DG Éducation et culture

Leonardo da Vinci

Therm

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

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DES AGENTS DE SOIN THERMAL EN FRANCE

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

Mars, 2010

1

Sommaire

Introduction 2
L'Approche Par Compétences 5
Présentation de l'Approche Par Compétences 5
Liste des productions réalisées au cours du projet : 6
Finalités du « Référentiel des Activités Professionnelles » 8
Présentation du RAP : 8
Les fonctions du RAP : 8
Méthodologie employée 9
Présentation de l'analyse du travail : 9
Mode opératoire de construction du RAP : 10
La grille de formalisation du RAP 11
Rôle des différents partenaires : 13
Les outils utilisés pour la construction des RAP 13
Le groupe de travail français 15
Nom prénom 15
Nom prénom 15
Le calendrier de travail 15
Institutions françaises auprès desquelles des données ont été collectées : 16
Les entreprises dans lesquelles ont été conduites les analyses d'emplois : 16
Le contexte de l'emploi 18
Le secteur d'activités du thermalisme : 18
Types d'entreprises. 18
Les risques professionnels 19
Place du titulaire de d'emploi dans l'organisation. 19
Evolution prévisible de l'emploi : 20
Descriptif des activités professionnelles 22
La liste des activités et des tâches : 22
Description des tâches professionnelles : 23
Conclusion 38
Références bibliographiques 39
Glossaire 41

2

Introduction

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

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

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

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

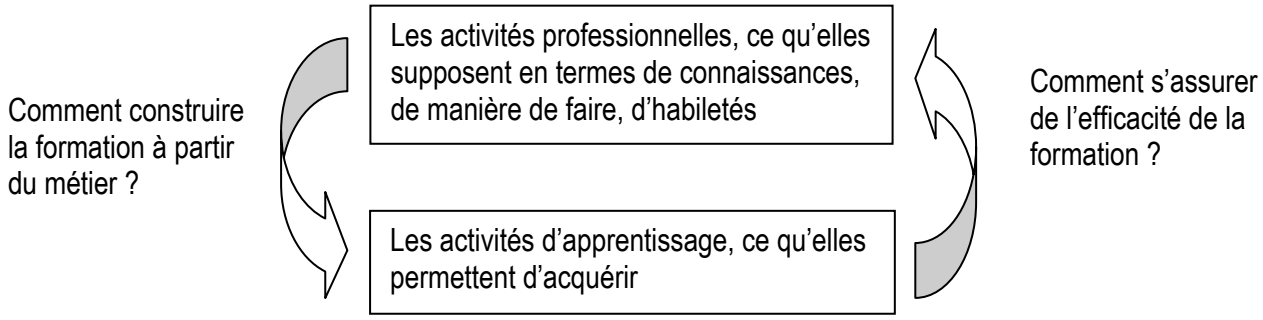
3

L'Approche Par Compétences

Présentation de l'Approche Par Compétences

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

L'APC est une *approche*, une *manière de voir*, un *fil conducteur* qui donne du sens aux pratiques de formation. Ce fil conducteur consiste à mettre en articulation les activités professionnelles actuelles et en devenir d'un emploi donné, et la formation des titulaires de cet emploi, de telle sorte que les acquis de la formation se transforment en effets sur le poste de travail.

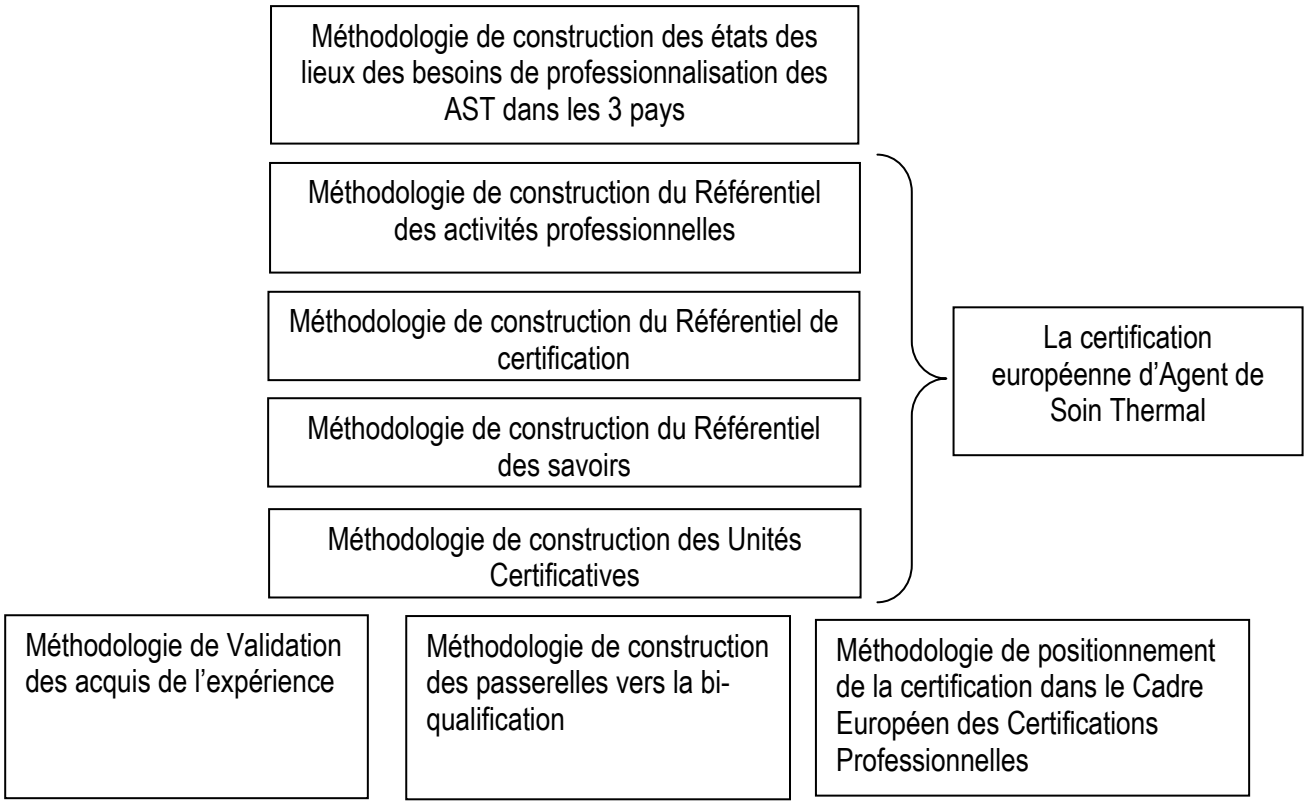


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

La définition de l'ingénierie de formation que nous avons retenue dans le projet est la suivante : « Ensemble des méthodes des ingénieurs appliquées à la formation ». La cible de l'analyse est une organisation, un service. L'ingénierie de formation est donc un ensemble de méthodes, outils, démarches qui visent à

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

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



Liste des productions réalisées au cours du projet :

N°	Titre du document	Code
1	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	1_BG_fr
2	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	1_RO_fr
3	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en France (en langue française)	1_FR_fr
4	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue bulgare)	1_EU_bg
5	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (langue française)	1_EU_fr
6	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue roumaine)	1_EU_ro
7	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue allemande)	1_EU_de
8	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	2_BG_fr
9	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en France (en langue française)	2_FR_fr
10	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	2_RO_fr
11	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en	2_EU_bg

	langue bulgare)	
12	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue française)	2_EU_fr
13	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue roumaine)	2_EU_ro
14	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue allemande)	2_EU_de
15	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue bulgare)	3_EU_bg
16	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue française)	3_EU_fr
17	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue roumaine)	3_EU_ro
18	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue allemande)	3_EU_de
19	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue bulgare)	4_EU_bg
20	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue française)	4_EU_fr
21	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue roumaine)	4_EU_ro
22	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue allemande)	4_EU_de
23	Les unités certificatives des agents de soin thermal (en langue française)	5_EU_fr
24	Passerelles entre la certification d'agent de soin thermal et des certifications voisines (en langue française)	6_EU_fr
25	Certification européenne de l'agent de soin thermal et validation des acquis de l'expérience (en langue française)	7_EU_fr
26	Certification européenne de l'agent de soin thermal et cadre européen des certifications (en langue française)	8_EU_fr
27	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le cadre bulgare des certifications (en langue bulgare)	9_BG_bg
28	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le cadre français des certifications (en langue française)	9_FR_fr
29	Dossier d'inscription de la certification de l'agent de soin thermal dans le standard occupationnel roumain (en langue roumaine)	9_RO_ro
30	Programme de formation de formateurs (en langue française)	10_EU_fr
31	Liste des ressources pédagogiques relatives à la certification européenne de l'agent de soin thermal (en langue française)	11_EU_fr

4

Finalités du « Référentiel des Activités Professionnelles »

Présentation 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 Europe[1] ».

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 types d'établissements étudiés.

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

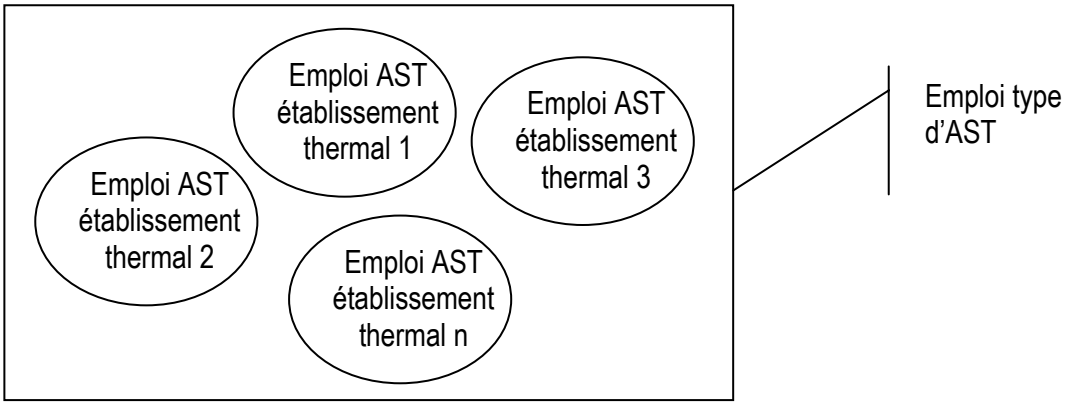
5

Méthodologie employée

Présentation 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 « l'emploi-type ». Les emplois types sont donc indifférents des organisations et des régions. Les emplois référencés sur le marché du travail en France (le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois du Ministère de l'emploi est le plus utilisé) au sein de répertoires d'emplois, sont des emplois-types.



La construction d'un emploi-type se heurte donc à deux difficultés principales:

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

Concernant la première interrogation, l'équipe projet a adopté le parti-pris de ne pas exprimer les activités et les tâches en faisant référence à des procédures de soins particuliers, à des produits thérapeutiques particuliers, à des organisations du travail particulières. Ce parti-pris aura l'avantage lorsqu'il s'agira d'identifier les compétences requises, de permettre de formuler les compétences d'une manière transversale. Les équipes pédagogiques lors des formations débouchant sur la certification

européenne d'Agent de Soin Thermal auront à recontextualiser[2] les compétences en fonction des procédures particulières que les participants à la formation seront amenés à employer.

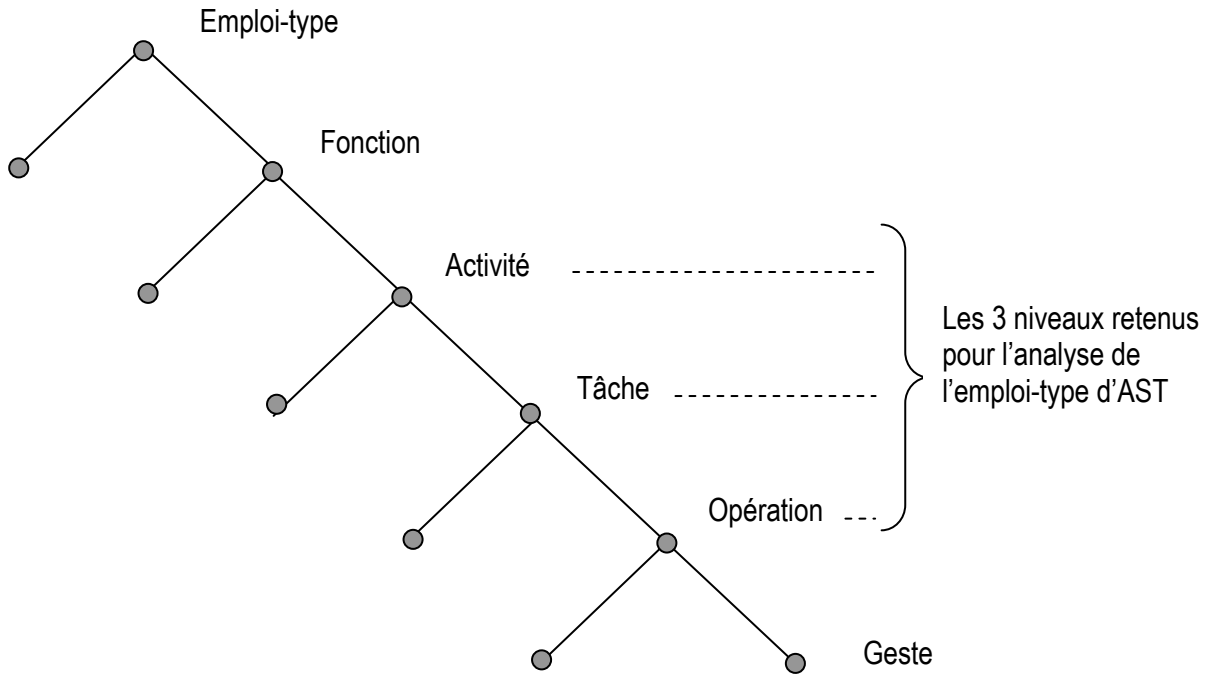
Concernant la deuxième interrogation, les investigations conduites auprès des organisations professionnelles comme le Conseil National des Exploitants Thermaux, comme les rapports publics du Sénat permettent de faire des hypothèse raisonnables quant à l'évolution de ce secteur et par conséquence il est possible de faire des projections raisonnables sur leurs conséquences en matière de compétences des agents de soins thermaux. Toute construction de RAP est donc une anticipation sur l'avenir.

Mode opératoire de construction du RAP :

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

Cette définition 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 l'emploi type dans les 3 pays partenaires. Ce modèle[3] a conduit le groupe projet à procéder aux partis-pris suivants :

[2] la démarche de décontextualisation et puis recontextualisation des compétences est l'un des fondements pédagogiques de la formation professionnelle.
[3] Modèle au sens de représentation symbolique susceptible de rendre compte d'une réalité

- 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.

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 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.

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

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

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

Les différentes autres rubriques du RAP :

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

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

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

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

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

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

Rôle des différents 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.

- 4 groupes de 2 analystes ont été constitués
- une vingtaine de postes de travail ont été analysés (17 en France) au sein d'une dizaine d'établissements (8 en France) ont fait l'objet d'une analyse d'emploi
- ces établissements ont été choisi 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

Les outils utilisés pour la construction des RAP

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

Leonardo da Vinci — Éducation et culture — Therm

Etablissement thermal …..

Edition du 8 avril 08

1. L'identification des activités :

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.

Pour aider nos interlocuteurs à identifier les activités, on peut procéder de deux façons différentes (ces deux façons peuvent se combiner elles-mêmes :

- 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.

On peut aussi chercher à identifier les activités non plus sur une logique de chronologie mais sur des critères fonctionnels :

- 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 ?

2. L'analyse d'une activité :

- Quelles sont les tâches constitutives de l'activités (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) ?

3. Collecte de documents :

Collecter toutes documentations relatives à l'emploi, :
- 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_LLP_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
…			
…			
…			

Le groupe de travail français

Les formateurs ayant conduit les analyses d'emplois :

Nom prénom	Fonction	Etablissement
CARRET André	Physiothérapeute	Thermes d'Aix
HENRY Perrine	Formatrice-Coordinatrice	Greta Savoie
JUMEL Michèle	Formatrice-Coordinatrice	Greta Savoie
LACHAT Mireille	Coordonnatrice	Thermes Aix
MARGUIN Delphine	Chargée de Mission	FRATH Aix
MITILLO Delphine	Coordinatrice	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 analyses d'emplois :

Nom prénom	Fonction	Etablissement
BALDACCI 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 calendrier de travail

Calendrier des réunions de travail internationales relatives aux RAP:

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Séminaire de formation	Hissar	7-9 avril 08	Formation des analyste bulgares à la construction des RAP
Séminaire de formation	Iasi	14-16 avril 08	Formation des analyste roumains à la construction des RAP
Comité de pilotage	Brides	24-28 septembre 08	Etude du thermalisme en France

			Analyse des 3 RAP nationaux
Séminaire de formation	Bucarest	19-22 octobre 08	Validation du RAP européen Formation à la construction du référentiel de certification
Comité de pilotage	Aix	17-19 juin 09	Evaluation du projet (suite monitoring) Méthodologie de validation des acquis de l'expérience Mise en relation entre la certification d'AST et le CEC
Comité de pilotage	Sofia	5 et 6 novembre 09	Expertise des productions Evaluation des actions entreprises Adaptation du plan de travail pour la dernière étape du projet.

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, Ardèches, Bouche du Rhône	Du 20 mai au 19 novembre 09
Formalisation du RAP de l'emploi-type en France	Bassens	Les 19 et 20 novembre 09

Institutions françaises auprès desquelles des données ont été collectées :

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 entreprises dans lesquelles ont été conduites les analyses d'emplois :

Un établissement public d'intérêt commercial (EPIC), gestion privée depuis 2003.
- 1600 curistes par jour.
- 3è Etablissement français.
- Boue, massage, soins vapeurs (Manudouche, Pédidaix, Berthollaix,), traitements par eau thermal (piscine, massage sous l'eau, baignoire à jets), massage à sec.

Une société d'économie mixte.
- Soins pratiqués : cure traditionnelle orientée rhumatologie, ORL et bien-être.
- 5 500 curistes par an (moitié ORL, moitié rhumatologie). Secteur du mieux être en augmentation (pas de chiffres).
- Ouvert de mi mars à début novembre.

Un établissement privé SA depuis 1989 :
- contrat de concession de service public avec la commune propriétaire du site.
- 16000 curistes par an. - 1400 curistes jour (conventionné).
- 300 salariés (18O ETP). - 11è établissement français.
- Boue, massage, traitements par eau thermale (piscine, massage sous l'eau, baignoire à jets), massage à sec.

Une SEM : Société économie mixte pour l'exploitation de l'établissement :
- Communauté de commune propriétaire des locaux (depuis 1986), créé en 1906 .
- 5900 curistes par an. Entre 250 et 850 curistes par jour.
- 79 ETP annuels (200 contrats de travail sur l'année).
- 140 salariés en saison haute / environ 20 salariés permanents.
- Environ 20établissement français.
- Boue, massage, étuves, traitements par eau thermal (bains, douches, maniluves, pédiluves, piscine, massage sous affusion, piscines à jets).

Un établissement de gestion privé (Groupe Accor)
- En basse saison : 200 curistes par jour. - En haute saison : 400 à 500 curistes par jour.
- Techniques de soins : Bain nasal, irrigation nasale, douche prélaryngée, gargarisme, humage,pulvérisation, pulvérisation-nébulisation, inhalation collective, aérosol, cure de boisson, compresse.
- Kinésithérapie respiratoire.
- Actes médicaux complémentaires : douche pharyngienne, insufflation tubaire, lavage de sinus selon la méthode de Pröetz.

Un établissement privé
- Soins pratiqués : cure traditionnelle orientée rhumatologie et dermatologie
- Les thermes de Neyrac sont une structure à dimension humaine dans laquelle les patients sont salués par leur nom quotidiennement.
- 3300 curistes par saison.

Un établissement privé indépendant :
- ouvert à l'année, avec activité plus importante les week-end et congés scolaires.
- complexe hôtelier trois étoiles et restaurant.
- Soins pratiqués en bien-être: cure de 6 jours, forfait journée, prestation à la carte.
- 26 400 journées-cures en 2007.

Un établissement privé depuis 2000, Sodexho.
- 150 curistes par jour.
- Boue, massage, traitements par eau thermale (massage sous l'eau, baignoire à jets).

6

Le contexte de l'emploi

Le secteur d'activités du thermalisme :

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

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

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

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 établissement 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

Les risques professionnels

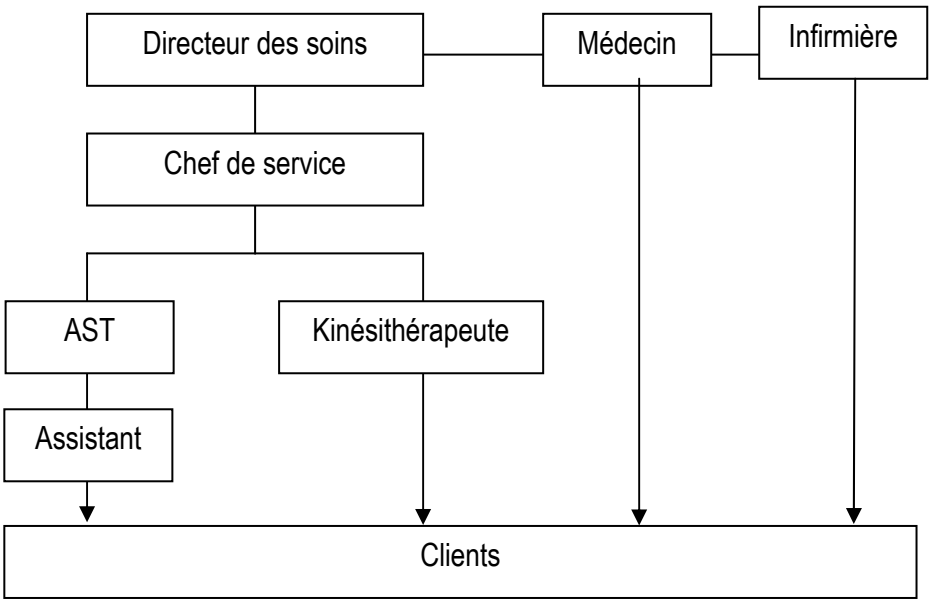
Les conditions de travail présentent un certain nombre de facteurs de risques :

- 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.

Place du titulaire de d'emploi dans l'organisation.

L'emploi d'AST est un emploi à la base de la ligne hiérarchique. Dans certains établissements, il existe encore un niveau inférieur appelé « assistant ».

Dans la plupart des établissements thermaux français (hors établissements de type SPA), la ligne hiérarchique est la suivante :



Cependant, 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.

Evolution prévisible 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. Par ailleurs, 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 . Ces évolutions nécessiteront de nouvelles compétences de la part des AST en France.

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 intègrera 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.

7

Descriptif des activités professionnelles

La liste des activités et des tâches :

L'emploi comprend 5 activités, chaque activité est décomposée en tâches.

A1	Accueillir, prendre en charge le client	A1.T1	S'informer sur la prescription médicale et/ou l'état de santé du client.
		A1.T2	Expliquer le soin au client.
		A1.T3	Renseigner, orienter le client.

A2	Réaliser les soins	A2.T1	Installer le client.
		A2.T2	Régler les paramètres d'appareils se soin (en fonction de la prescription médicale du client et/ou de l'état de santé).
		A2. T3	Réaliser le soin d'application de boue, d'algues…
		A2.T4	Réaliser un soin utilisant l'eau (thermale, de mer, banale)
		A2.T5	Réaliser un soin utilisant la vapeur.
		A2.T6	Réaliser un modelage, un massage.
		A2.T7	Surveiller le bon déroulement des soins.

A3	Assurer l'hygiène et la sécurité	A3. T1	Préparer et assurer l'hygiène de l'espace de travail et des appareils à la prise de poste, entre chaque client et en fin de poste.
		A3. T2	Assurer la sécurité de l'espace de travail.
		A3. T3	Compenser le manque d'autonomie du client dans sa mobilité.

A4	Organiser son poste de travail	A4. T1	Préparer et contrôler son poste de travail.
		A4. T2	Respecter la cadence des soins.

A5	Communiquer en situation de travail	A5. T1	Etablir une relation de confiance avec le client.
		A5. T2	Informer la hiérarchie en cas de problème.
		A5. T3	Assurer la traçabilité des soins.
		A5. T4	Communiquer dans l'équipe.
		A5. T5	Donner les bonnes et justes consignes aux assistantes.
		A5. T6	Assurer la formation d'un stagiaire et/ou d'un nouvel embauché.

Description des tâches professionnelles :

Activité professionnelle « A1. Accueillir, prendre en charge le client ».

Activité professionnelle « A1. Accueillir, prendre en charge le client ».		
Tâche : A1 T1 « S'informer sur la prescription médicale et/ou l'état de santé du client ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Lire la fiche médicale du client. ▪ Etre attentif aux contre-indications. ▪ Questionner et observer l'état de santé du client. ▪ Juger de l'état de santé réel du client (infections) et informer la hiérarchie pour une prise en charge particulière.	Conditions de début : Conditions d'hygiène et de sécurité assurées. Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : ▪ Fiche médical Planning des soins	▪ Donner au client le sentiment d'être reconnu et accueilli. ▪ Interprétation correcte de la fiche médicale. ▪ Vigilance sur les infections. ▪ Adapter la prestation à l'état de santé du patient. ▪ Discrétion, confidentialité. ▪ Respect du planning, du nombre des soins prescrits. ▪ Récupérer la prescription en de cure pour la Sécurité Sociale.
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle « A1. Accueillir, prendre en charge le client».		
Tâche : A1T2 « Expliquer le soin au client ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Expliquer le déroulement du soin (lieu, durée, techniques). ▪ Expliquer le soin et ses effets attendus au client. ▪ Prévenir le client sur les effets indésirables. ▪ Aider le client à se détendre, le rassurer, le sécuriser. ▪ Demander au client d'être attentif à ses propres réactions et de signaler tout problème à l'AST. ▪ Donner les consignes relatives à la sécurité au client. ▪ Informer le client sur ce qu'il peut faire ou ne pas faire après le soin.	Conditions de début : Modes opératoires techniques : Guide du curiste Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : ▪ Fiche d'instructions à destination de l'AST et du client affiché sur le poste de travail.	▪ Le client doit être correctement informé. ▪ Le client doit donner son accord. ▪ Le client doit se sentir sécurisé, en confiance. ▪ Le client doit savoir ce qu'il est en droit d'attendre en termes de prestation.

Autonomie : Totale

Activité professionnelle « A1. Accueillir, prendre en charge le client».		
Tâche : A1 T3 « Renseigner, orienter le client».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Consulter le planning des soins. ▪ Conduire le client jusqu'au lieu de soin ▪ Donner des informations générales sur l'établissement, les soins et les propriétés des eaux thermales.	<u>Conditions de début :</u> <u>Modes opératoires techniques</u> : <u>Instruments, équipements</u> : <u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : ▪ Livret d'accueil pour le personnel	▪ Informations et orientation correctes. ▪ Connaissance de l'unité de soin et du service. ▪ Connaissances générales de l'établissement : historique, organigramme, services, propriétés des eaux thermales.
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T1. Installer le client ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="4">▪ Aider le client à s’installer dans le lieu de soin, à s’allonger et à se lever du lit.
▪ Aider à mettre/enlever le peignoir.
▪ Installer correctement le client, être attentif aux positions de la tête.
▪ Vérifier les accessoires de soin.
▪ Rassurer la personne, l’aider à se détendre et la sécuriser
▪ Indiquer au client les outils présentant un risque (hautes températures…), les boutons qu’il peut ou ne peut pas manipuler.
▪ Aider le client à entrer et sortir des appareils de soins.</td><td><u>Conditions de début :</u></td><td rowspan="4">▪ Installation correcte et confortable.
▪ Sécurité du client assurée.
▪ Pas d’incident ou d’accident ni pour le client ni pour l’AST.</td></tr>
<tr><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
Techniques de manipulation de client</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
Lève-malade ; Tables élévatrices
Cale-pied ; Calèche</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :
▪</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : Totale</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T2. Régler les paramètres d’appareils de soin (en fonction de la prescription médicale et/ou de l’état de santé du client) ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Estimer/Mesurer la température des eaux (thermales, de mer, banales).
▪ Prévenir en cas de température non conforme.
▪ Vérifier la correspondance de la température de l’eau et la température du soin prescrit par rapport à la fiche médicale et/ou à l’état de santé du client.
▪ Régler les températures.
▪ Régler le nombre, la position et la pression des jets d’eau.
▪ Régler la hauteur des tables (de massage).</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
Fiche d’utilisation des tableaux de bord pour les baignoires.</td><td rowspan="3">▪ Respect de la procédure.
▪ Adaptation des paramètres en fonction de la sensibilité du client (à la chaleur…).</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
Thermomètre
Minuteur
Thermostat
Baignoire à jets</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :
Fiche médicale</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : Totale</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T3. Réaliser le soin d’application de boue, d’algues… ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Pointer le client présent.
▪ Estimer/contrôler la température des boues/algues.
▪ Contrôler la consistance de la boue ou des algues.
▪ Préparer les compresses.
▪ Appliquer la boue/les algues sur les parties du corps selon la prescription et/ou les besoins du client :
- Soit appliquer la boue/les algues en direct, progressivement une fine couche ou pellicule afin d’habituer le client à la température.
- Soit appliquer la boue en cataplasme.
▪ Couvrir le client pour maintenir la chaleur.
▪ Surveiller les réactions du client (effets congestifs).
▪ Intervenir pour corriger les effets excessifs de la vasodilatation (mise en place de compresses froides).
▪ Découvrir le client puis le débouer ou enlever les algues en respectant la procédure.
▪ Effectuer la douche de débouage ou de lavage.
▪ Indiquer au client le soin suivant en l’accompagnant.</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
▪ Mode opératoire de préparation de compresses.
▪ Procédure de débouage.</td><td rowspan="3">▪ Le client doit être dans la meilleure position possible.
▪ La peau doit être préparée à l’application de la boue
▪ Confort et bien-être du client
▪ Respect de la durée du soin, des horaires de passage ; 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.
▪ Pas d’application de boue sans vérification des contre-indications possibles.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
Boue thermale
Boue marine recyclée et aseptisée à bonne température
Algues à usage unique mélangées à de l’eau thermale
Algues micronisées
Draps, alaise, couverture de survie, film plastique
Douche et lit d’application.</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :
Fiche médicale (ou fiche de prescription).</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : totale</td></tr>
</table>

Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».		
Tâche : « A2. T4. Réaliser un soin utilisant l'eau (thermale, de mer, banale) ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Pointer le client présent. ▪ Installer le client dans le lieu de soin. ▪ Donner les consignes de position au client. ▪ Régler la pression des instruments, la distance des jets en fonction : du planning de soin, de la prescription médicale, ou de la morphologie et de la tolérance du client. ▪ Choisir le type de jet en fonction des besoins du client et de son état de santé. ▪ Régler le jet (température, pression, débit). ▪ Appliquer le jet selon les protocoles. ▪ Préparer la dilution eau thermale et solution appropriée. ▪ Remplir le récipient avec la dilution appropriée et les quantités d'eau prescrites. ▪ Purger les tuyaux ou les tubulures et raccorder à la canule. ▪ Aider le client à s'installer et réaliser le soin (inhalation, gargarisme, bain de nez, humage…) ▪ Assurer le soin Baignoire à jet, baignoire avec douche sous-marine, et piscine d'hydromassage. ▪ Surveiller les réactions du client et adapter les modalités d'application. ▪ Renseigner la feuille de traçabilité.	<u>Modes opératoires techniques</u> : Fiche technique de soin Modalités des jets (brisé, percutant, baveux). Techniques de massage au jet <u>Instruments, équipements</u> : Douche. <u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> : Documents de traçabilité.	▪ Respect de la durée et du protocole de soin. ▪ Respect de la prescription et/ou de la procédure. ▪ Dilution correcte ▪ Prise en compte de problèmes de santé détectés et signalement au supérieur hiérarchique (chef de service, infirmier/ère. ▪ Attention aux incidents potentiels (présence de drains, oreilles…) ▪ Surveillance intensive lors des balnéations (bain, piscine). ▪ Vérification de la consistance de la boue marine ou de l'application d'algues.
Autonomie : totale		

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T5. Réaliser un soin utilisant la vapeur ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Pointer le client présent
▪ Positionner les linges, vêtements ou instruments de protection.
▪ Fournir les instruments nécessaire au soin.
▪ Mettre en marche la machine.
▪ Contrôler régulièrement la température de la vapeur avant et pendant les soins.
▪ Réaliser les soins mécanisés à base de vapeur : étuves (mains et pieds).</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
Procédures d'utilisation des machines</td><td rowspan="3">▪ Respect de la température mentionnée sur la fiche médicale et/ou supportée par le client.
▪ Respect de la durée de soin et des horaires de passage.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
BertholIAix, PédidAix, Manudouche.
Etuves ; silicon ; Thermomètre.</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : totale</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins ».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T6. Réaliser un modelage, un massage ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Prendre possession de la salle de massage (préparer les matériels).
▪ Installer le client sur la table / dans la baignoire.
▪ Demander au client ses attentes, ses appréhensions et/ou ses contre-indications
▪ Réaliser le modelage manuel / le massage à douche sous marine.
▪ Surveiller les réactions du client et adapter les modalités du modelage ou des jets.
▪ Envelopper le client avec un drap.
▪ Accompagner le client en lui offrant un verre d'eau, en aidant à enfiler les peignoirs.
▪ Renseigner la feuille de traçabilité ; ou pointer le planning de soins et le rapporcher avec le planning journalier.</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
▪ Technique du modelage californien, demi-californien
▪ Technique de modelage suédois (technique du palpé roulé manuel)
▪ Technique de massage à l'aide d'une douche sous marine</td><td rowspan="3">▪ Respect de la technique de modelage.
▪ Etre rigoureux dans le respect du protocole de modelage (ordre des régions corporelles, pression adaptée aux régions).
▪ Etre extrêmement vigilant dans l'application du jet.
▪ Etre créatif dans l'exercice du modelage.
▪ Maîtrise de l'ergonomie dans les gestes de modelage.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
Linge, huile, film plastique
Baignoire avec flexible
Table de massage munie d'une rampe d'affusion d'eau (thermale, de mer, banale).</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :
Gestes et postures</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : Totale</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A2. Réaliser les soins».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A2. T7. Surveiller le bon déroulement des soins (au niveau matériel et humain)».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Surveiller le bon fonctionnement des appareils.
▪ Surveiller la bonne utilisation des différents accessoires de soin.
▪ Surveiller le bon déroulement des soins.
▪ Surveiller l’état général et le comportement du client.</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :</td><td rowspan="3">▪ Prévention des troubles.
▪ Rapidité de l’intervention.
▪ Détection d’un problème technique et demande d’intervention de la maintenance.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : totale</td></tr>
</table>

Activité professionnelle « A3. Assurer l'hygiène et la sécurité ».

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A3. Assurer l'hygiène et la sécurité ».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A3. T1. Préparer et assurer l'hygiène de l'espace de travail et des appareils à la prise du poste, entre chaque client et en fin de poste ».</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Se laver les mains
▪ Restituer au client son peignoir.
▪ Assurer la gestion du linge (propre et sale).
▪ Évacuer le linge contaminé en sac soluble.
▪ Evacuer les boues.
▪ Laver et désinfecter les cabines et les appareils en respectant le protocole d'hygiène et de désinfection, à la prise de poste, entre chaque client, en fin de poste.
▪ Gérer les équipements et matériels, s'assurer de l'évacuation des matériels usagers du poste.
▪ Déclencher si nécessaire l'intervention de l'équipe d'entretien.</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :
Fiches techniques de nettoyage et de désinfection.
Modes opératoires de nettoyage et désinfection.
Protocoles.</td><td rowspan="3">▪ Hygiène corporelle du personnel: coiffure, bijoux, tenue vestimentaire…
▪ Respect des procédures.
▪ Prévention des infections.
▪ Rigueur dans l'exécution des opérations.
▪ Respecter les mesures et indications du laboratoire.
▪ Restituer au client le peignoir qui lui revient et non un autre.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :
Pulvérisateurs, lavettes, distributeurs de savon et de solutions hydro-alcooliques.</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u>
Protocoles de nettoyage et de conditionnement.
Procédures de gestion du linge.
Normes d'hygiène.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : totale</td></tr>
</table>

Activité professionnelle « A3. Assurer l'hygiène et la sécurité ».		
Tâche : « A3. T2. Assurer la sécurité dans l'espace de travail ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Demander au client de respecter les consignes de sécurité (chaussures anti-dérapantes) ▪ S'assurer de l'état des sols. ▪ Activer le bouton d'arrêt d'urgence en cas de nécessité. ▪ Accompagner les mouvements (éviter les glissades…) ▪ Adopter des gestes et postures ergonomiques. ▪ Contrôler que les accompagnateurs d'enfants assurent la surveillance des baignoires.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : Procédures de gestion du linge Normes d'hygiène	▪ Vigilance sur le respect des consignes de sécurité par le client. ▪ Vigilance permanente sur les risques de chute. ▪ Adopter des gestes et postures ergonomiques.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A3. Assurer l'hygiène et la sécurité ».		
Tâche : « A3. T3. Compenser le manque d'autonomie du client dans sa mobilité».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Aider le client à s'allonger, se tourner ou se relever d'une table de soin ▪ Aider le client à sortir de la baignoire ▪ Assurer la manutention du client en sécurité pour soi ▪ Assurer les soins en respectant les postures adéquates	Modes opératoires techniques : Procédure gestes et postures Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : Procédures qualité	▪ Respect des règles de sécurité ▪ Respect des bons gestes et postures
Autonomie : Totale		

Activité professionnelle « A4. Organiser son poste de travail ».

Activité professionnelle « A4. Organiser son poste de travail ».		
Tâche : « A 4. T1. Préparer et contrôler son poste de travail ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Gestion du linge ▪ Récupérer les ustensiles de désinfection (pulvérisateurs, lavettes, seaux)	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : ▪ Procédures qualité, sécurité - documentations :	▪ Respect des procédures et des règles d'hygiène.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A4. Organiser son poste de travail ».		
Tâche : « A 4. T2. Respecter la cadence des soins ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Respecter les durées de soin. ▪ Coordonner ses tâches avec l'équipe du poste.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations :	▪ Respect du planning du client. ▪ Respect du travail et la cadence de l'équipe.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail».

Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail».		
Tâche : «A5. T1. Etablir une relation de confiance avec le client ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Se présenter par son prénom uniquement. ▪ Reconnaître, s'adresser au client par son nom (avec formule de politesse). ▪ Engager le client à s'exprimer pour établir une relation de confiance. ▪ Etre à l'écoute ▪ Questionner le client pour détecter un éventuel problème. ▪ Maintenir la relation tout au long du soin.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations :	▪ Qualité du service rendu ▪ Fidélisation du client ▪ Qualité de la relation de confiance agent/client. ▪ Respect des cultures et des pudeurs. ▪ Garder une relation professionnelle avec la clientèle.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail ».		
Tâche : «A5. T2. Informer la hiérarchie en cas de problème ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Informer en cas de malaise, d'incident médical ou d'accident. ▪ Informer en cas de dysfonctionnement du service (organisation, technique…). ▪ Informer en cas de demande particulière. ▪ Informer en cas de conflit avec un client. ▪ Informer en cas d'absence du client au soin.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations :	▪ Respect du secret professionnel ▪ Informer avec discrétion. ▪ Rigueur dans la transmission d'information. ▪ S'adresser à un interlocuteur hiérarchique direct et unique (chef de service, infirmier/ère…).
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail».		
Tâche : «A5. T3. Assurer la traçabilité des soins ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Inscrire ou cocher le nom du client sur la fiche journalière. ▪ Signer le planning du client.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : Fiche journalière. Planning du client.	▪ Ecrire lisiblement. ▪ Cocher systématiquement le nom du client présent. ▪ Identification de l'agent qui a prodigué les soins.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Communiquer avec les patients et les collègues».		
Tâche : «A5. T4. Communiquer dans l'équipe ».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ Travailler en équipe. ▪ Communiquer avec tous les membres de l'équipe. ▪ Animer l'équipe. ▪ Temporiser l'équipe s'il y a lieu. ▪ Gérer les conflits.	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations : Manuel de formation interne	▪ Discrétion, calme, pondération dans les relations.
Autonomie : totale		

Activité professionnelle « A5. Organiser le travail des assistantes».		
Tâche : « A5. T5. Donner les bonnes et justes consignes aux assistantes».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
▪ donner les consignes relatives aux soins, aux matériels ▪ contrôler la bonne application des consignes	Modes opératoires techniques : Instruments, équipements : Procédures qualité, sécurité - documentations :	▪ le bien-être du client est assuré ▪
Autonomie : Totale		

<table>
<tr><th colspan="3">Activité professionnelle « A5. Communiquer en situation de travail».</th></tr>
<tr><th colspan="3">Tâche : « A5. T6. Assurer la formation d’un stagiaire et/ou d’un nouvel embauché »</th></tr>
<tr><th>Description de la tâche :</th><th>Conditions de réalisation :</th><th>Résultats attendus - exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="3">▪ Communiquer sur le métier dans sa globalité.
▪ Expliquer l’ensemble des activités, tâches, procédures et techniques du métier.
▪ Montrer les différents savoir faire et gestes professionnels.
▪ Transmettre son savoir-faire.
▪ Donner des conseils professionnels.
▪ Informer de la progression dans les apprentissages.
▪ Rendre compte à la hiérarchie de l’autonomie et la capacité d’initiative atteintes par le stagiaire et/ou le nouvel embauché.</td><td><u>Modes opératoires techniques</u> :</td><td rowspan="3">▪ les savoir-faire et la culture de l’entreprise sont correctement transmis.
▪ Rendre le métier attractif, en donner une vision réaliste.
▪ Le nouveau personnel doit être opérationnel et compétent au bout de 3 jours.</td></tr>
<tr><td><u>Instruments, équipements</u> :</td></tr>
<tr><td><u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Autonomie : totale</td></tr>
</table>

9

Conclusion

La méthodologie suivie a bien permis de construire un Référentiel des Activités Professionnelles de l'emploi type d'Agent de Soin Thermal. La particularité de cette méthodologie appliquée à l'emploi d'AST est liée au fait que cet emploi nécessite des savoirs très différents selon l'établissement dans lequel l'emploi existe. A titre d'exemple, les savoirs relatifs à la pathologie « rhumatisme » et les savoirs relatifs aux « troubles du métabolisme » sont très différents. Il n'est pas possible à un AST de maîtriser tous les savoirs relatifs aux 12 indications thérapeutiques pratiquées en France. Or la maîtrise des savoirs ont une influence directe sur la compétence.

Le parti-pris qui a été adopté pour dépasser cette difficulté a consisté à exprimer les tâches de manière plus transversales, il n'est donc pas fait référence dans le descriptif des tâches à telle ou telle indication thérapeutique.

La conséquence de ce parti-pris sera double

- D'une part les compétences extraites des tâches seront elles-aussi exprimées dans le référentiel de certification de manière plus transversales
- D'autre part il sera exigé des AST, à la fois une connaissance *sommaire* de l'ensemble des traitements possibles par le thermalisme mais aussi une connaissance *approfondie* du traitement pratiqué dans l'établissement employeur.

10

Références bibliographiques

Bibliographie relative à l'emploi d'AST :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bibliographie relative à l'ingénierie de formation

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

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

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

11

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 (les savoirs, l'expérience, etc.) ou d'environnement (les modes opératoires, les équipements, les collègues, etc.). Dans le contexte de profondes mutations du système de production, le professionnel compétent ne plus maîtriser, incorporer toutes les ressources nécessaires tant ces dernières sont nombreuses, complexes et surtout fluctuantes. La compétence d'un professionnel se mesure de plus en plus dans sa capacité à mobiliser des ressources externes (d'environnement).

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

SPA

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

Les centres de remise en forme, souvent urbains et haut de gamme, où les soins cosmétiques sont à la carte. Ces soins n'ont aucun caractère médical ou paramédical contrairement à ceux que l'on retrouve en thalassothérapie et en cures thermales.

Les bains à remous, plus connu sous le nom de jacuzzi, du nom de l'inventeur la première baignoire à remous en 1968.

Parmi les différentes hypothèses émises sur l'origine étymologique de Spa, on retiendra celle de « sources jaillissante » du latin *sparsa*. Au XIIème siècle, le terme franchit la manche pour devenir en langue anglaise « station thermale ». On retient que la source découverte à Spa dans le Yorkshire a été appelée par le docteur Timothy Bright en 1596 « The english Spaw », d'où semble venir le terme générique Spa. On observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un acronyme romain signifiant « sana per acquam (soins par l'eau). Il s'agit très probablement d'une construction à posteriori d'un acronyme fictif.

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

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

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

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

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

ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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