



Leonardo da Vinci



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

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DES AGENTS DE SOIN THERMAL EN BULGARIE



THERM N° du projet: 134098-LLP-2007-BG-LMP

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable
de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Mars, 2010

Sommaire

Sommaire	1
Introduction.....	2
L' Approche Par Compétences	5
3.1. PRESENTATION DE L'APPROCHE PAR COMPETENCES	5
3.2. LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES AU COURS DU PROJET	6
Finalités du référentiel des activités professionnelles	8
4.1. PRESENTATION DU RAP	8
4.2. LES FONCTIONS DU RAP:	8
Méthodologie employée	9
5.1. PRESENTATION DE L'ANALYSE DU TRAVAIL :	9
5.2. MODE OPERATOIRE DE CONSTRUCTION DU RAP	10
5.3. LA GRILLE DE FORMALISATION DU RAP	11
5.4. ROLE DES PARTENAIRES BULGARES	13
5.5. LES OUTILS UTILISES POUR LA CONSTRUCTION DES RAP	14
5.6. LES GROUPES CIBLES EN BULGARIE POUR L'ETABLISSEMENT DU RAP.....	16
5.7. LE CALENDRIER DE TRAVAIL.....	20
Le contexte de l'emploi, données actuelles	22
6.1. SECTEUR D'ACTIVITES :	22
6.2. TYPES D'ENTREPRISES	22
6.3. PLACE DU TITULAIRE DE L'EMPLOI DANS L'ORGANISATION.....	22
Descriptif des activités professionnelles.....	23
7.1. LISTE DES ACTIVITES ET DES TACHES	23
7.2. DESCRIPTION DES TACHES PROFESSIONNELLES.....	24
Conclusion.....	38
Bibliographie	39
Glossaire	40

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.

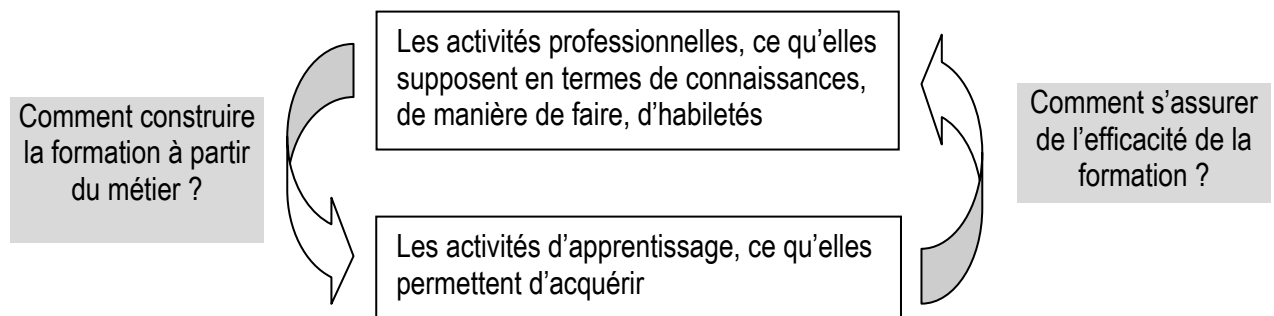
Phase 3 : Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

L'Approche Par Compétences

3.1. PRESENTATION DE L'APPROCHE PAR COMPETENCES

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.

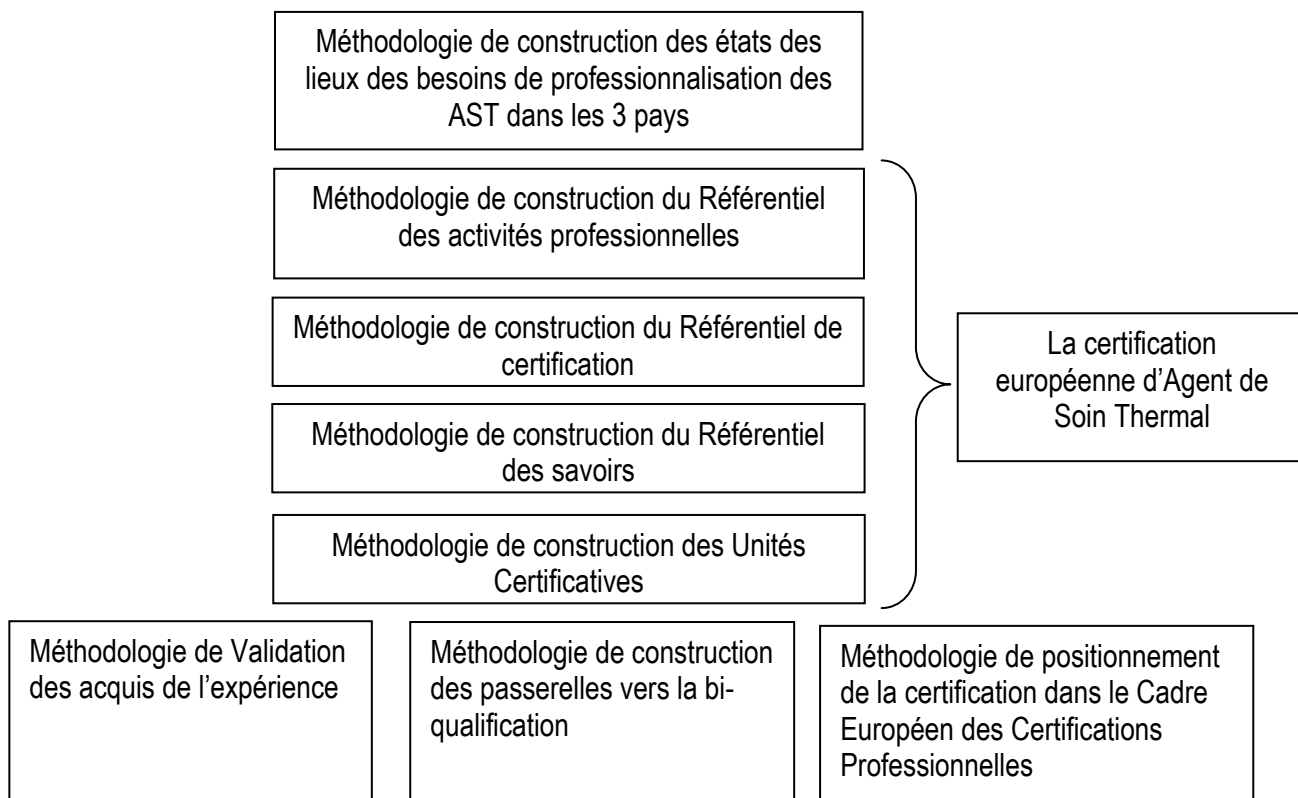


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de **l'ingénierie de formation**.

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 sont les suivantes :



3.2. LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES 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

Finalités du référentiel des activités professionnelles

4.1. PRESENTATION DU RAP

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) définit le champ des activités professionnelles de l'AST.

Le RAP décrit les activités et les tâches que sera appelé à exercer le futur AST dans les premières années de sa vie professionnelle. Ces activités ne sont ni celles d'un débutant, ni celles d'un professionnel chevronné. L'expérience sera nécessaire pour que le titulaire de la certification maîtrise bien l'ensemble des compétences compte tenu de la complexité des situations professionnelles.

Le RAP s'appuie sur une analyse des situations de travail. Mais il tient aussi compte des évolutions prévisibles des activités, appréhendées au travers des informations transmises par les représentants des employeurs et des institutionnels et qui ont été signalées dans le document « Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux en Europe¹ ».

Les activités décrites sont celle de l'emploi type d'AST dans la mesure où le RAP regroupe l'analyse d'un ensemble de situations professionnelles différentes selon les pays étudiés, selon les types d'établissements d'un même pays, mais suffisamment proches pour pouvoir constituer une entité, un emploi.

4.2. LES FONCTIONS DU RAP:

Le RAP est appelé à remplir trois fonctions principales :

Une fonction de médiation entre les différents partenaires intervenant dans la conception et l'élaboration d'une certification. Employeurs et formateurs doivent être d'accord sur la cible de la certification.

Une fonction d'outil dans le processus d'élaboration de la certification, en effet, les éléments dégagés lors de l'analyse de l'activité professionnelle constituent un socle à partir duquel est construit le référentiel de certification. Le RAP est utilisé par les formateurs pour mieux appréhender les objectifs professionnels de la certification, concevoir les situations d'évaluation des compétences. Le RAP est nécessaire au moment de l'analyse des demandes de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Une fonction d'information sur la finalité professionnelle de la certification pour tous les organismes d'information et d'orientation professionnelle.

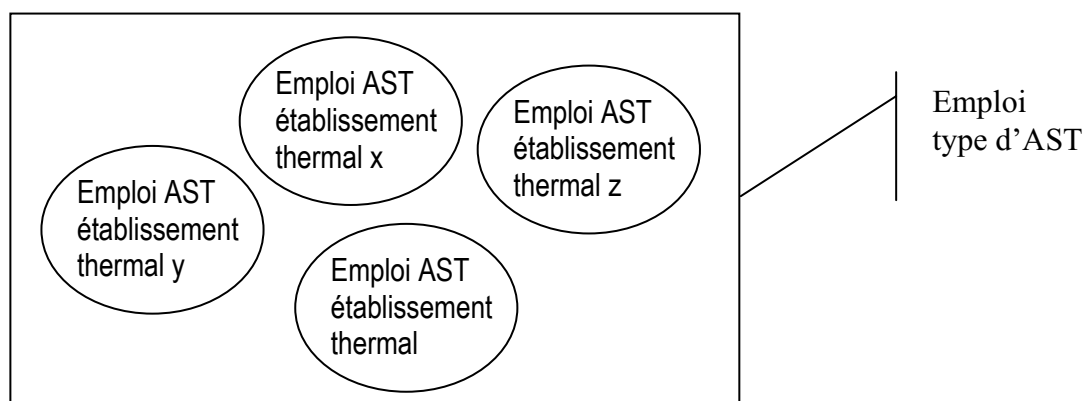
¹ www.projettherm.eu

Méthodologie employée

5.1. PRESENTATION DE L'ANALYSE DU TRAVAIL :

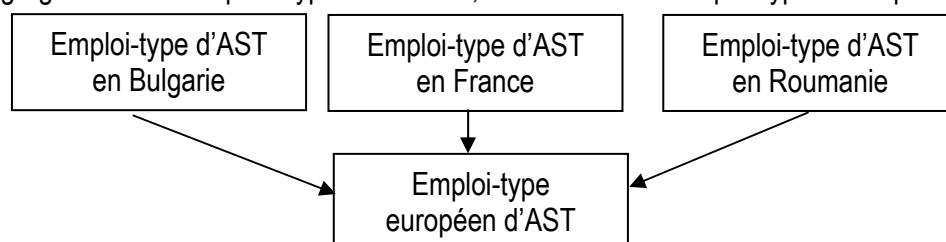
Le référentiel des activités professionnelles est document appelé « référentiel ». Le terme de référentiel tel qu'il est employé dans le champ de l'ingénierie de formation est un document qui contient des références, un document auquel on fait référence pour justifier tel ou tel choix. Les références que contient le RAP sont relatives aux activités professionnelles. Le RAP décrit les activités professionnelles d'un « emploi type ».

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



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

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



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

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

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

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

Concernant la première interrogation, l'équipe projet a adopté le parti pris de ne pas exprimer les activités et les tâches en faisant référence à des procédures de soins particuliers, à des produits thérapeutiques particuliers, à des organisations du travail particulières. Ce parti pris aura l'avantage lorsqu'il s'agira d'identifier les compétences requises, de permettre de formuler les compétences d'une manière transversale. Les équipes pédagogiques lors des formations débouchant sur la certification européenne d'Agent de Soin Thermal auront à **recontextualiser**² les compétences en fonction des procédures particulières que les participants à la formation seront amenés à employer.

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

5.2. MODE OPERATOIRE DE CONSTRUCTION DU RAP

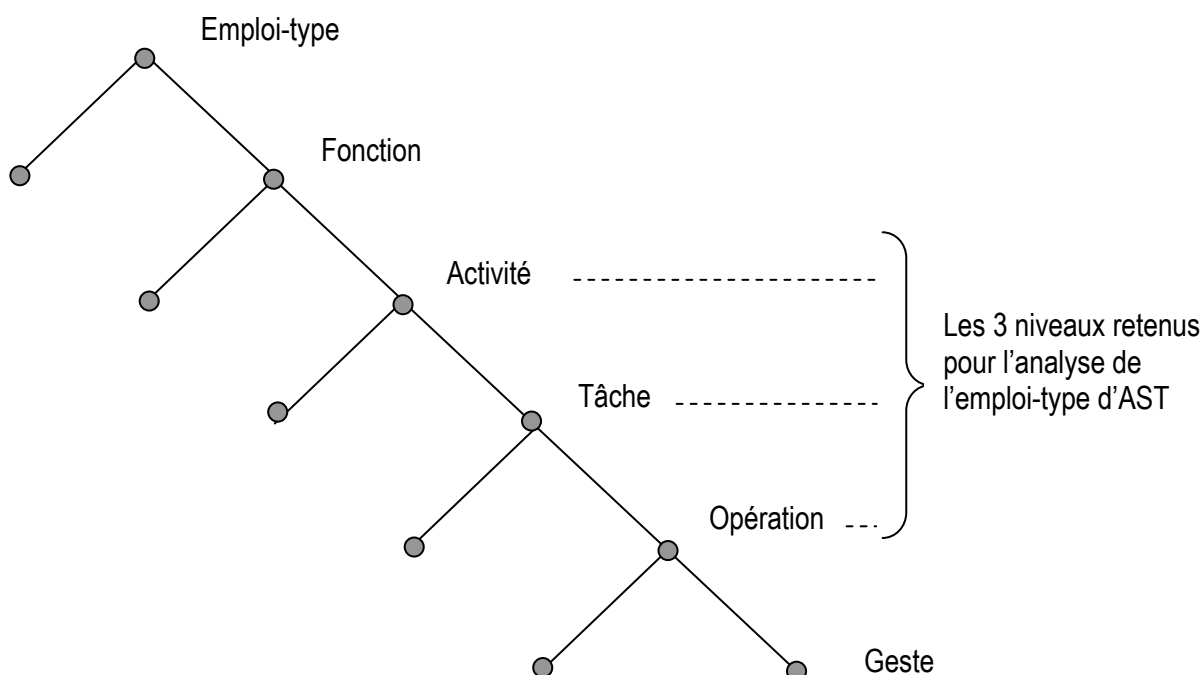
La définition qui a été retenue dans le cadre du projet (cf. Glossaire) est la suivante :

« Ensemble cohérent des tâches qu'un professionnel est amené à exercer et visant un même objectif. ».

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

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

² la démarche de contextualisation, puis décontextualisation et enfin recontextualisation des compétences est le fondement pédagogique de la formation professionnelle.



C'est ce modèle qui a été retenu au sein du groupe projet THERM pour procéder à l'analyse de l'emploi type dans les 3 pays partenaires. Ce modèle³ a conduit le groupe projet à procéder aux partis pris suivants :

- L'emploi d'AST est un emploi d'exécution, il n'est pas un emploi d'encadrement. De ce fait cet emploi n'a qu'une fonction. Les 3 niveaux d'analyse qui conduiront à la construction du RAP seront donc, les activités décomposées en tâches, lesquelles seront décomposées en opérations.
- Le niveau de la tâche est celui qui sera retenue pour dériver les compétences ou autrement dit, les compétences seront extraites des tâches. Celles-ci devront donc être exprimées de façon à mettre en évidence « l'intelligence » de l'individu qui les réalisent.
- La tâche est décomposée en opérations. Les opérations serviront à identifier tous les savoir-faire professionnels qui sont nécessaires à l'exercice du métier. Ils seront la matière première à partir de laquelle sera construit le référentiel des savoirs.
- Le nombre d'activités sera compris dans une fourchette entre 5 et 10. Cette fourchette est parfaitement empirique. Cet ordre de grandeur permet d'obtenir un nombre de compétences qui est généralement de l'ordre d'une vingtaine. Augmenter ce nombre conduirait à utiliser une maille plus fine et de ce fait la compétence risque de se résumer à de simples savoir-faire. L'acception du concept de compétences retenu dans le projet est « la capacité d'un individu de mobiliser des ressources, notamment des savoirs conceptuels, méthodologiques et pratiques ». La tâche doit donc être suffisamment « riche » pour que puissent être extraits les différents savoirs théoriques, méthodologiques, pratiques et relationnels. Cette question sera développée dans la méthodologie de construction du référentiel de certification.

5.3. LA GRILLE DE FORMALISATION DU RAP

Cette grille est la suivante :

³ Modèle au sens de représentation symbolique susceptible de rendre compte d'une réalité

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

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

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

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

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

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

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

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

L'estimation du niveau d'autonomie est toujours difficile à faire. Cependant il n'est pas indifférent pour le formateur si l'employé doit faire sous surveillance permanente, faire en autonomie et rendre des comptes ultérieurement. Le parti pris qui a été retenu est de choisir généralement le niveau d'autonomie des employés en établissement de bien-être car le niveau d'autonomie est plus élevé dans ce cas.
Les différentes autres rubriques du RAP

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

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

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

La connaissance de ces **risques professionnels** et leur prévention sont parties intégrantes de la formation. **La place du titulaire dans l'emploi** est une donnée qui traduit les deux types de lignes hiérarchiques, celle que l'on trouve dans les établissements fortement médicalisés et celle qui se trouve dans les établissements de SPA. Ces lignes hiérarchiques ont de l'influence sur le degré d'autonomie de l'agent. Les **évolutions prévisibles de l'emploi** sont une donnée qui influe fortement sur le RAP comme cela a été explicité plus haut.

5.4. ROLE DES PARTENAIRES BULGARES

En Bulgarie, la construction des RAP a été initiée à partir de la formation/action de 8 analystes. Cette formation a porté sur les concepts de base relatifs à l'APC, sur les grands principes méthodologiques en matière d'ingénierie de formation. Au cours de la formation, les participants ont été amenés, avec le formateur, à réaliser une analyse d'un emploi d'AST dans un établissement particulier à des fins d'appropriation de la méthodologie.

Ainsi :




- 4 groupes de 2 analystes ont été constitués
- 21 établissements ont fait l'objet d'une analyse de l'emploi d'AST
- ces établissements font partie à 60% d'établissements thermaux et à 40% d'établissements de SPA, ils sont représentatifs de l'évolution du secteur du thermalisme
- les 28 analyses ont été confrontées pour que soit élaboré un RAP de l'emploi-type d'AST en Bulgarie

La recherche a été menée au cours de la période mai-juin 2008 dans les villes suivantes : Sofia, Hissarya, Sandanski, Velingrad, Kustendil et Bankya. La démarche a été organisée autour des étapes suivantes :

- Former quatre équipes de recherches de chaque organisation-partenaire ;
- Etablir des contacts avec les directeurs des institutions en vue d'obtenir une autorisation de réaliser la recherche dans les institutions dont ils sont responsables ;
- Organiser des rencontres pour interviewer le directeur et le protsedurtchik
- Observer les activités professionnelles de l'agent de soin thermal lors de son travail avec l'eau de mer concentrée, la paraffine, l'eau minérale et les procédures SPA ;
- Assurer un nombre déterminé de cartes dans chaque institution ;
- Recueillir les cartes remplies ;
- Traiter les cartes remplies ;
- Traduire le RAP bulgare en français.

5.5. LES OUTILS UTILISES POUR LA CONSTRUCTION DES RAP

Une grille de questionnement a été construite pour la conduite des analyses.

  Leonardo da Vinci	 Therm <small>IN 800 PROPOSET ANALYSE LLP 2007-2013-ERL-LEP</small>
<p>Etablissement thermal</p> <p><i>Edition du 8 avril 08</i></p> <p>1. L'identification des activités :</p> <p>L'objectif de l'analyse du poste de travail est de permettre la formation des activités et des tâches dans le RAP. Pour cela, il faut rechercher à identifier toutes les activités.</p> <p>Pour aider nos interlocuteurs à identifier les activités, nous pouvons procéder de deux façons différentes (ces deux façons peuvent se combiner elles-mêmes) :</p> <ul style="list-style-type: none">• Observer les activités suivant un ordre chronologique :• Quelle est la première activité, celle qui se fait tout de suite lors de la prise de poste ?• Quelle est la suivante• Et ainsi de suite jusqu'à l'activité qui doit se faire juste avant l'abandon du poste. <p>On peut aussi chercher à identifier les activités non plus sur une logique de chronologie mais sur des critères fonctionnels :</p> <ul style="list-style-type: none">• Que doit faire l'individu pour prendre les informations nécessaires à la tenue du poste de travail ?• Que doit faire l'individu pour accueillir le client, l'informer ?• Que doit faire l'individu pour prendre en charge le client, réaliser les soins ?• Que doit faire l'individu pour contrôler son activité ?• Que doit faire l'individu pour rendre compte de son activité ?• Que doit faire l'individu pour communiquer dans l'entreprise ? <p>2. L'analyse d'une activité :</p> <ul style="list-style-type: none">• Quelles sont les tâches constitutives de l'activité (utiliser un ordre chronologique) ?• Quelles sont les instruments, les équipements que l'individu doit utiliser ?• Quelles sont les modes opératoires, les procédures de toute nature que l'individu doit connaître et appliquer ?• Quels sont les savoir-faire que l'individu doit maîtriser dans cette activité ?• A quoi peut-on savoir si un individu réalise correctement cette activité ?• Quels sont les savoirs que doit avoir en mémoire l'individu dans l'exercice de cette activité ?• Quel est le niveau d'autonomie accordée à l'individu (totale, partielle) ? <p>3. Collecte de documents :</p> <p>Collecter toutes documentations relatives à l'emploi, :</p> <ul style="list-style-type: none">• les définitions de fonctions,• les textes régissant cet emploi• l'organigramme de l'entreprise et la place de l'AST• les fiches d'appréciation du personnel AST,• les programmes de formation interne s'il y a lieu, etc.• etc.	

Un tableau de recueil de données sur site a été conçu :

Référentiel des activités professionnelles de l'agent de soin thermal THERM-134098_LL_P_LMP -
Edition du 2 avril 08 – v1

Libellé de l'activité		Code de l'activité	...
-----------------------	--	--------------------	-----

Tâches	Conditions de réalisation	Ce qui est attendu	Savoirs mobilisés

5.6. LES GROUPES CIBLES EN BULGARIE POUR L'ETABLISSEMENT DU RAP

	Nombre d'établissements consultés	Nombre de personnes interviewées	Nombre de questionnaires traités
Effectif	21	37	28

5.6.1. Les institutions bulgares auprès desquelles des données ont été collectées :

No	VILLE	STATION
1	HISSARYA	Base médicale de balnéologie, rééducation et prophylaxie "Caleroya"
2	HISSARYA	Hôpital de rééducation spécialisée
3	HISSARYA	Hôtel « Hissar »
4	HISSARYA	Hôtel « Augusta »
5	HISSARYA	Hôtel « Astreya »
6	HISSARYA	Hôtel "Gergana"
7	SANDANSKI	Hôpital de rééducation spécialisée
8	SANDANSKI	Hôtel « Medite »
9	SANDANSKI	Hôtel « St. Nicola »
10	BANKYA	Hôpital de rééducation spécialisée « Zdrave »,
11	BANKYA	Hôpital spécialisé dans la rééducation des maladies cardiovasculaires
12	SOFIA	Hôpital national spécialisé de thérapie physique et rééducation
13	VELINGRAD	Hôtel "Bor"
14	VELINGRAD	Hôtel "Ritch"
15	VELINGRAD	Hôtel "Dvoretsa"
16	VELINGRAD	Hôtel "Velina"
17	VELINGRAD	Hôtel "Kamena"
18	VELINGRAD	Hôtel "Velingrad"
19	VELINGRAD	Hôpital de rééducation spécialisée
20	KYUSTENDIL	Hôpital de rééducation spécialisée
21	KYUSTENDIL	Hôtel « SPA Strimon club »

5.6.1.1. Type d'entreprise, taille, types de soins traités

Base médicale de balnéologie, rééducation et prophylaxie «Caléroya», HISSARYA

- établissement public, dépendant du Ministère des armées
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 340 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...); boue; paraffine; eau de mer concentrée; électrothérapie; thérapie par lumière; massage; kinésithérapie

Hôpital de rééducation spécialisé, HISSARYA

- établissement public, dépendant du Ministère de la santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 160 lits
- Traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion...); boue; paraffine; eau de mer concentrée; électrothérapie; thérapie par lumière; massage; kinésithérapie

Hôtel «Hissar», HISSARYA

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 230 lits
- Traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; Boue ; paraffine ; électrothérapie ; thérapie par lumière ; massage ; kinésithérapie

Hôtel «Augousta», HISSARYA

- établissement privé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 560 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; boue ; paraffine ; eau de mer concentrée ; électrothérapie ; thérapie par lumière ; massage ; kinésithérapie

Hôtel «Astréya», HISSARYA

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 100 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion) ; massage

Balnéo-hôtel «Gergana», HISSARYA

- établissement public dépendant du Ministère du travail et de la politique sociale
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 132 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; eau de mer concentrée ; massage ; électrothérapie ; thérapie par lumière

Hôpital de rééducation spécialisé, SANDANSKI

- établissement public, dépendant du Ministère de la Santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 505 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; massage ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôtel «Médité», SANDANSKI

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 58 lits
- traitement par eau thermale (bains – romaine, turque ; douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets... ; boue ; massage

Hôtel «Sv. Nicola», SANDANSKI

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 161 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; massage

Hôpital de rééducation spécialisé, BANKYA

- établissement public, dépendant du Ministère de la santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 324 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; eau de mer concentrée; boue ; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôpital spécialisé dans la rééducation des maladies cardiovasculaires - établissement public, dépendant du Ministère de la Santé, BANKYA

- spécialise principalement dans la rééducation
- 100 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôpital national spécialisé de thérapie physique et rééducation, SOFIA

- établissement public, dépendant du Ministère de la santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 100 lits
- traitement par paraffine ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôtel «Bor», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 390 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôtel «Ritch», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 104 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; eau de mer concentrée; massage

Hôtel «Dvoretsa», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 212 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôtel «Vélina», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 136 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par la lumière

Hôtel «Kaména», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 397 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par lumière

Hôtel «Vélingrad», VELINGRAD

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 100 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; massage ; kinésithérapie ; thérapie par lumière

Hôpital de rééducation spécialisé, VELINGRAD

- établissement public, dépendant du Ministère de la santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 140 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; eau de mer concentrée; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par lumière

Hôpital de rééducation spécialisé, KYUSTENDIL

- établissement public dépendant du Ministère de la santé
- spécialisé principalement dans la rééducation
- 69 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; paraffine ; eau de mer concentrée; boue ; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par lumière

Hôtel «SPA Strimon club», KYUSTENDIL

- établissement privé
- spécialisé principalement dans le SPA et Wellness
- 156 lits
- traitement par eau thermale (bains, douches, piscine, massage sous affusion, piscines à jets...) ; eau de mer concentrée; boue ; massage ; kinésithérapie ; électrothérapie ; thérapie par lumière

5.6.2. Le groupe de travail Bulgare

Nom	Fonction	Institution	Pays
Prof.dr. MIRCHEV Ivan	Président	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad	Bulgarie
Prof.ass.dr. MAGEROVA Raya	Vice - président	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad	Bulgarie
Prof.ass.dr. GEORGIEV Géorgi	Chef du Département de tourisme	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad	Bulgarie
Ass.prof.dr. DIMITROV Preslav	Chef assistant professeur – Département de tourisme	Université Sud - Ouest – Blagoevgrad	Bulgarie
Dr. ANGELOVA Zlatka	Expert	SAPI	Bulgarie
Dr. STOYKOVA Nadya	Expert	SAPI	Bulgarie

ROUSSEVA Diana	Expert	SAPI	Bulgarie
Dr. ANGELOVA Tatyana	Secrétaire général	UBBSPA	Bulgarie
Dr. KANEVA Tsvétélina	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
Dr. STOYCHEVA Maria	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
ADAMOVA Aglika	Secrétaire	UBBSPA	Bulgarie
BEEVSKA Miléna	Manager	SHARK	Bulgarie
HADJIEVA Vesséla	Vice-manager	SHARK	Bulgarie
HADJIEV Marin	President	SHARK	Bulgarie

5.7. LE CALENDRIER DE TRAVAIL

5.7.1. Calendrier des réunions de travail nationales et internationales relatives aux RAP bulgares

Objet	Lieu	Dates
Séminaire de formation des analystes bulgares à la construction des RAP	Hissar	7-9 avril 08
Comité de pilotage Etude du thermalisme en France Analyse des 3 RAP nationaux	Brides	24-28 septembre 08
Séminaire de formation Validation du RAP européen Formation à la construction du référentiel de certification	Bucarest	19-22 octobre 08

5.7.2. Calendrier des réunions de travail relatives aux RAP en Bulgarie:

Objet	Lieu	Date
Formation des analystes bulgares sur la méthodologie de construction du RAP	Hissar	7-9 avril 2008
Validation d'un modèle de RAP pour être utilisé lors des investigations ; détermination des groupes de travail ; détermination des établissements thermaux	Sofia	11 avril 2008
Conduite des investigations pour la réalisation des RAP	Hissar, Sandanski, Kustendil, Velingrad, Sofia, Bankya	15.04-15.09.2008
Formalisation du RAP de l'emploi-type en Bulgarie	Sofia	4 - 5 septembre 2009

5.7.3. Calendrier de conduite des analyses

Etablissement thermal	Lieu	Date
Base médicale de balnéologie, rééducation et prophylaxie "Caleroia"	HISSARYA	07.04.2008
Hôpital de rééducation spécialisée	HISSARYA	15.05.2008
Hôtel « Hissar »	HISSARYA	15.07.2008
Hôtel « Augousta	HISSARYA	12.06.2008
Hôtel « Astreya	HISSARYA	04.06.2008
Hôtel "Gergana	HISSARYA	04.06.2008
Hôpital de rééducation spécialisée	SANDANSKI	24.06.2008
Hôtel « Médite »	SANDANSKI	30.05.2008
Hôtel « St. Nicola »	SANDANSKI	30.05.2008
Hôpital de rééducation spécialisée « Zdrave »,	BANKYA	16.05.2008

Hôpital spécialise dans la rééducation des maladies cardiovasculaires	BANKYA	16.05.2008
Hôpital national spécialisé de thérapie physique et rééducation	SOFIA	16.05.2008
Hôtel "Bor"	VELINGRAD	02.06.2008
Hôtel "Ritch"	VELINGRAD	02.06.2008
Hôtel "Dvoretsa"	VELINGRAD	03.06.2008
Hôtel "Velina"	VELINGRAD	03.06.2008
Hôtel "Kamena"	VELINGRAD	04.06.2008
Hôtel "Velingrad"	VELINGRAD	07.08.2008
Hôpital de rééducation spécialise	VELINGRAD	08.08.2008
Hôpital de rééducation spécialise	KYUSTENDIL	07.08.2008
Hôtel « SPA Strimon club »	KYUSTENDIL	07.08.2008
Université Sud-ouest « Neofit Rilski » et Spa-hôtel « Pirin »	BLAGOEVGRAD et SANDANSKI	31.03-01.04.2008

Le contexte de l'emploi, données actuelles

6.1. SECTEUR D'ACTIVITES :

Le secteur d'activité du thermalisme comprend 4 sous-secteurs :

- Le thermalisme
- La balnéothérapie
- La thalassothérapie
- Le SPA

Dans chacun de ces sous-secteurs, les agents de soins thermaux réalisent les prestations principales.

6.2. TYPES D'ENTREPRISES

- Etablissements publics spécialisés dans la rééducation des patients avec des problèmes rhumatologiques, orthopédiques, neurologiques, métaboliques, respiratoires, cardiovasculaires, gynécologiques, gastro-intestinaux, réno-urologiques... (bases médicales – hôpitaux, balnéohôtels...)
- Etablissements privés spécialisés principalement dans la rééducation (des problèmes rhumatologiques, neurologiques, respiratoires etc.) et qui offrent SPA et Wellness services (SPA hôtels)
- Etablissements privés spécialisés principalement dans les services SPA et Wellness (les SPA - hôtels et Spa - centres)

6.3. PLACE DU TITULAIRE DE L'EMPLOI DANS L'ORGANISATION

Dans les établissements **médicaux** est placé sous la responsabilité directe de l'infirmière en chef.

Ligne hiérarchique : médecin directeur de l'hôpital → médecin chef de département → infirmière en chef → agent de soin thermal.

Dans les établissements SPA est le plus souvent placé sous la responsabilité du manager du SPA-centre (quand il y a un médecin, il est sous sa responsabilité)

Ligne hiérarchique : propriétaire de l'hôtel → manager → manager du SPA-centre → médecin (s'il y en a un) → AST.

Descriptif des activités professionnelles

7.1. LISTE DES ACTIVITES ET DES TACHES

A1	Accueillir, prendre en charge le patient/client	A1.T1	S'informer sur l'état de santé du patient/client
		A1.T2	Expliquer au patient/client la procédure
A2	Réaliser un soin utilisant l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée, la paraffine	A2.T1	Après appréciation de l'état du patient/client, compenser les insuffisances dans son autonomie
		A2.T2	Régler les paramètres de l'appareil en fonction de la prescription médicale et de l'état du patient/client.
		A2.T3	Appliquer les compresses d'eau de mer concentrée, la boue médicinale ou la paraffine. Faire entrer le patient/client dans la baignoire à eau minérale.
		A2.T4	Surveiller l'état du patient/client et les conditions d'exécution de la procédure.
A3	Assurer l'hygiène et la propreté	A3.T1	Préparer et assurer l'hygiène de l'espace de travail et des appareils avant chaque procédure et au terme de la journée
		A3.T2	Prendre soin de son extérieur lors des procédures avec les patients/clients.
A4	Préparer les éléments utilisés dans les soins	A4.T1	Préparer la boue médicinale, eau de mer, l'eau minérale, la paraffine.
A5	Communiquer en situation de travail	A5.T1	Etablir une relation de confiance avec le patient/client.
		A5.T2	Mode de réagir en cas de situations compliquées.
		A5.T3	Renseigner les documents (de suivi médical, de planning et de compte rendu du travail effectué).
		A5.T4	Assurer la formation d'un nouvel embauché
		A5.T5	Participer à des exercices pratiques d'apprentissage de méthodes nouvelles et de produits nouveaux.

7.2. DESCRIPTION DES TACHES PROFESSIONNELLES

Activité professionnelle «A1. Accueillir, prendre en charge le patient/client».		
Tâche : A1T1 «S'informer sur l'état de santé du patient/client».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Lire la fiche de prescription du patient/client.▪ Questionner le patient/client sur son état de santé, les particularités de son état de santé qui pourraient influencer sur la procédure.▪ Renseigner le registre des patients.▪ Consulter le planning des soins▪ Conduire le patient/client jusqu'au lieu de soin	<u>Conditions de début :</u> <ul style="list-style-type: none">- être enregistré au moment de l'accueil- avoir passé un premier examen médical- posséder une fiche de prescription remplie	<ul style="list-style-type: none">▪ Interprétation correcte de la fiche de prescription▪ Respect du planning
	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none">- aptitude d'interpréter l'information contenue dans la fiche médicale- règles d'accueil du patient/client	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Registre des patients/clients▪ Planning des soins▪ Fiche de prescription patient/client	
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle «A1. Accueillir, prendre en charge le patient/client».		
Tâche : A1T2 «Expliquer au patient/client la procédure».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Expliquer où s'effectuera la procédure▪ Expliquer la méthodologie, ce que l'on va faire avec le patient/client▪ Prévenir le patient/client sur les complications indésirables▪ Demander au patient/client d'être attentif à ses propres réactions et de signaler tout problème à l'AST▪ Donner les consignes au patient/client▪ Donner des instructions sur les vêtements portés par le patient/client au cours de la procédure▪ Donner des instructions sur la position correcte du corps du patient/ client au cours de la procédure▪ Expliquer au patient client l'effet attendu de la procédure		<ul style="list-style-type: none">▪ Le patient/client doit être correctement informé▪ Le patient/client doit donner son accord▪ Mettre à l'aise le patient/client▪ Donner la possibilité au patient/client de poser des questions s'il y a des détails mal compris
	<u>Modes opératoires techniques :</u>	
	Aptitude de présenter l'information	
Autonomie : Totale		

<i>Activité professionnelle « A2. Réaliser un soin utilisant l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée, la paraffine. ».</i>		
<i>Tâche : « A2. T1. Après appréciation de l'état du patient/client, compenser les insuffisances dans son autonomie ».</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Aider le patient/client à s'allonger, à se lever du lit▪ Aider le patient/client se laver sous la douche▪ Aider le patient/client à entrer et sortir du bain▪ Expliquer le fonctionnement du bouton d'alarme, les indications lumineuses et sonores en cas de problèmes▪ Observer le patient/client au cours de la procédure	<u>Modes opératoires techniques :</u>	<ul style="list-style-type: none">▪ Pas d'incident ni accident ni pour le patient/client ni pour l'AST
	Techniques de manipulation de patient/client	
	<u>Instruments, équipements :</u>	
	Escalier d'appoint Elévateur Signalisation sonore et lumineuse, bouton d'alarme	
Autonomie : Totale		

<i>Activité professionnelle «A2. Réaliser un soin utilisant l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée, la paraffine».</i>		
<i>Tâche : «A2. T2. Régler les paramètres de l'appareil en fonction de la prescription médicale».</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Introduire les paramètres et mesurer la température de l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée et de la paraffine▪ Régler la minuterie des appareils▪ Régler les thermostats▪ Régler le nombre, la position et la pression des jets d'eau, jets d'air	<u>Modes opératoires techniques :</u> Fiches techniques Modes d'emploi des appareils	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect de la procédure▪ Adaptation des paramètres en fonction de l'état et des réactions du patient/client
	<u>Instruments, équipements :</u> Thermomètre Minuteur Thermostat Baignoire à jets	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> Fiche de prescription	
Autonomie : Totale		

<i>Activité professionnelle «A2. Réaliser un soin utilisant l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée, la paraffine. ».</i>		
<i>Tâche : « A2. T3. Appliquer les compresses d'eau de mer concentrée ou la boue médicinale et la paraffine. Faire entrer le patient/client dans la baignoire à eau minérale. »</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Préparer les compresses ou contrôler l'état de la boue et de la paraffine (consistance, température)▪ Appliquer les compresses ou la boue selon la prescription▪ Couvrir et découvrir le patient/client▪ Examiner la zone corporelle visée par le soin pour détecter toute contre-indication▪ Installer le patient/client dans la meilleure position en vue de son confort et de l'accomplissement le plus exact des prescriptions	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Mode opératoire de préparation de compresses avec eau de mer concentrée, de la paraffine, de la boue et des bains à eau minérale	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect de la procédure▪ Respect de la prescription▪ Rigueur dans l'application▪ Prise en compte des problèmes de santé détectés et signalement à l'infirmière ou le médecin▪ Assurer un état de confort du patient
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Baignoires▪ Moules (bassine) pour la paraffine	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Fiche de prescription	
Autonomie : totale		

<i>Activité professionnelle «A2. Réaliser un soin utilisant l'eau thermale, la boue médicinale, l'eau de mer concentrée, la paraffine.»</i>		
<i>Tâche : «A2. T4. Surveiller l'état du patient/client et les conditions d'exécution de la procédure».</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surveiller la couleur de la peau ▪ Surveiller le pouls ▪ Détecter les changements éventuels de comportement ▪ Surveiller la température de l'air ▪ Modifier la température de l'élément utilisé suivant les sensations individuelles du patient jusqu'à l'obtention d'un état de confort dans le cadre des prescriptions ▪ Poser des questions sur les sensations du patient, sur son état de confort 	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appareil de mesure de la tension artérielle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévention des troubles ▪ Rapidité de l'intervention
Autonomie : totale		

Activité professionnelle «A3. Assurer l'hygiène et la propreté».		
Tâche : «A3. T1. Préparer et assurer l'hygiène de l'espace de travail et des appareils avant chaque procédure et au terme de la journée»		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Préparer les solutions pour la désinfection▪ Ramasser le linge souillé pour nettoyage, désinfection▪ Mettre en place du linge propre sur les lits pour la procédure suivante▪ Nettoyer le plancher▪ Vider, nettoyer et désinfecter les baignoires, les places en contact avec le patient▪ Jeter ou recueillir la boue suivant la procédure prévue dans l'établissement▪ Nettoyer et désinfecter les appareils et tout l'espace de soin▪ Vider la piscine, la nettoyer et la désinfecter▪ Transporter le linge souillé à la lingerie	<u>Modes opératoires techniques</u> : <ul style="list-style-type: none">▪ Modes opératoires de nettoyage et désinfection	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect des procédures▪ Prévention des infections▪ Rigueur dans l'exécution des opérations
	<u>Instruments, équipements</u> : <ul style="list-style-type: none">▪ Baignoires▪ Récipients pour la boue utilisée▪ Produits de nettoyage	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : <ul style="list-style-type: none">▪ Procédures de gestion du linge▪ Normes d'hygiène	
Autonomie : totale		

<i>Activité professionnelle «A3. Assurer l'hygiène et la propreté».</i>		
<i>Tâche : «A3. T2. Prendre soin de son extérieur lors des procédures avec les patients/clients. »</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Changer de vêtements de travail chaque jour et, si nécessaire, après chaque procédure ▪ Prendre une douche au début de la journée de travail ▪ Utiliser un parfum léger 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne hygiène personnelle
Autonomie : totale		

<i>Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».</i>		
<i>Tâche : «A5. T1. Etablir une relation de confiance avec le patient/client »</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se présenter ▪ Engager le patient/client à s'exprimer pour établir une relation de confiance ▪ Maintenir la relation tout au long du soin ▪ Engager le patient/client à participer activement à la cure 	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser des techniques de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité du service rendu ▪ Fidélisation du patient
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A4. Préparer les éléments utilisés dans les soins ».		
Tâche : « A 4. T1. Préparer la boue médicinale, eau de mer concentrée, l'eau minérale, la paraffine. »		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer la paraffine suivant les méthodes utilisées dans l'établissement : faire fondre la paraffine_dure dans le thermostat, verser la paraffine liquide dans des récipients spéciaux de métal, laisser refroidir jusqu'à la température désirée ▪ Remplir la baignoire avec de l'eau minérale et régler la température ▪ Transvaser l'eau de mer concentrée dans les bacs chauffants ▪ Régler la température du bacs d'eau de mer concentrée ▪ Remplir la piscine avec de l'eau minérale 	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Thermomètre ▪ Récipients pour la boue ▪ Moules ou bassines pour la paraffine ▪ Appareil pour le bain à eau ▪ Baignoires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ respect des exigences relatifs à la conservation de l'eau de mer concentrée, la boue, la paraffine ▪ respect de la température des éléments (eau minérale, boue médicinale, paraffine, eau de mer concentrée)
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».		
Tâche : «A5. T2. Mode de réagir en cas de situations compliquées .»		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ Donner de premiers soins en cas de besoin▪ S'adresser au médecin en cas de problèmes▪ Consulter les collègues ou le personnel de l'entretien en cas de problèmes techniques	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ - Avoir l'aptitude de réagir de manière adéquate, rapide et professionnelle▪ Connaître les techniques de donner de premiers soins▪ - Connaître les règles de sécurité du travail avec les appareils	<ul style="list-style-type: none">▪ Réagir de manière rapide et adéquate▪ Résoudre le problème sans créer des inconvénients pour le patient/client▪ Surmonter la situation critique▪ Avoir l'aptitude d'apprécier vite la situation▪ Etre expéditif▪ Prévenir l'aggravation de l'état du patient/client▪ Créer chez le patient /client sentiment de confiance dans les mesures prises
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Interphone▪ Planning	
Autonomie : totale		

<i>Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».</i>		
<i>Tâche : «A5. T3. Renseigner les documents (de suivi médical et de planning et de compte rendu du travail effectué).»</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">▪ renseigner le registre des patients/clients▪ contre-signer la fiche de prescription▪ signaler tous dysfonctionnements repérés▪ renseigner les fiches de suivi de stocks ou informer le responsable de la diminution des matériaux de consommation▪ participer, si nécessaire, à l'établissement de l'emploi du temps dans le secteur▪ rédiger un compte rendu du travail fourni sur ordre du responsable	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Avoir l'aptitude de transmettre par écrit l'information	<ul style="list-style-type: none">▪ rigueur dans la transmission d'information▪ coordination des horaires de l'agent thermal avec ceux de ses collègues
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ registre des patients▪ fiche de prescription▪ fiches de suivi de stocks	
Autonomie : partielle		

<i>Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».</i>		
<i>Tâche : «A5. T4. Assurer la formation d'un nouvel embauché»</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter l'ensemble des activités et tâches ▪ montrer les différents savoir-faire et gestes professionnels ▪ expliciter les procédures, modes opératoires et règles ▪ donner des conseils professionnels ▪ évaluer la progression dans les apprentissages ▪ rendre compte à la hiérarchie de l'autonomie atteinte par le nouvel embauché 	<p><u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de formation interne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les savoir-faire et la culture de l'entreprise est correctement transmise
Autonomie : totale		

<i>Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».</i>		
<i>Tâche : «A5. T5. Participer aux exercices pratiques d'apprentissage de méthodes nouvelles et de produits nouveaux »</i>		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ s'engager à la formation pour laquelle est désigné par le responsable ▪ Passer, si nécessaire, un examen interne sur la matière étudiée 	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produits et appareils assurés par la compagnie engagée avec la formation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ s'initier aux méthodes nouvelles ou au produit/appareil nouveau et les utiliser de manière efficace ▪ Passer l'examen ▪ Faire part de ses savoirs avec les collègues
Autonomie : partielle		

Conclusion

Le travail qui a été conduit dans le cadre du projet Léonardo THERM met en évidence le fait que ce métier est impacté par les évolutions de ce secteur d'activité. Cette mutation fait apparaître les besoins suivants :

- Reconnaissance l'emploi et la qualification, besoin d'un seul métier ;
- Besoin d'élaboration des standards communs dans le cadre de l'UE, ce qui valorisera les services proposés et permettra de maintenir la haute qualification des spécialistes. Ainsi, cette catégorie de professionnels deviendra compétitive dans le cadre du marché européen de l'emploi ;
- Informatisation du système d'informations ;
- Orientation vers une diversité dans l'offre de cure. Introduction de nouvelles prestations : procédures d'esthétiques, SPA, développement de programmes complexes comprenant des régimes diététiques, loisirs, etc. ;
- Besoin d'élévation des salaires pour que le métier devienne plus attractif.

En termes de compétences, l'agent de soin thermal doit

- utiliser de nouvelles méthodes, de nouvelles technologies et des équipements modernes
- pouvoir répondre aux nouvelles exigences des patients/clients notamment en matière de communication en langue étrangère
- pouvoir s'adapter aux nouvelles conditions du marché et utiliser les possibilités de développement, proposées par ce dernier
- doivent acquérir davantage de polyvalence pour pouvoir exercer le métier dans les établissements de cure traditionnelle, mais aussi dans les établissements orientés SPA et Wellness.

Dans le domaine de la formation, il devient nécessaire d'unifier la formation initiale de ces personnels. Pour cela il convient que soit élaboré et appliqué des programmes spécialisés commun. Le projet Léonardo de construction d'une certification européenne d'agent de soin thermal formule un cadre pour cette formation unifiée.

La formation continue des personnels en devenue un incontournable. En effet, les personnels doivent avoir des connaissances concernant les :

- facteurs naturels et thermaux, les produits utilisés, pour les indications, les contre-indications
- modalités de combinaison des méthodologies utilisées avec d'autres méthodes de la thérapie physique
- le domaine de l'anatomie et de la physiologie du corps humain
- le domaine de la médecine
- les secours d'urgence
- les règles d'hygiène et de sécurité
- l'éthique professionnelle
- le travail en équipe ;
- le mode de communication avec les patients/clients .

Bibliographie

Analyses et Recherches, Agence D'Etat du Tourisme de Bulgarie,
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13> ;

Donnes Statistiques, Agence D'Etat du Tourisme de Bulgarie,
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3> ;

Guide des méthodologies utilisées dans le projet Léonardo « Therm » et ses justifications, Version rédigée par Jean Pugin, Version 01 Edition du 11 sept 09 bis ;

Krishner, Cristoph, GLOSSAR, European Spa Association, Velag GmbH, Melsungen, 2005;

Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. PE-CONS 3662/07 ;

Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnel (ECVET) - 09 avril 2008 ;

Synthèse de l'état des besoins de qualification des Agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie, <http://projettherm.eu> ;

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, quel que soit la nature de l'eau du bain.

Client :

Dans les différents établissements thermaux, pour désigner les 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; ++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

Therm

Therm