

# ETAT DES LIEUX DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DE SOIN THERMAL EN ROUMANIE





# 1. Sommaire

1. Sommaire .....	1
2. Introduction .....	2
3. 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
4. Finalités de l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux .....	7
5. Méthodologie de recherche .....	8
5.1. Présentation de la méthodologie employée pour la réalisation de l'état des lieux .....	8
5.2. Définition du champ d'investigation: .....	8
5.3. La composition du groupe de travail : .....	9
5.4. Les entreprises cibles .....	9
5.5. Les outils utilisés .....	11
5.6. Le calendrier de travail .....	12
6. La situation économique et sociale du secteur balnéaire en Roumanie .....	14
6.1. Définitions et réglementations du secteur balnéaire en Roumanie .....	14
6.2. L'offre du tourisme balnéaire de Roumanie .....	16
6.3. La clientèle et la concurrence dans le secteur balnéaire de Roumanie .....	18
6.4. L'emploi dans le secteur balnéaire de Roumanie .....	19
7. Les enjeux du secteur balnéaire en Roumanie .....	21
7.1. La place du tourisme balnéaire dans les politiques nationales de Roumanie .....	21
7.2. Besoins et attentes de la clientèle du secteur balnéaire de Roumanie .....	22
7.3. Les perspectives du secteur balnéaire de Roumanie à l'appui des attentes de la clientèle, la concurrence, l'apport de l'état et le développement économique du pays .....	22
8. Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi .....	23
8.1. La description du métier correspondant à l'agent de soin thermal en Roumanie .....	23
8.2. Positionnement du métier d'agent de soin thermal en Roumanie au sein du répertoire national (COR) .....	24
8.3. Le métier d'agent de soin thermal en Roumanie .....	24
8.4. Les perspectives du métier d'agent de soin thermal en Roumanie .....	26
9. La professionnalisation de l'emploi d'agent de soin thermal .....	27
9.1. Cadre juridique et législatif relatif à la formation de l'agent de soin thermal .....	27
9.2. La formation de l'agent de soin thermal en Roumanie .....	27
10. Conclusion .....	30
11. Annexes : .....	31
11.1. Questionnaires pour les responsables des structures thermales et pour l'agent de soin thermal .....	31
12. Bibliographie .....	37
13. Glossaire .....	38

## 2. Introduction

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

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

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

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

- l'évolution des attentes des patients en matière d'accueil, de prise en charge, d'intégration dans les soins des activités visant le bien-être,
- la réduction progressive de la prise en charge des dépenses 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.

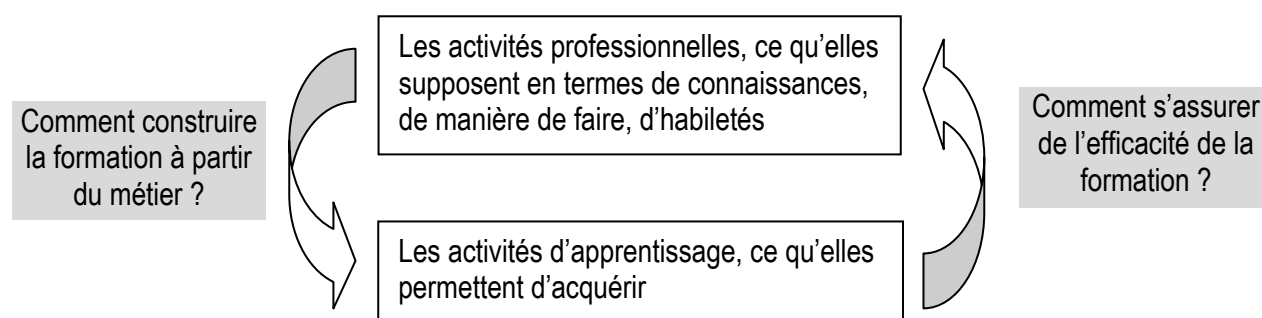
**Phase 3 :** Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

## 3. 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.

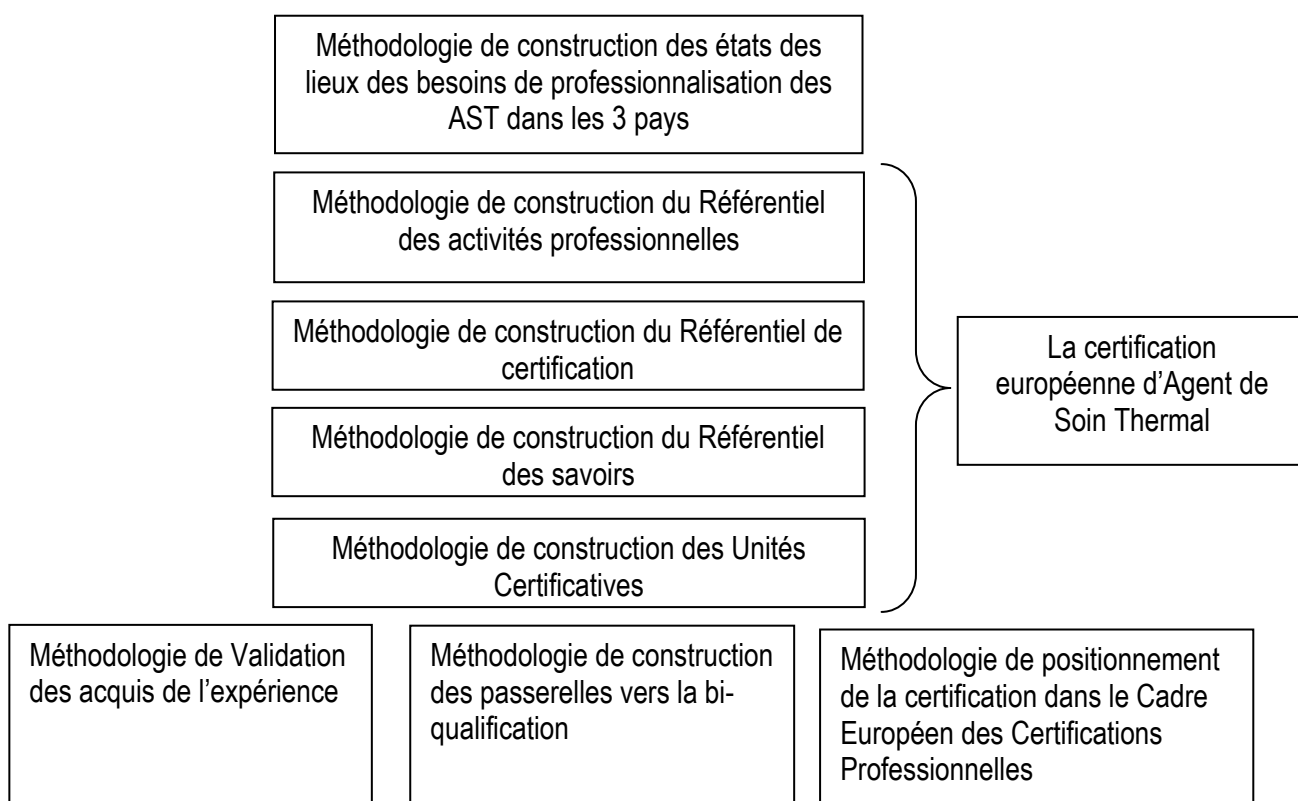


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

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 est la suivante:



### 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 soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (langue française)	1_EU_fr
6	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue roumaine)	1_EU_ro
7	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue allemande)	1_EU_de
8	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	2_BG_fr
9	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en France (en langue française)	2_FR_fr
10	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	2_RO_fr

11	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue bulgare)	2_EU_bg
12	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue française)	2_EU_fr
13	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue roumaine)	2_EU_ro
14	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue allemande)	2_EU_de
15	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue bulgare)	3_EU_bg
16	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue française)	3_EU_fr
17	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue roumaine)	3_EU_ro
18	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue allemande)	3_EU_de
19	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue bulgare)	4_EU_bg
20	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue française)	4_EU_fr
21	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue roumaine)	4_EU_ro
22	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue allemande)	4_EU_de
23	Les unités certificatives des agents de soin thermal (en langue française)	5_EU_fr
24	Passerelles entre la certification d'agent de soin thermal et des certifications voisines (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 langue française)	8_EU_fr
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



## 4. Finalités de l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux

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 perspectives qui auront le plus d'influence sur l'emploi.

## 5. Méthodologie de recherche

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

En Roumanie la méthodologie employée a été la suivante:

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

La recherche documentaire a été organisée de façon à pouvoir obtenir des informations consistantes et crédibles. Dans ce sens, des sources de références ont été utilisées :

- Des sites Internet,
- Ministère de la Santé,
- Ministère du Travail, de la Famille et de l'Egalité des Chances,
- Ministère du Tourisme,
- Institut Nationale de Statistique.

### 5.2. Définition du champ d'investigation:

Quatre axes ont été retenus pour le recueil d'information par le groupe de travail roumain :

- Axe 1 : La situation économique et sociale du secteur balnéaire en Roumanie
- Axe 2 : Les enjeux du secteur balnéaire
- Axe 3 : Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi d'agent de soin thermal
- Axe 4 : La professionnalisation de l'emploi d'agent de soin thermal

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 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 économique 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<sup>ème</sup> axe porte sur la population des agents de soins thermaux, ses caractéristiques, et sur la problématique en matière de recrutement, de formation.

Le 4<sup>ème</sup> axe recense les besoins de formation et de qualification. Il fait l'inventaire des formations existantes, qualifiantes ou non.

La construction de la nouvelle certification s'inscrira dans ce contexte général.

### 5.3. La composition du groupe de travail :

Le groupe projet national a été chargé de conduire les investigations débouchant sur l'état des lieux 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:

- Les professionnels ont été chargés de mobiliser les professionnels membres de leur réseau
- Les formateurs ont été chargés de bâtir les questionnaires, 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 lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des personnels non qualifiés des établissements thermaux en Roumanie ».

La composition du groupe de travail roumain chargé de conduire les investigations débouchant sur un rapport d'état des lieux a été la suivante:

NOM	Fonction	Institution
Dr. Dan ZAHARIA	Médecin, doyen	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
Mariana ROTARIU	Préparateur	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
prof. dr. Rodica CHIRIEAC	Médecin en chef (Professeur a l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi)	Clinique de rhumatologie et rééducation fonctionnelle, Hôpital clinique de rééducation de Iasi
dr. Gabriela MIRCEA	Médecin spécialiste rhumatologie et rééducation fonctionnelle	Centre médical HYGEEA SRL Iasi
dr. Gabriela TITU	Médecin spécialiste en balnéo-physiothérapie et rééducation fonctionnelle	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
Rodica PENCEA	Secrétaire général	OPTBR
Ana-Maria VIZITIU	Chargée de mission département RHU	SC DORNA TURISM SA Vatra Dornei
dr. Calina VESELU-NICOLESCU	Médecin en chef	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Flora, Lacu Sarat
Catalin ILASCU	président	Association PARTENER GIDL Iasi
Alina CIORNEI	Conseillère programme formation	Association PARTENER GIDL Iasi

### 5.4. Les entreprises cibles

Les établissements pratiquant d'une manière ou d'une autre le thermalisme, peuvent être classés en 4 types :

- L'établissement thermal,
- L'établissement balnéaire,
- L'établissement de hydrothérapie, thermothérapie,

- Les établissements de type SPA.

La composition de l'échantillon des entreprises cibles a été faite en prenant en compte la cette diversité de façon à ce que la vision qui se dégagera de l'emploi d'AST soit la plus large possible.

Liste des établissements dans lesquels ont eu lieu les interviews:

Nom de l'établissement thermal	Types d'indications thérapeutiques
Hôpital Clinique de rééducation, Iasi	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, de déficiences neurologiques et neuro-moteurs.
Institut National de Rééducation, Médecine Physique, Balnéaire et Climatologie, Bucuresti	Problèmes rhumatologiques, neuro-moteurs, neurologiques et orthopédiques et affections associées : respiratoires, gynécologiques, digestifs, maladies professionnelles, de nutrition, métaboliques et endocrines.
Unité de soins/traitement de l'Hotel Nicolina, Iasi	Problèmes rhumatologiques, neuro-moteurs, neurologiques et orthopédiques.
Unité de soins/traitement de l'Hôtel International, Baile-Felix	Services de traitement et spa: différents types de rhumatisme, électrothérapie et hydrothérapie, massage, emmaillotement à paraffine, bains de plantes etc.
Unité de soins/traitement de l'Hôtel Termal, Baile-Felix	Services de traitement et spa : différents types de rhumatisme, électrothérapie et hydrothérapie, massage, emmaillotement à paraffine, bains de plantes etc.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Nufarul, Baile-Felix	Services de traitement et spa : différents types de rhumatisme, électrothérapie et hydrothérapie, massage, emmaillotement à paraffine, bains de plantes etc.
Unité de soins/traitement de l'Hôtel Ferdinand, Baile-Herculane	Services de spa, mais aussi des procédures pour la récupération médicale des personnes aux déficits rhumatologiques et les affections associées.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Roman, Baile-Herculane	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, de déficiences neurologiques et neuromoteurs et services de type spa.
Complexe balnéaire Hôtel Parc, Buzias	Procédures: bains à l'eau minérale, mofettes, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, aérosols, hydrothérapie, gymnastique médicale, massage, sauna, EKG, cure interne, cure de terrain
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Parc, Moneasa	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, déficiences digestives, neurologiques et neuro-moteurs, asthénie, et services de type spa.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Hebe, Sangeorz Bai	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, déficiences digestives, neurologiques et neuro-moteurs, asthénie, et services de type spa
Complexe balnéaire Hôtel Flora, Lacu-Sarat	Procédures à boue thérapeutique pour des affections locomotrices, rhumatismes : hydro et électrothérapie, emmaillotement à boue et paraffine, bains d'air, massage.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Olanesti, Baile Olanesti	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, déficiences digestives, neurologiques et neuro-moteurs, asthénie, et services de type spa.
Unité de soins/traitement de l'Hôtel Ariesul, Turda	Problèmes rhumatologiques et orthopédiques, déficiences digestives, neurologiques et neuro-moteurs.
Complexe balnéaire de l'Hôtel Bradul-Calimani, Vatra Dornei	Affections principales : rhumatismes, troubles du système nerveux. Procédures: électrothérapie et hydrothérapie, massage, emmaillotement à paraffine et boue, bains de plantes etc.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Intus, Vatra Dornei	Problèmes rhumatologiques, neuro-moteurs, neurologiques et orthopédiques et affections associées, et services de type spa.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Paradiso, Mangalia	Procédures: hydrothérapie, hydrokinésithérapie, électrothérapie, pneumo thérapie, traitements gynécologiques, spa
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel	Problèmes rhumatologiques, neuro-moteurs, neurologiques et orthopédiques et affections associées, et services de type spa.

Nom de l'établissement thermal	Types d'indications thérapeutiques
Europa, Eforie Nord	
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Hora,	Procédures: électrothérapie et hydrothérapie, thermothérapie a boue et paraffine, emmaillotement, bains de plantes, kinésithérapie, massage etc.
Bain public, Iasi	Services type wellness : piscine, sauna, massage
Centre médical « Balneosan », Iasi	Procédures: bain galvanique, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, gymnastique médicale.
Centre de traitement « Centrum Gym », Iasi	Procédures: bain galvanique, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, gymnastique médicale.
Cabinet médical "HYGEEA", Iasi	Procédures : bains à l'eau sulfureuse, mofettes artificielles, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, aérosols, hydrothérapie, gymnastique médicale, massage, sauna, cure interne.
Cabinet médical dr. ANGHELESCU Luminita, Iasi	Procédures : bains à l'eau sulfureuse, mofettes artificielles, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, aérosols, hydrothérapie, gymnastique médicale, massage, sauna, cure interne.
Cabinet médical dr. MIRCEA Gabriela, Iasi	Procédures: bains à l'eau sulfureuse, mofettes artificielles, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, aérosols, hydrothérapie, gymnastique médicale, massage, sauna, cure interne.
SC Fortus Construct SRL, Piscine de la Pension Cardinale, Iasi	Services spa: piscine, sauna, massage
Piscine de l'Hôtel Moldova, Iasi	Services type spa, piscine
Piscine de la Pension NICUTA, Iasi	Services supplémentaires type spa, piscine
Policlinique « Sfantul Spridon » Iasi	Procédures: bain galvanique, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, gymnastique médicale.
Unité de soins/traitement et spa de l'Hôtel Nicolina, Iasi	Procédures : bains à l'eau sulfureuse, mofettes artificielles, physiothérapie, emmaillotement à paraffine, aérosols, hydrothérapie, gymnastique médicale, massage, sauna, cure interne.

## 5.5. Les outils utilisés

Pour compléter, ainsi que pour donner un apport plus qualitatif à notre recherche documentaire, celle-ci a été doublée d'une étude à travers laquelle 2 types de questionnaires (voir [Annexes](#)) ont été utilisés, chacun d'entre eux visant des publics différents.

### Le Questionnaire no. 1:

- CIBLE : les responsables des établissements thermaux de Roumanie.
- OBJECTIF = identifier la composition du personnel d'une structure thermique en Roumanie, les modalités de recrutement et d'embauche du personnel pour le poste d'agent de soin thermal, les modalités de former et d'évaluer ce personnel.
- TAUX DE REPONSE : 61 responsables des établissements thermaux de Roumanie ont répondu.

L'échantillonnage a visé des structures de soin, d'entretien et de traitement. L'échantillonnage pour le questionnaire no. 1 a été établi aussi à travers la méthode du cluster, tout personnel occupant des postes de direction étant visé.

Le traitement des deux questionnaires est fait à partir du logiciel SPSS et un rapport de recherche a été produit.

#### Le Questionnaire no. 2 :

- CIBLE : personnes qui travaillent dans les structures thermales dans des activités correspondant à l'agent de soin thermal.
- OBJECTIF = caractériser le type de cet emploi dans une station balnéaire, le niveau de qualification, les conditions de travail, la formation suivie en tant qu'agent de soin thermal.
- TAUX DE REPONSE : 120 personnes travaillant dans les structures thermales dans des activités correspondant à l'agent de soin thermal ont répondu.

Pour assurer une représentativité à notre recherche, l'échantillonnage a été effectué à travers la méthode statistique du cluster, c'est-à-dire que toutes les personnes qui travaillent dans les structures thermales dans des activités correspondant à l'agent de soin thermal ont été visées.

#### 5.6. Le calendrier de travail

Une série de rencontres ont été organisées afin de préciser les orientations des travaux, de répartir des tâches, de trouver des solutions en vue de surmonter les difficultés, de perfectionner le présent document:

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

Objet	Lieu	Dates
Présentation détaillée du projet présentation des concepts en ingénierie de formation	Sofia	9-12 janvier 08
Rappel du projet Méthodologie pour la réalisation de l'état des lieux	Iasi	13-15 février 08
Présentation des 3 états des lieux Elaboration d'une synthèse	Sandanski	31-1 <sup>er</sup> avril 08
Etude de la synthèse des états des lieux.	Brides	24-28 septembre 08

##### Calendrier des réunions de travail relatives à la construction de l'état des lieux en Roumanie:

Objet	Lieu	Dates
Présentation du projet Leonardo THERM au groupe de travail. Répartition des rôles sur le projet. Planification du travail des partenaires roumains. Constitution des groupes de travail et d'expertise scientifique, répartition des tâches relatives à la rédaction de l'Etat des lieux.	Iasi	Janvier 2008
Présentation des objectifs de l'enquête et des interviews. Construction des 2 types de questionnaires : un visant les responsables des établissements balnéaires et un visant les personnes qui travaillent dans les structures thermales dans des activités correspondant à l'agent de soin thermal.	Iasi	Février – Avril 2008

Etablir l'échantillon des établissements.		
Evaluation des travaux et de la qualité des informations recueillies. Interprétation des données résultées des questionnaires.	lasi	Juin – Septembre 2008
Rencontre pour mettre en œuvre les décisions du réunion du 9-12 décembre 2008 concernant le document état des lieux (contenu de l'analyse, modalités d'analyse....etc.). Finalisation du document.	lasi	Décembre 2008

## 6. La situation économique et sociale du secteur balnéaire en Roumanie

### 6.1. Définitions et réglementations du secteur balnéaire en Roumanie

#### Histoire du secteur balnéaire en Roumanie

On peut parler de l'exploitation balnéaire des facteurs naturels de cure en Roumanie à partir du XVIIIème siècle. C'est à cette époque que sont découvertes ou redécouvertes de nombreuses sources thermales, qu'ont été faites des recherches et des tests d'eaux minérales, qu'ont été reconnus leurs effets thérapeutiques. Des établissements thermaux rudimentaires ont été construits, ils représentent le noyau des futures stations balnéaires du dix-neuvième siècle.

L'organisation et le développement de l'activité balnéaire en Roumanie commencent au XIXème siècle, quand la plupart des sources d'eaux minérales ont été captées. C'est aussi à cette époque qu'ont été jetées les premières bases scientifiques dans le domaine balnéaire et hydrogéologique à partir d'analyses physiques et chimiques.

La multitude des sources naturelles, de boue et des gaz à propriétés thérapeutiques a fait de la Roumanie un des pays les plus attractifs de l'Europe dans le domaine balnéaire.

1/3 des sources naturelles de l'Europe se trouvent en Roumanie, ou 117 localités bénéficient de facteurs thérapeutiques naturels, dont 29 ont été déclarées des stations balnéaires d'importance nationale et 32 d'importance locale.

Le fond balnéaire remarquable de Roumanie a déterminé le développement du tourisme balnéaire, qui est la seule forme de tourisme à caractère permanent. Pendant les dernières décennies, le tourisme balnéaire est devenu un segment majeur du marché du tourisme international. Le développement des activités liées au tourisme balnéaire s'appuie sur une infrastructure spécifique. Elle ne comprend pas seulement des équipements et des programmes pour les malades, mais aussi une infrastructure destinée à l'entretien de la santé. Cette infrastructure se trouve dans des bases de traitement, centres de santé etc.

L'activité liée à la cure de santé s'adresse notamment aux personnes actives. Cette activité combine des procédures à caractère médical, sportif ou de loisir. L'émergence de nombreux centres de cure de santé dans le milieu urbain et rural de Roumanie démontre que le phénomène a été rapidement assimilé et qu'il représente une tendance de développement non négligeable.



## Définition du secteur balnéaire en Roumanie

Du point de vue médical, l'activité du secteur balnéaire de Roumanie peut être définie par rapport au domaine d'application :

- Récupération médicale – activité complexe et pluridisciplinaire qui vise le recouvrement des capacités fonctionnelles de l'individu
- Assistance médicale balnéaire et récupération, qui comprend la totalité des services médicales et sanitaires effectuées sous forme de cure dans les stations balnéaires, climatiques ou balnéaires et climatiques
- Assistance de récupération, médecine physique, balnéaire et climatologie (prophylaxies, récupération fonctionnelle, cures balnéaires thérapeutiques etc.)
- Assistance balnéaire curative (emmaillotement à boue, thermothérapie, crénothérapie etc.).

## TRAITEMENTS ET PROCÉDURES :

Par rapport au profil des stations balnéaires de Roumanie, les traitements et les procédures qui s'appliquent dans les bases de traitement sont différentes :

- Balnéation avec des eaux minérales
- Hydrothérapie
- Emmaillotement à boue thérapeutique
- Application des gazes thérapeutiques
- Parcs thérapeutiques
- Kinésithérapie, thérapie occupationnelle et massage
- Electro – thérapie
- Thérapie respiratoire

Les bases des traitements balnéaires, des thérapies physiques et climatiques comprennent aussi des espaces (lieux) pour relaxation et psychothérapie de groupe:

- Buvettes
- Piscines
- Solaires
- Lacs thérapeutiques
- Tracés marqués pour cure de terrain
- Salines etc.

L'activité liée à la cure de santé n'est pas bien structurée, mais elle comprends plusieurs activités: fitness, certains types de massages combinées à des activités en plein air ou sportives.

En Roumanie, la pratique du tourisme balnéaire est possible grâce aux bases de traitement, qui sont des établissements où l'on utilise dans un but thérapeutique des facteurs naturels comme :

- eaux minérales,
- boues thérapeutiques,
- gaz thérapeutiques associés aux procédures thérapeutiques : kinésithérapie, thérapies des voies respiratoires, solaires, piscines thérapeutiques etc.

L'assistance de récupération, médecine physique, balnéaire et climatologie est fournie par :

- L'Institut National de Récupération, Médecine Physique, Balnéaire et Climatologie
- Unités sanitaires : hôpitaux de récupération, maisons de santé, centres médicaux de récupération et/ou balnéaires, unités ambulatoires de récupération des stations balnéaires

- Cabinets médicaux
- Entreprises privées avec activité de tourisme balnéaire

## Cadre juridique et législatif du secteur balnéaire en Roumanie

Du point de vue juridique, l'activité médicale du secteur balnéaire s'appuie sur des règlements relatifs à:

- l'autorisation du fonctionnement des établissements balnéaires,
- l'utilisation rationnelle des facteurs de cure balnéaire,
- le contrôle des bases de traitement etc.

Concernant l'activité touristique du domaine balnéaire, il existe aussi des règlements relatifs à : la classification des structures d'hébergement,

- la méthodologie d'obtention des avis pour la documentation d'urbanisme dans les zones et les stations touristiques,
- le Programme national d'amélioration des services d'accueil et d'hébergement et de lancement de la marque Q (Qualité) etc.

## 6.2. L'offre du tourisme balnéaire de Roumanie

Les structures balnéaires en fonction d'appartenance.

En Roumanie, à la fin de l'année 2004, le secteur du thermalisme avait la dimension suivante:

- nombre des structures : 360,
- capacité totale de 40.894 places, soit 9,2% de la capacité totale d'hébergement au niveau du pays.

Ces structures appartiennent à :

- Sind Roumanie (Syndicat de Roumanie) – 9.000 places
- Compagnie d'Investissement Transilvania – 8.000 places
- Ministère du Travail – 3.100 places
- Ministère de la Santé – 2.200 places
- Entreprises privées : 18.529 places.

Les structures balnéaires selon le profil :

L'unité de soins/traitement balnéaire de Roumanie comprend à présent 360 structures à une capacité de 1.100.000 patients/clients par an.

On peut y effectuer 95.000 procédures balnéaires, dont 48.000 procédures majeures.

La base matérielle est relativement développée et diverse, capable d'offrir des traitements pour toutes les affections inscrites dans la nomenclature de l'Organisation Mondiale de la Santé.

Selon l'INS, en 2007 ont été utilisées 10.520.630 places dans les stations balnéaires et 8.872.433 places sur le littoral de la Mer Noire (y compris dans les stations balnéaires du littoral).

La répartition géographique des structures balnéaires en Roumanie.

Une multitude des ressources balnéaires se trouvent dans toutes les régions de Roumanie : à la montagne, sur les collines et les zones de plateau, au littoral de la Mer Noire.

La distribution géographique des stations est influencée par le nombre et la qualité de l'infrastructure du tourisme balnéaire. Par exemple, il y a une grande concentration sur le littoral, mais l'activité est saisonnière.

#### **Les stations balnéaires de Roumanie inscrites dans le circuit international.**

En Roumanie, 160 stations disposent des ressources minérales de cure, dont 24 sont d'importance nationale et reconnues sur le plan international.

Le développement du tourisme international en Roumanie, commencé dans les années 60, s'est traduit par l'essor de stations balnéaires inscrites entre 1965 – 1990 dans les offres des compagnies de tourisme d'Allemagne, France, Italie, Espagne, Pays Bas, Israël, Hongrie etc. : Baile Felix, Baile Herculane, Tusnad, Vatra Dornei, Covasna, Buzias, Calimanesti-Caciulata, Govora, Olanesti, Slanic Moldova, Saturn, Eforie Nord, Neptun, Mangalia, Techirghiol.

Après une période de régression, entre 1990 – 2000, quand la structure sociale et économique du pays a souffert de profondes modifications, y compris l'entrée des stations balnéaires dans le patrimoine privé des agents économiques, les investissements dans le tourisme balnéaire ont ré-augmenté. Une partie des anciens établissements balnéaires ont été modernisés et d'autres ont été construits avec des bases de traitement incorporées ou affiliées aux bases qui existent déjà.

La répartition des stations thermales en Roumanie ainsi que leur spécificité par profil.



Légende :

- Maladies cardio-vasculaires
- Maladies rhumatismales
- Maladies respiratoires
- Maladies digestifs et internes
- Maladies gynécologiques
- Maladies du système nerveux

### 6.3. La clientèle et la concurrence dans le secteur balnéaire de Roumanie

Clients roumains et clients étrangers.

Actuellement, un nombre restreint d'entreprises touristiques des pays européens offre des programmes de traitement balnéaire en Roumanie. La raison principale est la promotion insuffisante du potentiel balnéaire au niveau national, international et même au niveau de chaque station.

Parmi les pays d'origine des touristes étrangers venant en Roumanie pour des traitements, on compte l'Allemagne, les Pays Bas, la France, la Belgique, l'Autriche, la Hongrie, la République Moldova et la Russie.

A l'intérieur, la valorisation des programmes de tourisme balnéaire est faite – à l'exception de la Caisse Nationale d'Assurance de Santé, le principal commanditaire des places de traitements – par les structures syndicales, certains institutions, mais notamment par les agences de voyage. La plupart de ces agences de voyages sont réunies dans l'Association Nationale des Agences de Voyage (ANAT), qui collabore avec l'Organisation Patronale du Tourisme Balnéaire de Roumanie (OPTBR) pour promouvoir et valoriser les stations balnéaires.

## Concurrence

Les principaux concurrents des stations balnéaires sont les bases de traitement intégrées aux hôtels et les polycliniques ou les centres de traitement développés dans de nouveaux établissements ou sur la structures des anciennes polycliniques d'état.

L'apparition des cabinets médicaux à capital privé a diminué la pression sur l'assistance médicale, mais les services médicaux type récupération – soin médical dans les structures à capital privé en est au début. Les hôpitaux et les maisons de santé appartiennent toujours à l'état et le nombre des établissements privés est insignifiant.

## 6.4. L'emploi dans le secteur balnéaire de Roumanie

### Ressources humaines employées dans le secteur balnéaire.

Dans les établissements balnéaires médicaux et de récupération la structure du personnel est la suivante :

- Personnel médical,
- Personnel pour les compartiments para cliniques médicaux,
- Personnel auxiliaire sanitaire,
- Personnel administratif,
- Personnel non qualifié.

En 2007, la structure du personnel, au niveau des établissements des stations balnéaires, est la suivante :

- total de 6.739 employés, dont,
- 1.617 hommes (24%),
- 5.122 femmes (76%).

La structure du personnel par groupe d'âge :

- 6,57% personnel entre 15 et 24 ans - 443 employés;
- 23,7% personnel entre 25 et 34 ans - 1.596 employés;
- 50,94% personnel entre 35 et 49 ans - 3.433 employés;
- 18,7% personnel entre 50 et 64 ans - 1.260 employés;
- 0,09% personnel plus de 65 ans - 7 employés.

**La structure des hommes par groupe d'âge:**

- entre 15 – 24 ans, 7,32 % ;
- entre 25 – 34 ans, 27,43 % ;
- entre 35 – 49 ans, 40,67 % ;
- entre 50 – 64 ans, 24,45 % ;
- plus de 65 ans, 0,13 %.

**La structure des femmes par groupe d'âge:**

- entre 15 – 24 ans, 6,34 % ;
- entre 25 – 34 ans, 22,51 % ;
- entre 35 – 49 ans, 54,19 % ;
- entre 50 – 64 ans, 16,88 % ;
- plus de 65 ans, 0,08 %.

**La structure du personnel en fonction du type d'emplois:**

- 95,76% - Temps complet
- 4,24% - Temps partiel

**La structure du personnel en fonction du niveau d'études:**

- 37,9% - gymnasium
- 47% - lycée
- 10,55% - post-lycée
- 5,36% - études universitaires

On peut observer de les données ci-dessus que la plupart des employeurs du secteur balnéaire en Roumanie sont des femmes (76%), employées au norme permanente (95,76%), avec un âge entre 35-49 ans et avec des études de type gymnasium et lycée. Ça signifie que cet emploi n'est pas attractif pour les personnes jeunes et avec des études supérieures (post-lycée, université).

## 7. Les enjeux du secteur balnéaire en Roumanie

### 7.1. La place du tourisme balnéaire dans les politiques nationales de Roumanie

Le Gouvernement roumain a considéré qu'il était nécessaire d'établir un Master Plan concernant le secteur du tourisme, afin de mettre en place une politique de développement durable du tourisme. Pour cette action, une convention avec l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) a été signée.

Le Master Plan s'étend sur une période de 20 ans, jusqu'en 2026. Il contient un programme d'actions sur 6 ans (2007 – 2013) en connexion avec le soutien financier communautaire par l'intermédiaire des Fonds Structuraux.

L'objectif immédiat est de formuler un cadre général des politiques destinées à développer un management durable de l'industrie du tourisme en ce qui concerne les ressources naturelles et culturelles et de présenter cet objectif sous la forme d'un Master Plan du tourisme à long terme (2007 – 2026).

A présent, l'accent dans le secteur du tourisme balnéaire est mis sur les éléments médicaux et de convalescence, qui induit l'idée que les stations balnéaires sont destinées exclusivement aux malades et aux personnes âgées, puisque les services fournis visent le repos et le traitement.

Concernant le tourisme balnéaire de Roumanie, le Master Plan prévoit :

- Pour les 3 ans à venir, les organismes responsables de l'état, les autorités publiques, les opérateurs du secteur doivent élaborer une stratégie et une campagne bien structurée pour la promotion du potentiel balnéaire de Roumanie sur les marchés étrangers
- L'amélioration du confort pour l'hébergement et les bases de traitement
- Identifier les besoins du marché dans le domaine du tourisme balnéaire et du tourisme de santé
- Introduire, dans les futures 5 prochaines années, des facilités pour la pratique du tourisme de santé (wellness)
- Elaborer 20 projets qui visent à développer et à moderniser l'infrastructure spécifique du tourisme balnéaire.

En plus, avec le Programme Opérationnel Régional, la Roumanie bénéficie d'importants fonds européens, destinés au secteur du tourisme. Une partie de ces fonds est destinée au secteur balnéaire. Ainsi, les autorités publiques locales des zones concernées ont commencé à élaborer des projets visant à développer l'infrastructure touristique, à aménager ou moderniser les établissements balnéaires et les bases de traitement, à améliorer les conditions offertes aux pratiquants du tourisme balnéaire ou du tourisme de santé.

## 7.2. Besoins et attentes de la clientèle du secteur balnéaire de Roumanie

Concernant la clientèle roumaine, il y a au moins 2 tendances :

- La clientèle autochtone, fortement liée au système de traitement par l'intermédiaire des syndicats ou des organismes qui gèrent les fonds de retraite.
- L'apparition des fonds privés de retraite qui changea le comportement des clients ainsi que leurs attentes par rapport aux services de santé, y compris les services du domaine balnéaire.

Les statistiques montrent qu'à présent les clients roumains des établissements balnéaires s'orientent toujours vers des hôtels 2 étoiles et ce fait influencent négativement la politique d'investissement et la demande aussi. Les propriétaires des bases matérielles, même privés, attendent toujours un nombre important de clients de la part des structures d'état (par l'intermédiaire des Caisses de retraite et des Caisses d'Assurances de Santé) et la population à revenus modestes attend que le nombre des billets de traitements à coût réduit soit le même.

La clientèle étrangère, individuelle ou organisée, attend que l'infrastructure soit améliorée en même temps que les services.

## 7.3. Les perspectives du secteur balnéaire de Roumanie à l'appui des attentes de la clientèle, la concurrence, l'apport de l'état et le développement économique du pays

Les données et les informations déjà présentées montrent une tendance claire de changement dans le domaine. Une des clés de ce changement se trouve dans les mains du secteur privé, mais la contribution de l'état est essentielle pour la réalisation et le développement des projets visant l'infrastructure de transport, les voies d'accès dans les stations balnéaires, la proximité des voies aériennes près de certaines stations, les systèmes d'alimentation à l'eau potable et ménagère, l'entretien des localités et des parcs, la sécurité des touristes, la formation du personnel etc.



## 8. Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi

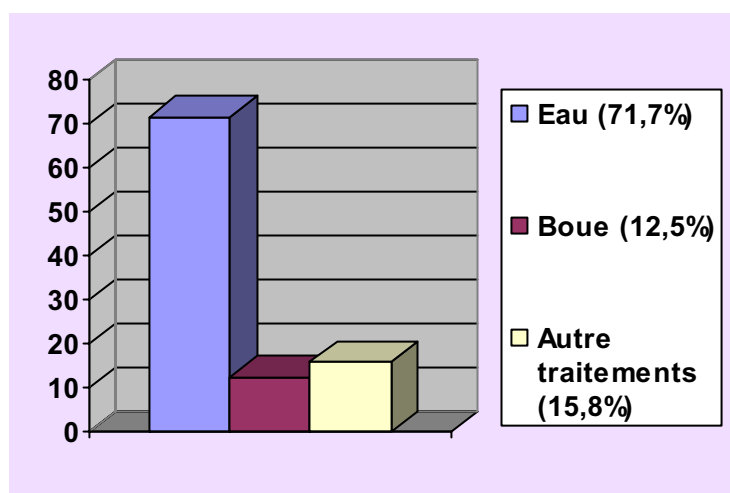
### 8.1. La description du métier correspondant à l'agent de soin thermal en Roumanie

La nature des activités :

En Roumanie, le métier qui peut être assimilé à l'agent de soin thermal (AST) est « baies ». La plupart d'agents de soin thermaux travaillent dans des établissements balnéaires médicaux et/ou qui offrent des services type spa. La répartition du travail de l'AST est la suivante :

- 71,7% des activités du domaine balnéaire ou spa sont des procédures utilisant l'eau – hydrothérapie, hydrokinésithérapie, bains de plantes, bains galvaniques,
- 12,5% sont des emmaillotements à boue et/ou paraffine
- et 15,8%, d'autres types de soins ou services spa : pneumo thérapies, aérosols, gymnastique médicale, massage, sauna, piscine.

Type d'activité



Annualité de l'emploi :

L'enquête que nous avons conduite a mis en évidence que cet emploi, du fait de l'histoire du thermalisme en Roumanie, est un emploi en très grande majorité des cas, annuel. En effet, 91,7% des emplois sont des temps pleins annuels, seuls 8,3% des emplois sont dits saisonniers.

## Répartition de la population des AST selon le sexe :

95,8% des agents de soin thermaux sont des femmes, 4,2% sont des hommes, cet emploi est très fortement féminisé.

## Responsabilités de l'agent de soin thermal

Le cadre juridique est assez large concernant les fiches de poste. Chaque employeur peut élaborer une fiche de poste propre, adaptée en fonction des responsabilités envisagées pour ce type de personnel. Notre analyse montre que les responsabilités principales d'agent de soin thermal au lieu de travail sont :

- Préparer le poste de travail
- Préparer le soin
- Accueillir le patient/client
- Réaliser le soin/la procédure
- Communiquer au travail
- Respecter le protocole d'hygiène

L'agent de soin thermal est subordonné directement à l'assistante médicale dans les établissements médicaux et au travailleur qualifié dans les établissements type spa.

## 8.2. Positionnement du métier d'agent de soin thermal en Roumanie au sein du répertoire national (COR)

Dans la pratique du thermalisme en Roumanie pour désigner l'agent de soin thermal on utilise le terme «baiesita ». La définition dans le Dictionnaire Explicatif de la Langue Roumaine (DEX) pour baiesita est « femme qui travaille dans une bain public ».

Dans la Classification des Occupations de Roumanie (COR), l'occupation qui correspond à l'agent de soin thermal est enregistré avec le code 5132, le titre de l'occupation étant «BAIES». Le groupe qui correspond à ce code est 5132. Infirmières et personnel de soin des institutions de protection sociale et sanitaire, est décrit comme suit : «Les infirmières et le personnel de soin des institutions de protection sociale et sanitaire développent leurs activités auprès des médecins, les assistants médicaux, les accoucheuses et les dentistes et s'occupent en principal avec la préparation des patients pour les examens ou le traitement médical, changent la lingerie des lits, préparent les bouillottes, stérilisent les instruments chirurgicaux, assistent les dentistes, apportent les repas pour les patients immobilisés au lit, transportent les malades qui ne sont pas déplaçables à l'aide de brancards, préparent et appliquent les bandes plâtrées, surveillent l'hygiène des lieux de traitement. »

Dans le Nomenclateur de Qualifications pour lesquelles on peut organiser des formations finalisées par un certificat de qualification, il existe aussi la qualification BAIES (code NC 5132.1.1).

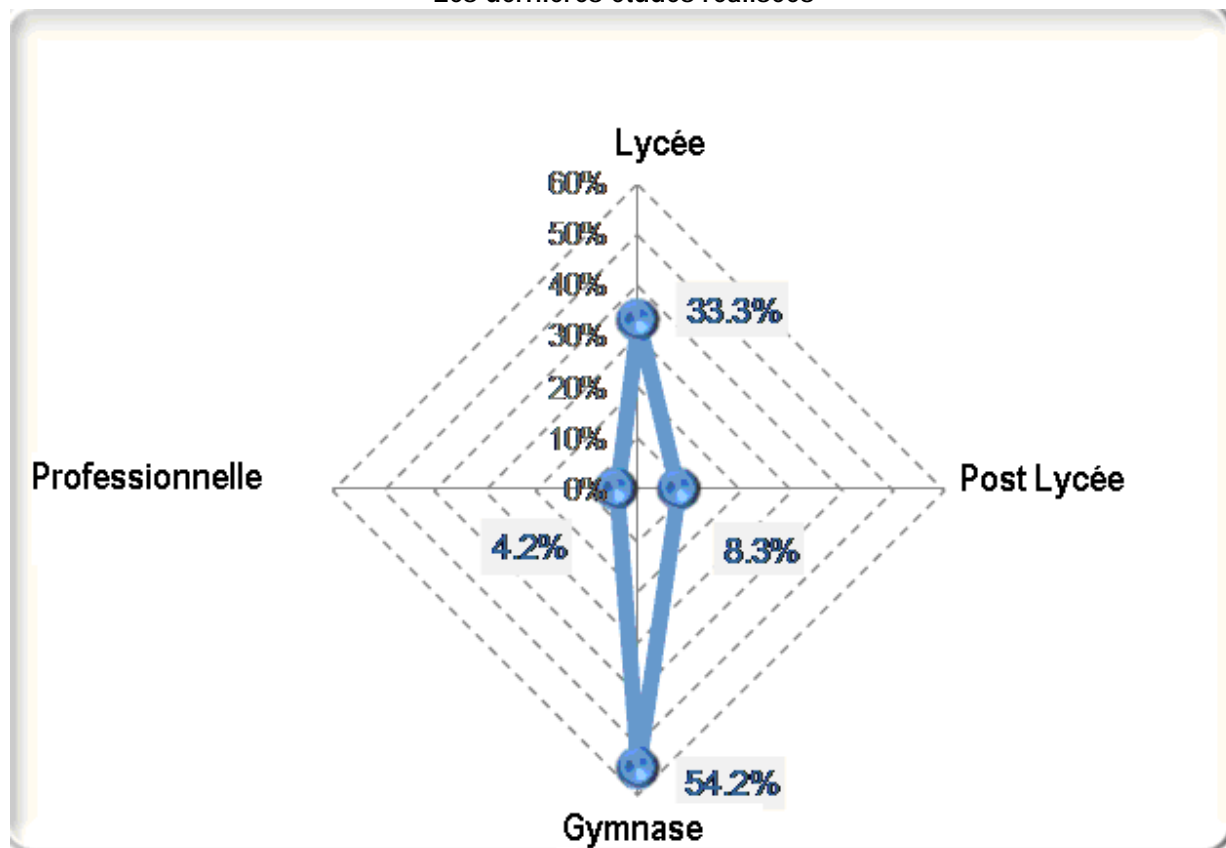
## 8.3. Le métier d'agent de soin thermal en Roumanie

### Recrutement d'agents de soin thermaux

En Roumanie, le recrutement des agents de soin thermaux est fait sur la base minimale d'études gymnasiales par l'Office des forces de travail, en respectant le cadre juridique en vigueur.

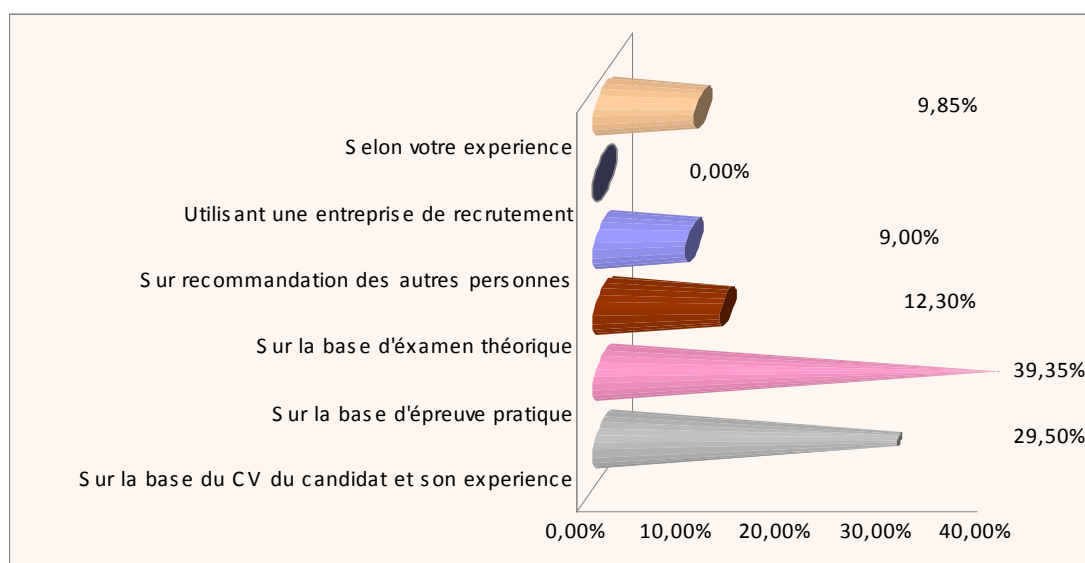
54,2% des AST embauchés dans les établissements thermaux et/ou spa de Roumanie qui ont fait l'objet de l'analyse ont suivi des études gymnasiales, 33,3% le lycée, 8,3% des études post lycée et 4,2%, une école professionnelle.

#### Les dernières études réalisées



#### Les modalités de recrutement

39,35% du processus de recrutement s'effectue sur la base d'une épreuve pratique, 29,5% en appui sur l'expérience du candidat, 12,3% après un examen théorique et 9% à la recommandation des autres personnes.



## Conditions de travail de l'agent de soin thermal

L'agent de soin thermal travaille dans des endroits humides, qui peuvent influencer son état de santé. Il participe aux procédures et thérapies encadrées dans la « cure externe ». Cette cure est pratiquée dans des bases de traitement qui utilisent :

- Baignoires individuelles
- Bassins pour kinésithérapie
- Bassins pour balnéation
- Bassins piscines ouvertes
- Cabinets pour irrigations médicales

L'agent de soin thermal participe aux traitements des patients/clients auprès des assistants médicaux, les médecins et les kinésithérapeutes.

## Niveau du salaire de l'agent de soin thermal

Le personnel non qualifié assimilable à l'agent de soin thermal reçoit le salaire minimal de 730 RON (200 Euro), à lequel on ajoute des augmentations liées à l'ancienneté dans le travail. Cette valorisation faible du personnel de ce secteur fait le métier d'agent de soin thermal peu attractif.

## 8.4. Les perspectives du métier d'agent de soin thermal en Roumanie

Compte tenu des changements de ces deux dernières décennies dans l'économie de Roumanie, y compris dans le secteur des services médicaux et touristiques ayant comme résultat l'évolution du tourisme balnéaire vers le tourisme de santé, on note le développement, la diversification et la modernisation de l'offre des produits balnéaires, l'apparition des cures prophylactiques et des services type spa pour lesquels il y a une demande importante au niveau dans toutes les catégories d'âges ou sociales et professionnelles.

Dans ce contexte, le rôle des ressources humaines est devenu majeur et on constate un besoin aigu de qualification et de requalification de la force de travail dans ce secteur.

## 9. La professionnalisation de l'emploi d'agent de soin thermal

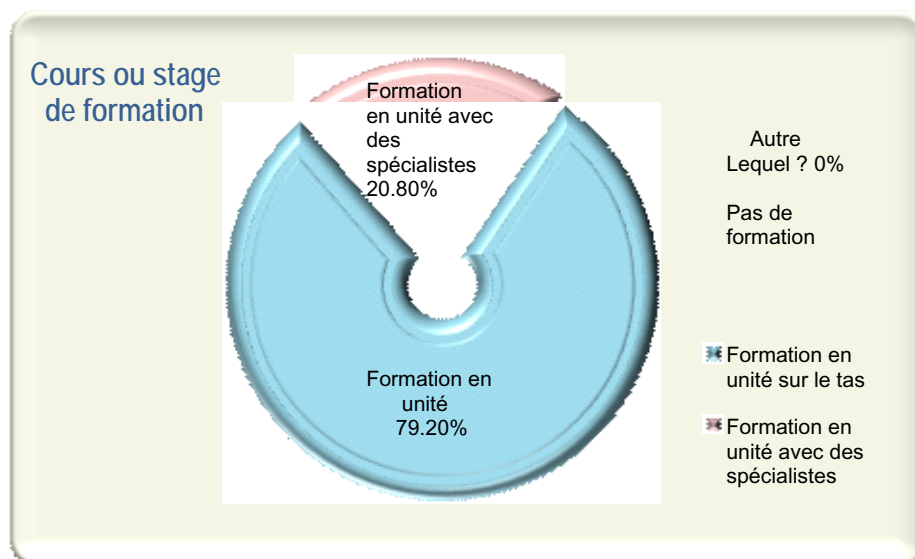
### 9.1. Cadre juridique et législatif relatif a la formation de l'agent de soin thermal

En Roumanie il n'existe aucun cadre juridique relatif à la formation d'agent de soin thermal.

### 9.2. La formation de l'agent de soin thermal en Roumanie

Modalités de formation pour l'agent de soin thermal :

Dans 79,20% des cas, la formation d'agent de soin thermal se déroule dans l'unité auprès de collègues AST plus expérimentés, et dans les autres 20,80% des cas, la formation est faite par des spécialistes (assistantes médicales, médecins qui coordonnent l'activité dans les structures de traitement, kinésithérapeutes).

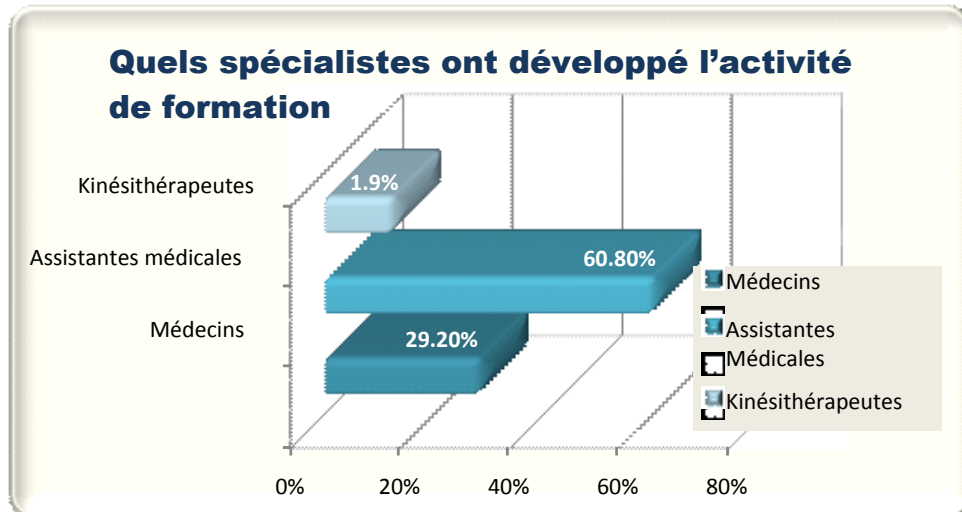


### Durée de la formation

La durée de la formation est d'environ 1,6 mois.

## Les formateurs

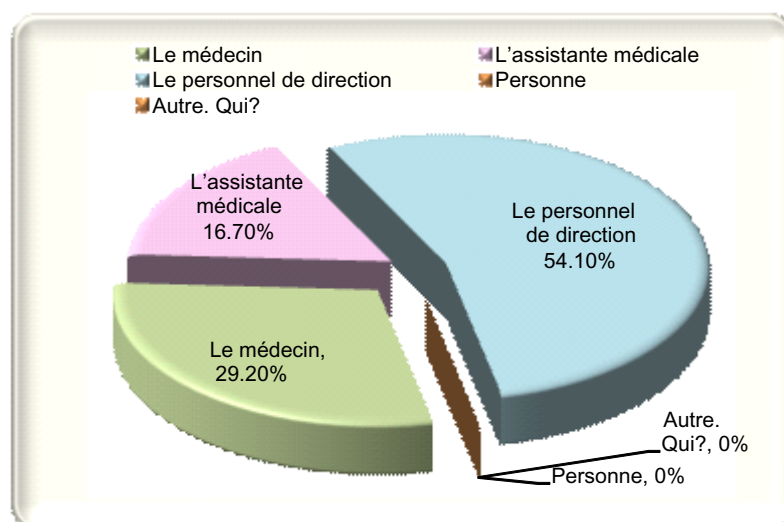
Les formateurs des agents de soin thermaux sont les assistantes médicales (60,8%), les médecins qui coordonnent l'activité dans les structures de traitement (29,2%), mais aussi les kinésithérapeutes (1,9%).



## Moyens d'évaluation de la formation de l'agent de soin thermal

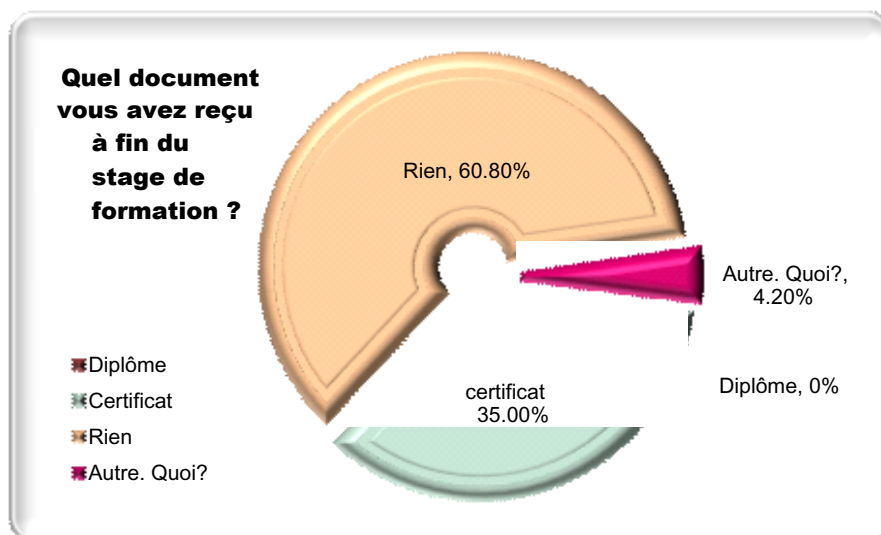
La formation théorique est finalisée par un examen écrit et la formation pratique par un examen pratique.

A la fin du stage de formation, l'agent de soin thermal est évalué par le personnel de direction (54,1%), le médecin (29,2%) et l'assistante médicale (16,7%).



## Moyens d'attestation/certification de l'agent de soin thermal

Il n'existe pas de certification reconnue au niveau national. Les attestations qui sont fournies n'ont de valeur que localement. Seuls 35% des personnels ayant suivi une formation reçoivent de la part de leur établissement un certificat de formation.



## 10. Conclusion

La Roumanie est un des pays attractifs de l'Europe dans le domaine balnéaire, d'une part compte tenu du nombre important de ses établissements thermaux, de la richesse de ses eaux thermales, mais aussi du fait que l'éventail des maladies traitées est très vaste.

Actuellement, dans ce secteur l'accent est mis sur le caractère médical du thermalisme, traitement des maladies mais aussi convalescence, rééducation. Cela induit l'idée que les établissements balnéaires sont faits pour les malades et les personnes âgées.

Au travers de notre recherche, nous avons pu mettre en évidence une tendance qui vise à élargir le champ du thermalisme aux personnes sans troubles, mais à la recherche d'activités de bien-être, de remise en forme. Le développement important des services de SPA au sein des hôtels illustre cette tendance.

Cela met en évidence le besoin aigu d'une meilleure qualification des AST.

Actuellement, en Roumanie, il n'existe pas de possibilité pour réaliser des formations qualifiantes reconnues au niveau national du fait que le Standard occupationnel pour l'occupation BAIES n'est pas encore élaboré. Ainsi, on ne peut pas développer des programmes de qualification et les agents de soin thermaux continuent à avoir un statut dévalorisant de personnel non qualifié.

Le faible degré d'adaptation du personnel du secteur aux demandes, attentes et exigences nouvelles des clients, la nécessité d'élever la qualité des prestations, rendent donc très actuel et important, le besoin de former le personnel du secteur de thermalisme et plus particulièrement les agents de soins thermaux sans qualification professionnelle.

Le corpus d'outils de formation développé par le projet Leonardo THERM sera d'un réel bénéfice pour les centres de formation afin de développer leur offre de formation vers la qualification du personnel occupant des postes d'agent de soin thermal. Cette qualification ne devra pas s'appuyer seulement sur le descriptif des activités et tâches prescrites mais devra prendre en compte aussi les enjeux du secteur et les perspectives d'évolution.



## 11. Annexes :

### 11.1. Questionnaires pour les responsables des structures thermales et pour l'agent de soin thermal

#### QUESTIONNAIRE

(Responsables des établissements/unités de soins/traitements)

Pour identifier le spécifique et les besoins de formation pour le métier d'agent de soin thermal similaire avec le titre de « *BAIES/baiesita* » en Roumanie, nous vous prions d'avoir l'amabilité de nous accorder quelques minutes pour répondre aux questions suivantes. Vos réponses nous aideront à élaborer un standard occupationnel pour le métier d'Agent de soin thermal, ce qui conduira à l'optimisation de l'activité au sein de votre établissement. Merci!

1. Nom de l'unité \_\_\_\_\_ 2. Localité \_\_\_\_\_  
 3. Profil de l'unité: ☐ Soin ☐ Entretien ☐ Traitement 4. Type d'unité: ☐ Etat ☐ Privé  
 5. Nombre de places de traitement: \_\_\_\_ 6. Services fournis: ☐ Ambulatoire ☐ Avec hébergement  
 7. Type de services que vous fournissez: \_\_\_\_\_

#### 8. Les données sur les employés actuels (Veuillez remplir le tableau ci-dessous)

	Total personnel	Niveau d'études	Moyenne d'âge	Hommes	Femmes
<i>8.1. Directeurs</i>		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée			
<i>8.2. Personnel administratif</i>		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée			
<i>8.3. Les médecins</i>		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté			
<i>8.4. Assistantes médicaux</i>		<input type="checkbox"/> Doctorat			

		<input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée			
8.5. Infirmières		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Professionnelle <input type="checkbox"/> Gymnasium <input type="checkbox"/> Primaires			
8.6. Kinésithérapeutes		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée			
8.7. Physiothérapeutes		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée			
8.8. Autre personnel (Veuillez remplir le nombre et les mêmes données que dans les sections ci-dessus)					
		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Professionnelle <input type="checkbox"/> Gymnasium <input type="checkbox"/> Primaires			
		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Professionnelle <input type="checkbox"/> Gymnasium <input type="checkbox"/> Primaires			
		<input type="checkbox"/> Doctorat <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Faculté <input type="checkbox"/> Collèges <input type="checkbox"/> Post-lycée <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Professionnelle			

		___ Gymnasium ___ Primaires			
--	--	--------------------------------	--	--	--

9. Dans votre établissement il y a:

- \_\_\_ des emplois pour le personnel avec des études supérieures (collèges, faculté, post-universitaires)  
 \_\_\_ des emplois pour le personnel avec des études moyennes (Post-lycée și Lycée)  
 \_\_\_ des emplois pour le personnel avec d'autres études (primaires, gymnasium, écoles professionnelles)

10. Dans votre établissement vous avez des employés:

- \_\_\_ personnes à temps plein  
 \_\_\_ personnes à temps partiel  
 \_\_\_ personnel saisonnier

11. Actuellement, comment vous faites pour embaucher du personnel pour les postes disponibles? (cochez les variantes que vous utilisez):

- ☐ Sur la base de CV et l'expérience du candidat ☐ Sur la base d'épreuve pratique  
☐ Sur la base d'examen théorique ☐ Sur recommandation d'autres personnes  
☐ Utilisant une entreprise de recrutement ☐ Sur la base de votre expérience.

12. Quels sont les problèmes les plus fréquents que vous avez avec le personnel? (cocher les variantes que vous croyez pertinentes)

- ☐ Manque de personnel qualifié ☐ Manque de centres de formation ☐ Fluctuation du personnel  
☐ Faible rémunération ☐ Faible qualité des travaux ☐ Manque de motivation pour le travail  
☐ Autre. Quel? \_\_\_\_\_

13. Quelles sont les modalités de formation du personnel ? (cochez les variantes que vous croyez pertinentes)

- ☐ Programmes de formation internes ☐ L'emploi temporaire de formateurs ☐ Appel à des centres de formation  
☐ Programmes de formations officielles ☐ Formation pratique ☐ Formation théorique  
☐ Autre. Quel? \_\_\_\_\_

14. Quelles études vous sollicitez à l'embauche pour le postes d'agent Baies/ (agent de soin thermal) ?

\_\_\_ Faculté \_\_\_ Collège \_\_\_ Post-lycée \_\_\_ Lycée \_\_\_ Professionnelle \_\_\_ Gymnasium \_\_\_ Primaires

15. Quel type d'évaluation vous utilisez à l'embauche de personnel pour le postes d'agent Baies/(agent de soin thermal) ?

\_\_\_ Pratique \_\_\_ Théorique \_\_\_ Pratique et théorique \_\_\_ Sans évaluation

16. Qui fait l'évaluation à l'embauche de personnel pour le postes de Baies/ (agent de soin thermal) ?

\_\_\_ Le médecin \_\_\_ L'assistant médical \_\_\_ le personnel de management \_\_\_ Personne \_\_\_ Autre. Qui? \_\_\_\_\_

17. Quel type de formation vous mettez à disposition des agents de soins thermaux (baies)?

- ☐ Formation initiale au post de travail ☐ Formation continue au post de travail  
☐ Formation initiale dans les centres de formation ☐ Formation périodique dans les centres de formation  
☐ Autre. Quel? \_\_\_\_\_

18. Combien de temps, en moyenne, est nécessaire pour former un agent de soin thermal/baies? \_\_\_\_

19. Quelle est le profil des formateurs impliqués dans la formation des agents de soins thermaux (baies)?

☐ Médecin

☐ Assistant médical

☐ Physiothérapeute

☐ Kinésithérapeute

☐ Autre. Qui? \_\_\_\_\_

20. Comment doit être réalisé l'évaluation des agents de soins thermaux (baies) après le période de formation?

☐ Prédominante pratique

☐ Prédominante théorique

☐ Théorique et pratique

☐ Autrement. Comment? \_\_\_\_\_

21. Quelle est la modalité d'attestation de la formation d'agent de soin thermal (baies)?

☐ Diplôme

☐ Certificat

☐ Ce n'est pas nécessaire

☐ Autre. Quoi? \_\_\_\_\_

23. Quelle sont les premières trois compétences, après votre opinion, que l'agent de soin thermal/baies devrait avoir ?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

24. Quelles sont les premières 3 habilités, après votre opinion, de quels nous devons tenir compte à l'emploi de l'agent de soin thermal/baies?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

25. S'il vous plaît précisez la position que vous avez dans votre établissement \_\_\_\_\_

JE VOUS REMERCIE POUR VOTRE COOPERATION!!!

\_\_\_\_\_

# QUESTIONNAIRE

(agents de soin thermaux)

Pour identifier le spécifique et le besoin de formation pour le métier d'agent de soin thermal, nous vous prions d'avoir l'amabilité de consommer quelques minutes de votre temps pour répondre aux questions suivantes. Merci!

- |  |   |
|--|---|
| 1. Nom de l'unité _____  | 2. Localité _____   |
| 3. Profil de l'unité: <input type="checkbox"/> Soin <input type="checkbox"/> Entretien <input type="checkbox"/> Traitement | 4. Type d'unité: <input type="checkbox"/> Etat <input type="checkbox"/> Privé |
| 5. Quel âge avez vous: _____   | 6. Sexe: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin   |

7. Quel type d'activité vous déroulez?

☐ Traitement avec boue ☐ Traitement de l'eau ☐ Autre traitements. Quelles ? \_\_\_\_\_

8. Vous êtes employé:

\_\_\_\_\_ à temps plein

\_\_\_\_\_ à temps partiel

\_\_\_\_\_ saisonnier

9. Quel nombre de personnes vous traitez approximativement chaque jour? \_\_\_\_\_

10. Les traitements au sein de cette institution se déroulent toute l'année ?

☐ Oui ☐ No ☐ Je ne sais pas.

11. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?

☐ Gymnasium (8 classes)

☐ Professionnelle

☐ Lycée

☐ Post-lycée

☐ Collège

☐ Faculté

☐ Autre. Quoi? \_\_\_\_\_

12. Quelles cours ou stage de formation vous avez suivi pour pratiquer le métier actuel?

☐ Formation dans l'unité

☐ Formation dans l'unité avec des spécialistes

☐ Formation dans autre part

☐ Pas de formation

☐ Autre. Quoi? \_\_\_\_\_

13. Quels spécialistes ont déroulé avec vous l'activité de formation ?

\_\_\_ Médecins \_\_\_ Assistantes médicales \_\_\_ Kinésithérapeutes \_\_\_ Physiothérapeutes \_\_\_ Autre \_\_\_\_\_

14. Quel spécifique a eu l'activité de formation que vous avez parcouru?

\_\_\_ Pratique \_\_\_ Théorique \_\_\_ Pratique et théorique \_\_\_ Pas le cas

15. Qui a fait l'examen a fin du stage de formation?

\_\_\_ Le médecin \_\_\_ L'assistant médical \_\_\_ Le personnel de management \_\_\_ Personne \_\_\_ Autre.  
Qui? \_\_\_\_\_

16. Quel document vous avez reçoit a fin du stage de formation?

☐ Diplôme

☐ Certificat

☐ Rien

☐ Autre. Quoi? \_\_\_\_\_

17. Quel durée a eu le stage de formation? \_\_\_\_\_

18. Vous considérez que le stage de formation a été utile et a enrichi vos connaissances?

☐ Oui ☐ No ☐ Je ne répond pas

19. Quelles considérez vous que sont les trois plus importantes choses que une personne pratiquant votre métier doit savoir?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

20. Quelles considérez vous que sont les premières trois attributions que vous avez dans votre métier?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

21. Décrivez en quelques mots votre activité

---

---

---

---

---

25. S'il vous plaît précisez l'occupation que vous avez dans l'institution \_\_\_\_\_

JE VOUS REMERCIE POUR LA COLLABORATION!!!

## 12. Bibliographie

1. Académie de Roumanie – Dictionnaire Explicatif de la Langue Roumaine, 2ème édition, Editions Univers encyclopédie, Bucarest, 1998.
2. Adaptation de l'offre du tourisme balnéaire de Roumanie aux demandes du marché internationale, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1993.
3. Annuaire statistiques de Roumanie, 1990 – 2005.
4. Classification des Occupations de Roumanie (COR), Ministère du Travail, de la Famille et de l'Egalité des Chances, 2007.
5. Etudes pour la modernisation, le développement durable du tourisme et la diversification de l'offre du tourisme en Roumanie, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1995.
6. Facteurs naturels de cure dans les stations balnéaires et touristiques, Ministère du Tourisme, Bucarest, 1997.
7. La fréquence dans les structures d'accueil touristique a fonction d'hébergement en 2004, Institut National de Statistique, Bucarest, mars 2005.
8. Master Plan pour le Développement du Tourisme National 2007 – 2026, Organisation Mondiale du Tourisme.
9. Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne – Phase I, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.
10. Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne – Phase II, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.
11. Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne – Phase III, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

## 12. Glossaire

### Activité :

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

### Balnéothérapie

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

### Client :

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

### Compétence :

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

### Crénothérapie

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

### Fiche technique ou notice technique :

Document constructeur relatif au fonctionnement d'un appareil ou instrument.

### Mode opératoire :

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

### 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.

### Ressources :

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

### Savoirs :

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

Dans le RAP, il est fait la distinction entre 4 types de savoirs :

- Les savoirs conceptuels ou théoriques
- Les savoirs procéduraux ou méthodologiques
- Les savoirs pratiques
- Les savoirs relationnels

### SPA

Au XXème siècle, l'acronyme SPA est devenu un nom commun désignant

- Les centres de remise en forme, souvent urbains et haut de gamme, où les soins cosmétiques sont à la carte. Ces soins n'ont aucun caractère médical ou paramédical contrairement à ceux que l'on retrouve en thalassothérapie et en cures thermales.
- Les bains à remous, plus connu sous le nom de jacuzzi, du nom de l'inventeur la première baignoire à remous en 1968.
- Parmi les différentes hypothèses émises sur l'origine étymologique de Spa, on retiendra celle de « sources jaillissante » du latin *sparsa*. Au XIIème siècle, le terme franchit la manche pour devenir en langue anglaise « station thermale ». On retient que la source découverte à Spa dans le Yorkshire a été appelée par le docteur Timothy Bright en 1596 « The english Spaw », d'où semble venir le terme générique Spa. On observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un acronyme

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

#### Tâches :

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

#### Thalassothérapie

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

#### Thermalisme

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

#### Wellness

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



# Therm

# Therm

## ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :



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



UNION BULGARE DE BALNEOLOGIE ET SPA-TOURISME  
Stéfan SHARLOPOV  
[office@bubspa.org](mailto:office@bubspa.org)  
Dr. Tsvétélina KANEVA  
[drkaneva@abv.bg](mailto:drkaneva@abv.bg); ++359 888 783 872



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



GRETA SAVOIE  
Jean PUGIN  
[jean.pugin@ac-grenoble.fr](mailto:jean.pugin@ac-grenoble.fr); ++33 681 689 619



THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS  
Philippe PLAT  
[pplat@thermaix.com](mailto:pplat@thermaix.com); ++33 479 353 850

FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES  
Didier LELOSTEC  
[rhonalpthermal@yahoo.fr](mailto:rhonalpthermal@yahoo.fr); ++33 479 357 692



SHARK 2001 EOOD  
Vesséla HADJIEVA  
[vess\\_mh@yahoo.com](mailto:vess_mh@yahoo.com); ++359 899 103 434



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



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



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



ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)  
Georgéta Rodica PENCEA  
[rodica\\_pencea@yahoo.com](mailto:rodica_pencea@yahoo.com); ++40 741 222 922

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

# Therm

# Therm