations et des procédures médicales.*
- 6. Le spécialiste en hydrothérapie doit être au maximum utile aux clients : il doit leur assurer l'information nécessaire pour les services, proposés par le centre SPA ; il doit leur proposer un nombre suffisant et acceptable de variantes pour l'usage des équipements.*
- 7. Il doit être au courant des nouvelles tendances dans le domaine de l'hydrothérapie, l'usage des médicaments et la consultation professionnelle des clients.*
- 8. En exerçant son métier, il doit faire attention, il doit être habile et doit prédisposer les clients à se détendre et à se sentir relaxés.*
- 9. Il doit utiliser des produits qui ont été approuvés à la base des tests cliniques.*
- 10. Il doit consulter les clients d'une manière professionnelle, en tenant compte de leur état et de leurs besoins.*
- 11. Il doit entretenir les locaux de travail nets, en ordre et bien aérés.*
- 12. Il doit effectuer un contrôle continu du respect des exigences d'hygiène.*
- 13. Il doit utiliser uniquement des équipements et des appareils en bon état. S'il a des doutes en ce qui concerne leur bon fonctionnement, il doit signaler aux responsables de l'entretien de l'établissement.*
- 14. Il doit respecter les instructions pour un exercice sain et sûr du travail qui sont obligatoires pour ce type d'activités.*
- 15. Il doit contrôler l'état des consommables et quand leur quantité commence à diminuer, il doit faire des commandes.*
- 16. Au moment de la réception des consommables commandés, il doit vérifier la date de péremption et l'intégralité de l'emballage des produits.*
- 17. Il doit recueillir et donner aux clients de l'information pour les services proposés et de tenir au courant les responsables de l'établissement.*
- 18. A la fin de son travail, il doit remercier chaque client de manière aimable et doit l'inviter à visiter de nouveau l'établissement.*
- 19. A la fin de la journée, il doit éteindre tous les appareils électriques, il doit nettoyer, mettre en ordre et aérer les locaux de travail (les désinfecter en cas de nécessité).*
- 20. Il doit remplir les autres tâches, liées à son travail, que le chef de l'établissement lui confie.*

En analysant les caractéristiques professionnels de certains interviewés et à partir des résultats des questionnaires, il est possible d'ajouter à cette liste encore quelques activités :

- préparation et traitement préalable du facteur utilisé (eau, boue, eau de mer concentrée, paraffine),
- examen du patient pour l'existence des contre-indications pour l'application de la procédure,
- suivi de l'état du patient au cours de la procédure,
- suivi des conditions du déroulement de la procédure (température de l'air, température du facteur utilisé...).

6.4.5. Autonomie

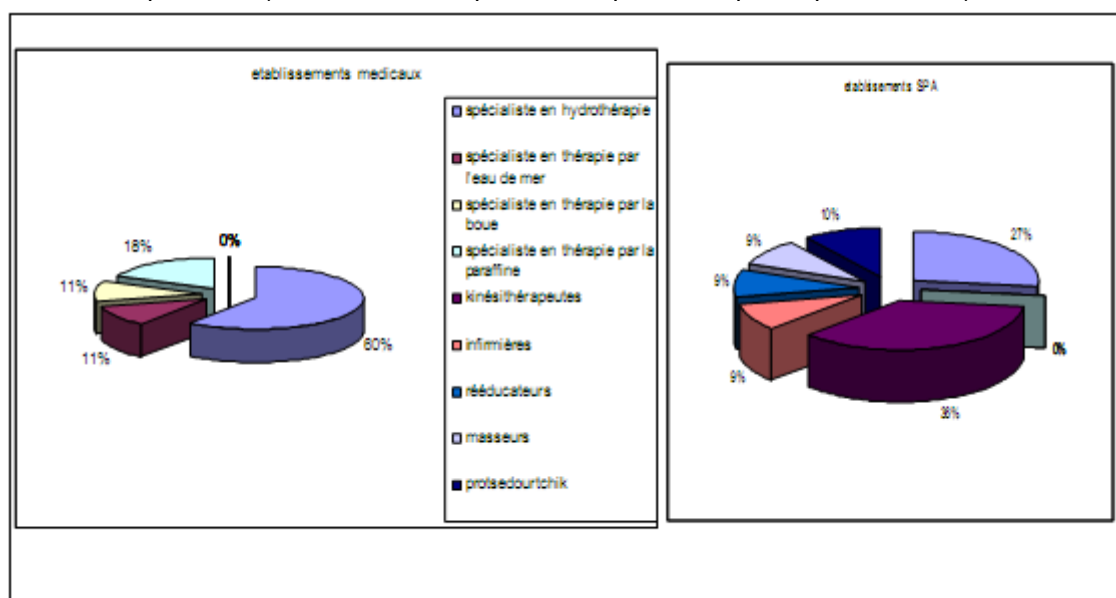
Les salariés des **établissements médicaux** sont peu autonomes au cours de l'exercice de leurs fonctions. C'est le médecin qui détermine le traitement du patient et le comportement du personnel. Les seules initiatives, prises par le personnel, concernent le suivi de l'état des patients au cours des procédures et ils doivent informer le médecin en cas de complications. S'il arrive une urgence, le personnel doit agir conformément aux règles.

La situation dans les **établissements SPA** est très différente. Dans la plus grande partie d'eux, les agents thermaux travaillent de manière autonome, ils n'ont pas des prescriptions à suivre et ne sont pas contrôlés par un médecin. Les agents thermaux choisissent de manière indépendante les méthodologies à suivre. En plus, les agents sont mieux préparés du point de vue de la théorie et de la pratique que leurs collègues des établissements médicaux, car leur qualification professionnelle est plus élevée. Par ailleurs plus, la plus grande partie de leurs patients sont généralement en bonne santé et leur traitement a pour but principal la prévention et le bien-être.

6.5. Les spécialistes qui exercent les fonctions de l'AST en Bulgarie

6.5.1. Occupations, degré d'enseignement

Les fonctions des « agents thermaux » dans les « **établissements médicaux** » sont exercées par des spécialistes en hydrothérapie (61% des interviewés), des spécialistes en thérapie par la paraffine (18 %), spécialistes en thérapie par « l'eau de mer concentrée » (11%) et spécialistes en thérapie par la boue (11%); ainsi que par des infirmières, des sanitaires et des rééducateurs – beaucoup de ces salariés n'ont qu'un diplôme de fin d'études secondaires; et certains d'entre eux n'ont qu'un diplôme de fin d'études primaires (environ 19% des personnes qui ont rempli un questionnaire).



Les occupations des personnels effectuant la fonction de l'AST

Dans les « **établissements SPA** », les mêmes fonctions sont exercées surtout par des kinésithérapeutes (36%), des infirmières (9%), des rééducateurs (9%) et des masseurs (9%). Dans ce cas, les personnes qui possèdent un diplôme de fin d'études secondaires ou universitaires, sont 45% - avec **baccalauréat**, et 9% - avec master.

6.5.2. Répartition par âge

Les « agents thermaux » interviewés des « établissements médicaux » se situent entre 29 et 58 ans (âge moyen – 43 ans).

L'âge moyen du personnel des « établissements SPA » est moindre – les interviewés de ces établissements ont entre 24 et 58 ans (âge moyen – 36,5 ans).

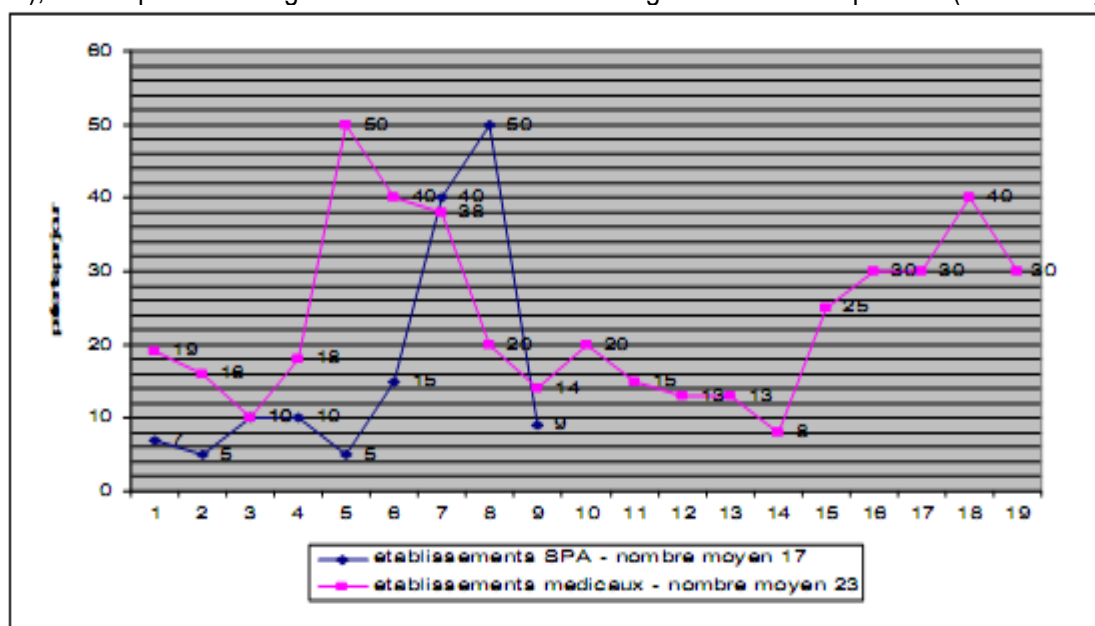
6.5.3. Répartition par sexe

La profession de l'« agent thermal » est très féminisée, surtout dans les « établissements médicaux ». Les hommes ne représentent que 8% du personnel enquêté. Parmi les salariés des « établissements médicaux » qui ont rempli un questionnaire, les hommes ne représentent que 7%. Ce pourcentage pour les « établissements SPA » est 9%.

6.5.4. Caractère saisonnier, emploi du temps

Cette profession assure un emploi permanent même si le nombre des patients/clients varie selon les saisons.

Un agent thermal des établissements médicaux soigne entre 10 et 50 patients par jour (nombre moyen - 23), tandis que son collègue de l'établissement SPA soigne entre 5 et 50 patients (nombre moyen -17).



Le nombre des patients / clients que les AST interviewés soignent par jour.

6.5.5. Caractère attractif, rémunération

Tous les interviewés des établissements médicaux considèrent que cette profession est relativement peu attractive car le travail est dur, difficile, surtout avec les patients gravement atteints.

Par contre ce point de vue n'est exprimé que par la moitié des salariés des établissements SPA. L'autre moitié trouve le travail attractif à cause de l'atmosphère de travail agréable et du fait que la plupart des clients sont en bonne santé.

Ces réponses sont étroitement liées aux données relatives aux salaires. Tandis que le personnel des établissements médicaux ne reçoit que le SMIC (220 lv, c-à-d environ 110 euros), le personnel des établissements SPA reçoit entre 240 et 600 lv (salaire moyen – 396 lv), c'est-à-dire entre 120 et 300 euros, auxquels il faut ajouter des primes.

Même s'ils considèrent la profession comme faiblement attractive, actuellement, tous les interviewés estiment qu'elle se développera dans l'avenir.

6.5.6. Conditions pour l'embauche des « agents thermaux »

Les responsables interviewés fixent les conditions suivantes pour l'embauche des « agents thermaux » :

- niveau de formation de base : 75% des interviewés des « établissements médicaux » et 33% des interviewés des « établissements SPA » sont d'accord avec le fait que l'agent thermal doit avoir fini au moins des études secondaires,
- la qualification, nécessaire pour l'exercice des activités : respectivement 21% des interviewés des « établissements médicaux » et 89% des interviewés des « établissements SPA »
- une formation spécialisée (cours), centrée sur les activités (respectivement 25% et 22%).

6% des interviewés des « établissements médicaux » déclarent qu'ils n'ont pas des critères spécifiques quand ils recrutent ce type de personnels.

Certains employeurs d'établissements SPA ajoutent encore quelques critères pour le recrutement des candidats :

- connaissance au moins d'une des langues étrangères les plus utilisées (33%) ;
- bonnes capacités relationnelles (20%) ;
- expérience professionnelle (10%) ;
- compétences techniques de base (11%).

Les critères supplémentaires pour les « établissements SPA » sont le plus souvent :

- apparence agréable et bonne hygiène personnelle ;
- compétences, nécessaires pour un bon travail en équipe ;
- culture du travail ;
- précision ;
- examen préalable sur place des savoirs théoriques et des compétences pratiques du candidat.

6.6. Formation du personnel

6.6.1. Modalités de formation

Les résultats de la recherche montrent que l'acquisition des savoir-faire, nécessaires à la pratique de la profession d'« agent thermal », s'effectue sur place, dans l'établissement médical (85%). Une minorité d'eux (15%) a reçu sa formation dans d'autres établissements avec un profil similaire.

6.6.2. Formateurs

Après analyse des résultats de l'enquête, on peut dire que lorsque la formation s'effectue sur site, le formateur est un médecin (45%), une infirmière (15%), un autre spécialiste médical (20%) ou un collègue plus expérimenté (20%).

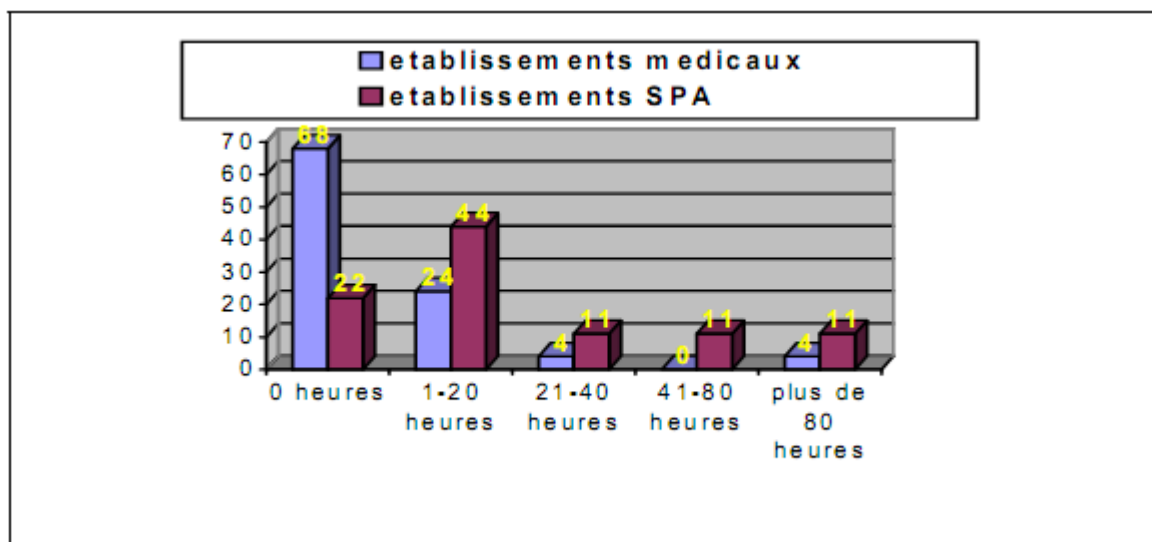
6.6.3. Formation continue

Dans le but de sauvegarder et d'actualiser en permanence les acquis, certains établissements organisent régulièrement des formations pour leur personnel. On peut remarquer une grande différence entre les deux groupes d'établissements. 68% des salariés des établissements médicaux

ne bénéficient pas d'une telle formation, 28% des salariés ont moins de 20 heures de formation par an, 4% – de 20 à 40 heures.

Même s'ils ont une meilleure qualification de départ, les salariés des établissements SPA sont en plus formés sur place, dans leur établissement. Seuls 22% des salariés ne reçoivent aucune formation. 44% des salariés ont moins de 20 heures de formation par an, 11% des salariés – de 20 à 40 heures par an, 11% des salariés – de 40 à 80 heures par an et 12% - plus de 80 heures par an.

Ils ont été formés par un médecin (67%), une infirmière (8%), un rééducateur de classe supérieure, un thérapeute de classe supérieure (8%), un rééducateur (17%) ou un collègue.



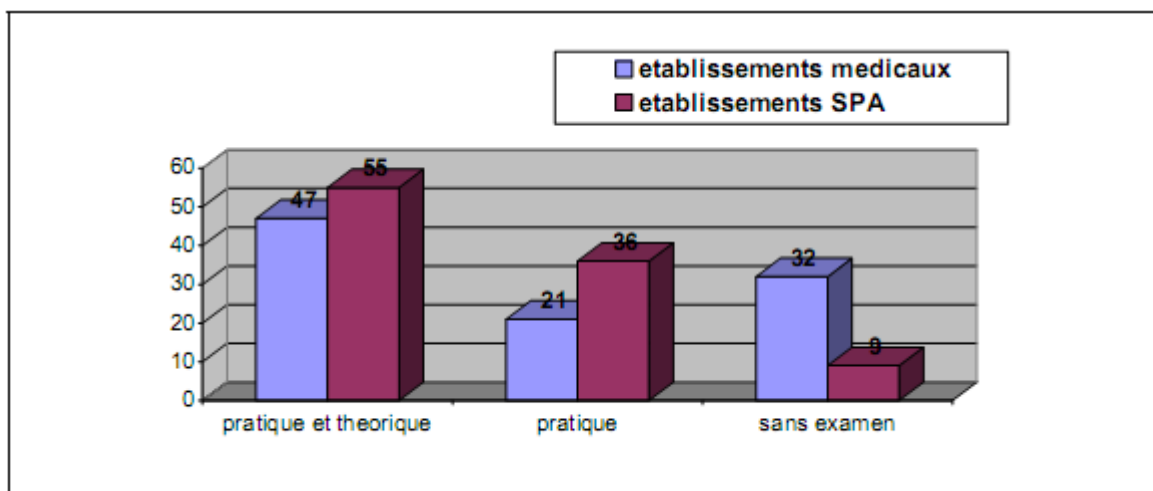
Durée de la formation des AST

6.6.4. Modalités de formation

La formation vise l'acquisition des compétences pratiques et théoriques (dans 81% des cas pour les agents thermaux des établissements médicaux et dans 91% des cas pour les agents thermaux des établissements SPA). Seuls, 9% des établissements SPA et 19% des établissements médicaux n'assurent à leurs salariés qu'une formation pratique.

6.6.5. Evaluation

A la fin de la formation, 33% des salariés des établissements médicaux et 91% des salariés des établissements SPA ont passé un examen final. En général, il s'agit d'un examen pratique et théorique (dans le cas de 47% des salariés des établissements médicaux et 55% des salariés des établissements SPA). 21% des établissements médicaux n'ont organisé qu'un examen pratique (contre 36% des établissements SPA). 32% des salariés des établissements médicaux et 9% des salariés des établissements SPA ne se sont jamais présentés à un examen de ce type.



Mode d'évaluation après la formation des AST

Dans les deux types de structures, l'examen a été organisé par un médecin (seul ou en tant que membre d'un Jury) ou par une infirmière ou un rééducateur.

6.6.7. Attestation / certification

Les connaissances d'une partie des participants dans ces formations ont été validées avec un titre officiel (62% pour les établissements médicaux et 33% pour les SPA) – attestation ou certificat. Une autre partie des salariés n'ont reçu aucun document officiel.

6.7. Les enjeux du secteur balneaire en Bulgarie

6.7.1. Besoins et attentes de la clientèle

Les besoins et les attentes de la clientèle du secteur balnéaire sont les suivants:

- accroissement des exigences des touristes à l'égard de la qualité, de la spécificité, de l'attractivité et de la diversité des services touristiques ,
- orientation des préférences des touristes vers des destinations et pays garantissant la sécurité et la tranquillité ,
- recherche de formes spécifiques de tourisme : tourisme balnéaire et SPA, tourisme hobby et sports extrêmes, écotourisme et tourisme rural, tourisme sportif, tourisme médical, tourisme d'aventure, etc.,
- augmentation des voyages des gens du troisième âge pour traitement, prophylaxie, rééducation
- augmentation de la recherche de services SPA et wellness par des clients de plus en plus jeunes ,
- extension sensible du rôle des technologies d'information et de communication dans l'hôtellerie et l'activité des tour opérateurs en ce qui concerne la recherche, la planification et la réalisation des voyages.

6.7.2. Profil du client

Le profil des clients a changé, les professionnels travaillant dans le domaine du tourisme, doivent prendre en compte le fait que :

- Il possède une expérience qui lui permet d'apprécier à leur juste valeur les services offerts et de chercher le meilleur rapport entre la qualité et le prix.

- Il présente des exigences plus grandes parce que disposant d'une plus grande information. Il est mieux informé sur l'ensemble des produits. Il se rend compte qu'il participe à un marché de l'offre et non de la demande. Ceci le rend exigeant, fluctuant, infidèle.
- Il cherche la sécurité et la garantie pour les services demandés. Il veut non seulement participer à l'événement mais choisir aussi ses éléments. Il cherche à se réaliser lui-même.
- Il désire satisfaire de plus en plus ses intérêts intellectuels car il est plus instruit.
- Il s'intéresse non seulement au produit de base mais aussi aux programmes complémentaires.
- Il sait répartir ses vacances. Les vacances sont plus brèves mais plus nombreuses, étalées tout au long de l'année.
- Ses préférences portent toujours sur les destinations traditionnelles et relativement plus proches.
- Il cherche une plus grande variété de produits et « package » touristiques, un plus long séjour dans la nature, les aventures, l'élément exotique, le risque et le sport parallèlement aux produits classiques: le repos, les événements culturels, les spécialités culinaires.
- Il a un sens bien développé pour la protection de l'environnement et des ressources naturelles qui s'exprime dans l'équilibre du paysage et de l'urbanisation.
- Il cherche des contacts nouveaux avec la population locale. Il désire être bien accueilli, s'intégrer à des milieux nouveaux.
- Il s'adresse souvent à différentes sources d'information lors du choix de la destination touristique, l'Internet étant une telle source d'information de plus en plus réputée.

6.8. Les politiques publiques

6.8.1. Problèmes ayant trait au tourisme médical

Les freins au développement de la balnéothérapie, du SPA ou wellness en Bulgarie sont principalement les suivants :

- le tourisme médical en Bulgarie n'est pas une priorité de la politique de l'Etat dans la secteur du tourisme;
- la Bulgarie n'est pas présente sur la carte européenne du tourisme médical;
- la réglementation juridique relative à ce type de tourisme est insuffisante, les règlements qui existent ont besoin de précision et d'actualisation;
- absence d'une stratégie de développement du tourisme médical;
- absence de bases juridiques concernant l'organisation, le fonctionnement et la catégorisation des centres SPA et wellness;
- absence d'un vaste programme publicitaire à l'étranger du produit balnéaire, SPA et wellness ;
- absence d'information statistique adéquate et actuelle.

6.8.2. Mesures:

Face à ces freins, les mesures qui sont proposées par les professionnels du secteur sont les suivantes :

- mise en œuvre d'une stratégie et d'un plan d'action pour le développement en Bulgarie du tourisme médical : balnéaire, SPA et wellness, de stratégies et programmes publicitaires, de marketing, mise en place de « package » touristiques ;
- valorisation des ressources des stations toute l'année
- protection et conservation des ressources naturelles, conduite d'une politique écologique pour un «environnement sain» pour garantir la fonction curative des stations;
- réglementation du statut des centres balnéaire, SPA et wellness;
- réglementation des exigences spécifiques envers la construction et l'aménagement des hôtels balnéaires, SPA et wellness, tout comme envers les services touristiques qu'ils offrent;
- adoption d'une Loi sur l'aménagement et le développement des stations balnéaires;

- détermination de la capacité optimale des stations;
- adoption de standards des services touristiques offerts dans le secteur du tourisme balnéaire, SPA et wellness;
- offre de programmes médicaux en tant que partie intégrante de l'ensemble du programme touristique de distraction;
- amélioration des mécanismes de collaboration entre les institutions compétentes dans le domaines du tourisme médical.
- mise en place et diffusion de matériaux publicitaires et d'information, organisation de séminaires, de tables rondes, de conférences, d'expositions touristiques et d'autres campagnes publicitaires et de marketing.

6.9. Besoins en matière de formation

Selon 95% des responsables interviewés des établissements médicaux et 69% des responsables des établissements SPA, les agents thermaux doivent acquérir de nouvelles compétences. Ce besoin est consécutif à:

- l'apparition et le besoin d'utiliser de nouvelles méthodologies, de nouvelles technologies et des équipements améliorés,
- le salarié doit pouvoir répondre aux nouvelles exigences des patients/clients,
- il doit pouvoir s'adapter aux nouvelles conditions du marché et utiliser les possibilités de développement, proposées par ce dernier.

L'analyse des données de la recherche montre que 97% des responsables et plus de 73 % des salariés considèrent que des programmes spécialisés communs pour la formation du personnel sont nécessaires.

Les interviewés souhaitent que la formation s'effectue sous forme de:

- cours spécialisés (63% des établissements médicaux et 58% des établissements SPA),
- dans un collège ou dans une école professionnelle (63% des établissements médicaux et 50% des établissements SPA),
- à l'aide des syndicats (respectivement 5% et 8%),
- dans l'établissement (11% et 25%).

La plupart des interviewés considèrent que la partie théorique de la formation doit se dérouler dans les collèges, tandis que la partie pratique doit s'effectuer sur place – dans les hôpitaux spécialisés et dans les centres SPA.

A ce qui concerne les formateurs, les interviewés proposent que ce soient des personnes, diplômés en médecine et soit de préférence un médecin-spécialiste en médecine physique.

Par rapport à la durée de la formation, les opinions des spécialistes des établissements médicaux et des établissements SPA sont différents:

- de 20 jours à 3 années d'après les spécialistes des établissements médicaux
- de 14 jours à 1 année d'après les spécialistes des établissements SPA.

Tous les interviewés considèrent qu'il faut établir des critères communs, valables pour tous les spécialistes dans le pays. Cela aiderait les employeurs dans le choix des professionnels. En outre, une grande partie des responsables des établissements constatent le besoin d'élaborer des standards communs dans le cadre de l'UE, ce qui valoriserait les services proposés et permettrait de maintenir la haute qualification des spécialistes. Ainsi, cette catégorie de professionnels deviendra compétitive dans le

cadre du marché européen de l'emploi.

Lors de recherche, les interviewés ont fait des propositions à propos du contenu des programmes de formation :

- des connaissances pour les facteurs naturels et thermaux et pour les produits utilisés, pour les indications et les contre-indications au cours de leur application;
- des compétences, liées aux méthodologies de l'application des procédures;
- des savoirs, liés au combinaison des méthodologies utilisées avec les autres méthodes de la thérapie physique;
- des connaissances générales dans le domaine de l'anatomie et de la physiologie du corps humain;
- des connaissances générales dans le domaine de la médecine;
- des connaissances comment il faut porter secours d'urgence;
- des connaissances pour les exigences et les dispositions d'hygiène;
- des connaissances éthiques et esthétiques;
- des savoir-faire pour le travail en équipe;
- des connaissances langagières de base;
- des connaissances pour les exigences de sécurité du travail.

Un autre résultat de l'enquête est la constatation que la formation doit être aussi bien théorique que pratique. La proportion recommandée est de 40/60 à 30/70 en faveur de la formation pratique.

6.10. Caractéristiques de la problématique liée à la formation du personnel

Il y a 10 ou 15 ans, ce personnel était formé dans des établissements médicaux spécialisés par des spécialistes qualifiés dans le domaine de la balnéologie qui assuraient une formation pratique et théorique d'un très haut niveau. Après les changements politiques dans notre pays, qui ont accompagné **la transition de l'économie centralisée à l'économie du marché**, la structure et l'organisation du secteur balnéaire ont totalement changé. Parallèlement, **la formation centralisée des agents non qualifiés a été supprimée** ; les établissements qui organisaient leur formation, ont changé de fonctions et d'activités.

A la suite de ces changements, on a commencé à sentir un **déficit de salariés qualifiés** pour l'exercice de ces fonctions – une tendance qui ne fait que s'aggraver ces dernières années. Faute de centres spécialisés dans la formation des agents, on a commencé à **les former sur place**. En plus, très souvent le formateur n'est pas compétent et ne possède pas les qualités et la formation nécessaires pour jouer le rôle d'intervenant. **Des programmes spécialisés de formation font défaut.**

Les salariés acquièrent les compétences pour l'exercice de leurs fonctions dans leur établissement. Par contre, s'ils décident de changer leur lieu de travail, ils ne reçoivent aucune garantie qu'après avoir passé ces formations, leurs acquis seront reconnus pour le travail dans un autre établissement du secteur balnéaire. Les salariés ainsi formés ne sont pas mobiles professionnellement.

L'un des autres problèmes majeurs identifiés est **la durée différente des formations pratiquées dans les établissements**, ainsi que le fait que certains établissements organisent une formation permanente des salariés, tandis que d'autres ne le font pas. Ainsi, les salariés des établissements différents qui occupent des positions analogues et qui ont les mêmes revenus, possèdent en effet, des compétences différentes. Cela conduit à un recul de la motivation à l'amélioration de la qualification du personnel.

Le manque de critères pour le recrutement des AST oblige les établissements à embaucher des

personnes non qualifiées et à leur proposer un faible niveau de salaire. En conséquence, ces emplois deviennent des postes **peu attractifs** que le personnel qualifié évite d'accepter. Les établissements sont réduits à embaucher des **agents non qualifiés**.

Les établissements SPA ont des difficultés similaires, mais ils réussissent à les contourner grâce à la **meilleure qualification** de leur personnel et grâce au fait que les fonctions de l'agent thermal y sont exercées par des kinésithérapeutes, des rééducateurs et des infirmières. Quand même, leur personnel est obligé d'acquiescer sur place les compétences nécessaires pour le travail avec les facteurs thermaux.

Par contre, les établissements SPA ont des problèmes qui ne se posent pas dans les établissements médicaux, il n'y a pas de médecins qui peuvent choisir et contrôler les procédures. De ce fait, les salariés doivent répondre à **des exigences plus élevées** et assumer des **responsabilités plus lourdes**. En conséquence, cette situation pose beaucoup de problèmes aux employeurs qui se trouvent obligés d'embaucher des personnels avec une haute qualification, de les rémunérer en conséquence pour occuper des postes qui ne correspondent pas à leur qualification.

Conclusion

Les études faites au cours de la production de ce document ont montré que le tourisme balnéaire en Bulgarie a fait des progrès très importants, surtout au cours des dernières années. Les investisseurs se sont orientés vers le tourisme balnéaire et les stations qui accueillent des touristes pendant toute l'année. Il s'est bâti de modernes complexes SPA et balnéaires sur tout le territoire du pays.

Cependant le niveau des services ne correspond pas toujours aux rythmes de développement des infrastructures. Ce document met en évidence l'une des principales faiblesses des stations thermales bulgares, la faiblesse de la qualification des agents thermaux exécutant les soins liée à l'absence de programmes de formation.

Il est devenu impérieux pour les stations bulgares d'introduire des programmes de formation des personnels de soins. La réalisation des objectifs du projet contribuera à l'amélioration de la qualification de ces spécialistes. Le projet Leonardo THERM se situe dans un contexte favorable puisque le tourisme balnéaire en Bulgarie marque des progrès dans son développement. Ce développement doit s'accompagner nécessairement de l'élévation du niveau de la qualité des services.

Les professionnels qui ont pris connaissance des objectifs du projet sont d'avis que ce projet est très opportun et ils sont prêts à introduire dans leur travail tout ce qui pourrait aider à l'amélioration de la qualification de leur personnel.

Bibliographie

Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.3., 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;>

Закон за здравето, Държавен вестник, бр 70, 10.08.2004 (Loi pour la sante, Journal d'Etat, No 70)

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. Ирвай, 2000, (Krasteva, Edreva, Balneotherapie, hydrotherapie, therapie par boue, 2000)

Медицински стандарт „Физикална и рехабилитационна медицина“, Държавен вестник, бр.85, 28.09.2004; (Standart medical “Medecine physique et de reeducation”, Journal d'Etat, No 85)

Проучване на фирма „Ноема“ – „Ваканционни туристи – лято 2007“, слайд 28,
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13;>

Dimitrov, P., Short-Run Forecasting of Cultural Tourism Arrivals in Bulgarian Tourism Industry, 2008
 International Conference on “Culture and Event Tourism: Issues & Debate.”, Alanya, Turkey, 2008;

<http://www.bgholiday.com/pro/home.nsf?Open;>

<http://www.nsi.bg;>

<http://www.rehabilitatzia-bg.com/bg/>

<http://docstore.odit.info/?s=4&rid=625>

Glossaire

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 ».

Balnéothérapie

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

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.

Crénothérapie

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

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.

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.

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 ».

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.

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 aquam (soins par l'eau). Il s'agit très probablement d'une construction à posteriori d'un acronyme fictif.

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.

Wellness

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

Annexes

9.1.1. Questionnaire No 1 - pour les responsables des établissements médicaux et des établissements SPA

QUESTIONNAIRE No1 (directeurs, médecins...)

1. Ou (ville, village...) se trouve l'établissement, dans lequel vous travaillez?

2. Quel est le type de l'établissement dans lequel vous travaillez?

- a) établissement médical;
- b) centre thermal;
- c) balnéocentre;
- d) établissement de prophylaxie;
- e) hotel
- f) SPA hotel.
- g) SPA centre
- i) autre

3. Quel est le financement dans l'établissement ou vous travaillez:

- a) prive
- b) de l'Etat
- c) mixte

4. Quel est le nombre des lits dans votre etablissement?

5. Nombre du personnel en categories:

Nombre	Niveau d'études College,BAC, CAP/BEP, BAC PRO, Licence (BAC + 3), Master	Age	Hommes	Femmes
--------	--	-----	--------	--------

		(BAC + 5)			
Directeur					
Medecin					
Infirmiere					
Guerisseurs par eau					
Guerisseurs par lessive					
Parafinistes					
Guerisseurs par boue medicale					
Autres(<i>nous vous prions d'y avoir en vue les employes qui sont reellement engages de la realisation des procedures, mentionnees ci-dessus, mais occupent un autre poste, veuillez noter leur appellation</i>):					
Personnel administratif et technique					

6. Quels sont les criteres selon lesquels vous embauchez le personnel pour ces postes (guerisseur par eau, guerisseur par lessive, guerisseur par boue medicale, parafiniste)?

.....

.....

.....

7. Quels sont les problemes avec ce personnel?

- a) manque des programmes de formation specialisees
- b) manque de centres de qualification specialises
- c) travail de bas qualite
- d) de bas salaires
- e) deplacement continuel du personnel
- f) manque de motivation pour le travail
- g) on ne respecte pas les normes d'hygiene pour le travail
- i) autres

.....

.....

.....

8. Comment est forme ce personnel dans votre etablissement?

- a) selon une programme speciale
- b) formation sur place, effectuee par une personne du personnel (marquez par lequel, s'il vous plait)
- c) dans un autre etablissement exerçant une activite analogique
- d) dans des centres de qualification specialises
- e) formation teoretique

- f) formation pratique
- g) autre

9. Quelle est la duree de la formation?

10. Quel est l'examen de validation des connaissances apres la formation?

- a) theoretique
- b) pratique
- c) theoretique et pratique
- d) il n'y a pas d'examen

11. Qui effectue l'examen?

- a) un medecin
- b) une infirmiere
- c) un kinesitherapeute
- d) commission de l'etablissement(ecrivez qui sont ses membres, s'il vous plait)

e) commission externe

f) autres

12. Quel document recoit-on a la fin de la formation?

- a) diplome
- b) certificat
- c) aucun
- d) autre (ecrivez le, s'il vous plait)

13. Dans votre etablissement quelle est la salaire du:

- a) guerisseur par eau.....
- b) guerisseur par lessive.....
- c) guerisseur par boue medicale.....
- d) parafiniste

14. Vu que de nouvelles technologies sont introduites est-ce qu'un approfondissement des connaissances et des capacites du personnel est necessaire?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas preciser

15. Pensez-vous qu'il sera utile que les postes guerisseur par eau, guerisseur par lessive, guerisseur par boue medicale et parafiniste soient unifies dans une profession commune?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas preciser

16. Quel nom proposez-vous pour cette profession?

17. Est-ce qu'il est necessaire de creer des criteres communs pour cette profession?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas preciser

18. D'apres vous, est-ce qu'il est necessaire de creer une programme specialisee pour la formation de ce personnel?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas preciser

19. Ou est-ce qu'on doit executer cette formation?

- a) ecole professionnelle
- b) college
- c) cours specialises
- d) formation par le personnel de l'etablissement
- e) organisations de la branche
- f) autre.....

20. Quelle doit etre la duree de la formation?

.....

21. D'apres vous, quel degre d'education doivent avoir les candidats pour cette formation?

- a) College
- b) BAC
- c) CAP/BEP
- d) BAC PRO
- e) Licence (BAC + 3)
- f) Master (BAC + 5)

22. Quels sont les documents normatifs et les reglements (portant sur les regles du travail et sur la securite du travail, sur l'hygiene de la place de travail, sur l'hygiene personnelle, etc.) avec lesquels l'agent thermal doit etre familier?

.....
.....
.....

23. Veuillez-vous essayer a donner une definition ou a faire une description des metiers: guerisseur par eau, guerisseur par lessive, guerisseur par boue medicale, parafiniste (*en general ou pour chacune separement*).

.....
.....
.....

24. Pensez-vous que les quatre professions citees qui existent maintenant, sont interchangeables?

- a) oui
- b) non

c) je ne peux pas préciser

Qui a rempli le questionnaire:(fonction)

Merci d'avoir rempli ce questionnaire!

Veuillez envoyer les questionnaires remplis à l'adresse:
Sofia, 1618, rue Krasna kitka 9, Dr Tatyana Angelova
ou email: drkaneva@abv.bg

9.1.2. Questionnaire No 2 - pour les AST des établissements médicaux et les établissements SPA

QUESTIONNAIRE No2 (agent thermal)

1. Où travaillez-vous (quelle ville, village)
2. Quel est le type de l'établissement dans lequel vous travaillez?
 - a) établissement médical;
 - b) centre thermal;
 - c) balnéocentre;
 - d) établissement de prophylaxie;
 - e) hôtel
 - f) SPA hôtel.
 - g) SPA centre
 - i) autre
3. Quel âge avez-vous?
4. Quel est votre sexe?
 - a) féminin
 - b) masculin
5. Quel est votre poste?
 - a) guérisseur par eau
 - b) guérisseur par lessive
 - c) parafiniste
 - d) guérisseur par boue médicale
 - e) autre.....
6. Dans votre établissement, quel est le nombre des:
 - a) guérisseurs par eau
 - b) guérisseurs par lessive
 - c) parafinistes
 - d) guérisseurs par boue médicale

7. Combien de patients/clients servez-vous par jour?

8. Est-ce que vous travaillez pendant toute l'année dans cet établissement?

- a) oui
- b) non

9. Quel est votre niveau d'études?

- a) College
- b) BAC
- c) CAP/BEP
- d) BAC PRO
- e) Licence (BAC + 3)
- f) Master (BAC + 5)

10. Ou êtes-vous formé pour travailler ce métier?

- a) dans l'établissement, ou je travaille
- b) dans un autre établissement
- c) dans des centres spécialisés de qualification
- d) autre part

.....
.....

11. Combien a duré la formation?

12. Qui a exécuté la formation?

- a) médecin
- b) infirmier
- c) kinésithérapeute
- d) collègue qui travaille le même travail
- e) dans un autre établissement – collègue qui travaille le même travail

13. La formation était

- a) théorique
- b) pratique
- c) théorique et pratique

14. Y a-t-il un examen à la fin de la formation?

- a) oui
- b) non

15. Qui vous a examiné?

- a) un médecin
- b) une infirmière
- c) kinésithérapeute
- d) commission de l'établissement dans lequel vous travaillez
- e) commission externe
- f) autre.....

.....

16. Quel document vous a donné-t-on?

- a) diplôme
- b) certificat

- c) aucun
- d) autre...

.....

.....

.....

17. Combien d'heures d'éducation avez-vous chaque année?

- a) 0 heures
- b) 1-20 heures
- c) 21-40 heures
- d) 40-80 часа
- e) plus de 80 heures

18. Quelles sont les exigences pour travailler cette profession?

.....

.....

.....

19. D'après vous on vous a embauché à cette position pour quelles qualités et savoirs?.....

20. Quelle est votre salaire?

.....

21. Est-ce qu'il est nécessaire qu'on fasse périodiquement des cours pour améliorer votre travail?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas préciser

22. Pensez-vous qu'on doit unifier les exigences pour votre métier dans les différentes places de travail?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas préciser

23. est-ce qu'il faut avoir un programme de formation unifiée pour votre métier?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas préciser

24. Est-ce qu'il y a des exigences concernant les règles et les normatifs de travail et de sécurité de travail, de l'hygiène de la place de travail, de l'hygiène de l'employé, de travail avec le patient/client, etc., avec lesquels vous devez être familier et quels sont-ils?

.....

.....

.....

25. En quoi consiste votre travail?

.....

.....

.....

26. Avec les savoirs et les capacités que vous avez et qui sont nécessaires pour votre poste, quel autre métier pourriez-vous exécuter?

.....

27. Pensez-vous que les personnes qui exécutent l'un des métiers: guérisseurs par eau, par lessive, par boue médicale, parafiniste, peuvent exécuter les autres aussi?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas préciser

28. Etes-vous content/e de ce que vous travaillez?

- a) oui
- b) non
- c) je ne peux pas préciser

29. Qui a rempli le questionnaire:(fonction)

Merci d' avoir rempli ce questionnaire!

Veillez envoyer les questionnaires remplis a l'adresse: Sofia, 1618, rue Krasna kitka 9, Dr Tatyana Angelova, ou email: drkaneva@abv.bg

9.1.3. Questionnaires No 1 et No 2 – en langue bulgare

ВЪПРОСНИК №1

/ попълва се от лекар, спа-менижър/

1. В кое населено място се намира заведението, в което работите?

.....

2. В какъв тип заведение работите?

- а) лечебно заведение;
- б) хотел;
- в) Спа хотел;
- г) профилакториум;
- д) Спа център;
- е) балнеоцентър.
- г) друго (моля, напишете)

3. Какво е финансирането в заведението, в което работите е:

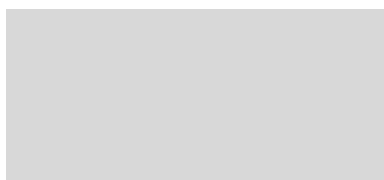
- а) частно
- б) държавно
- в) смесено

4. Какъв е капацитета на легловата база във Вашето заведение?

(моля, напишете)

5. Брой персонал по категории във Вашето заведение?

	Брой	Степен на образование (начално, основно, средно, средно професионално, бакалавър, магистър)	Възраст	Мъже	Жени
Директор на структурата		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Лекар		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Медицинска сестра		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Водолечители					
Луголечители					
Парафинисти					
Калолечители					
Друг (молим тук да бъдат взети предвид служителите, които са реално ангажирани с осъществяване на гореописаните процедури, но заемат друга длъжност, моля отбележите наименованието на длъжността:					
Административен и технически персонал		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо



6. Какви са критериите, по които наемате персонала за длъжностите (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист)?

.....
.....
.....
.....

7. Какви проблеми, имате с този персонал (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист):

- а) липса на специализирани програми за обучение
- б) липса на специализирани центрове за квалификация в)
- ниско качество на работа
- г) високи заплати
- е) текучество
- ж) ниска мотивация за работа
- з) не спазване на хигиенните норми за работа и)
- друго

.....
.....

8. Как се обучават - водолечител, луголечител, калолечител, и парафинист, във Вашата структура?

- а) по специална програма
- б) запознаване с естеството на работата на място от човек от персонала (моля, отбележете от кого)
-
- в) в друго заведение с аналогичен профил, където има утвърдена практика г) в специализирани центрове за квалификация
- е) теоретично подготовка ж) практическа подготовка
- з) друго.....

.....

9. Каква е продължителността на обучението.....

10. Какъв изпит полагат след приключване на обучението?

- а) теоретичен
- б) практически
- в) теоретичен и практически г) не полагат изпит

11. Кой провежда изпита?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- реабилитатор
- г) комисия от заведението (моля, напишете, кои са членовете ѝ)

.....

- е) външна комисия ж)
- друго

.....

12. Какъв тип документ получават участниците в обучението?
- а) диплома
 - б) сертификат
 - г) никакъв
 - е) друг (моля, напишете какъв).....
-
13. Какви са заплатите във Вашата структура на:
- а) водолечител..... б)
 - луголечител..... в)
 - калолечител..... г)
 - парафинист
14. Има ли необходимост от повишаване на знанията и уменията на тези служители във връзка с внедряването на нови технологии?
- а) не
 - б) да
 - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си:
-
-
15. Смятате ли, че е целесъобразно длъжностите водолечител, луголечител, парафинист, калолечител, да бъдат обединени в една обща професия?
- а) не
 - б) да
 - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си:
-
-
16. Как бихте наименоувал/а тази професия?
17. Смятате ли, че е необходимо да има единни за страната критерии за тази професия?
- а) не
 - б) да
 - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си:
-
-
18. Според Вас нужно ли е да се разработи специализирани програма за обучение натози персонал?
- а) не
 - б) да
 - в) не мога да преценя

19. Къде трябва да се провежда това обучение?
- а) професионално училище
 - б) колеж
 - в) специализирани курсове
 - г) вътрешно обучение от персонала на нашето заведение
 - е) браншови организации
 - ж) друго.....
20. Каква трябва да бъде продължителността на обучението?
-
21. Какво трябва да съдържа обучението (отбележете големите области на нужното обучение)?
-
-
22. Каква степен на образование според Вас трябва да имат кандидатстващите за това обучение?
- а) начално
 - б) основно
 - в) средно
 - г) средно професионално
 - е) бакалавър
 - ж) магистър
23. Кои са нормативните документи и наредби, на базата на които изграждате правилата за работа в тези сектори?
-
-
-
24. Бихте ли се опитали да дадете определение или да опишете професиите: водолечител, луголечител, калолечител, парафинист (обобщено или всяка една по отделно).
-
-
-
-
25. Мислите ли, че цитираните 4 професии, които в момента съществуват, са взаимозаменяеми?
- а) да
 - б) не
 - в) не мога да преценя

Попълнил анкетата:(длъжност)

Благодарим Ви за отделеното време!

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес:
София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова или e-mail: drkaneva@abv.bg

ВЪПРОСНИК №2
(попълва се от работещ в СПА и/или балнеоцентър)

1. В кой град /село работите?
2. В какъв тип заведение работите?
 - а) лечебно заведение;
 - б) хотел;
 - в) Спа хотел;
 - г) профилакториум;
 - д) Спа център;
 - е) балнеоцентър.
 - г) друго (моля, напишете).....
3. На колко години сте?
4. От кои пол сте?
 - а) женски
 - б) мъжки
5. Каква длъжност заемате?
 - а) водолечител б)
 - луголечител в)
 - парафинист
 - г) калолечител.....
 - д) друго (моля, напишете).....
6. Какъв е броят във Вашата организация на работещи като: а)
 - водолечители б)
 - луголечители в)
 - парафинисти
 - г) калолечители.....
7. По колко пациента/клиента средно обслужвате на ден:.....
8. През цялата година ли работите на това място?
 - а) да
 - б) не
9. Какво образование имате?
 - а) начално
 - б) основно
 - в) средно
 - г) средно професионално е)
 - бакалавър
 - ж) магистър
10. Къде Ви обучаваха, за да работите тази професия?
 - б) на място от човек от персонала в)
 - в друго заведение

г) в специализирани центрове за квалификация
д) другаде (моля, напишете къде).....
.....

11. Колко време продължи обучението?

12. Кой Ви проведе обучението?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- рехабилитатор
- г) колега, който работи същата работа
- д) в друго заведение от колега, който работи същата професия

13. Обучението беше:

- а) теоретично
- б) практически насочено в)
- теоретико-практично

14. Накрая имаше ли изпит?

- а) да
- б) не

15. Кой Ви изпитва?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- рехабилитатор
- г) комисия от заведението, в което работите е)
- външна комисия
- ж) друго (моля, напишете).....
.....

15. Какъв документ Ви издадоха?

- а) диплома
- б) сертификат
- г) никакъв
- е) друг (моля, напишете какъв).....
.....

16. Доволен/а ли сте от обучението, което Ви проведеха?

- а) да
 - б) не
 - Защо?
-

16. Колко часа обучение получавате всяка година?

- а) 0 часа
- б) 1-20 часа в)
- 21-40 часа г)
- 40-80 часа
- д) повече от 80 часа

17. Какви са изискванията, за да работи човек вашата професия?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

18. Според Вас, за да Ви назначат на тази длъжност какви качества и знания имахте?.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

19. Каква е заплата Ви?

20. Нужно ли е според Вас периодично да се провеждат курсове за повишаване на знанията и уменията Ви?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

21. Мислите ли, че трябва да се уеднаквят изискванията за Вашата професия в различните места на работа?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

22. Според Вас трябва ли да има обща програма за обучение за Вашата професия?

- а) не
- б) да
- в) не мога да преценя

23. Има ли изисквания, свързани с правилата за работа и безопасност на труда, за хигиена на работното място, за хигиена на служителя, за работа с пациента и т.н., с които се съобразявате, ако е да, моля напишете кои са те?

.....
.....
.....
.....
.....

24. В какво се състои Вашата работа?

.....
.....
.....

25. Със знанията и уменията, които имате и са необходими за Вашата длъжност, каква друга професия бихте могли да практикувате?

.....

26. Мислите ли, че професиите на водолечителя, луголечителя, калолечителя и парафиниста са взаимозаменяеми?

а) не

б) да

в) не мога да преценя

27. Доволен/а ли сте от това, което работите?

а) не

б) да

в) не мога да преценя

Попълнил анкетата:(длъжност)

Благодарим Ви за отделеното време!

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес: **София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова** или e-mail: **drkaneva@abv.bg**

Therm

Therm

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. Tsvétélina 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", IAȘI
 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

proInnovation
 Dr. Anne Rösigen

Therm

Therm