DG Éducation et culture

Leonardo da Vinci

Therm

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

RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN DES SAVOIRS DES AGENTS DE SOIN THERMAL

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 COMPETENCES **4**

PRESENTATION DE L'APPROCHE PAR COMPETENCES 4

LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES AU COURS DU PROJET : 5

FINALITES DU « REFERENTIEL DES SAVOIRS » **7**

METHODOLOGIE EMPLOYEE **8**

DEFINITION DU RS 8

LA TYPOLOGIE DES SAVOIRS : 8

DEFINITION DE L'ECHELLE TAXONOMIQUE : 9

MODE OPERATOIRE POUR LA FORMALISATION DU RS 11

GRILLE DE FORMALISATION DU REFERENTIEL DES SAVOIRS : 13

LES GROUPES DE TRAVAIL DE CHACUN DES 3 PAYS 14

LE CALENDRIER DE TRAVAIL 15

DESCRIPTION DES DOMAINES DE SAVOIRS **17**

CONCLUSION **35**

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES **36**

GLOSSAIRE **38**

2

Introduction

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

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

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

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

- l'évolution des attentes des patients en matière d'accueil, de prise en charge, d'intégration dans les soins des activités visant le bien-être,
- la réduction progressive de la prise en charge des dépenses de soins en établissements thermaux par les organismes d'assurance maladie
- la nécessité d'adapter les activités thermales pour améliorer/adapter le service Médical Rendu aux enjeux sociétaux (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.

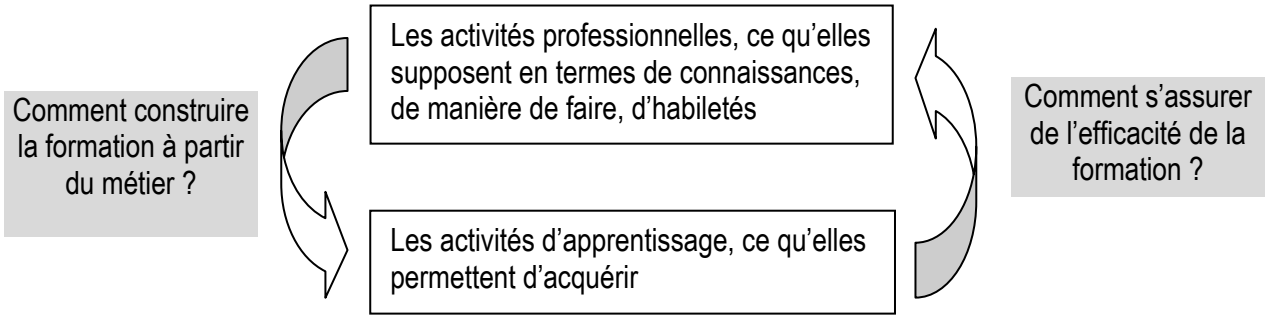
3

L'Approche Par Compétences

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.

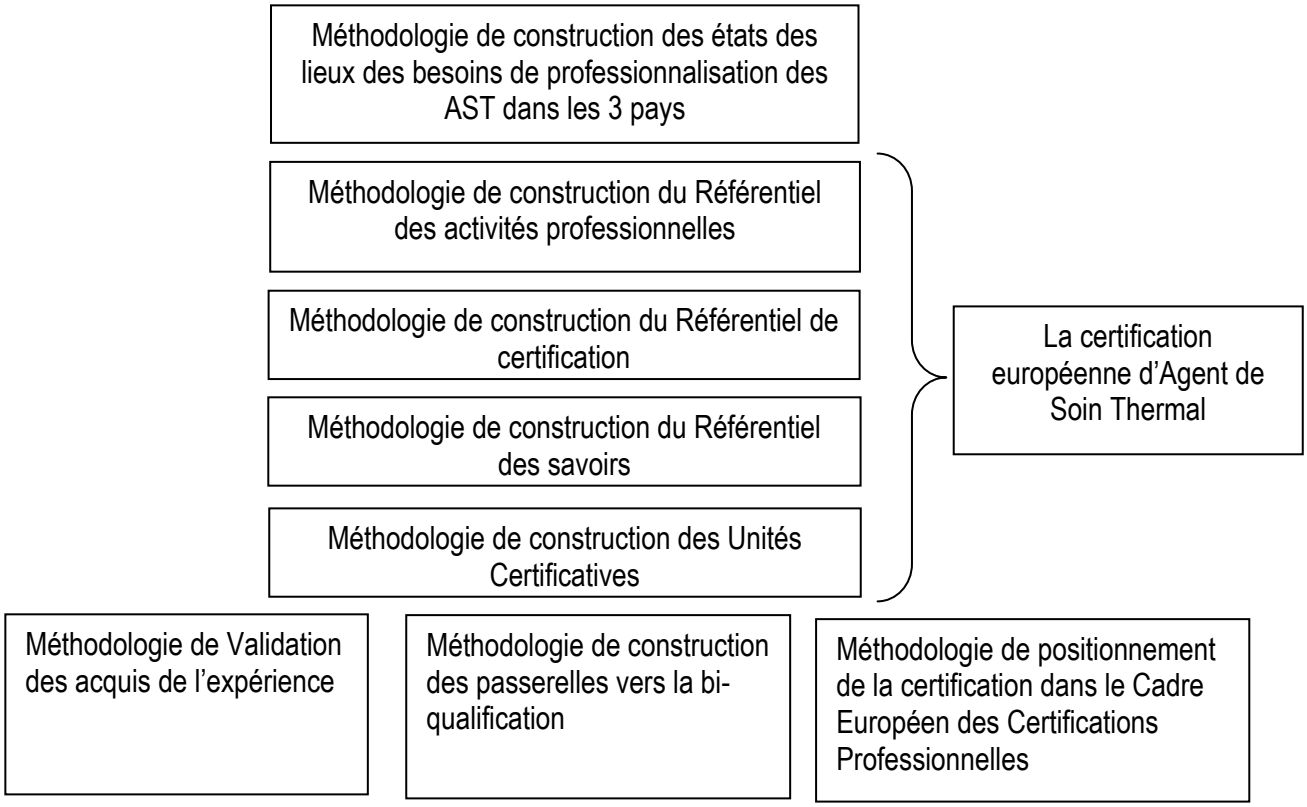


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de **l'ingénierie de formation**.

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 :



LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES AU COURS DU PROJET :

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

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

4

Finalités du « Référentiel des Savoirs »

Le référentiel des savoirs de l'Agent de soin thermal a été conçu pour servir de REFERENCE

- aux équipes pédagogiques pour qu'elles puissent construire leurs programmes, leurs progressions pédagogiques mais aussi les épreuves d'évaluation.
- Aux membres des jurys de certification, pour qu'ils puissent s'assurer qu'au cours des épreuves de certification, les candidats ont bien su mobiliser les savoirs adéquats.

Le Référentiel des savoirs professionnels est un document pédagogique qui est utilisé par les équipes de formateurs pour leur permettre de faire le lien en permanence entre

- Les savoirs qui sont enseignés
- Les compétences qui se construisent progressivement avec les savoirs enseignés
- Et les tâches professionnelles dans lesquelles seront mobilisées les compétences.

Le RS de l'Agent de Soin Thermal est composé de 13 domaines de savoirs. Ces domaines couvrent l'ensemble des savoirs requis par l'exercice des activités professionnelles figurant dans le RAP. Les savoirs sont de 4 types :

- Les savoirs conceptuels
- Les savoirs procéduraux
- Les savoirs pratiques
- Les savoirs relationnels.

Chaque domaine de savoirs est décomposé en sous-domaines, lesquels sont décomposés en thèmes ou objectifs de formation.

Le niveau d'exigence qui est requis pour chacun des thèmes de formation figure dans une échelle taxonomique à 3 niveaux.

Concernant la maîtrise des savoirs en langues étrangères, l'échelle de niveaux qui a été utilisée et celle prévue dans le Cadre Européen Commun de Référence Langues (CECRL).

5

Méthodologie employée

DEFINITION DU REFERENTIEL DES SAVOIRS

Il convient de différencier **référentiel** des savoirs et **programme** de formation au sens où on l'entend communément.

Un **programme** est un ensemble de notions que l'enseignant ou le formateur doit dispenser. A partir du programme, un enseignant construit une progression pédagogique en fonction des caractéristiques des apprenants et du temps disponible pour les apprentissages. Le devoir d'un enseignant est de couvrir tout le programme autant que faire se peut. Chaque partie du programme peut faire partie d'épreuves de l'examen, cela signifie que chaque partie du programme a la même valeur que les autres.

Dans le cadre de la formation professionnelle, le **référentiel des savoirs,** comme sont nom l'indique, est un référentiel, c'est à dire un document qui doit faire référence, un document auquel le formateur se réfère pour construire des ressources pédagogiques, imaginer des séquences d'apprentissage. Tous les savoirs n'ont pas la même importance puisque les compétences doivent être recontextualisée en fonction des techniques thermales utilisées localement. Les savoirs relatifs aux techniques médicales utilisées dans l'établissement de l'apprenant doivent faire l'objet d'apprentissage approfondi (cf l'échelle taxonomique de 1 à 3), les autres ne seront que décrites.

Le référentiel des savoirs est l'ensemble des savoirs qui sont en jeu dans l'exercice de l'activité professionnelle. On a défini la compétence comme la capacité à mobiliser des savoirs de toutes natures dans une classe de situations professionnelles, le RS est l'ensemble de ces savoirs.

LA TYPOLOGIE DES SAVOIRS :

Dans le projet Léonardo, il a été identifié 4 types de savoirs qui concourent tous par leur importance à la compétence :

- Les savoirs **conceptuels**, ce sont des savoirs théoriques qui fondent la culture scientifique, technique d'un métier. Ces savoirs constituent une partie importante du « cadre de référence » mental de l'individu, cadre à partir duquel l'employé décide d'agir.
- Les savoirs **méthodologiques** ou procéduraux. Ces savoirs fondent « la manière d'agir » ou ce que l'on appelle dans nombre de métiers, « les règles de l'art ».
- Les savoirs **pratiques** sont pour l'essentiel constitués de gestes professionnels, de modes opératoires.
- Les savoirs **relationnels** dans ce métier ont une part de plus en plus importante. Ce sont , ils constituent en soi un domaine de savoirs intitulé « Accueil, Relation et Communication ».

DEFINITION DE L'ECHELLE TAXONOMIQUE :

Les échelles taxonomiques permettent aux équipes de formateurs de moduler leur degré d'exigence dans les apprentissages demandés aux agents de soins thermaux. Le degré d'exigence est directement fonction de l'importance que l'activité professionnelle accorde à tel ou tel savoir.

Cette échelle permet aussi aux équipes pédagogiques d'adapter le référentiel des savoirs aux conditions locales d'exercice du métier (recontextualisation des compétences). Tout AST doit avoir une connaissance **générale** de l'ensemble des pathologies traitées dans les établissements thermaux, de l'ensemble des techniques de soins qui y sont pratiquées (Niveau 1). Mais chaque AST doit avoir une connaissance **approfondie** des pathologies traitées dans son établissements d'exercice et des techniques de soins mises en œuvre (niveau 3).

Les échelles taxonomiques permettent aussi, aux membres du jury de certification d'apprécier si le niveau d'exigence de l'évaluateur n'est ni trop élevé ni trop faible.

Cette échelle est utilisée pour l'ensemble des savoirs hors savoirs linguistiques. Pour la maîtrise des langues il sera fait appel au Cadre Européen Commun de Référence Langues (cf ci-dessous).

<u>L'échelle taxonomique pour les savoirs de nature technique :</u>

Cette échelle comprend 3 niveaux. Chaque niveau fait l'objet d'un descripteur. Chaque niveau inférieur est inclus dans le niveau d'ordre supérieur.

Niveau 1 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit avoir une connaissance du sujet, s'en être construit une représentation, doit comprendre et utiliser le vocabulaire relatif à ce sujet.

Niveau 2 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit utiliser et mettre en œuvre ses connaissances dans l'exercice de son activité professionnelle.

Niveau 3 : signifie que l'Agent de Soin Thermal doit avoir une parfaite maîtrise du sujet, être capable d'opérer des choix, de prendre des décisions pertinentes (en les argumentant, le cas échéant). Il doit être capable d'agir en autonomie et analyser ses pratiques.

Cette échelle est très importante pour l'équipe de formateur qui doit construire les programmes et les progressions en fonction de la recontextualisation des compétences.

<u>L'échelle taxonomique pour les savoirs de nature linguistique :</u>

Pour ces 2 modules D11 et D11 bis du référentiel des savoirs, les niveaux de connaissances sont définis selon les niveaux communs de référence du Cadre Européen Commun de Référence Langues (CECRL).

Définition des niveaux :

A1 : niveau introductif ou découverte

Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets.

A2 : niveau intermédiaire ou de survie

Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.

B1 : niveau seuil

Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt.

B2 : niveau avancé ou indépendant

Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités

C1 : niveau autonome

Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique.

C2 : niveau maîtrise

Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise.

Les échelles taxonomiques permettent aux équipes de formateurs de moduler leur degré d'exigence dans les apprentissages demandés aux agents de soins thermaux. Le degré d'exigence est directement fonction de l'importance que l'activité professionnelle lui accorde.

Mode opératoire relatif aux deux échelles taxonomiques :

Comment se servir de cette échelle taxonomique ? L'idée est la suivante :

Le formateur expert du domaine doit classer les objectifs de formation sur l'échelle taxonomique en utilisant les descripteurs déjà cités ci-dessus. Lorsqu'il identifie tous les savoirs mobilisés lors de l'exercice de telle ou telle compétence, il se pose la question « ce savoir qui est utile dans l'exercice de cette compétence, quel degré de maîtrise l'apprenant doit-il en avoir ? »

- Doit-il simplement avoir une idée de cela ? Doit-il seulement savoir que cela existe, connaître les mots utilisés, leur signification ? Doit-il seulement s'en servir pour communiquer avec les membres de l'équipe ? Dans ce cas, le niveau taxonomique est 1.
- Doit-il être amené à choisi une manière de faire plutôt qu'une autre ? Doit-il prendre en compte telle notion, telle règle, tel principe, tel savoir-faire qui serait indispensable pour agir ? Les savoirs mobilisés constituent-ils une forme de « règle de l'art ». Dans ce cas, le niveau taxonomique attendu est le niveau 2.
- Doit-il avoir une appréhension complète de la problématique pour pouvoir analyser la situation selon une méthodologie appropriée et imaginer une stratégie de résolution ? L'apprenant dans ce cas est totalement autonome pour intervenir, il peut agir sur n'importe quel aspect de la situation professionnelle. Dans ce cas, le niveau taxonomique attendu est le niveau 3.

MODE OPERATOIRE POUR LA FORMALISATION DU RS

Le mode opératoire consiste à
a. Identifier les domaines de savoirs
b. Mettre en relation des domaines de savoirs avec les compétences correspondantes
c. Décrire les objectifs de formation de chaque domaine
d. Classer les objectifs de formation selon l'échelle taxonomique.

a) L'identification des domaines de savoirs

Pour construire le RS il s'agit donc d'extraire les savoirs des compétences, de les regrouper en domaine de savoirs.

Pour ce faire, un premier travail d'identification des savoirs a été réalisée en comité international.

A partir du RAP et du RC, le groupe a considéré chacune des compétences pour identifier la nature des savoirs mobilisables. Le libellé des compétences et les différentes rubriques du RAP ont été utilisées pour identifier les domaines de savoirs.

Pour identifier ces domaines, le questionnement utilisé était le suivant :

La maîtrise de la compétence mise en œuvre dans telle ou telle activité nécessite la mobilisation de quels savoirs ?
- Des savoirs conceptuels ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs méthodologiques ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs pratiques ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?
- Des savoirs relationnels ? A quel domaine de savoirs appartiennent-il ?

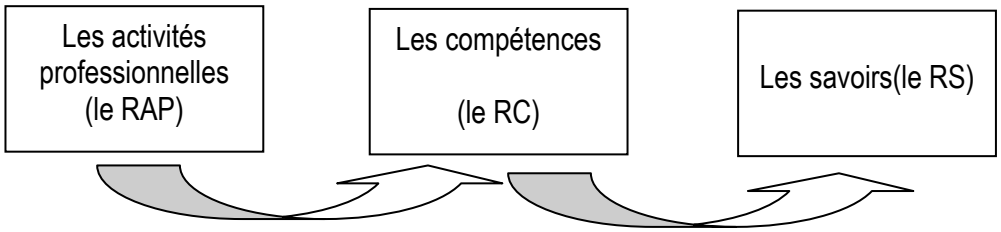
Ce questionnement permet de déterminer les intitulé des domaines de savoirs. Ainsi il a été déterminé 13 domaines de savoirs :

D1. Connaissance des publics
D2. Pathologies
D3. Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques, techniques relatives au bien-être et remise en forme
D4. Anatomie et physiologie
D5. Réglementation, documentation, fonctionnement de l'établissement, organisation du travail
D6. Accueil, relation et communication
D7. Technologie des appareils
D8. Ergonomie
D9. Hygiène et sécurité, prévention des risques infectieux
D10. Secourisme
D11. Langue étrangère.
D12. De la prévention et de l'éducation à la promotion de la santé
D13. Règles d'encadrement de stagiaires

b) Mise en relation des domaines de savoirs avec les compétences correspondantes

La mise en relation des compétences avec les domaines de savoirs permet
- De construire des situations d'apprentissage en finalisant les savoirs au regard des activités professionnelles
- De construire des situations d'évaluation formative et bien entendu certificative.

Cette mise en relation donne de la cohérence aux différents référentiels constitutifs de la certification ;



La mise en correspondance entre Compétences et savoirs a pris la forme du tableau suivant :

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.		**x**	**x**	**x**									

Ce tableau s'interprète de la façon suivante :

La compétence C1 nécessite la mobilisation de savoirs relatifs aux domaines
- **D1**. Connaissance des publics
- **D2**. Pathologies (réhabilitation, prévention)
- **D3**. Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques, techniques relatives au bien-être et remise en forme
- **D4**. Anatomie et physiologie

L'identification des domaines de savoirs est la clé pour la constitution de l'équipe pédagogique, la compétence de celle-ci (avec la diversité de ses formateurs) doit couvrir toutes les domaines de savoirs. Chaque formateur pourra être l'intervenant principal sur un ou plusieurs domaines de savoirs.

c) Description des objectifs de formation de chaque domaine

La détermination des objectifs de formation à l'intérieur de chaque domaine est de la responsabilité de chaque formateur expert du domaine.

Les savoirs qui sont identifiés sont de deux sortes :
- D'une part doivent figurer tous les savoirs qui sont susceptibles d'être mobilisés dans l'exercice des activités
- Mais aussi les savoirs non relatifs aux activités professionnelles mais qui sont nécessaires ou utiles. Le formateurs doit identifier les pré-requis éventuels et les prolongements des apprentissages au-delà de ce qui est requis, la formation dispense une culture, elle ne doit pas être uniquement « utilitariste ».

La description des domaines est sous la forme arborescente :

Domaine (ex : D2)

↳ Sous domaine (ex : D21)

↳ Objectif pédagogique (ex : D211)

d) Classer les objectifs de formation selon l'échelle taxonomique.

Chaque domaine de savoirs est ainsi décomposé. Chaque sous domaine est hiérarchisé selon l'échelle taxonomique. Dans ce référentiel, nous pouvons distinguer

- les sous-domaines constituant un tronc commun à toutes les formations débouchant sur la certification européenne, qu'elles soient dispensées dans un pays ou un autre, il s'agit là du « background » de l'Agent de Soin Thermal
- les sous domaines qui font l'objet d'un positionnement différent sur l'échelle taxonomique. L'importance accordée à ces sous-domaines est fonction de la contextualisation des compétences. Ainsi il figure sur ces sous-domaines la mention :
  « Si pathologie traitée dans établissement : niveau 3.Si pathologie non traitée dans établissement : niveau 1. »

GRILLE DE FORMALISATION DU REFERENTIEL DES SAVOIRS :

Pour décrire les domaines il a été utilisé la grille de formalisation suivante :

D1.	**Intitulé du domaine de savoirs**	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
1.1	*Intitulé du sous-domaine de savoirs*			
	Libellé de l'objectif 1 **Libellé de l'objectif 2** **Libellé de l'objectif 3** Etc.	**x**		
1.2	*Intitulé du sous-domaine de savoirs*			
	Libellé de l'objectif 1 **Libellé de l'objectif 2** **Libellé de l'objectif 3** Etc.		**x**	

LES GROUPES DE TRAVAIL DE CHACUN DES 3 PAYS

La construction du Référentiel des Savoirs a été initié dans chacun des 3 pays par un groupe de formateurs. Trois ébauches du RS ont été établies. La synthèse des 3 ébauches a été faites au cours de séminaires internationaux.

Les différents partenaires ayant participé à la construction du RS sont les suivants

Nom	Fonction	Institution	Pays
Jean Noël PACHOUD	Coordonnateur	GIP Académie de Grenoble	France
Jean Pugin	Chef de projet	Greta Savoie	France
André Carret	Technicien de physiothérapie	Ets Thermes d'Aix	France
Delphine Marguin	Chargé de mission Thermalisme	Fédération RA thermale	France
Mireille Lachat	Chef de service Thermes Aix	Ets Thermes Aix	France
Jean Michel Picard	Directeur des soins Thermes	Ets Thermes Nevrac	France
Patricia Roux	Formatrice thermalisme	Greta Ardèches	France
Valérie Peschier	Formatrice thermalisme	Greta Ardèches	France
Michèle Jumel	Responsable de formation	Greta Savoie	France
Perrine Henry	Formatrice thermalisme	Greta Savoie	France
Delphine Mitillo	Responsable de formation	Greta Savoie	France

Nom	Fonction	Institution	Pays
Tatyana ANGELOVA	Secrétaire général	UBBSPA	Bulgarie
Zlatka ANGELOVA	Conseil en formation	SAPI	Bulgarie
Miléna BEEVSKA	Directrice	SHARK	Bulgarie
Ivan MIRCHEV	Professeur Docteur	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Raya MADGEROVA	Professeur Docteur	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Géorgi GEORGIEV	Chef du Département de tourisme	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Preslav DIMITROV	Chef assistant professeur	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Marin HADJIEV	Directeur	SHARK	Bulgarie
Vesséla HADJIEVA	Directeur des soins	SHARK	Bulgarie
Tsvétélina KANEVA	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
Nelly DIMITROV-PETROVA	Professeur Docteur	SAPI	Bulgarie
Diana ROUSSEVA	Conseil en formation	SAPI	Bulgarie
Nadya STOYKOVA	Conseil en formation	SAPI	Bulgarie
Maria STOYCHEVA	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
Anjela ADAMOVA	Secretaire	UBBSPA	Bulgarie

Nom	Fonction	Institution	Pays
dr Dan ZAHARIA	Médecin, doyen	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi	Roumanie
Mariana ROTARIU	Préparateur	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi	Roumanie

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	Roumanie
dr. Gabriela MIRCEA	Médecin spécialiste rhumatologie et rééducation fonctionnelle	Centre médical HYGEEA SARL Iasi	Roumanie
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	Roumanie
Rodica PENCEA	Secretaire general	OPTBR	Roumanie
Ana-Maria VIZITIU	Charge de mission département RHU	SC DORNA TURISM SA Vatra Dornei	Roumanie
dr. Calina VESELU-NICOLESCU	Médecin en chef	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Flora, Lacu Sarat	Roumanie
Catalin ILASCU	president	Association PARTENER GIDL Iasi	Roumanie
Alina CIORNEI	Conseillère programme formation	Association PARTENER GIDL Iasi	Roumanie

LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Calendrier des réunions de travail internationales relatives aux référentiel des savoirs

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Séminaire européen	Blagoevgrad	25-28 novembre 08	Finalisation du référentiel de certification Méthodologie de construction du référentiel des savoirs
Séminaire européen	Efforie	4-8 mars 09	Validation du référentiel de certification Finalisation du référentiel de savoirs Méthodologie de construction de passerelles entre certifications voisines
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 en Bulgarie relatives aux référentiel de savoirs

Objet	Lieu	Date	
Réunion des formateurs concepteurs	Sofia	4-5 février 2009	Travail sur le domaine de savoirs « Pathologie » Formalisation des domaines de la pathologie humaine dont la balnéothérapie joue une rôle importante. Formalisation des symptômes et des thérapies existantes pour chaque domaine pathologique
Réunion des formateurs	Sofia	13 février 2009	Formalisation de D3 – « Techniques de soins

concepteurs			thermaux et produits thérapeutiques ». Création d'une liste des produits thérapeutiques. Identification des techniques de soins thermaux, classification des soins concernant chaque technique
Réunion des formateurs concepteurs	Sofia	17 février 2009	Travail sur les D5 – « Réglementation... » et D6 – « Communication »
Réunion des formateurs concepteurs	Sofia	27 février 2009	Identification des points important concernant l'hygiène et la sécurité dans le travail de l'AST

Calendrier des réunions de travail en France relatives aux référentiel de savoirs

Nature du regroupement	**Lieu**	**Dates**	**Objet**
Réunion des formateurs concepteurs	Bassens	26 janvier 09	Rédaction du référentiel des savoirs domaine par domaine
Réunion des formateurs concepteurs	Bassens	17 mars 09	Finalisation du référentiel de savoirs

Calendrier des réunions de travail en Roumanie relatives aux référentiel de savoirs

OBJET	**LIEU**	**DATE**	
Formation des acteurs	Iasi	Novembre 2008	Formation des analystes roumains issus des partenaires du projet sur la méthodologie de construction du RS
Réunion du groupe de travail RS	Iasi/Bucarest	Novembre 2008 – Janvier 2009	Formalisation par les analystes des savoirs du RS qui ont été déléguées aux partenaires roumains
Réunion du groupe de travail RS	Iasi	Février 2009	Mise en commun des productions (les savoirs désignées pour les partenaires roumains)
Réunion du groupe de travail RS	Iasi	Mars – décembre 2009	Finalisation du RS de l'emploi d'AST pour les savoirs déléguées aux partenaires roumains
Réunion du groupe de travail RS	Iasi	Janvier 2010	Révision du RS

6

Description des domaines de savoirs

Le référentiel des savoirs est composé de 13 domaines :

Domaines
D1. Connaissance des publics
D2. Pathologies
D3. Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques, techniques relatives au bien-être et à la remise en forme
D4. Anatomie et physiologie
D5. Réglementation, documentation, fonctionnement de l'établissement, organisation du travail
D6. Accueil, relation et communication
D7. Technologie des appareils
D8. Ergonomie
D9. Hygiène et sécurité, prévention des risques infectieux
D10. Secourisme
D11. Langue étrangère.
D12. De la prévention et de l'éducation à la promotion de la santé
D13. Règles d'encadrement de stagiaires

Description de chaque domaine :

D1.	Connaissance des publics	Niv 1	Niv 2	Niv 3
1.1	*L'enfant*			
	Développement somatique : croissance staturale et pondérale, évolution morphologique **Développement sensoriel** : audition, gustation, olfaction, toucher, vision **Développement moteur** : posture, préhension, locomotion, latéralisation, contrôle des sphincters **Développement affectif, social, intellectuel** **Conséquences des principaux troubles** (fonctionnels, comportementaux) et des accidents.	**x**		
1.2	*Les personnes handicapées :*			
	Les différents **types de handicaps** (physiques/mentaux, congénitaux/acquis) **Composante du handicap** (déficience, incapacité, désavantage) **Conséquences physiologiques** liées aux handicaps **Conséquences comportementales** des handicaps (moteurs, sensoriels, mentaux) **Aspects psychologiques** du handicap en fonction de l'âge, de son origine, de son évolution, de ses composantes.	**x**		
1.3	*La personne âgée*			
	Notions de vieillissement, sénescence, sénilité Vieillissement biologique Vieillissement cognitif et psychologique : - Modifications des fonctions cognitives (apprentissage, mémoire, attention, …) - Evolution de l'adaptabilité - Désinvestissement affectif Conséquences des principaux troubles (fonctionnels, comportementaux) et des accidents Conséquences de principales pathologies (cardio-vasculaires , ostéo-	**x**		

	articulaire, neurologiques, métaboliques)			
1.4	Autre public			
	<u>Les sportifs :</u> Conséquences physiologiques de la pratique intensive du sport (besoins du corps avant effort, besoins du corps après effort, traumatisme) <u>Les autres types de publics (adultes, famille):</u> - Evolution de la famille contemporaine dans la société actuelle - Evolution de la société : image de soi, rapport au corps, influences socio-culturelles, socio-économiques			
D2.	**Pathologies**	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
2.1	*Rhumatologie/arthrologie*			
2.1.1	<u>Définitions, descriptions des maladies :</u> Description des maladies **dégénératives** (les arthroses) : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles Description des maladies **inflammatoires :** classification**,** définition, facteurs déclenchant, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles Cas particulier des maladies **ab-articulaires** : définition, localisation, description des lésions.	**x**		
2.1.2	<u>Symptômes relatifs aux maladies rhumatismales</u> : Description des symptômes des maladies **dégénératives** (les arthroses) : Douleur, craquement, déformation, raideur, nodosité, œdème, articulation froide, aspect Description des symptômes des maladies **inflammatoires :** douleur, inflammation, rougeur, gonflement, chaleur		**x**	
2.2.3	<u>Les thérapies existantes en rhumatologie</u> **Les cures thermales** : les différentes techniques de soins adaptées aux arthroses, maladies inflammatoires, maladies ab-articulaires et autres maladies rhumatismales et leurs effets. La kinésithérapie Les médications antalgiques, anti-inflammatoires (prescription médicale) La chirurgie orthopédique			

2.2	*Troubles orthopédiques*			
2.2.1	<u>Définitions, descriptions des troubles:</u> Description des troubles orthopédiques et des états post-traumatiques : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution des troubles et issues possibles	**X**		
2.2.2	<u>Symptômes relatifs aux troubles orthopédiques et aux états post-traumatiques</u> Description des symptômes des troubles orthopédiques et des états post-traumatiques : Douleur, déformation, limitation du périmètre de marche, contracture musculaire, œdème, tonus musculaire et force des musculaire		**X**	
3.2.3	<u>Les thérapies existantes</u> Les cures thermales et leurs effets : les différentes techniques de soins adaptées aux troubles orthopédiques La kinésithérapie Les médications antalgiques, anti-inflammatoires Chirurgie orthopédique	**X**		
2.3	*Neurologie*			
2.3.1	<u>Définitions, descriptions des troubles neurologiques :</u> Description des troublesneurologiques : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles Description des paralysies provoquées par des lésions cérébro-médulaires Description des troubles du comportement (dépression, stress) : définition, causes, évolution	**X**		
2.3.2	<u>Symptômes relatifs aux troubles neurologiques</u>: Description des symptômes des troubles neurologiques : - **Troubles du système nerveux périphérique**: douleur, force musculaire, sensitivité de la peau, lésion des nerfs périphérique (troubles plutôt moteurs ou plutôt sensitifs). Douleur, déformation, les paralysies flasques , incontinence, marche - **Troubles du système nerveux central** : les paralysies flasques ou spasmodiques, niveau de la lésion, lésion des nerfs cranio-cérébraux, troubles de la coordination, la démarche, articulation, troubles dégénératifs,		**X**	

	incontinence Description des troubles du comportement: anxiété, tension, insomnie, fatigue, etc.			
2.3.3	<u>Les thérapies existantes</u> Les cures thermales et leurs effets : les différentes techniques de soins adaptées aux troubles neurologiques. La kinésithérapie. Les médications antalgiques, anti-inflammatoires, myorelaxants, médicaments pour le système nerveux central (prescription médicale) Thérapies chirurgicales	**X**		
2.4.	*Dermatologie*			
2.4.1	<u>Maladies dermatologiques le plus souvent traitées dans les établissements thermaux</u> : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles	**X**		
2.4.2	<u>Symptômes relatifs des maladies dermatologiques:</u> Description des symptômes des maladies dermatologiques: irritations, démangeaisons, gêne , rougeur, changement d'aspects de la peau, des ongles et des cheveux; squames, ulcérations, secrétions de la peau, éruptions.		**X**	
2.4.3	<u>Les thérapies existantes :</u> Les cures thermales et leurs effets : les différentes techniques de soins adaptées aux maladies dermatologiques. Les médications anti-inflammatoires, anti-allergiques, corticostéroïdes, anti-mycoses, antibiotiques	**X**		
2.5	*Pathologies des organes internes*			
2.5.1	<u>Définitions, descriptions des pathologies internes:</u> Description des **maladies cardio-vasculaires** (hypertension, hypotension, arythmie) : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie. Description des **troubles pulmonaires**: définition, causes, évolution de la maladie. Description des **troubles du métabolisme** (obésité) : définition, causes, évolution de la maladie.	**X**		

	Description des **maladies digestives** (colite, constipation) : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles Description des **troubles hépatiques** (foie, vésicule biliaire) : définition, causes, localisation, évolution de la maladie.			
2.5.2	<u>Symptômes relatifs des pathologies internes:</u> Description des symptômes des **maladies cardio-vasculaires** (hypertension, hypotension, arythmie) : tension artérielle, pouls, rythme cardiaque, douleur – localisation, irradiation, suffocation, enflures, veines dilatées – changement de la température de la peau et de la compacité (épaisseur); Description des symptômes des **maladies pulmonaires** : toux, dyspnée, crachats, douleur, température, fièvre; Description des symptômes des **troubles du métabolisme**: surcharge pondérale et obésité, anorexie, amaigrissement brusque, hyperglycémie, hyperlipidémie, boulimie, polyurie, douleur dans les articulations. Description des symptômes des **maladies digestives**: douleur, aigreurs, vomissement, ballonnement, constipation, diarrhée. Description des symptômes des **maladies biliaires et hépatiques** : douleur, vomissement, fièvre, ictère.		**X**	
2.5.3	<u>Les thérapies existantes :</u> **Les cures thermales** : les différentes techniques de soins adaptées aux pathologies internes Kinésithérapie Les médications	**X**		
2.6	*Gynécologie*			
2.6.1	<u>Définitions, descriptions des maladies :</u> Description des maladies gynécologiques : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie.	**X**		
2.6.2	<u>Symptômes relatifs aux maladies gynécologiques</u>: Description des symptômes : Douleur, troubles de la menstruation, troubles liés à la ménopause, stérilité.		**X**	
2.6.3	<u>Les thérapies existantes</u>	**X**		

	Les cures thermales : les différentes techniques de soins adaptées aux pathologies gynécologiques Kinésithérapie Les médications : spasmolytiques, antalgiques, thérapie hormonale, anti-inflammatoires			
2.7	*Nephrologie et urologie*			
2.7.1	<u>Définitions, descriptions des maladies :</u> Description des maladies rénales: définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie.	**X**		
2.7.2	<u>Symptômes relatifs aux maladies reno-urologiques</u>: Description des symptômes des **maladies rénales**: Douleur, troubles dans la miction, changements dans la couleur et la quantité de l'urine.		**X**	
2.7.3	<u>Les thérapies existantes</u> **Les cures thermales et leurs effets** : les différentes techniques de soins adaptées aux pathologies rénales. Kinésithérapie Les médications : spasmolitiques, antalgiques,anti-inflammatoires	**X**		
2.8	*ORL*			
2.8.1	<u>Définitions, descriptions des maladies :</u> Description des **maladies oto-rhino-laryngologiques** : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie et issues possibles	**X**		
2.8.2	<u>Symptômes relatifs aux maladies oto-rhino-laryngologique</u> Description des symptômes des maladies oto-rhino-laryngologiques: Douleur, hyperthermie, rhinite, toux, altération du goût, aphonie et troubles de l'ouïe.		**X**	
2.8.3	<u>Les thérapies existantes :</u> **Les cures thermales et leurs effets** : les différentes techniques de soins adaptées aux pathologies oto-rhino-laryngologiques **Les médications** : anti-inflammatoires, antipyrétiques, gouttes nasales, auriculaires	**X**		

2.9	*Pédiatrie*			
2.9.1	Définitions, descriptions des maladies : Description des maladies caractéristiques pour les enfants, le plus fréquemment traitées dans des stations thermales : définition, causes, description des lésions, localisation, évolution de la maladie.	**X**		
2.9.2	Symptômes relatifs aux maladies liées aux enfants : Description des symptômes des **maladies liées aux enfants** : Troubles du développement psychique et physique.		**X**	
2.9.3	Les thérapies existantes Les cures thermales et leurs effets : les différentes techniques de soins adaptées aux pathologies. Kinésithérapie Les médications	**X**		

D3a	**Techniques de soins thermaux et produits thérapeutiques**	**1**	**2**	**3**
3.1.	*Produits thérapeutiques : Définition, classification, caractères physico-chimiques, propriétés et effets thérapeutiques*			
3.1.1.	Eaux minérales			
3.1.2.	Eau de mer et ses produits			
3.1.3.	Boue médicinale			
3.1.4.	Paraffine, ozokérite, fango-paraffine, etc.			
3.1.5.	Vapeurs et gaz			
3.1.6	Chaleur sèche			
3.1.7	Cryothérapie			
3.2	*Les différentes orientations thérapeutiques*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
3.2.1	Les 12 grandes orientations thérapeutiques : - indications, stations thermales - contre-indications absolues et relatives 1. Rhumatologie 2. ORL et problèmes pulmonaires 3. Dermatologie	**x**		

	4. Maladies de l'appareil digestif et maladies métaboliques 5. Maladies cardio-artérielles 6. Phlébologie 7. Affections gynécologiques 8. Troubles du développement chez l'enfant 9. Affections bucco-linguales 10. Affections urinaires et néphrologiques 11. Affections psychosomatiques 12. Affections neurologiques			
3.3	*Les techniques de soins thermaux*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
3.3.1	<u>Les soins utilisant les eaux thermales à usage externe :</u> Classification : - bains, - hydro-massage, - douches (affusion, au jet, etc.) - bain et piscine - compresses (enveloppement) - procédures combinées (eau + médicaments ou gaz ou massage, etc.) Procédures, gammes opératoires et gestes techniques, Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.3.2	<u>Les soins utilisant les eaux minérales et thermales à usage interne :</u> Classification : - cure de boisson, - entéroclyse, douche vaginale, douche nasale, etc. - inhalations Procédures, gammes opératoires et gestes techniques Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.3.3	<u>Thalassothérapie</u> Facteurs d'influence : eau, sels, algues, sable Classification : - bains, piscine et douche en eau de mer - utilisation des produits marins sous forme de compresses (sels, algues) - inhalations d'eau de mer - psamothérapie			

	Procédures, gammes opératoires et gestes techniques, Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance			
3.3.4	<u>Les soins utilisant les boues :</u> Classification et provenance : limons, tourbe, boue de source, argile (bentonite) Procédures, gammes opératoires et gestes techniques - bain (baignoire, piscine) - applications locale ou générale de boue - cataplasme de boue Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.3.5	<u>Les soins utilisant les paraffines, ozokerite, fango-paraffine</u> Classification et provenance : Procédures, gammes opératoires et gestes techniques - applications - thérapie vaginale ou rectale - compresses, cataplasme - médaillons Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.3.6	<u>Les soins utilisant les vapeurs et gaz :</u> Classification : - Carbothérapie, - Vaporarium, inhalations, humage - Compresse à vapeur - Douche de vapeur - Bains de vapeur - Bain russe Procédures, gammes opératoires et gestes techniques, Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		

3.3.7	<u>Les soins utilisant la chaleur sèche :</u> Types de saunas (finlandais, à infrarouge, à oxygène) Procédures, gammes opératoires et gestes techniques, Indications et contre-indications Effets thérapeutiques attendus, effets indésirables et points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.4	*Les autres thérapies existantes*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Kinésithérapie Médications antalgiques, anti-inflammatoires Chirurgie orthopédique	**x**		

D3b	**Techniques relatives au bien-être et à la remise en forme**	**1**	**2**	**3**
3.5	*Les centres de bien-être*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Les centres de bien être : caractéristiques et propriétés	**x**		
3.6	*Les soins bien être*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
3.6.1	<u>Les techniques de soins :</u> - balnéation - hydrothérapie Appareils, produits thérapeutiques et techniques d'application (durée, gestes et postures pour l'installation et le confort du client).	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.6.2	<u>Les techniques de soins : fango-thérapie (boues et algues)</u> Appareils, produits thérapeutiques et techniques d'application, durée, gestes et postures pour l'installation et le confort du client	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.6.3	<u>Les techniques de soins : modelages aux huiles essentielles ou eau</u> Appareils, produits thérapeutiques et techniques d'application, durée, gestes et postures pour l'installation et le confort du client	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.6.4	<u>Les autres techniques de soins :</u> Tisanerie, cure de boisson, relaxation, aquagym, pierres volcaniques, apithérapie, thérapie au chocolat, réflexothérapie, etc.	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		

3.7	*Effets des soins bien être*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
3.7.1	Balnéation : Les effets produits : anti-stress, décontractant, assouplissant Les points de vigilance(temps de balnéation, temps passé au sauna, hammam déconseillé aux femmes enceintes de + de 6 mois)	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.7.2	Fangothérapie : Les effets produits : tonique, décontractant Les points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**		
3.7.3	Modelage : Les effets produits : conscience du corps, relaxant, décontractant Les points de vigilance	Si pathologie **traitée** dans établissement : **niveau 3**. Si pathologie **non traitée** dans établissement : **niveau 1**.		
3.7.4	Les effets produits par les autres techniques de soins	**x**		

D4	**Anatomie et physiologie**	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
4.1	Présentation générale du corps humain.			
4.2	La fonction de relation : Appareil locomoteur, Système nerveux, Organes des sens	**x**		
4.3	La fonction de nutrition : Appareil digestif, Appareil respiratoire, Appareil cardio-vasculaire, Appareil excréteur	**x**		
4.4	La fonction de reproduction : Appareils génitaux masculin et féminin	**x**		

D5.	**Réglementations, documentation, fonctionnement de l'établissement, organisation du travail**			

	Chaque pays adapte cette partie à son propre système réglementaire			
5.1	*Réglementations*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
5.1.1	La législation régissant les établissements et les soins thermaux, de la législation du travail et de la convention collective de la branche	**x**		
5.1.2	La réglementation en matière d'hygiène		**x**	
5.1.3	La réglementation en matière de sécurité		**x**	
5.2	*Documentation*	*Niv 1*	*Niv 2*	*Niv 3*
	Livret d'accueil du curiste, fiche de prescription, planning des soins et des équipes, plan d'évacuation, exploitation des informations pertinentes		**x**	
	Fiche de poste		**x**	
	Fiches de fonctionnement des appareils et de leur entretien		**x**	
	Processus d'amélioration des documents	**x**		
	Les documents à renseigner (suivi du curiste, suivi du stagiaire, grille d'évaluation…)			**x**
5.3	*Fonctionnement général de l'établissement*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Le règlement intérieur		**x**	**x**
	Livret d'accueil pour les nouveaux embauchés (organigrammes)			**x**
	Démarche d'assurance qualité : traçabilité des soins, de l'hygiène, sécurité, gestion de stock, maintenance des appareillages		**x**	
	Procédure de gestion de stock (bon de commande, suivi des commandes…)		**x**	
5.4	*Organisation du travail*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Les limites, contraintes et possibilités d'ajustement des plannings des équipes et des soins dans un contexte donné			**x**
	Les limites de son domaine de compétences			**x**

D6.	**Accueil, relation et communication**	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
6.1	<u>Les règles de base de la communication verbale ou non verbale :</u> Avoir une attitude accueillante (sourire…)		**x**	

	Etablir une relation de confiance et de communication adaptée (favoriser l'expression du curiste, écouter, observer les particularités physiques et psychiques du curiste, favoriser les changements éventuels de comportement, être en empathie, reformuler, percevoir les difficultés rencontrées par les curistes (ex : incontinence) et faciliter leur expression au cours du soin, ..)			
6.2	<u>Les représentations du curiste face au thermalisme, à la santé et à la maladie :</u> Comprendre les représentations du curiste face au thermalisme, à la santé et à la maladie pour communiquer de façon efficace		**x**	
6.3	<u>Transmission des informations (curiste, équipe, services et hiérarchie) :</u> Expliquer le déroulement des soins, transférer des informations au curiste (effets des soins, relais des campagnes de santé publique…) Trier les informations importantes à transmettre à la hiérarchie, au référent direct, à l'équipe, au service maintenance, au service hygiène sécurité Transmettre des informations claires à l'écrit et à l'oral, de façon formelle ou informelle			**x**
6.4	<u>La prévention des risques ou de sécurité à l'objectif visé :</u> Adapter les messages de prévention ou de sécurité à l'objectif visé (par ex. rassurer le curiste face aux effets indésirables éventuels ou à un problème matériel , utiliser un vocabulaire adapté)			**x**

D7	**Technologie des appareils**	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Pour chaque appareil utilisé dans l'établissement thermal de l'agent			
	Descriptif, fonctionnement		**x**	
	Mise en route, réglages		**x**	
	Gammes opératoires		**x**	
	Entretien : préparatoire, en cours et en fin de soin		**x**	

D8	**Ergonomie**			
8.1	*Anatomie et ergonomie*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Définition de l'ergonomie Le port de charge et ses conséquences sur l'anatomie du corps humain. Les postures adaptées à l'agent, au patient.		**x**	

	Les accidents dorso-lombaires et techniques de prévention			
8.2	*Manutention*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort lors de manutention Les principes et règles d'ergonomie et manutention Les différentes méthodes de manutention Les équipements de manutention		**x**	
8.3	*Prévention des troubles musculo-squelettiques*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Exercices physiques, mouvements de relaxation, exercices de renforcement musculaire		**x**	

D9.	**Hygiène et sécurité, prévention des risques infectieux**			
9.1	*Hygiène*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
9.1.1	Les microbes et les infections nosocomiales (infections bactériennes, virales, et mycoses)	**x**		
9.1.2	Les produits de nettoyage et de désinfection : caractéristiques, dosage			**x**
9.1.3	Le nettoyage et désinfection des appareils et des locaux : procédures et protocoles, gammes opératoires, gestes techniques			**x**
9.1.4	La démarche qualité (traçabilité, etc.)		**x**	
9.1.5	Les principes et les voies de la contamination microbienne : Prévention des risques (ex : lavage des mains, tenue de travail adéquate, etc.)	**x**		
9.1.6	Les maladies infectieuses : les principaux signes d'une infection	**x**		
9.1.7	Les principes de l'hygiène corporelle des personnels et des patients.		**x**	
9.2	*Sécurité*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
9.2.1	Les consignes de sécurité liées à chaque appareil		**x**	
9.2.2	Les consignes de sécurité liées aux locaux et déplacements		**x**	
9.2.3	Les consignes de sécurité liées aux produits		**x**	
9.2.3	Les procédures de sécurité dans les situations à problème			**x**

D10	Secourisme	Niv 1	Niv 2	Niv 3
	Formation assurée par les organismes agréés selon règlementations nationales : France PSC1			
10.1	La protection : la protection, les dégagements d'urgence, le signal d'alerte aux populations		x	
10.2	L'alerte		x	
10.3	La victime s'étouffe : la désobstruction des voies aériennes chez l'adulte et le nourrisson, l'obstruction partielle des voies aériennes		x	
10.4	La victime saigne abondamment : la compression locale, le saignement par la bouche, le nez ou autre		x	
10.5	La victime est inconsciente : la position latérale de sécurité		x	
10.6	La victime ne respire pas : la réanimation cardio-pulmonaire chez l'adulte, l'enfant et le nourrisson, le défibrillateur automatique externe		x	
10.7	La victime se plaint d'un malaise		x	
10.8	La victime se plaint après un traumatisme : la plaie grave, la plaie simple, la brûlure, les brûlures particulières, le traumatisme du dos, du cou et/ou de la tête, le traumatisme de membre		x	
10.9	La victime se noie : dégagement et réanimation		x	

D11.	Langue étrangère			
11.1	*Accueillir le client en langue étrangère*	A1	A2	B1
	Accueillir le client (saluer, souhaiter la bienvenue) Se présenter au client (prénom, emploi) Demander au client de se présenter (nom, prénom, nationalité)	x		

Module complémentaire pour les établissements accueillant une clientèle étrangère				
Pré-requis : avoir le niveau B1 acquis en langue étrangère				
D11. bis	Communication avec le client en langue étrangère			
11.2	*Expliquer le soin*	B1	B2	C1
	Nommer le soin, donner la durée du soin Décrire les procédures, le déroulement du soin		x	

	Décrire les effets du soin Donner les conseils gestes et postures Donner les consignes de sécurité			
11.3	*Répondre aux besoins du client*	**B1**	**B2**	**C1**
	Faire exprimer les besoins en questionnant (« comment vous sentez-vous ? », « avez-vous assez chaud ? », « avez-vous soif ? », « souhaitez-vous changer de peignoir ? »,…) Proposer un service (changer de peignoir, un verre d'eau,…)		**x**	
11.4	*Surveiller, questionner le client pendant le soin*	**B1**	**B2**	**C1**
	Poser les questions adaptées à la situation afin de détecter un risque d'incident			**x**
11.5	*Conseiller le client en matière d'hygiène de vie*	**B1**	**B2**	**C1**
	Donner des conseils de posture Donner des règles d'alimentation Donner des conseils et contre-indications pour l'activité physique			**x**

D12	**De la prévention et de l'éducation à la promotion de la santé**			
12.1	*Les concepts*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Définitions : santé, maladie, maladie chronique, espérance de vie, résilience Prévention Promotion de la santé Les plans nationaux de santé publique : nutrition, bien vieillir, activités physiques La charte d'Ottawa Le droit du patient en Europe	**x**		
12.2	*L'éducation pour la santé du patient et l'accompagnement du patient*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	<u>Comment faciliter la vie quotidienne du patient en fonction de sa pathologie :</u> Education pour la santé, adaptation positive à la maladie, maintien de l'autonomie, lutte contre les addictions. Conseils de posture, maintien et développement de la mobilité, conseils et contre-indications pour l'activité physique		**x**	

	Règles d'alimentation			

Module complémentaire pour les AST repérés par la hiérarchie				
D13.	**Règles d'encadrement de stagiaires**			
13.1	*Accueil du stagiaire*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	<u>Les informations à transmettre :</u> Présentation de la structure (principales activités, organigramme) Visite de l'établissement Règles particulières (sécurité, hygiène, confidentialité) Cadrage du stage (horaires, objectifs)			**x**
13.2	*Rôle de l'AST (encadrant) vis à vis du stagiaire*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	<u>Règles de base :</u> Etre identifié comme personne ressource, être disponible, patient, à l'écoute, mettre en confiance, favoriser l'autonomie <u>Transmission du savoir :</u> Expliquer (théorie) et montrer (pratique), observer, analyser			**x**
13.3	*Evaluation*	**Niv 1**	**Niv 2**	**Niv 3**
	Contrôle et évaluation : définitions, caractéristiques, différences Grille d'évaluation : objectifs évalués, critères d'évaluation, indicateurs de réussite			**x**

9

Conclusion

La construction de la certification européenne d'Agent de Soin Thermal est fondé en particulier sur un parti-pris de nature pédagogique. Ce parti-pris consiste à construire pour ce qui concerne les domaines de savoirs un Référentiel des savoirs et non un Programme de formation (cf. chapitre 5).

Le référentiel des savoirs va être traduit par chacune des équipes pédagogiques sous la forme d'un programme. La traduction du RS en Programme se fera à travers la « contextualisation » des compétences.

Le fait que cette certification ne comprenne pas à priori, de programme de formation mais soit constituée de référentiels, est un facteur qui favorise la dimension européenne d'une certification. Il est encore illusoire de penser que les emplois, les organisation du travail, les exigences en matière de compétences, pour un même métier soient identiques entre pays européens. Toute certification à vocation européenne doit être suffisamment flexible pour que les spécificités nationales soient respectées mais suffisamment cadrée pour que la mobilité professionnelle soit possible.

La démarche suivie dans le projet Léonardo Therm est de nature à faire progresser la construction d'un espace européen des certifications professionnelles.

10

Références bibliographiques

Bibliographie bulgare

Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.З., Н. и Т., 2002 (Vladeva, Indicateur de eaux minerals bulgares, 2002)

Държавната агенция по туризма, 2007 г., (Agence Nationale de Tourisme, 2007) http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3;

Караколев, Д., Основи на балеолечението, С., М. И Ф., 1984, (Karakolev, Bases de la balneotherapie, 1984)

Кръстева, Д., В.Едрева, Балнеолечение, водолечение, калолечение, С.ы Ирвай, 2000, (Krasteva, Edreva, Balneotherapie, hydrotherapie, therapie par boue, 2000)

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

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°

Bibliographie Roumanie

Académie de Roumanie — Dictionnaire Explicatif de la Langue Roumaine, 2ème édition, Editions Univers enciclopedic, Bucarest, 1998.

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

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase I, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase II, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

Problèmes actuels de la demande de force de travail dans le contexte de l'intégration de Roumanie dans l'Union Européenne — Phase III, Institut National de Recherche et Développement du Tourisme, Bucarest, 2006.

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

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 relative au CEC et aux ECVET

Document de présentation du Cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC Déclaration du parlement européen et du conseil en date du 23 avril 2008

Vers un cadre européen des certifications professionnelles pour la formation tout au long de la vie Bruxelles, 8/7/2005

Dossier « approches européennes des systèmes (de transfert) d'unités capitalisables pour la FEP. CEDEFOP. Isabelle le Mouillour. Luxembourg. Office des publications officielles des Communautés européennes. 2006.

Net.doc. N°27 (revue du CEREQ). Crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnel (ECVET). Annie Bouder. Jean Louis Kirsh. Août 2007.

Bibliographie relative à l'ingénierie de diplômes

Projet Léonardo « Professionnalisation durable » dont l'objectif est d'élaborer une méthode de construction commune de diplôme professionnels et de l'appliquer concrètement à deux diplômes, le BTS de responsable d'hébergement et le diplôme de Technicien logistique en approvisionnement et distribution.

10

Glossaire

Activité :
Ensemble cohérent des tâches qu'un professionnel est amener à exercer et visant un même objectif.

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 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.

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.

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.

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.

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