



Leonardo da Vinci



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

RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DES AGENTS DE SOIN THERMAL



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

Introduction	2
L'Approche Par Compétences	4
Présentation de l'Approche Par Compétences	4
Liste des productions réalisées au cours du projet :	5
Finalités du référentiel des activités professionnelles	7
Présentation du RAP :	7
Les fonctions du RAP :	7
Méthodologie employée	8
Présentation de l'analyse du travail :	8
Mode opératoire de construction du RAP :	10
La grille de formalisation du RAP	11
Rôle des différents partenaires :	12
Les outils utilisés pour la construction des RAP	14
Institutions auprès desquelles des données ont été collectées :	15
Les groupes de travail de chacun des 3 pays	16
Le calendrier de travail	21
les établissements thermaux concernés dans les 3 pays	22
Le contexte de l'emploi, données actuelles et prospectives	25
Secteurs d'activités	25
Types d'entreprises.	25
Les risques professionnels	26
Place du titulaire de d'emploi dans l'organisation.	26
Evolution prévisible de l'emploi :	28
Descriptif des activités et des tâches professionnelles	29
Liste des activités et des tâches :	29
Description des tâches professionnelles	30
Résultats attendus - exigences	30
Conclusion	39
Références bibliographiques	40
Glossaire	42

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 reconnaissance 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 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.

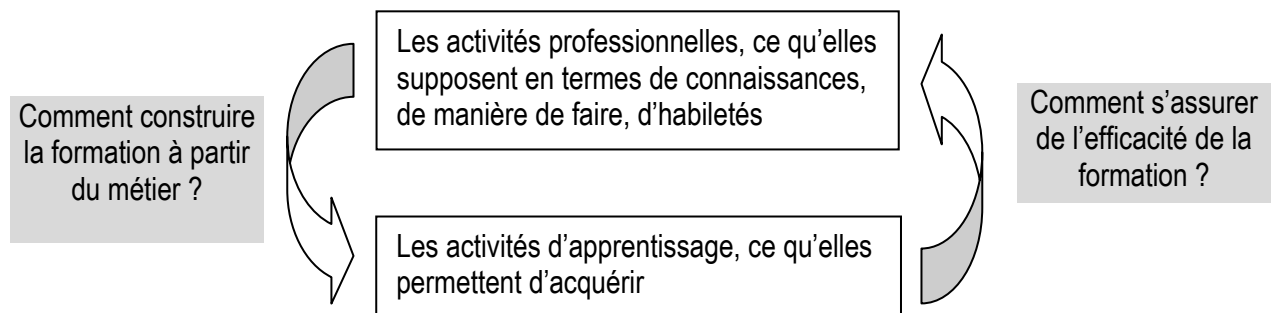
Phase 3 : Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

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.

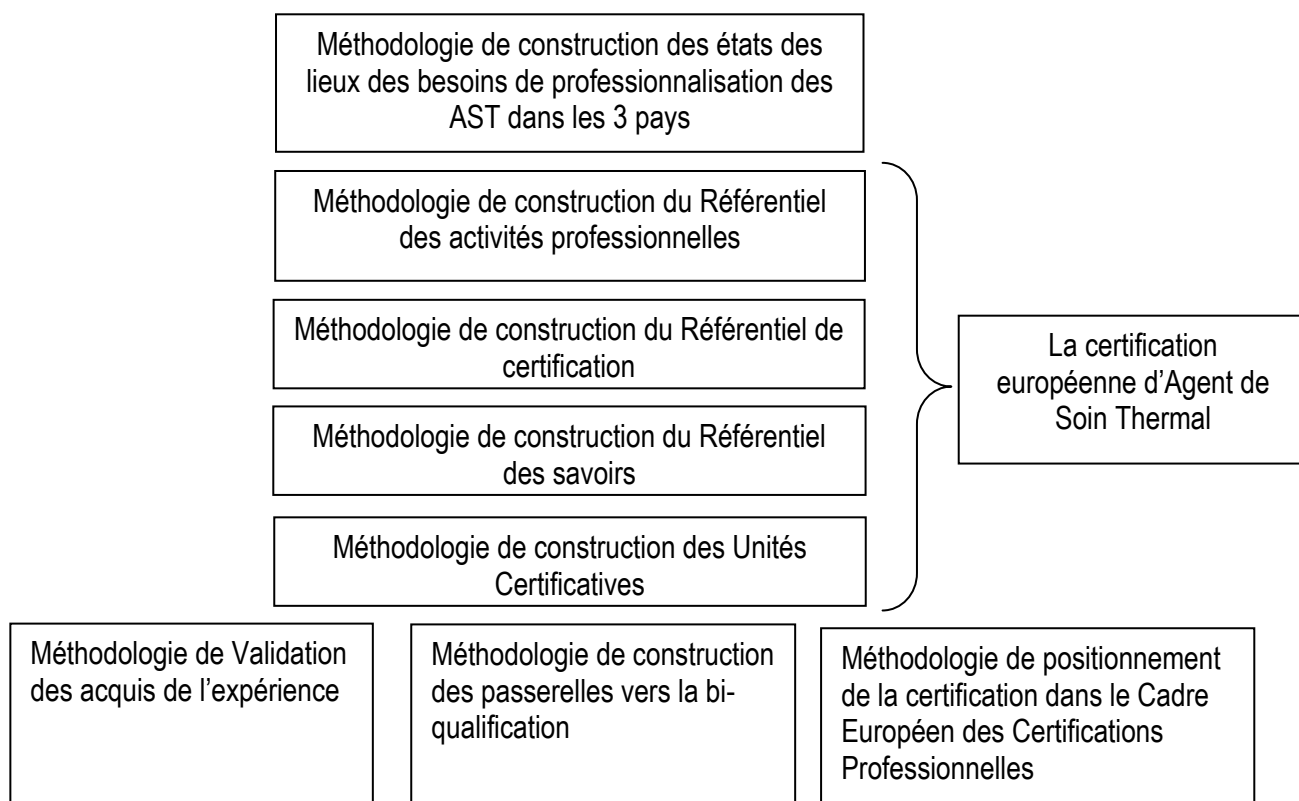


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

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

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

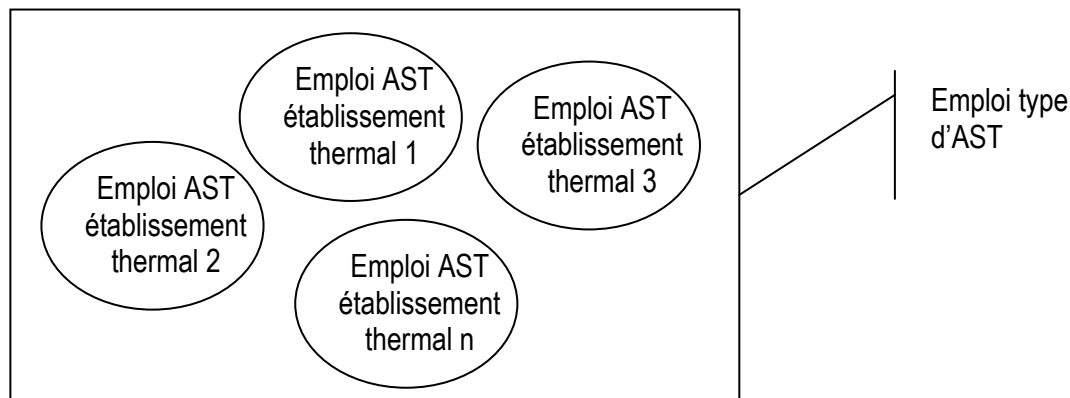
¹ www.projettherm.eu

Méthodologie employée

5.1. PRESENTATION DE L'ANALYSE DU TRAVAIL :

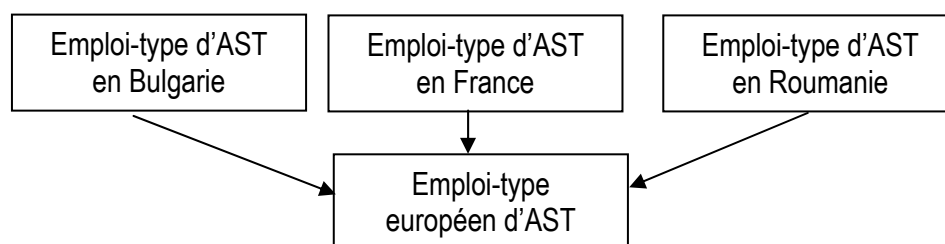
Le référentiel des activités professionnelles est document appelé « référentiel ». Le terme de référentiel tel qu'il est employé dans le champ de l'ingénierie de formation est un document qui contient des références, un document auquel on fait référence pour justifier tel ou tel choix. Les références 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 et de Roumanie, de ce fait les AST sont confinés dans des activités très encadrées et peu qualifiées. A l'inverse, il n'y a pas de hiérarchie médicale dans les établissements thermaux français, les AST doivent donc avec une large autonomie mettre en œuvre les procédures thermales.

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

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

emploi type européen d'AST peut être considéré comme une incongruité dans les établissements thermaux traditionnels en Bulgarie et en Roumanie. Il est au contraire considéré comme une cible à atteindre dans les établissements pratiquant le bien-être. Il correspond à la stratégie de développement des Ressources Humaines des établissements thermaux en France.

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 recontextualiser² 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 et de Roumanie auront à prendre en compte. Ainsi donc, les perspectives d'évolution de l'emploi d'AST sont déjà présentes dans les emplois d'AST qui exercent au sein des établissements pratiquant le bien-être et sont déjà présentes, même si cela est dans une moindre mesure dans les établissements thermaux « traditionnels » français.

² la démarche de décontextualisation et puis recontextualisation des compétences est l'un des fondements pédagogiques de la formation professionnelle.

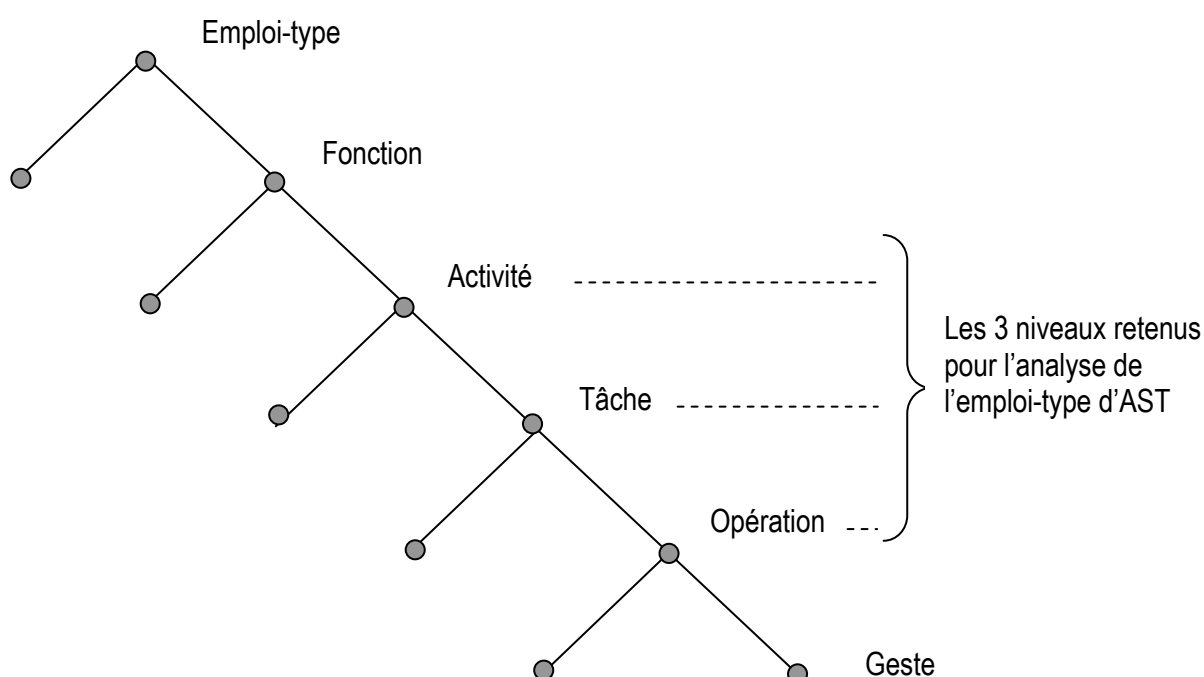
5.2. MODE OPERATOIRE DE CONSTRUCTION DU RAP :

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 :



C'est ce modèle qui a été retenu au sein du groupe projet THERM pour procéder à l'analyse de 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'acceptation du

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

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 :

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

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

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

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

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

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

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

Le descriptif de la rubrique « résultats attendus, exigences » nourrit le référentiel de certification en critères et indicateurs d'évaluation. Les items retenus 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.

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

Le secteur d'activités dans lequel se situe l'emploi. Il n'est pas indifférent de signaler que le secteur du thermalisme recouvre maintenant 4 sous secteurs : le thermalisme à proprement dit, la balnéothérapie, la thalassothérapie et le SPA. Les activités de l'emploi type d'AST couvre les 4 secteurs. Les compétences de la certification d'AST 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.

Un préambule précise

« La nature du RAP : le référentiel des activités professionnelles (RAP) définit le champ des activités professionnelles de l'AST.

5.4. ROLE DES DIFFERENTS PARTENAIRES :

Dans chacun des 3 pays, 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.

Un même mode opératoire a été retenu dans les 3 pays.

En Bulgarie :

- 6 groupes de 2 analystes et un groupe de 3 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

En France :

- 4 groupes de 2 analystes ont été constitués
- 17 établissements ont fait l'objet d'une analyse de l'emploi d'Ast
- ces établissements ont été choisis pour couvrir 5 indications thérapeutiques (ces établissements français ont tous une partie de leur activité consacrée au bien-être), ils sont représentatifs de l'évolution du secteur du thermalisme
- les 17 analyses ont été confrontées pour que soit élaboré un RAP de l'emploi type d'AST en France

En Roumanie :




- 5 groupes de 2 analystes ont été constitués
- 25 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 25 analyses ont été confrontées pour que soit élaboré un RAP de l'emploi type d'AST en Roumanie

Au niveau international :

Lors d'un séminaire international, le groupe projet a procédé à la confrontation des RAP nationaux. Il s'est avéré que les emplois-types des 3 pays relativement proches. La prise en compte des évolutions prévisibles à court ou moyen terme ont joué en ce sens. En cas de différence, notamment pour ce qui concerne le niveau d'autonomie, c'est l'exigence la plus forte qui a été retenue car cela correspond aux attentes des établissements de type SPA.

5.5. LES OUTILS UTILISES POUR LA CONSTRUCTION DES RAP

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

<div><p>Leonardo da Vinci</p><p>Etablissement thermal</p><p><i>Edition du 8 avril 08</i></p><p><u>1. L'identification des activités :</u></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><u>2. L'analyse d'une activité :</u></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><u>3. Collecte de documents :</u></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.</div>

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. INSTITUTIONS AUPRES DESQUELLES DES DONNEES ONT ETE COLLECTEES :

Les institutions bulgares

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

Les Institutions françaises:

- Fédération Rhône Alpes du Thermalisme
- Direction régionale des affaires sanitaires et sociales
- Centre de Recherche sur les Qualifications et les Emplois
- Conseil Régional Rhône Alpes
- Conseil National des Exploitants thermaux

Les institutions roumaines :

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

5.7. LES GROUPES DE TRAVAIL DE CHACUN DES 3 PAYS

Le groupe de travail Bulgarie :

Les formateurs ayant conduit les analyses d'emplois (RAP):

Nom	Fonction	Institution	Pays
Ivan MIRCHEV	Recteur	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Raya MADGEROVA	Vice-recteur	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Georgi GEORGIEV	Chef de Département « Tourisme »	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Preslav DIMITROV	formateur	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Aneta PANAYOTOVA	étudiante	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Elena Sidzhimkova	étudiante	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Vanya Yoncheva	étudiante	Université Sud-Ouest - Blagoevgrad	Bulgarie
Tatyana ANGELOVA	Président	Union Bulgare de Balneologie et SPA tourisme	Bulgarie
Tsvetelina KANEVA	Medecin-expert	Union Bulgare de Balneologie et SPA tourisme	Bulgarie
Maria STOYCHEVA	Medecin-expert	Union Bulgare de Balneologie et SPA tourisme	Bulgarie
Aglika ADAMOVA	Expert	Union Bulgare de Balneologie et SPA tourisme	Bulgarie
Angela ADAMOVA	Expert	Union Bulgare de Balneologie et SPA tourisme	Bulgarie
Nelly PETROVA-DIMITROVA	chef	SAPI	Bulgarie
Zlatka ANGELOVA	expert	SAPI	Bulgarie
Diana ZLATEVA	expert	SAPI	Bulgarie
Milena BEEVSKA	Manager	SHARK	Bulgarie
Vessela HADJIEVA	Vice-manager	SHARK	Bulgarie

Les professionnels ayant participé aux travaux RAP :

NOM PRENOM	FONCTION	ETABLISSEMENT
Dr Alexandrov, Alexander	Chef du SPA-centre	Hissarya, hôtel "Hissar"
APOSTOLOV, Ivan	kinésithérapeute	Sandanski, Hôpital spécialisé de rééducation
Dr BELITCHINOVA, Tanya	Manager du SPA centre et du centre médical	SPA hôtel « Dvoretza »
Dr BONTCHEVA, Iliana	Médecin-spécialiste en médecine physique et rééducation	Sofia, Hôpital national spécialisé en thérapie physique et rééducation
BOUCHKILOVA, Elena	Masseuse-hydrothérapeute	Sandanski, Hôpital spécialisé de rééducation
COURCHOUMOVA, Mitka	Infirmière-thérapeute par eau de mer	Hissarya, Hôpital spécialisé de rééducation
Dr DETCHEVSKA, Todorka	Chef du SPA-centre	Hissarya, balnéohôtel « Gergana »
FILIPPOV, Nikolay	Manager du SPA centre	Velingrad, hôtel « Velina »
FREDERLIEVA,	Manager du SPA-hôtel	Velingrad, SPA- hôtel « Velingrad »
GONEVA, Maria	Infirmière en chef	Kyustendil, Hôpital spécialisé de rééducation
GOSPODINOVA, Ivelina	hydrothérapeute	Hissarya, hôtel « Augusta »
HADJIEV, Marin	directeur	Hissarya, hôtel « Astreya »
HRISTOVA, Mariela	Kinesithérapeute, manager du SPA-centre	Sandanski, hôtel « Medite »
HRISTOVA, Velitchka	Infirmière en chef, responsable des AST	Sofia, Hôpital national spécialisé en thérapie physique et rééducation
Dr HRISTOZOVA, Yana	médecin	Hissarya, hôtel « Augusta »
ILTCHEVSKA, Lazarina	masseuse	Hissarya, hôtel « Astreya »
Dr IVANOVA, Stefka	directeur	Sandanski, Hôpital spécialisé de rééducation
IVANOVA, Reni	Infirmière, responsable des AST	Bankya, Hôpital spécialisé de rééducation "Zdrave"
IVANTCHEVA, Nadejda	SPA manager	Sandanski, hôtel "Sveti Nikola"
Dr KIRILOVA, Evgenia	Médecin - spécialiste en médecine physique et rééducation	Bankya, Hôpital spécialisé de rééducation "Zdrave"
MADJAROVA, Yana	infirmière	Hissarya, hôtel "Augusta"
MANEVA, Adelina	thérapeute	hôtel "Strimon SPA club"
MLADENOVA, Maya	masseuse	Sandanski, hôtel "Medite"
Dr NEDELTCHEV, Jivko	directeur	Kyustendil, Hôpital spécialisé de rééducation
PETROV, Ivan	Réhabilitateur, responsable des AST	Sandanski, hôtel "Sveti Nikola"
POPOVA, Gergana	Manager du SPA-centre	SPA-hôtel "Rich"
POPOVA, Sonya	Thérapeute par paraffine	Sandanski, Hôpital spécialisé de rééducation

SAKOUTOVA, Penka	Infirmière-hydrothérapeute	Hissarya, hôtel "Astreya"
Dr STANTCHEVA	Médecin dans le centre	Velingrad, "Kamena"
STANTCHEVA, Maria	Infirmière, responsable des AST	Bankya, Hôpital spécialisé dans la rééducation des maladies cardiovasculaires « Repoublika »
STEFANOV, Hristo	Masseur-thérapeute	Hôtel « Strimon SPA club »
TERZIYSKI, Mitko	Manager de SPA-centre	SPA- hôtel « Bor »
Dr TSONTCHEV,	Chef de département	Hissarya, Ets militaire
VASSEVA,	Infirmière en chef de département	Hissarya, Ets militaire
VELKOVA, Eli	thérapeute	Sandanski, hôtel « Medite »
Dr VELEVA, Luba	Médecin- spécialiste en maladies internes	Bankya, Hôpital spécialisé dans la rééducation des maladies cardiovasculaires « Republika »
YANKOULOVA-PRAMOVA, Rayna	Infirmière en chef	Hissarya, Hôpital spécialisé de rééducation

Le groupe de travail France :

Les formateurs ayant conduit les analyses d'emplois (RAP):

NOM PRENOM	FONCTION	ETABLISSEMENT
CARRET André	Physiothérapeute	Thermes d'Aix
HENRY Perrine	Formatrice-Coordnatrice	Greta Savoie
JUMEL Michèle	Formatrice-Coordnatrice	Greta Savoie
LACHAT Mireille	Coordonnatrice	Thermes Aix
MARGUIN Delphine	Chargée de Mission	FRATH Aix
MITILLO Delphine	Coordnatrice	Greta Savoie
NOTTE Mireille	Formatrice	Greta Ardèche Méridionale
PESCHIER Valérie	Responsable secteur Santé Social	Greta Ardèche Méridionale
POURILLE David	Formateur-Coordinateur	Greta Savoie
PUGIN Jean	Chef de projet	Greta Savoie
ROUX Patricia	Formatrice	Greta Ardèche Méridionale

Les professionnels ayant participé aux travaux RAP :

NOM PRENOM	FONCTION	ETABLISSEMENT
BALDACC I Anne	Infirmière	Thermes Marlioz
CARRET André	Physiothérapeute	Thermes d'Aix
DAZY J.	Responsable des soins	Thermes Allevard
LACHAT Mireille	Coordonnatrice	Thermes Aix les Bains
LE LOSTEC Didier	Directeur	Thermes de Brides les Bains
MARTIN Marie-Emérance	Responsable de soins	Thermes de Vals les Bains
PICARD Jean-Michel	Responsable de soins	Thermes de Neyrac les Bains
RIBEIRA Sandrine	Responsable secteur thalassothérapie/esthétique	Institut de Thalassothérapie de la Grande Motte

SEINDENBINDER C.	Infirmière, Responsable hygiène	Thermes Allevard
SEUZARET Annick	Agent de Soin Thermal	Thermes de Neyrac les Bains
SUCHET Didier	Directeur	Thermes La Léchère
Sylvie KOUTZENKO	Responsable de soins	Thermes de Vals les Bains

Le groupe de travail Roumanie :

Les analystes ayant conduit les analyses d'emplois (RAP):

NOM PRENOM	Fonction	Etablissement
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 de rééducation fonctionnelle, Hôpital clinique de rééducation de Iasi
dr. Gabriela MIRCEA	Médecin spécialiste rhumatologie et rééducation fonctionnelle	Centre médical HYGEEA SARL Iasi
dr. Gabriela TITU	Médecin spécialiste en balnéophysiothérapie 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	Charge 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

Les professionnels ayant participé aux travaux d'élaboration des RAP :

NOM PRENOM	FONCTION	ETABLISSEMENT
dr. Catalin BULAU	Médecin en chef	Clinique de rhumatologie et de rééducation fonctionnelle de Iasi
Dr. Mircea TARAU	Directeur médical	Hôtel International, SC Turism Felix
Dr. Maria FARCAS	Médecin	SC Turism Felix
Sorin MUNTEANU	Directeur général	SC TRATAMENT BALNEAR SA - Buzias
dr. Cristian BODESCU	Médecin en chef	Centre de rééducation et

		traitement balnéaire, Hôtel Parc, Buzias
dr. Iulia BELC	Médecin en chef	SC Ana Hotels, Hôtel Europa, Eforie Nord
Dr. Delia CİNTEZA	Médecin en chef	Institut National de Récupération, Médecine Physique, Balnéologie et Climatologie, Bucarest
dr. Stefania ANDREI	Médecin en chef	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Paradiso, Mangalia
Mariana CHIRITA	Directrice hôtel	Hôtel Paradiso, Mangalia
Linica STAN	Directrice générale société	SC THR Marea Neagra SA
dr. Horia BARDAN	Médecin en chef	Hôtel Hora, Saturn
Lucica IEPURE	Responsable HR	SC Balneoterapia SA
dr. Ioan MINDRILA	Médecin en chef	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Bradul-Calimani, Vatra Dornei
Iulia MUSTEA	Assistante chef en balnéo-physiothérapie et rééducation fonctionnelle	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Bradul-Calimani, Vatra Dornei
Petrica BASULESCU	Directeur général	SC Camelysa Prodcom SRL, Baile Herculane
Gore DIORNILESCU	Chef marketing	SC Camelysa Prodcom SRL, Baile Herculane
dr. Mioara GURAN	Médecin	Hôtel Ferdinand, Baile Herculane
Filip RAIESCU	Directeur général	SC Hercules SRL, Hôtel Roman, Baile Herculane
Laurentiu PARGHEL	Conseiller du directeur général	SC Hercules SRL, Hôtel Roman, Baile Herculane
Dorin BALTEANU	Marketing	SC Hercules SRL, Hôtel Roman, Baile Herculane
Theodor MORAR	Directeur général	SC Gastrotur Moneasa
Ovidiu FARCUTA	Directeur complexe	SC Gastrotur Moneasa, Hotel Parc, Moneasa
dr. Dorina FARCAS	Médecin	SC Turism Felix SA
Liviu MIRESAN	Directeur général	SC Hebe SA, Sangeorz Bai
dr. Silviu FLORAIE	Médecin en chef	SC Hebe SA, Sangeorz Bai
Liliana UTA	Directeur général	SC Olanesti Riviera SA, Olanesti
dr. Alexandru POPA	Médecin en chef	SC Olanesti Riviera SA, Hôtel Olanesti, Olanesti
Jessica Elena HULUBA	Balnéo-physio-kinésithérapeute	SC Olanesti Riviera SA, Hôtel Olanesti, Olanesti
Augustin BACIU	Directeur général	SC Turism Ariesul SRL, Turda
dr. Virgil ILUT	Médecin en chef	Hôtel Ariesul, Turda
Tusnelda PITICARIU	Directeur	SC INTUS SRL, Vatra Dornei
dr. Virginia CARAUSU	Médecin en chef	Hôtel Intus, Vatra Dornei

5.8. LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Calendrier des réunions de travail internationales relatives aux RAP:

Nature du regroupement	Lieu	Dates
Séminaire de formation : Formation des analyste bulgares à la construction des RAP	Hissar	7-9 avril 08
Séminaire de formation : Formation des analyste roumains à la construction des RAP	Iasi	14-16 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
Comité de pilotage : Expertise des productions Evaluation des actions entreprises Adaptation du plan de travail pour la dernière étape du projet.	Sofia	5 et 6 novembre 09

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 emploi type en Bulgarie	Sofia	Les 04 et 05 septembre 2009

Calendrier des réunions de travail relatives aux RAP en France:

Objet	Lieu	Date
Formation des analystes français sur la méthodologie de construction du RAP	Aix les bains	Du 19 au 20 mai 09
Conduite des investigations pour la réalisation des RAP	Savoie, Isère, Ardèche, Bouche du Rhône	Du 20 mai au 19 novembre 09
Formalisation du RAP de emploi type en France	Bassens	Les 19 et 20 novembre 09

Calendrier des réunions de travail relatives aux RAP en Roumanie:

Objet	Lieu	Date
Formation des analystes roumain sur la méthodologie de construction du RAP	Iasi	14-16 avril 2008
Investigations pour la réalisation de 30 RAP	Bucuresti Eforie Nord Iasi	Avril - septembre 2008
Formalisation du RAP de emploi type en Roumanie	Iasi	Juillet-septembre 2008
Révision du RAP de emploi type en Roumanie	Iasi	Mars-décembre 2009

5.9. LES ETABLISSEMENTS THERMAUX CONCERNÉS DANS LES 3 PAYS

Les entreprises concernées en Bulgarie :

<i>ETABLISSEMENT</i>	<i>Types</i>
KYUSTENDIL	Hôtel « SPA Strimon club »
KYUSTENDIL	Hôpital de rééducation spécialisé
VELINGRAD	Hopital de rééducation spécialisé
VELINGRAD	Hôtel "Velingrad"
VELINGRAD	Hôtel "Kamena"
VELINGRAD	Hôtel "Velina"
VELINGRAD	Hôtel "Dvoretza"
VELINGRAD	Hôtel "Ritch"
VELINGRAD	Hôtel "Bor"
SOFIA	Hôpital national spécialisé de thérapie physique et rééducation
BANKYA	Hôpital spécialisé dans la rééducation des maladies cardiovasculaires
BANKYA	Hôpital de rééducation spécialisé « Zdrave »,
SANDANSKI	Hôtel « St. Nicola »
SANDANSKI	Hôtel « Medite »
SANDANSKI	Hôpital de rééducation spécialisé
HISSARYA	Hôtel "Gergana"
HISSARYA	Hôtel « Astreya »
HISSARYA	Hôtel « Augusta »
HISSARYA	Hôtel « Hissar »
HISSARYA	Hôpital de rééducation spécialisé
HISSARYA	Base médicale de balnéologie, rééducation et prophylaxie "Caleroya"

Les entreprises concernées en France :

<i>ETABLISSEMENT</i>	<i>Types</i>
Thermes Marlioz	Station thermale
Thermes d'Aix	Station thermale
Thermes Allevard	Etablissement thermal

Thermes Aix les Bains	Station thermale
Thermes de Brides les Bains	Etablissement thermal
Thermes de Vals les Bains	Station thermale
Thermes de Neyrac les Bains	Station thermale
Institut de Thalassothérapie de la Grande Motte	Station thermale
Thermes Allevard	Etablissement thermal
Thermes de Neyrac les Bains	Station thermale
Thermes La Léchère	Etablissement thermal
Thermes de Vals les Bains	Etablissement thermal

Les entreprises concernées en Roumanie :

<i>ETABLISSEMENT</i>	<i>Types</i>
Hôpital clinique de rééducation de Iasi	Hôpital
Institut National de Rééducation, Médecine Physique, Balnéaire et Climatologie, Bucarest	Etablissement thermal
Base de traitement de l'Hotel Nicolina, SC Tratament Balnear si Recuperare a Capacitatii de Munca SA, Iasi	Etablissement thermal
Base de traitement de l'Hôtel International, SC TURISM FELIX SA, Baile Felix	Etablissement thermal
Base de traitement de l'Hôtel Termal, SC TURISM FELIX SA, Baile Felix	Etablissement thermal
Base de traitement et spa de l'Hôtel Nufarul, SC TURISM FELIX SA, Baile Felix	Etablissement thermal
Base de traitement de l'Hôtel Ferdinand, SC CAMELYSA Procom SRL, Baile Herculane	Etablissement thermal
Base de traitement et spa de l'Hôtel Roman, SC HERCULES SRL, Baile Herculane	Etablissement thermal
Complexe balnéaire Hôtel Parc, SC TRATAMENT BALNEAR SA, Buzias	Station thermale
Base de traitement et spa de l'Hôtel Parc, SC GASTROTUR SRL, Moneasa	Etablissement thermal
Base de traitement et spa de l'Hôtel Hebe, SC HEBE SA, Sangeorz Bai	Etablissement thermal
Complexe balnéaire Hôtel Flora, SC UNITA HOLDING SA, Lacu Sarat	Station thermale
Base de traitement et spa de l'Hôtel Olanesti, SC OLANESTI RIVIERA SA, Baile Olanesti	Etablissement thermal
Base de traitement de l'Hôtel Ariesul, SC TURISM ARIESUL SRL, Turda	Etablissement thermal
Complexe balnéaire de l'Hotel Bradul – Calimani, Vatra Dornei	Station thermale
Base de traitement et spa de l'Hôtel Intus, SC INTUS SRL, Vatra Dornei	Etablissement thermal
Base de traitement et spa de l'Hôtel Paradiso, SC ALDINI TURISM SRL, Mangalia	Etablissement thermal
Base de traitement et spa de l'Hôtel Europa, SC ANA HOTELS SA, Eforie Nord	Etablissement thermal

Base de traitement et spa de l'Hôtel Hora, SC THR Marea Neagra SA, Saturn	Etablissement thermal
Bain publique de Iasi	Bain publique
Centre médical « Balneosan », Iasi	Hôpital thermal
Centre de traitement « CENTRUM GYM », Iasi	Centre de traitement
Centre médical « HYGEEA », Iasi	Hôpital thermal
Centre médical dr. ANGHELESCU Liliana Luminita, Iasi	Hôpital thermal
Centre médical dr. MIRCEA Gabriela, Iasi	Hôpital thermal
Piscine de la Pension Cardinale, SC FORTUS CONSTRUCT SRL, Iasi	Etablissement thermal
Piscine de l'Hôtel Moldova, SC UNITA HOLDING SA, Iasi	Centre de traitement
Piscine de la Pension Nicuta, Iasi	Centre de traitement
Polyclinique "Sf. Spiridon", Iasi	Hôpital thermal
Ambulatoire balnéologie, Hôpital "Sf. Spiridon », Iasi	Hôpital thermal

Le contexte de l'emploi, données actuelles et prospectives

6.1. SECTEURS 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.

Les établissements thermaux sont soit des établissements publics soit des établissements dépendants de capitaux privés. Les établissements publics relèvent généralement des ministères de la santé, de la protection sociale, du travail ou des armées. Parfois ce sont des collectivités territoriales qui sont propriétaires d'établissements.

On distingue parmi ces établissements :

- Des hôpitaux thermaux (le thermalisme est un outil thérapeutique que se donne l'hôpital pour remplir sa mission)
- Des établissements thermaux (traitement de maladies ou troubles chroniques)
- Des établissements de type Spa (dont la finalité est le bien-être).

Le thermalisme est utilisé pour combattre un certain nombre d'affections. Chaque établissement est spécialisé sur une ou plusieurs indications thérapeutiques. Les indications principales sont les suivantes :

- rhumatologie,
- voies respiratoires/ORL,
- affections psychosomatiques,
- affections métaboliques et digestives,
- troubles de l'appareil urinaire,
- troubles du développement de l'enfant,
- dermatologie,
- affections des muqueuses buccales,
- gynécologie,
- phlébologie,

- affection cardio-vasculaire,
- maladies métaboliques,

Chaque indication implique donc des procédures, des installations spécifiques. L'Agent de Soin Thermal se doit donc d'avoir une culture générale sur ces indications et une culture approfondie sur les indications traitées dans son établissement.

Les techniques thérapeutiques principales utilisées dans les établissements thermaux sont les suivantes :

- Hydrothérapie interne : inhalations, gargarismes, nébulisations , cure de boisson
- Hydrothérapie externe : bains, douches, applications
- Ateliers : diététique, relaxation, conseils nutritionnels, conférences, coaching personnalisés

Pour les établissements pratiquant le SPA, les techniques principalement employées sont les suivantes :

- Activités physiques en piscine
- Gymnastique
- Massages de différents types
- Sauna, hammam
- Aromathérapie
- Bains, douches, jacuzzi
- Enveloppements
- Traitement d'esthétique, peeling

6.3. LES RISQUES PROFESSIONNELS

Les conditions de travail présentent un certain nombre de facteurs de risques :

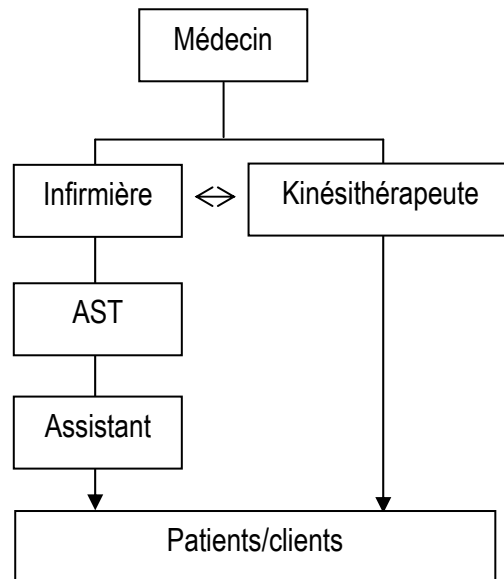
- Risques physiques : travail en milieu humide de façon permanente, vibrations à certains postes
- Risques sensoriels : odeurs de certaines eaux
- Risques bio-mécaniques : travail debout avec piétinement, gestes répétitifs, port de charge (sacs de boue, linge), chutes
- Risques toxiques : certaines eaux sont faiblement radio-actives, produits de nettoyage
- Risques biologiques : mycoses
- Charge mentale : obligation de s'adapter au renouvellement de la clientèle, obligation de surveiller plusieurs cabines de soins en même temps, manque de temps pour le relationnel, agressions verbales possibles par les clients, stress en raison du risques potentiel d'accident ou d'incident du fait de l'âge ou de la pathologie des clients.

6.4. PLACE DU TITULAIRE DE D'EMPLOI DANS L'ORGANISATION.

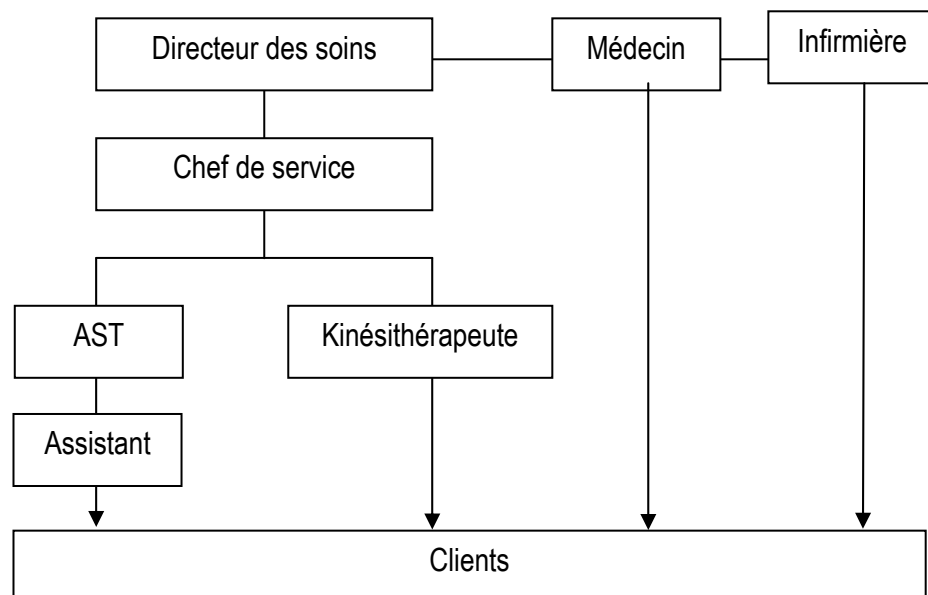
Dans les 3 pays, cette fonction est placée au même niveau hiérarchique, c'est à dire au premier niveau. Parfois, dans certains établissements, il existe encore un niveau inférieur appelé « assistant ».

La ligne hiérarchique dans laquelle se situe l'AST varie selon le type d'établissement. Les variations organisationnelles sont fonction du caractère plus ou moins médicalisé de l'établissement.

Dans les établissements fortement médicalisés, la ligne hiérarchique est fortement structurée par les qualifications médicales :



Dans les établissements moins médicalisés, la ligne hiérarchique est toute autre :



Selon le caractère plus ou moins médicalisé de l'établissement, l'AST a un niveau d'autonomie plus ou moins grand, agit sous la responsabilité soit d'un chef de service soit d'un personnel médical.

La ligne hiérarchique des établissements de type rééducation ou hôpitaux thermaux est typiquement la première. La ligne hiérarchique des établissements de type SPA est typiquement la seconde.

Les établissements de soins, selon la part que prend le bien-être se dotent d'une ligne hiérarchique souvent intermédiaire entre les 2 modèles.

6.5. EVOLUTION PREVISIBLE DE L'EMPLOI :

Le secteur du thermalisme est en phase d'adaptation face aux réductions des prises en charge par les caisses de remboursement de soins, à l'émergence d'une nouvelle clientèle en demande de prestations de bien-être, mais d'autres débouchés sont envisagés en matière de santé publique et de nouveaux forfaits de soins pourraient être attribués liés notamment au vieillissement de la population et nécessiteront de nouvelles compétences.

Les évolutions prévisibles, relatives à cet emploi sont cités ci-dessous. Dans certains établissements, ces évolutions sont déjà mise en œuvre.

Elargissement des compétences des AST vers la physiothérapie

- Développement de la polyvalence : L'organisation du travail nécessite de plus en plus une importante polyvalence, chaque AST doit être capable de tenir tous les postes de travail et notamment prodiguer tous types de soins (actuellement les AST sont spécialisés sur un type de soins).
- L'agent de soin thermal devrait voir évoluer ses compétences dans le domaine de l'animation et du maintien de l'autonomie chez la personne âgée et de l'éducation pour la santé du patient/client (éducation thérapeutique, éducation pour la santé), etc.
- Il est souhaitable de faire évoluer la place de l'agent de soin dans l'accompagnement des patient/clients atteints de maladies chroniques : communication, travail en équipe multi-professionnelle, participation à l'atteinte d'un objectif à partir de la négociation médecin-curiste lors de la visite initiale de cure.
- Chaque établissement est susceptible d'introduire de nouvelles pratiques de soins ou de nouvelles cures libres (exemples : cure anti-tabac, cure grand souffle, cure pleine voix, alternance de soins thermaux et de balnéothérapie, etc.).
- Les activités thermales commencent à s'inscrire dans un travail en réseau avec une logique de mutualisation des ressources existantes. Cette approche territoriale intégrera la station thermale, les établissements hospitaliers, les réseaux gérontologiques, les maisons de santé dont le développement est programmé dans les zones rurales, les associations de patient/clients, ...
- Amélioration des capacités de communication pour répondre aux évolutions des attentes de la clientèle, notamment dans les langues étrangères.
- L'introduction de programmes « package » combinant SPA, cure et loisirs, procédures d'embellissement ou autres procédures « exotiques » nécessite un élargissement des compétences et une élévation du niveau d'autonomie de l'AST.
- L'AST doit aussi avoir la capacité à dispenser les premiers secours aux patient/clients en cas d'urgence médicale.

Descriptif des activités et des tâches professionnelles

LISTE DES ACTIVITES ET DES TACHES :

A1	Accueillir, prendre en charge le patient/client	A1.T1	Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins
		A1.T2	Expliquer au patient/client la procédure
A2	Organiser son poste de travail	A2. T1	Préparer le poste de travail
		A2. T2	Gérer son temps de travail
A3	Réaliser les soins	A3.T1	Installer le client en tenant compte de son état physique.
		A3.T2	Régler les paramètres de l'appareil en fonction de la prescription médicale et de l'état du patient/client.
		A3. T3	Réaliser les différents soins avec les techniques et les produits thérapeutiques.
		A3.T4	Surveiller l'état du patient/client pour ajuster la procédure
A4	Assurer l'hygiène et la sécurité	A4. T1	Assurer l'hygiène de l'espace de travail, de soi-même et du client
		A4.T2	Assurer la sécurité du client et de soi-même
		A4.T3	Réagir en cas de situation à problèmes
A5	Communiquer en situation de travail	A5. T1	Etablir une relation de communication avec le client
		A5. T2	Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie
		A5. T3	Maîtriser la documentation et les circuits d'information

Description des tâches professionnelles

Activité professionnelle A1 : Accueillir, prendre en charge le patient/client/client		
Tâche A1T1 : Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none">• S'informer de la fiche de prescription du patient/client .• Identifier les contre-indications.• S'informer sur l'état de santé du patient/client et être attentif à l'évolution de sa pathologie.• En cas de doute sur l'état du patient/client, se référer à sa hiérarchie.• Renseigner le registre des clients.• Consulter le planning des soins• Conduire le patient/client jusqu'au lieu de soin	Conditions de début : <ul style="list-style-type: none">- inscription préalable du patient/client- fiche de prescription remplie	Interprétation correcte de la fiche médicale Anticipation des risques potentiels Anticipation des risques potentiels Anticipation des risques potentiels Fiabilité de la traçabilité des soins Respect du planning Client accompagné
	<u>Modes opératoires techniques</u> : <ul style="list-style-type: none">- modalités d'accueil du patient/client	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentation</u> : Registre des patient/clients Planning des soins Fiche de prescription Fiche d'instructions à destination de l'AST	
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
<p>Expliquer le déroulement de la procédure et les effets attendus du soin (lieu, durée, technique)</p> <p>Informer le patient/client des complications possibles</p> <p>Demander au patient/client d'être attentif à ses propres réactions et de signaler tout problème à l'AST</p> <p>Présenter la tenue appropriée pour le soin</p> <p>Préciser la position recommandée du corps du client au cours du soin</p> <p>Donner la possibilité au patient/client/client <i>de</i> poser des questions s'il y a des détails mal compris</p>	<p><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :</p> <p>Fiche d'instructions à destination de l'AST</p> <p>Fiche procédure</p>	<p>Le patient/client/client doit être correctement informé</p> <p>Le patient/client/client doit donner son accord</p> <p>Anticipation des complications possibles</p> <p>Respect des procédures d'hygiène et de sécurité</p> <p>Mettre à l'aise le client</p> <p>Donner au client le sentiment d'être reconnu et accueilli</p> <p>Etre poli et avoir une tenue correcte</p>
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle « A2 Organiser son poste de travail ».		
Tâche : « A2 T1 Préparer le poste de travail		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Préparer l'espace de travail et les appareils avant l'arrivée du client Préparer et contrôler les produits thérapeutiques conformément aux prescriptions Assurer et contrôler le nettoyage du poste de travail	<u>Modes opératoires techniques</u> : Fiche d'instructions AST Fiches procédures pour chaque type de soins Modes opératoire de préparation des produits thérapeutiques	Espace de travail prêt avant l'arrivée du client Respect et des modes opératoires et des prescriptions Respect des règles d'hygiène
	<u>Instruments, équipements</u> : Instruments et appareils propres à la préparation de chaque produit thérapeutique	
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Fiches d'instructions relatives à l'hygiène	
Autonomie : totale		

Activité professionnelle A2 : Organiser son poste de travail		
Tâche A2 T2 : Gérer son temps de travail		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Gérer son temps pour prendre en charge plusieurs clients simultanément Si besoin, faire ou adapter le planning client	Procédures qualité, sécurité - documentations : Planning clients	La rotation des clients dans les cabines doit limiter les délais d'attente de clients Respect du planning ou ajustement en fonction des aléas
Autonomie : totale		

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T1 : Installer le client en tenant compte de son état physique.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Aider le patient/client à se préparer et à s'installer dans le lieu de soin Expliquer les moyens de sécurité et leur fonctionnement en cas de problèmes Rassurer la personne, l'aider à se détendre et la sécuriser	<u>Modes opératoires techniques</u> : Techniques de manutention	installation du patient/client correcte et confortable les moyens e sécurité sont connus du client avant la procédure le patient/client est rassuré
	<u>Instruments, équipements</u> : Equipements conformes à la manutention (lève-malade, tables élévatrices, cale-pied, escaliers...)	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : Instructions de réalisation des procédures	
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T2 : Régler les paramètres de l'appareil en fonction de la prescription médicale et de l'état du client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Régler les paramètres de mise en condition des produits thérapeutiques (eaux, boue, paraffine, eau de mer...) Régler les paramètres (temps, températures, pression, débits, etc.) des appareils (minuterie, thermostats, jets, etc.)	<u>Modes opératoires techniques</u> : Fiches techniques Modes d'emploi des appareils	Respect des procédures mais adaptation des paramètres en fonction de l'état et des réactions du patient/client idem
	<u>Instruments, équipements</u> : Thermomètre Minuteur Thermostat Baignoire à jets Douche sous-marine	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : Fiche de prescription	
Autonomie : Faire appel à la hiérarchie en cas de doute		

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T3 : Réaliser les différents soins avec les techniques et les produits thérapeutiques.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Préparer et contrôler les produits thérapeutiques et les moyens de soin (compresses, boue, paraffine, eaux, etc.) Appliquer les produits thérapeutiques de soin selon la prescription, couvrir et découvrir le patient/client	<u>Conditions de début :</u> Prescription médicale	Respect des procédures et modes opératoires Respect de la prescription,
	<u>Modes opératoires techniques :</u> Mode opératoire de préparation des produits thérapeutiques Procédures d'utilisation des appareils	
	<u>Instruments, équipements :</u> Les matières et appareils nécessaires (Baignoires, thermomètre, minuteur, jets, etc.)	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> Instructions d'utilisation des appareils	
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T4 : Surveiller l'état du patient/client et les conditions pendant la procédure		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<p>Surveiller les réactions du corps (couleur de la peau, cicatrices, plaies éventuelles, sueur, troubles de la respiration...) et détecter les changements éventuels de comportement</p> <p>Poser des questions sur les sensations du patient/client, sur son état de confort</p> <p>Surveiller l'état de l'air ambiant du lieu du soin</p> <p>Modifier les paramètres des produits et des appareils suivant les sensations individuelles du patient/client jusqu'à l'obtention d'un état de confort dans le cadre des prescriptions</p> <p>Détecter les dysfonctionnements éventuels des appareils</p>	<p><u>Conditions de début</u> Prescription médicale</p> <p><u>Modes opératoires techniques</u> : Instruction du fonctionnement des appareils</p> <p><u>Instruments, équipements</u> : Équipement nécessaire pour la réalisation des soins</p> <p><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : Instructions pour l'utilisation des appareils</p>	<p>Prévention des troubles idem idem Rapidité de l'intervention Demande d'intervention de la maintenance en cas de problème technique</p>
Autonomie : totale		

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche A4. T1 : Assurer l'hygiène de l'espace de travail, de soi-même et du patient/client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Préparer et utiliser les solutions de désinfection Gérer le linge (propre et sale) Gérer les produits thérapeutiques utilisés Utiliser les équipements de protection individuelle Vérifier que le patient/client respecte les règles d'hygiène	<u>Modes opératoires techniques</u> : Fiches techniques de préparation des solutions de désinfection Procédure de gestion du linge Procédure de gestion des produits	Pas d'erreurs dans le choix des produits et dans le respect des proportions Respect strict des règles d'hygiène relatives au linge Respect strict des règles d'hygiène relatives aux produits utilisés Respect des règles d'utilisation des EPI Respect des règles d'hygiène par le patient/client
	<u>Instruments, équipements</u> : Les EPI	
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Règles d'hygiène client et personnels de soins	L'ensemble des règles doit assurer zéro infection et zéro rétrocontamination des produits thermaux.
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche : « A4.T2 Assurer la sécurité du client et de soi-même		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
S'assurer du bon fonctionnement des appareils avant toute utilisation en particulier vérifier le bon fonctionnement des appareils de purification d'air et faire appel au service de maintenance si besoin S'assurer de la conformité des paramètres de fonctionnement des appareils avec la prescription Agir en fonction des problèmes de mobilité des clients Assurer la manutention des clients en sécurité pour soi Mettre en place des comportements de sécurité pour les patient/clients (glissade)	<u>Modes opératoires techniques :</u> <u>Fiches techniques des appareils</u>	Les dysfonctionnements des appareils sont détectés avant réclamation client idem Le niveau d'assistance est modulé en fonction de l'état du patient/client Respect des règles de manutention (gestes et postures)
	<u>Instruments, équipements :</u> <u>Appareils de purification d'air</u>	
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Règles de manutention des clients	
	Autonomie : Totale	

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche A4. T3 : Réagir en cas de situations à problèmes		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Mettre en sécurité le client en cas de troubles ressentis Assurer les premiers secours en attendant l'arrivée du personnel médical Mettre le client en sécurité en cas de dysfonctionnements potentiellement dangereux des installations	<u>Modes opératoires techniques</u> :	La sécurité du client est préservée et le comportement de l'agent adapté (pas de panique, intervention rapide et efficace, secours prévenus à temps) idem idem
	<u>Instruments, équipements</u> :	
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Procédures premiers secours Règles générales de sécurité de l'établissement	
Autonomie : faire appel aux personnels de secours le cas échéant		

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T1 : Etablir une relation de communication avec le client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Exprimer de l'empathie pour que le client se sente reconnu dans sa difficulté/dans son individualité Engager le client à participer activement au soin Maintenir la relation tout au long du soin	<u>Modes opératoires techniques</u> :	Le client se sent reconnu Le client est acteur de son traitement Le client se sent pris en charge (cocooning)
	<u>Instruments, équipements</u> :	
	Procédures qualité, sécurité - documentations :	
Autonomie : totale		

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T2 : Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Assure une bonne circulation de l'information pour une bonne coordination entre AST Est capable de diriger le patient/client vers les soignants adéquats (infirmier, médecin) selon les problèmes rencontrés Prendre la parole lors de réunions de service Participer aux sessions de formation continue pour développer ses compétences Assurer la formation par parrainage des nouveaux embauches	<u>Modes opératoires techniques</u> :	Les attentes et problèmes des clients sont relayés pour éviter que les clients aient à chercher le bon interlocuteur Idem 1 Participation de chacun à la régulation de l'organisation du travail Mise à jour des compétences Bonne prise en charge des nouveaux embauchés
	<u>Instruments, équipements</u> :	
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Les supports du système d'information (planning, fiche de prescription, fiche client, etc.)	
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T3 : Maîtriser la documentation et le circuit de l'information		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
Remplir les documents clients pour assurer la traçabilité des soins Remplir les documents relatifs à la gestion des consommables Rédiger un compte rendu de travail	<u>Modes opératoires techniques</u> :	Pas d'interruption dans la traçabilité des soins
	<u>Instruments, équipements</u> :	Bonne gestion des stocks de consommables (pas de rupture de stocks)
	Procédures qualité, sécurité - documentations : Fiches clients Planning Bon de commande	Informations écrites relayées avec la précision nécessaire
Autonomie : totale		

Conclusion

La mise au point du RAP des Agents de soin thermal revêt une grande importance pour le projet THERM en tant qu'outil dans le processus d'élaboration de la certification d'Agent de soin thermal. Le RAP est la base dont se servent, formateurs et professionnels à chaque étape du processus de création de la certification d'agent thermal. L'extraction des compétences comme l'identification des savoirs indispensable à l'exercice du métier se font à partir de ce référentiel des activités professionnelles. Le RAP joue donc un rôle important en tant que médiateur entre les différents partenaires intervenant dans la conception et l'élaboration d'une certification.

Le RAP est aussi un outil indispensable au processus de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). En effet, la certification des compétences se fera pas la vérification du bon exercice des activités professionnelles par le candidat.

L'importance du Référentiel des activités professionnelles ne se limite pas pourtant uniquement à son rôle dans le cadre du présent projet. Jusqu'à présent une telle description détaillée des activités, des tâches et des conditions dans lesquelles elles sont accomplies, tout comme l'identification des connaissances relatives à ces activités, n'avaient été faits ni en Bulgarie ni en Roumanie.

Dans le milieu professionnel, le RAP ainsi élaboré, peut naturellement être utilisé dans la pratique quotidienne comme outil de management des ressources humaines soit pour l'évaluation des compétences d'un salarié, soit pour l'établissement de critères de recrutement de candidat à un poste de travail d'AST. Il est aussi utile comme source d'information sur la finalité professionnelle de la certification pour tous les organismes d'information et d'orientation professionnelle.

Références bibliographiques

Bibliographie bulgare :

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> ;

Bibliographie française :

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

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu économique, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu médical, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

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

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

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

Répertoire Opérationnel des Emplois et des Métiers (Agence Nationale Pour l'Emploi).

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

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

Revue de l'Education permanente, N°135/1998-2, les compétences professionnelles.

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

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

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

Bibliographie roumaine :

Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des personnels non qualifiés des établissements thermaux en Roumanie

Le projet „ *Création d'une certification européenne d'agent thermal – THERM* ” co-financé par la Commission Européenne à travers son programme sectoriel Leonardo da Vinci, no. du Contrat 134098/LLP/2007/BG/LMP

www.projettherm.eu – site internet projet THERM ;

Cadre Européen de Qualification ;

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

www.cnfpa.ro;

Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

<http://so.cnfpa.ro/so/m1.pdf>;

Guide d'application de la Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

http://so.cnfpa.ro/so/m1_ghid.pdf.

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; ++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