

# CERTIFICATION EUROPÉENNE DE L'AGENT DE SOIN THERMAL ET CADRE EUROPÉEN DES CERTIFICATIONS





# Sommaire

Introduction	2
L'Approche Par Compétences	4
Le plan de travail	7
Finalités de la mise en relation avec le CEC	9
Le Cadre Européen des Certifications	9
Les Crédits ECVET	10
La méthodologie employée	12
Le mode opératoire pour le positionnement au sein du CEC	12
Le mode opératoire d'octroi des ECVET	15
Le descriptif des 5 unités certificatives	16
Entre CEC et particularismes nationaux	19
Le supplément au certificat	38
Conclusion	43
Références bibliographiques	44
Glossaire	45

# Introduction

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

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

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

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

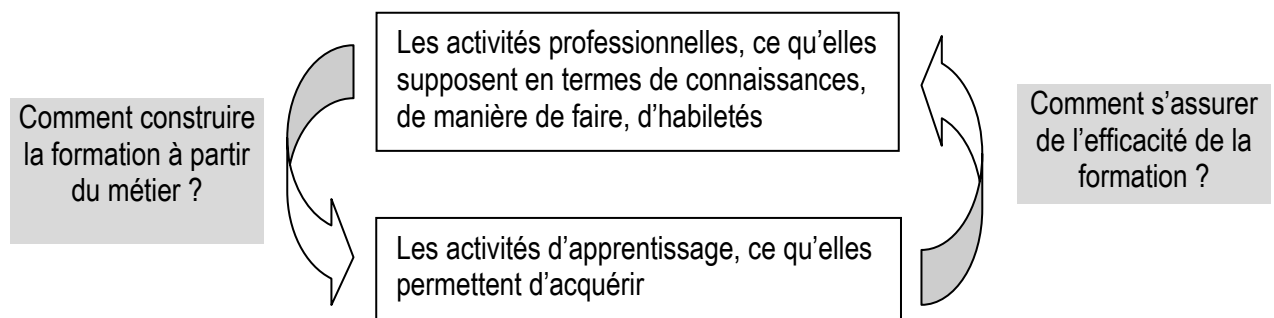
**Phase 3 :** Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

# L'Approche Par Compétences

## 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.

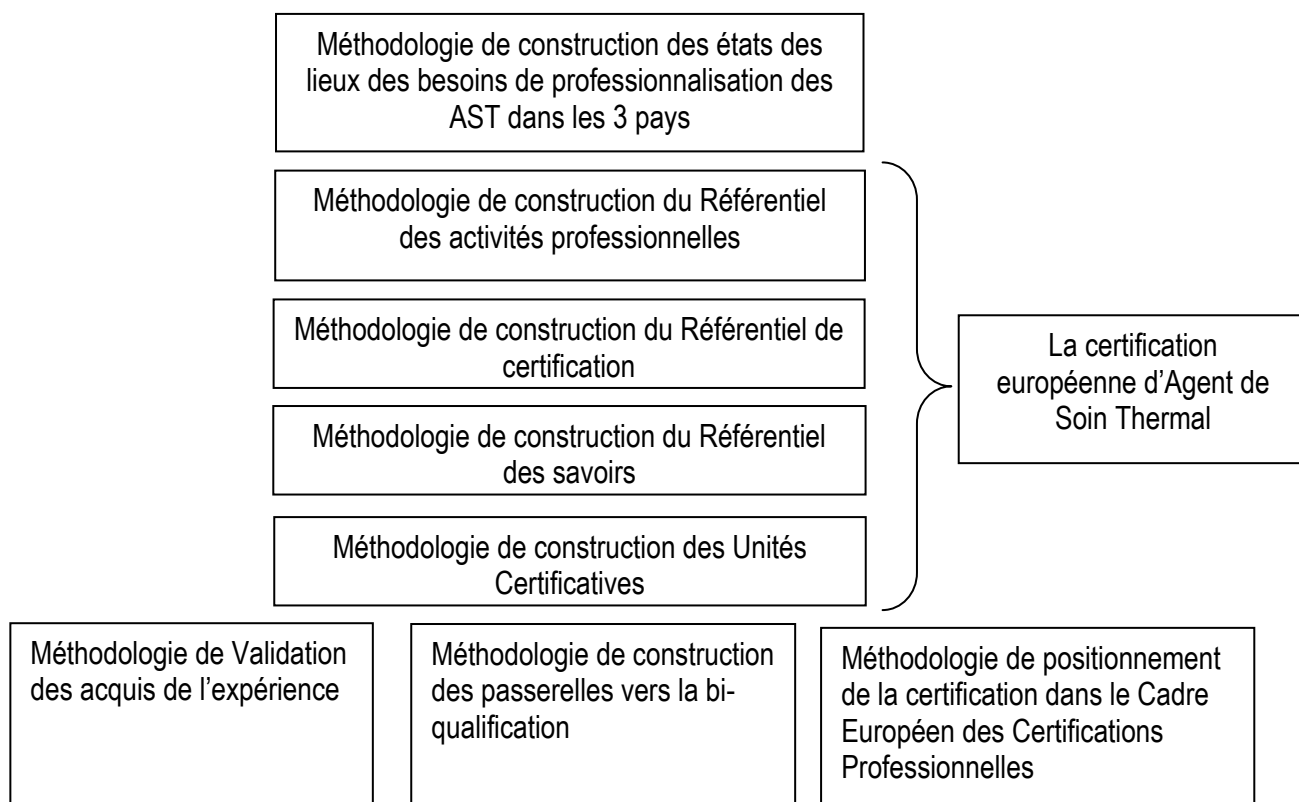


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

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



## Le plan de travail

Le travail de mise en relation entre la certification européenne d'Agent de Soin Thermal et le Cadre Européen des Certifications Professionnelles s'est fait lors de séminaires internationaux. Un premier séminaire a porté sur la formation des partenaires à la politique européenne en matière d'enseignement et de formation professionnelles. Deux points ont été essentiellement traités :

- Le Cadre Européen des Certifications Professionnelles lui-même (finalités du CEC, notion de critères, notion de descripteurs)
- Le système de crédits ECVET (finalités des crédits, modalités d'attribution).

Une deuxième séminaire a permis d'éclaircir la notion d'acquis d'apprentissage et son application à la certification d'AST.

### LE GROUPE DE TRAVAIL INTERNATIONAL

Nom	Fonction	Institutions	Pays
Jean Pugin	Chef de projet	Greta Savoie	France
Jean Noël Pachoud	Coordonnateur	GIP FIPAG	
André Carret	Technicien de physiothérapie	Ets Thermes d'Aix	France
Delphine Marguin	Chargé de mission Thermalisme	Fédération RA thermique	France
Mireille Lachat	Chef de service Thermes Aix	Ets Thermes Aix	France
Jean Michel Picard	Directeur des soins Thermes	Ets Thermes Nevrac	France
Smaïn OULDBOUAMMA	Responsable de formation	Greta Ardèche	France
Michèle Jumel	Responsable de formation	Greta Savoie	France
Perrine Henry	Formatrice thermalisme	Greta Savoie	France
Delphine Mitillo	Responsable de formation	Greta Savoie	France
Tatyana ANGELOVA	Secrétaire général	UBBSPA	Bulgarie
Zlatka ANGELOVA	Conseil en formation	SAPI	Bulgarie
Preslav DIMITROV	Chef assistant professeur	Université Blagoevgrad	Bulgarie
Tsvételina KANEVA	Médecin - expert	UBBSPA	Bulgarie
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 à l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi)	Clinique de rhumatologie et rééducation fonctionnelle, Hôpital clinique de rééducation de Iasi	Roumanie
dr. Gabriela MIRCEA	Médecin spécialiste rhumatologie et rééducation	Centre médical HYGEEA SRL Iasi	Roumanie

	fonctionnelle		
dr. Gabriela TITU	Médecin spécialiste en balnéo-physiothérapie et rééducation fonctionnelle	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi	Roumanie
Rodica PENCEA	Secrétaire général	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	Président	Association PARTENER GIDL Iasi	Roumanie
Alina CIORNEI	Conseillère programme formation	Association PARTENER GIDL Iasi	Roumanie

## LE CALENDRIER DES SEMINAIRES DE TRAVAIL

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
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.
Comité de pilotage	Sofia	1 et 2 février 10	Expertise des productions Préparation du rapport pédagogique

## Finalités de la mise en relation entre la certification d'AST et le CEC

Les recommandations de la Commission européenne du 23 avril 2008, stipulent « qu'en 2012 toute certification élaborée dans un cadre national doit faire référence au CEC ». La construction de la certification européenne d'Agent de Soin Thermal est l'occasion non seulement de mettre en œuvre cette recommandation, mais aussi d'élaborer sinon une méthodologie du moins une méthode à cette fin. En effet, les textes européens laissent les acteurs de définir librement leur manière de faire.

### 4.1. LE CADRE EUROPEEN DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

En 2004, les états membres de l'UE, les partenaires sociaux ont souhaité créer une référence commune afin d'améliorer la transparence des certifications professionnelles. Dans cette perspective, la commission a élaboré en 2005, un cadre comportant 8 niveaux. Ce cadre a été révisé le 6 sept 2006.

Le 23 avril 2008, la commission a validé le CEC et a produit un document de recommandations :

- dès 2008, chaque pays établit une correspondance entre ses certifications et le CEC
- en 2012, toutes les certifications européennes font référence au CEC.

Les objectifs du CEC sont les suivants :

- Favoriser la mobilité de la main d'œuvre en Europe:
  - le CEC permet aux apprenant de décrire plus facilement leur niveau général de compétences aux recruteurs d'autres pays.
  - Il aide les employeurs à interpréter les certifications des candidats
- Développer la Formation Tout au Long de la Vie :
  - Le CEC permet d'associer les acquis de l'éducation formelle et du travail et dans des pays différents
  - Il doit réduire les barrières entre enseignement supérieur et enseignement et formation professionnels
  - Il doit faciliter la VAE

Le cadre repose sur les acquis de l'éducation et de la formation. Il englobe tous les niveaux de certification acquis dans l'enseignement général, l'enseignement et la formation professionnels ainsi que dans l'enseignement supérieur. Le cadre concerne aussi les certifications fournies par la Formation Initiale et par la Formation Continue.

Les 8 niveaux se concentrent sur les résultats d'apprentissage et non sur les parcours, les durées. Les acquis de l'éducation se répartissent en 3 catégories:

- Les savoirs
- Les aptitudes
- Les compétences

Définition du concept de savoir adoptée par la Commission <sup>1</sup>:

*« résultat de l'assimilation d'information grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le CEC fait référence à des savoirs théoriques ou factuel. »  
In recommandations de la commission, 23 avril 2008*

Définition du concept de aptitude adoptée par la Commission :

*« capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le CEC fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive, créatrice) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments) »*

Définition du concept de compétence adoptée par la Commission :

*« capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le CEC fait référence aux compétences en terme de prise de responsabilité et d'autonomie »*

Le CEC agit comme un méta-cadre.

#### **4.2. LES CREDITS ASSOCIES AU CEC (ECVET)**

La mise en place d'un système de crédits a été une initiative prise à Copenhague le 20 novembre 2002. le 12 décembre 2004, 32 ministres de l'enseignement et de la formation professionnels ainsi que par les partenaires sociaux européens et la Commission ont signé l'accord de Maastricht, qui instaure le système ECVET comme mesure complémentaire indispensable du CEC. Le CEC vise à assurer la transparence des qualifications professionnelles en Europe (les qualifications doivent être lisibles et comparables). Le système de crédits ECVET vise à assurer le transfert et la capitalisation des acquis d'apprentissage (les acquis doivent être transférables d'un pays à un autre et capitalisables).

L'ECVET vise à favoriser

- La mobilité des personnes en formation
- La validation des acquis des apprentissages effectués tout au long de la vie
- La transparence des qualifications
- La confiance mutuelle et la coopération entre acteurs de la formation et de l'enseignement professionnel en Europe

Assurer le transfert d'acquis d'apprentissage dans des contextes internationaux, implique que les prestataires de formation, ou les autorités compétentes passent des accords (mémoire) de partenariat qui identifient

- Les correspondances entre les certifications (unités et points de crédits)
- Les processus d'évaluation, de transfert et de validation des acquis d'apprentissage (unités)
- Les dispositions prises pour l'assurance qualité

Ainsi, le processus de transfert d'ECVET peut être décrit comme une transaction entre des autorités habilitées à délivrer des crédits d'apprentissage

---

<sup>1</sup> In recommandations de la commission, 23 avril 2008

- L'un des organismes évalue, attribue et enregistre des crédits
- L'autre organisme valide les crédits et les reconnaît en vue de la délivrer la certification

Pour faciliter le processus de transfert, ECVET est fondé sur

- La description des certifications en termes d'acquis d'apprentissage
- La présentation des certifications en unités d'acquis d'apprentissage
- Les crédits sont affectés aux unités pour représenter chaque unité et situer son poids et sa valeur par rapport à la certification

Une unité est un ensemble de savoirs, aptitudes et compétences constituant la plus petite partie d'une certification pouvant faire l'objet d'une validation. Une unité peut être spécifique à une certification ou être commune à plusieurs certifications.

Pour le système ECVET, une unité doit comporter :

- Le titre général de l'unité
- La liste des savoirs, aptitudes et compétences attendues
- Les critères d'évaluation des acquis d'apprentissage correspondants.

Plusieurs critères d'attribution des ECVET peuvent être utilisés:

- L'appréciation de l'importance des contenus de chaque unité
- La durée réelle ou supposée d'un programme de formation de référence
- La charge de travail réelle ou supposée d'un apprenant dans un contexte formel d'apprentissage
- La combinaison de plusieurs de ces critères.

Les points sont affectés en 1er lieu à l'ensemble de la certification. Les points sont ensuite répartis entre les différentes unités de certification en fonction de l'importance relative de chacune d'elles dans la certification

Par convention, une qualification nécessitant, dans un contexte d'apprentissage formel, un an de formation, se verra attribuer un volume de 60 ECVET.

Chaque unité certificative permet de valider un ensemble cohérent de compétences au regard de la logique du métier. Les unités certificatives substituent à la logique du « tout ou rien » la logique de capitalisation des acquis.

Les unités certificatives (ou UC)

- S'acquièrent par la règle de capitalisation
- Et par la règle de compensation (utilisation de coefficients)

L'affectation de coefficients aux différentes Unités Certificatives est tributaire de l'importance relative des compétences au regard du métier.

Les unités certificatives s'acquièrent, par la voie de la formation, par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), ou par combinaison des deux voies. Les descriptifs des différentes Unités Certificatives prévoient donc les modalités d'attribution des UC par le biais de la VAE.

Les critères d'obtention des unités et de la certification toute entière répondent à des règles dites de verdict.

## Méthodologie employée

Dans le cadre de la construction de la certification européenne de l'Agent de Soin Thermal, la référence au Cadre Européen des Certifications professionnelles, prendra 3 aspects :

1. Positionnement de la certification d'AST sur l'un des 8 niveaux du cadre européen
2. Attribution de crédits ECVET à chaque unité certificative
3. Renseignement du supplément au certificat.

Le processus qui débouche sur une référence formelle au CEC présuppose

- Que la certification soit découpée en Unités Certificatives
- Que chaque unité soit caractérisée en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences
- Que les modalités de prise en compte des apprentissages dans un contexte non formel soient précisées
- Qu'à chaque unité soit affecté un coefficient pour mise en application de la règle de compensation.

Ce préalable étant acquis (cf document « les unités certificatives et la certification d'agent de soin thermal), il sera possible de

- Attribuer un nombre de crédits ECVET à chaque unité selon le poids relatif de chaque unité
- Positionner la certification d'AST sur l'un des 8 niveaux du CEC.

Ce document décrit les modalités d'attribution des crédits et de positionnement sur la grille.

### 5.1. LE MODE OPERATOIRE UTILISE POUR LE POSITIONNEMENT SUR LA GRILLE

Le groupe de travail a utilisé les différentes grilles contenant les descripteurs des 8 niveaux :

- La grille « savoir, aptitudes et compétences » figurant dans le document de recommandations de la commission.
- Mais aussi la grille antérieure<sup>2</sup> qui décomposait le critère Compétences en sous-critères (autonomie et responsabilité, capacité à apprendre, compétence à communiquer, compétence à l'exercice de l'activité professionnelle).

En effet, il s'est avéré que les descripteurs figurant dans la grille des recommandations ne permettaient pas parfois de trancher entre deux niveaux pour le critère compétence. Le fait de faire appel à des critères plus fins levait les ambiguïtés. Les différents descripteurs qui ont été retenus comme s'appliquant à la certification d'AST sont les suivants :

#### Critère 1 : Savoirs

Descripteur de niveau 3 : « Savoirs couvrant des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'études ».

<sup>2</sup> Bruxelles, 8/7/2005 SEC(2005) 957 Document de travail de la commission vers un cadre européen des certifications professionnelles pour la Formation Tout au Long de la Vie.

## **Critère 2 : Aptitude**

Descripteur de niveau 3 « Gamme d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour effectuer des tâches et résoudre des problèmes en sélectionnant et appliquant des méthodes, outils, matériels et informations de base »

## **Critère 3 : Compétences :**

Descripteur de niveau 2 : « Travailler ou étudier sous supervision directe dans un cadre structuré. »

Descripteur de niveau 3 : « Travailler ou étudier sous supervision avec un certain degré d'autonomie. »

Pour le critère 3, les membres du groupe projet oscillaient quant au choix entre le niveau 2 et le niveau 3, en effet, selon les organisations du travail, notamment si l'agent travaille en milieu fortement médicalisé ou pas, le niveau d'autonomie peut être très variable.

Pour discriminer ces descripteurs, il a été fait appel aux descripteurs de la grille figurant dans le document de travail de la commission. Le critère compétences était subdivisé en 4 sous critères. Le même travail de positionnement a été fait à l'aide de ces sous-critères. Le résultat est le suivant :

### **Sous critère 3 : Autonomie et responsabilité**

Descripteur de niveau 3 : Accomplir une activité encadrée, dans un contexte de travail ou d'études généralement prévisible, mais avec de nombreux facteurs de changement dont certains se trouvent en interrelation. Faire des propositions visant à améliorer les résultats. Contrôler le travail de routine et prendre des responsabilités dans la formation de ceux qui le réalisent.

### **Sous critère 3 : Capacité à apprendre**

Descripteur de niveau 2 : « Chercher des conseils pour le développement de son apprentissage. »

### **Sous critère 3 : Compétences à communiquer et gérer des relations interpersonnelles**

Descripteur de niveau 3 : « Émettre un message écrit et oral détaillé, et y répondre. Intégrer la connaissance de soi et de son comportement personnel ».

### **Sous critère 3 : Compétence à l'exercice de l'activité professionnelle**

Descripteur de niveau 3 : « Résoudre des problèmes en utilisant des sources d'information courantes intégrant certaines problématiques sociales ».

Il apparaît ainsi que selon les critères et sous critères, la certification d'AST est positionnée soit au niveau 2 soit au niveau 3. Le tableau ci-dessous présente le résultat du positionnement.

Critères, sous critères	Niveau
Savoirs	3
Aptitudes	3
Autonomie et responsabilité	2
Capacité à apprendre	2
Compétences à communiquer	3
Compétence à l'exercice de l'activité professionnelle	3

Les critères de niveau 2, autonomie et responsabilité, capacité à apprendre témoignent du fait que la technicité des activités professionnelles est peu complexe, fortement normalisée.

Par contre le positionnement des autres critères au niveau 3, connaissances, aptitudes, communiquer, compétence à l'exercice du métier témoignent du fait que la compétence clé de ce métier se situe dans ce qui se joue au sein de la relation au patient.

De ce constat et compte tenu de l'évolution de ce métier vers plus d'accueil, de communication et de relation, la certification est positionnée au niveau 3.

A des fins de vérification, il a été utilisé aussi le tableau « Éléments complémentaires d'information, caractéristiques et indicatifs de chaque niveau de certification » figurant dans le même document de travail. La photographie du niveau 3 y est présentée de la façon suivante :

### Résumé du niveau 3

« Les contextes de l'apprentissage destiné à acquérir et mettre en oeuvre la compétence à ce niveau sont généralement stables mais peuvent comprendre certains facteurs variables, laissant de temps en temps la possibilité d'une expression personnelle destinée à améliorer les méthodes utilisées.

Les individus possédant une certification de ce niveau auront habituellement une première expérience du domaine de travail ou d'études concerné.

L'obtention d'un niveau 3 renvoie à un apprentissage formel dans le second cycle de l'enseignement secondaire ou de l'enseignement pour adultes (incluant l'éducation populaire) dans des écoles, des centres de formation ou par l'apprentissage sur le lieu de travail. Il renvoie également à l'apprentissage non formel dans un cadre de travail. Ces certifications de niveau 3 sont habituellement associées à une partie du deuxième cycle de l'enseignement secondaire ou à une formation professionnelle de base dans le cadre d'un emploi. Elles sanctionnent l'enseignement général et des savoir-faire adaptés à un grand nombre d'activités professionnelles.

Les caractéristiques principales des programmes d'apprentissage formels sont la pédagogie en face-à-face et un suivi individualisé. Le contenu de l'enseignement est bien établi et contrôlé. Il permet de proposer des possibilités d'apprentissage non formel, au travers de programmes sur le lieu de travail et les autres environnements sociaux.

Les organismes régulateurs relevant de l'Éducation ou de secteurs professionnels établissent les règles de mise en oeuvre de l'assurance qualité pour les certifications de niveau 3. L'obtention de certifications de niveau 3 caractérise l'accès à des emplois semi-qualifiés, des formations complémentaires et à l'enseignement supérieur. Ce niveau est susceptible de constituer une étape clé dans un parcours de formation tout au long de la vie. »

Ce descriptif a conforté les membres du groupe projet quant au positionnement au niveau 3 de cette qualification. Ainsi le positionnement de la certification de l'AST est le niveau 3, soit :



Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3:

« **Savoir niveau 3**

« savoirs couvrant des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'études

**Aptitude niveau 3**

gamme d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour effectuer des tâches et résoudre des problèmes en sélectionnant et appliquant des méthodes, outils, matériels et informations de base

**Compétence niveau 3**

- prendre des responsabilités pour effectuer des tâches dans un domaine de travail ou d'études
- adapter son comportement aux circonstances pour résoudre des problèmes »

## 5.2. LE MODE OPERATOIRE UTILISE POUR L'ATTRIBUTION DES ECVET

Le mode opératoire d'attribution des crédits ECVET qui a été retenu dans le cadre de ce projet est explicité ci-après. Il se fonde sur deux recommandations européennes :

- D'une part les crédits doivent être relatifs aux « acquis d'apprentissage », c'est à dire qu'un nombre élevé de crédits traduit des acquis d'importance
- D'autre part l'ordre de grandeur des crédits est fonction de la durée d'apprentissage, c'est à dire qu'il est sous-jacent à cette idée le fait que la durée de formation est proportionnelle à l'importance des objectifs d'apprentissage.

La durée de la formation peut être éminemment variable. En effet, cette durée dépend des acquis de départ du candidat. :

- Un candidat ayant préalablement une forte expérience dans le métier n'aura pas besoin du même temps de formation qu'un candidat novice.
- Un candidat possédant une certification voisine de celle d'AST se verra autoriser des allègements de parcours de formation ou de dispense d'épreuves.

Dans l'hypothèse d'un parcours complet débouchant sur la certification, le nombre d'heures estimé pour la formation d'AST est de 785 heures.

L'attribution d'un nombre d'ECVET à la certification européenne d'Agent de Soins Thermal s'appuie sur la convention européenne suivante : « *Toute formation nécessitant une année à temps plein de formation est affectée du nombre de 60 ECVET.* »

Une année de formation à temps complet est évaluée à 1 800 heures de travail d'apprentissage (toutes activités d'apprentissage confondues, les cours, les travaux pratiques, les travaux personnels, les stages en entreprises). La formation débouchant sur la certification d'AST représente environ 40% d'une année. Le nombre d'ECVET attribué à la certification est évalué à 24 ECVET.

La répartition des ECVET a été faite en fonction du poids relatif de chaque unité au regard de la certification complète. Ce poids relatif s'est déjà exprimé à travers le choix des coefficients pour

l'application de la règle de la compensation, la répartition des ECVET suit donc la même logique. Il résulte de ce travail la répartition des crédits suivante :

#### Certification d'AST : 24 ECVET de niveau 3

- Unité 1: 6 ECVET
- Unité 2 : 4 ECVET
- Unité 3: 7 ECVET
- Unité 4: 3 ECVET
- Unité 5: 4 ECVET

### 5.3. LE DESCRIPTIF DES 5 UNITES AVEC LEUR NIVEAU ET LEURS CREDITS

#### Unité 1 : Accueil et communication

Coefficient : 6

ECVET : 6 (de niveau 3)

Compétences et savoirs constitutifs de l'unité certificative :

	D1	D2	D3	D5	D6	D7	D12
C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures	x	x	x		x	x	
C20. Accueillir le patient/client	x			x	x		
C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client	x			x	x		x
C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie				x	x		

#### Unité 2 : Organisation et préparation du travail

Coefficient : 3

ECVET : 4 (de niveau 3)

Compétences et savoirs constitutifs de l'unité certificative :

	D3	D5	D7	D9
C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences	x	x		
C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux	x	x	x	x
C7. Préparer les différents produits thérapeutiques	x	x	x	x
C8. Organiser efficacement son temps de travail	x	x		

### Unité 3 : Réalisation des soins et surveillance

Coefficient : 8

ECVET : 7 (de niveau 3)

Compétences et savoirs constitutifs de l'unité certificative :

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D12
C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.		x	x	x							
C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client	x	x	x	x			x	x			
C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure					x						
C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises		x	x		x		x				
C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques en suivant les modes opératoires		x	x	x	x		x				
C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient	x	x	x	x			x			x	
C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté					x					x	
C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils					x		x				
C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes	x				x				x	x	
C19. Assurer les premiers secours	x								x	x	

### Unité 4 : Hygiène et entretien du poste

Coefficient : 7

ECVET : 4 (de niveau 3)

Compétences et savoirs constitutifs de l'unité certificative :

	D1	D2	D3	D5	D7	D9	D12
C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins				x	x	x	
C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client	x	x	x	x		x	x

### Unité 5 : manutention, ergonomie et sécurité

Coefficient : 4

ECVET : 3 (de niveau 3)

Compétences et savoirs constitutifs de l'unité certificative :

	D1	D2	D8	D9
C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité	x	x	x	x
C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients	x	x	x	x

## Entre Cadre européen et particularismes nationaux

La construction d'une certification européenne fut l'occasion pour notre équipe internationale d'identifier toutes les questions, à la fois théoriques et pratiques, relatives à l'émergence en Europe, d'un Espace européen des Certifications Professionnelles. Non seulement ce projet nous a permis de nous poser des questions utiles à ce sujet, mais il fut l'occasion d'énoncer quelques réponses, réponses qui constituent une contribution concrète à la réflexion collective.

Le problème exprimé de manière globale est le suivant : « Comment faire dialoguer les 4 systèmes d'articulation emploi-formation, les systèmes bulgare, français, roumain et européen ? »

La mise en correspondance entre ces systèmes a permis de poser de très nombreuses questions. On peut citer les principales :

### Questionnement 1 : emploi et formation

Les systèmes font-ils ou ne font-ils pas une distinction entre le monde du travail et le monde de la formation ? Où placer dans le continuum emploi-formation, les objets que sont les standards occupationnels (RO), les qualifications (BG, FR, RO), les compétences (FR, RO), les certifications (FR), les RAP, RC, RS et UC du projet si le descriptif de l'emploi ne se distingue pas vraiment du descriptif de la formation ? Comment distinguer les exigences d'un employeur ou d'une réglementation au regard de l'exercice d'une profession et celles d'un jury qui mesure les qualités d'un candidat à la profession ?

### Questionnement 2 : compétences et niveaux de qualification

Comment s'assurer qu'une même désignation de profession corresponde à des réalités professionnelles voisines entre les 3 pays ? Quelles passerelles entre les 5 niveaux de qualification français et les 8 niveaux du CEC ? Quelles passerelles aussi avec les 8 niveaux roumains ? Pour un même emploi-type, les niveaux d'autonomie des agents qui varient avec les organisations du travail, ne révèlent-ils pas la distorsion entre niveaux de qualifications et niveaux de compétences ?

### Questionnement 3 : concepts et réalité insaisissable

Comment, à partir de besoins révélés par des organisations du travail, exprimer des objectifs de formation ? C'est toute la question des attendus de la formation qui se traduit par un vocabulaire pléthorique, compétences (génériques, générales, transversales, spécifiques, professionnelles, etc.), connaissances, savoirs (théoriques, procéduraux, relationnels, connaissances, savoir-faire, savoir-être, etc.), aptitudes (cognitives, pratiques, etc.), attitudes (comportements relationnels, inclinations personnelles, etc.). Ce vocabulaire traduit la complexité de mettre en mots des réalités psycho-sociales insaisissables. C'est aussi la mise au jour d'une difficulté supplémentaire propre à tout dialogue de cultures, celui de la traduction des termes et de l'interprétariat. Comment traduire dans les 3 langues, le triptyque anglophone KNOWLEDGE, SKILL and COMPETENCE ?

Une dernière série de questions s'est posée à partir de la construction des dossiers d'homologation dans les 3 pays de la nouvelle certification. Chacune des réglementations régissant l'homologation des qualifications révèle dans ses procédures, dans son propre vocabulaire la grande variété d'acceptions, de conceptions, d'histoire, de manières de voir et de penser la relation emploi-formation. Tant que les partenaires oeuvraient dans le champ de l'ingénierie de formation, il était relativement facile de mettre au point des méthodologies, de construire des outils, de trouver des accords sur les concepts. A partir du moment où les productions collectives durent se conformer aux moules rigides des réglementations nationales, les différences culturelles entre pays mais aussi entre individus furent des montagnes à gravir.

Bulgarie	Activités et tâches	Compétences		
France	Activités et tâches	Compétences	Domaines de savoirs	
Roumanie	Activités et tâches	Savoirs	Savoirs pratiques	Attitudes
CEC	Activités et tâches	Knowledge	Skills	Competence

Les acquis d'apprentissages

Nous avons détecté à ce propos, deux problèmes bien distincts. Le 1<sup>er</sup> problème porte sur la traduction en langue française des termes anglo-saxons, Knowledge, Skills, Competence. Le 2<sup>ème</sup> problème porte sur l'acception du concept de compétence.

20

### Problème N°1, la traduction de « Knowledge, Skills, Competence (KSC) »

Ces 3 termes sont traduits en langue française par les 3 termes suivants : Savoirs, Aptitude et Compétence.

La définition du concept de savoir adoptée par la Commission <sup>4</sup> est la suivante : *« résultat de l'assimilation d'information grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le CEC fait référence à des savoirs théoriques ou factuel. »*.

La définition que nous avons retenue dans le cadre du projet du concept de savoir est la suivante : *« 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 »*.

Ainsi, le savoir selon la définition européenne est un savoir « assimilé » alors que dans celle que nous avons retenue, le savoir est « hors du sujet connaissant ». En fait, le savoir au sens européen est plutôt une connaissance, cela explique que l'on trouve dans la littérature européenne de manière parfois indifférenciée, savoir et connaissance. Ce débat linguistique n'a pas d'influence pratique sur la définition des acquis d'apprentissage de nature théorique, tout le monde s'accorde sur le fait que les sujets doivent apprendre et maîtriser *« un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude »*. Le terme savoir est approprié pour exprimer cet ensemble.

La définition du terme aptitude fait plus problème. La définition de la commission est la suivante : *« capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le CEC fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive, créatrice) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments) »*.

Les dictionnaires français définissent l'aptitude comme i) une capacité légale, juridique, ii) une disposition naturelle, un don, une prédisposition à faire quelque chose, iii) une capacité reconnue. Dans le domaine de l'éducation, le mot aptitude est plutôt utilisé au sens 2. En effet, le sens 1 est spécifique au domaine juridique, le sens 3 fait partie du sens commun, il s'agit d'une expression générale qui indique que l'individu est « apte », « capable » sans que la nature de ce qui justifie cette capacité soit précisée, des compétences, des savoirs, des dons, c'est à ce titre que l'on trouve le terme aptitude dans l'expression certificat d'aptitudes professionnelles.

La façon dont sont libellés dans le CEC les 8 descripteurs correspondant aux 8 niveaux du critère « aptitude » montre que la commission entend par aptitude des savoir-faire soit cognitifs (*utilisation de la pensée logique, intuitive, créatrice*) soit pratiques (*fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments*) qui eux sont bien des acquis d'apprentissage. Le terme aptitude est donc fortement polysémique. Nous entendrons « aptitude » comme « savoir-faire » dans notre travail.

Plus encore problématique est la définition du concept de compétence adoptée par la Commission : *« capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le CEC fait référence aux compétences en terme de prise de responsabilité et d'autonomie »*. La 1<sup>ère</sup> partie de la définition correspond au concept de compétence qui est généralement accepté dans la communauté scientifique et que nous avons nous-mêmes repris à partir des travaux de G Le Boterf, la

---

<sup>4</sup> In recommandations de la commission, 23 avril 2008

compétence étant une capacité à mobiliser, combiner des ressources, personnelles ou présentes dans l'environnement. La 2<sup>ème</sup> partie de la définition de la commission réduit la compétence à la prise de responsabilité et d'autonomie. Les descripteurs de ce critère compétences sont tous exprimés sous la forme de niveau d'autonomie et de responsabilité. En fait, décrire l'autonomie et la responsabilité d'un individu c'est exprimer non plus un acquis d'apprentissage mais un effet de l'apprentissage. Ce critère n'est donc plus positionné au même plan que les deux autres, les savoirs et les savoir-faire.

Cependant ce choix de décrire le critère compétence sous la forme de niveau d'autonomie et de responsabilité se justifie parfaitement s'il s'agit dans le CEC de positionner une certification sur une échelle. Ce choix est par contre problématique s'il s'agit d'exprimer des acquis d'apprentissage.

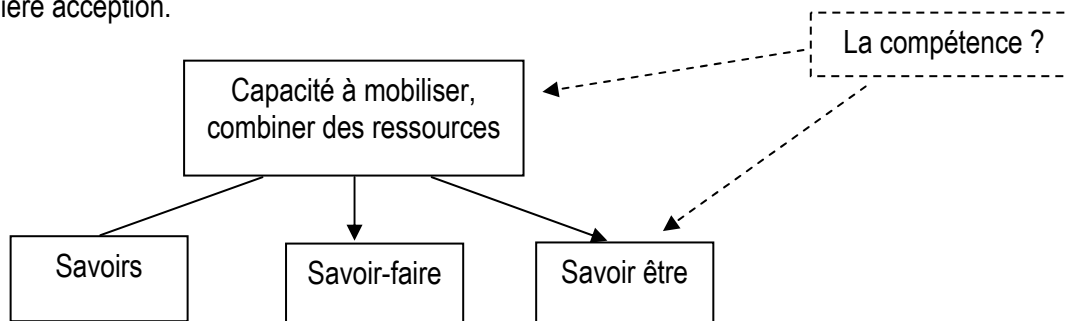
Il y a donc deux usages possibles de la grille du CEC :

1<sup>er</sup> usage : positionner une certification sur une échelle qui est finalement une échelle semblables aux échelles de classification que l'on retrouve dans les différentes conventions collectives en France. Pour cet usage, le choix des 3 critères que sont, les savoirs théoriques qui peuvent être plus ou moins complexes, difficiles, les savoir-faire cognitifs ou pratiques qui peuvent être plus ou moins complexes, difficiles, l'autonomie et la responsabilité qui peuvent être plus ou moins importante, est parfaitement adapté.

2<sup>ème</sup> usage : exprimer les acquis d'apprentissage au sein d'unités certificatives. Dans un article de la revue BREF du CEREQ N°244 de septembre 2007 dont le titre est « la construction de l'Europe de la compétence, réflexion à partir de l'expérience française », JL Kirsh et A Boudier écrivent : « ...les définitions de la compétence sont nombreuses. Mais dans le domaine de la formation et de la certification, elles font toujours intervenir son contexte d'exercice et ses trois composantes constitutives dénommées à l'origine « savoir », « savoir-faire » et « savoir être ». Ces termes ont ensuite connu quelques modifications, en conservant toutefois la distinction qu'ils exprimaient. Cette trilogie trouve une forme de consécration européenne, dans un rapport réalisé en 2005 pour le CEDEFOP<sup>5</sup> qui met en avant le caractère multidimensionnel de l'approche française et s'en inspire pour proposer la typologie « Knowledge, Skills and Competences (KSC) » qui sert de base à la constitution du cadre européen des certifications professionnelle. ». Cet article incite à opérer un rapprochement entre le mot anglais « competence » et le mot composé français « savoir être ». Dans cette perspective, le savoir-être est bien un acquis d'apprentissage.

Nous nous trouvons devant une double acception de la compétence :

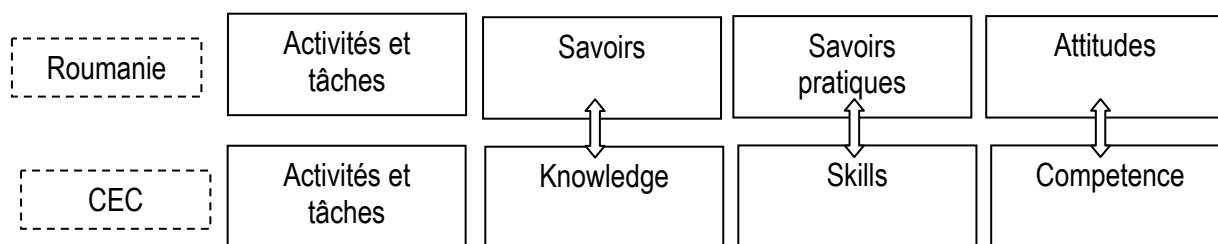
- Une acception qui fait de la compétence une capacité, à mobiliser, à combiner des ressources que peuvent être des savoirs, des savoir-faire, des savoir être,
- Une acception qui fait de la compétence, une ressource, un ingrédient de la compétence de la première acception.



Cette problématique est visible dans le dossier d'homologation roumain :

<sup>5</sup> voir bibliographie

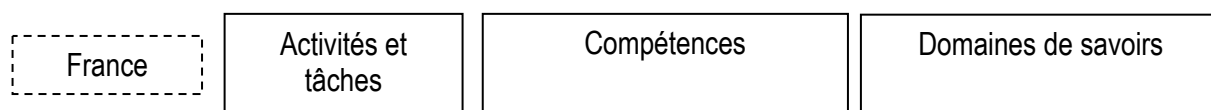




Nous avons une correspondance directe entre

- *savoir* et *knowledge*,
- *savoirs pratiques* et *skill*,
- *attitude* et *competence* qui prend donc le sens de *savoir être*.

Le choix qui a été fait dans la certification européenne d'AST est celui qui est inspiré de ce que l'on appelle dans le projet THERM, par simplification, l'approche française :



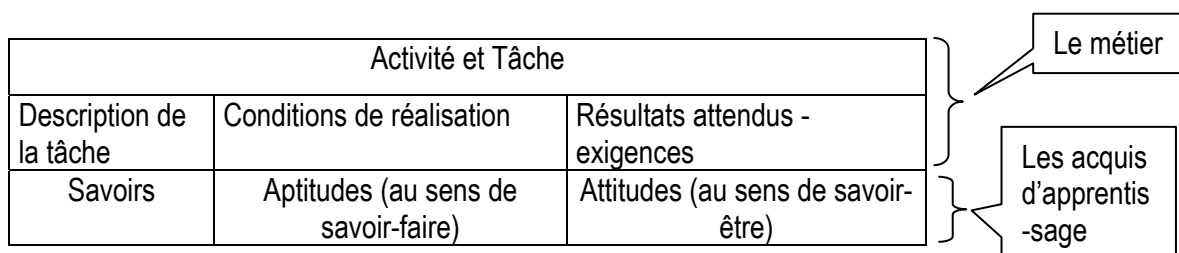
La justification de ce choix figure dans tous les documents méthodologiques produits et notamment dans le programme de formation de formateurs.

Cependant, le comité de Pilotage a décidé au cours de sa séance du 2 février 2010, de construire une nouvelle grille de formalisation des acquis d'apprentissage qui pourrait constituer une tentative de mise en cohérence entre

- Les recommandations européennes en matière de CEC
- La méthodologie de l'Approche Par Compétence utilisée au cours du projet
- La réglementation roumaine en matière d'homologation des qualifications.

Cette grille sera donc exploitée pour l'homologation de la certification de l'AST au sein du registre National des Qualifications de la Roumanie.

La structure de la grille est la suivante :



Traduction au sein de cette grille du Référentiel des Activités Professionnelles et du Référentiel des Savoirs de l'AST :

Activité professionnelle A1 : Accueillir, prendre en charge le patient/client/client		
Tâche A1T1 : Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer de la fiche de prescription du patient/client .</li> <li>• Identifier les contre-indications.</li> <li>• S'informer sur l'état de santé du patient/client et être attentif à l'évolution de sa pathologie.</li> <li>• En cas de doute sur l'état du patient/client, se référer à sa hiérarchie.</li> <li>• Renseigner le registre des clients.</li> <li>• Consulter le planning des soins</li> <li>• Conduire le patient/client jusqu'au lieu de soin</li> </ul>	Conditions de début : - inscription préalable du patient/client - fiche de prescription remplie	Interprétation correcte de la fiche médicale Anticipation des risques potentiels Anticipation des risques potentiels
	<u>Modes opératoires techniques :</u> - modalités d'accueil du patient/client	Anticipation des risques potentiels Fiabilité de la traçabilité des soins Respect du planning
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentation :</u> Registre des patient/clients Planning des soins Fiche de prescription Fiche d'instructions à destination de l'AST	Client accompagné
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les différentes pathologies</li> <li>• Connaître les différentes procédures</li> <li>• Connaître les contre-indications possibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir conduire un questionnement diagnostique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir le « sens de l'accueil client »</li> <li>• Faire preuve de discernement, de tact et de discrétion dans le questionnement client</li> <li>• Etre rigoureux</li> </ul>

Activité professionnelle A1 : Accueillir, prendre en charge le patient/client.		
Tâche :A1T2 « Expliquer au patient/client la procédure».		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer le déroulement de la procédure et les effets attendus du soin (lieu, durée, technique)</li> <li>• Informer le patient/client des complications possibles</li> <li>• Demander au patient/client d'être attentif à ses propres réactions et de signaler tout problème à l'AST</li> <li>• Présenter la tenue appropriée pour le soin</li> <li>• Préciser la position recommandée du corps du client au cours du soin</li> <li>• Donner la possibilité au patient/client/client <i>de</i> poser des questions s'il y a des détails mal compris</li> </ul>	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche d'instructions à destination de l'AST</li> <li>• Fiche procédure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient/client/client doit être correctement informé</li> <li>• Le patient/client/client doit donner son accord</li> <li>• Anticipation des complications possibles</li> <li>• Respect des procédures d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Mettre à l'aise le client</li> <li>• Donner au client le sentiment d'être reconnu et accueilli</li> <li>• Etre poli et avoir une tenue correcte</li> </ul>
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les différentes pathologies</li> <li>• Connaître les différentes techniques de procédures</li> <li>• Connaître les procédures sécurité</li> <li>• Connaître les effets positifs et négatifs des soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir exprimer de manière pédagogique la procédure et ses complications potentielles</li> <li>• Savoir manier parfaitement les appareils utilisés pendant les soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller le patient de manière discrète et constante</li> <li>• Avoir le sens de la sécurité</li> <li>• Savoir réagir de manière adaptée</li> <li>• Savoir « cooconner » le patient</li> <li>• Etre irréprochable en matière de présentation</li> </ul>

Activité professionnelle « A2 Organiser son poste de travail ».		
Tâche : « A2 T1 Préparer le poste de travail		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer l'espace de travail et les appareils avant l'arrivée du client</li> <li>• Préparer et contrôler les produits thérapeutiques conformément aux prescriptions</li> <li>• Assurer et contrôler le nettoyage du poste de travail</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche d'instructions AST</li> <li>• Fiches procédures pour chaque type de soins</li> <li>• Modes opératoire de préparation des produits thérapeutiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de travail prêt avant l'arrivée du client</li> <li>• Respect et des modes opératoires et des prescriptions</li> <li>• Respect des règles d'hygiène</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruments et appareils propres à la préparation de chaque produit thérapeutique</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures qualité, sécurité - documentations :</li> <li>• Fiches d'instructions relatives à l'hygiène</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les procédures de soins</li> <li>• Connaître les produits thérapeutiques</li> <li>• Connaître les risques potentiels de contamination</li> <li>• Connaître la réglementation et les instructions en matière d'hygiène</li> <li>• Connaître la politique qualité de l'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir utiliser les procédures de nettoyage du poste de travail</li> <li>• Maîtriser les modes opératoires de préparation des produits selon les procédures</li> <li>• Savoir utiliser tous les appareils et instruments du poste de travail</li> <li>• Maîtriser les procédures qualité</li> <li>• Savoir qui prévenir en cas de problèmes techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre rigoureux dans l'application des règles et instructions</li> <li>• Etre discret dans les éventuelles alertes techniques</li> <li>• Savoir garder son calme face à des situations inattendues</li> </ul>

Activité professionnelle A2 : Organiser son poste de travail		
Tâche A2 T2 : Gérer son temps de travail		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer son temps pour prendre en charge plusieurs clients simultanément</li> <li>Si besoin, faire ou adapter le planning client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures qualité, sécurité - documentations :</li> <li>Planning clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La rotation des clients dans les cabines doit limiter les délais d'attente de clients</li> <li>Respect du planning ou ajustement en fonction des aléas</li> </ul>
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître la politique qualité de l'établissement</li> <li>Connaître la politique de sécurité de l'établissement, la réglementation</li> <li>Connaître les structures techniques disponibles</li> <li>Connaître les principes d'organisation des plannings clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les plannings des soins</li> <li>Maîtriser l'organisation des plannings clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire preuve d'anticipation</li> <li>Savoir réagir face aux aléas</li> <li>Avoir le « sens client »</li> <li>Adaptation aux changements de plannings technique ou client</li> </ul>

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T1 : Installer le client en tenant compte de son état physique.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aider le patient/client à se préparer et à s'installer dans le lieu de soin</li> <li>Expliquer les moyens de sécurité et leur fonctionnement en cas de problèmes</li> <li>Rassurer la personne, l'aider à se détendre et la sécuriser</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de manutention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>installation du patient/client correcte et confortable</li> <li>les moyens de sécurité sont connus du client avant la procédure</li> <li>le patient/client est rassuré</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipements conformes à la manutention (lève-malade, tables élévatrices, cale-pied, escaliers...)</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions de réalisation des procédures</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les différentes pathologies</li> <li>Connaître les différentes techniques de procédures</li> <li>Connaître les procédures sécurité</li> <li>Connaître les effets positifs et négatifs des soins</li> <li>Connaître les principes d'ergonomie et de manutention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir exprimer de manière pédagogique la procédure et ses complications potentielles</li> <li>Savoir manier parfaitement les appareils utilisés pendant et pour les soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller le patient de manière discrète et constante</li> <li>Avoir le sens de la sécurité</li> <li>Réagir de manière adaptée</li> <li>Savoir « cooconner » le patient</li> </ul>

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T2 : Régler les paramètres de l'appareil en fonction de la prescription médicale et de l'état du client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Régler les paramètres de mise en condition des produits thérapeutiques (eaux, boue, paraffine, eau de mer...)</li> <li>Régler les paramètres (temps, températures, pression, débits, etc.) des appareils (minuterie, thermostats, jets, etc.)</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches techniques</li> <li>Modes d'emploi des appareils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des procédures mais adaptation des paramètres en fonction de l'état et des réactions du patient/client</li> <li>idem</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thermomètre</li> <li>Minuteur</li> <li>Thermostat</li> <li>Baignoire à jets</li> <li>Douche sous-marine</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> Fiche de prescription	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les différents appareils et leurs modes de fonctionnement</li> <li>Connaître les différentes procédures de préparation et d'utilisation des produits thérapeutiques</li> <li>Connaître les procédures de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les produits en termes de quantité, température, etc.</li> <li>Savoir manier parfaitement les appareils utilisés pendant et pour les soins</li> <li>Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription et de l'état du patient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller le patient de manière discrète et constante</li> <li>Avoir le sens de la sécurité</li> <li>Réagir de manière adaptée</li> </ul>

Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T3 : Réaliser les différents soins avec les techniques et les produits thérapeutiques.		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer et contrôler les produits thérapeutiques et les moyens de soin (compresses, boue, paraffine, eaux, etc.)</li> <li>Appliquer les produits thérapeutiques de soin selon la prescription, couvrir et découvrir le patient/client</li> </ul>	<u>Conditions de début :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prescription médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des procédures et modes opératoires</li> <li>Respect de la prescription,</li> </ul>
	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mode opératoire de préparation des produits thérapeutiques</li> <li>Procédures d'utilisation des appareils</li> </ul>	
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les matières et appareils nécessaires (Baignoires, thermomètre, minuteur, jets, etc.)</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions d'utilisation des appareils</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les différentes procédures de préparation, d'application et d'utilisation des produits thérapeutiques</li> <li>Connaître les procédures de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les produits en termes de quantité, température, etc.</li> <li>Savoir utiliser les machines, les équipements permettant de préparer les produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les règles de préparation et d'application</li> <li>Surveiller attentivement les réactions du patient</li> <li>Avoir le sens de la sécurité</li> <li>Réagir de manière adaptée</li> </ul>



Activité professionnelle A3 : Réaliser les soins		
Tâche A3. T4 : Surveiller l'état du patient/client et les conditions pendant la procédure		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller les réactions du corps (couleur de la peau, cicatrices, plaies éventuelles, sueur, troubles de la respiration...) et détecter les changements éventuels de comportement</li> <li>Poser des questions sur les sensations du patient/client, sur son état de confort</li> <li>Surveiller l'état de l'air ambiant du lieu du soin</li> <li>Modifier les paramètres des produits et des appareils suivant les sensations individuelles du patient/client jusqu'à l'obtention d'un état de confort dans le cadre des prescriptions</li> <li>Détecter les dysfonctionnements éventuels des appareils</li> </ul>	<u>Conditions de début</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prescription médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévention des troubles</li> <li>idem</li> <li>idem</li> <li>Rapidité de l'intervention</li> <li>Demande d'intervention de la maintenance en cas de problème technique</li> </ul>
	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instruction du fonctionnement des appareils</li> </ul>	
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipement nécessaire pour la réalisation des soins</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions pour l'utilisation des appareils</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les effets possibles, négatifs ou positifs, effets secondaires des soins</li> <li>Connaître le fonctionnement et les dysfonctionnements des appareils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les produits en termes de quantité, température, etc.</li> <li>Savoir utiliser les machines, les équipements permettant de préparer les produits</li> <li>Savoir détecter les pannes</li> <li>Savoir qui prévenir en cas de défauts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper les attentes et besoins du patient</li> <li>Surveiller attentivement les réactions du patient</li> <li>Avoir le sens de la sécurité</li> <li>Réagir de manière adaptée</li> <li>Etre attentif aux ambiances</li> </ul>

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche A4. T1 : Assurer l'hygiène de l'espace de travail, de soi-même et du patient/client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer et utiliser les solutions de désinfection</li> <li>• Gérer le linge (propre et sale)</li> <li>• Gérer les produits thérapeutiques utilisés</li> <li>• Utiliser les équipements de protection individuelle</li> <li>• Vérifier que le patient/client respecte les règles d'hygiène</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches techniques de préparation des solutions de désinfection</li> <li>• Procédure de gestion du linge</li> <li>• Procédure de gestion des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'erreurs dans le choix des produits et dans le respect des proportions</li> <li>• Respect strict des règles d'hygiène relatives au linge</li> <li>• Respect strict des règles d'hygiène relatives aux produits utilisés</li> <li>• Respect des règles d'utilisation des EPI</li> <li>• Respect des règles d'hygiène par le patient/client</li> <li>• L'ensemble des règles doit assurer zéro infection et zéro rétrocontamination des produits thermaux.</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les EPI</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'hygiène client et personnels de soins</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître la nature des produits, leur gestion, leur utilisation</li> <li>• Connaître les règles d'hygiène de l'entreprise</li> <li>• Connaître les règles d'hygiène applicable aux patients</li> <li>• Connaître l'organisation du service linge (propre, sale)</li> <li>• Connaître les besoins en termes de Stocks mini, maxi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir utiliser les produits en termes de quantité, etc.</li> <li>• Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient</li> <li>• Savoir appliquer les méthodes de désinfection</li> <li>• Respecter les modes opératoires des actions de désinfection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les règles de préparation et d'application</li> <li>• Respecter les règles en matière d'hygiène</li> <li>• Avoir le sens de la sécurité</li> <li>• Réagir de manière adaptée</li> <li>• Etre conscient de ses responsabilités et se donner les moyens de réagir</li> </ul>

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche : « A4.T2 Assurer la sécurité du client et de soi-même		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer du bon fonctionnement des appareils avant toute utilisation en particulier vérifier le bon fonctionnement des appareils de purification d'air et faire appel au service de maintenance si besoin</li> <li>S'assurer de la conformité des paramètres de fonctionnement des appareils avec la prescription</li> <li>Agir en fonction des problèmes de mobilité des clients</li> <li>Assurer la manutention des clients en sécurité pour soi</li> </ul> <p>Mettre en place des comportements de sécurité pour les patient/client (glissade)</p>	<u>Modes opératoires techniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches techniques des appareils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les dysfonctionnements des appareils sont détectés avant réclamation client</li> <li>idem</li> <li>Le niveau d'assistance est modulé en fonction de l'état du patient/client</li> <li>Respect des règles de manutention (gestes et postures)</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appareils de purification d'air</li> </ul>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles de manutention des clients</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les procédures de sécurité</li> <li>Connaître les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients et pour la sécurité du thérapeute</li> <li>Connaître le mode de fonctionnement des appareils</li> <li>Connaître les pathologies des patients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir reconnaître les problèmes d'ergonomie et de mobilité des patients</li> <li>Savoir mettre en fonctionnement les appareils</li> <li>Savoir vérifier et adapter les réglages des appareils et machines utilisées</li> <li>Savoir alerter les services de maintenance en cas de défauts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller attentivement les réactions du patient</li> <li>Avoir le sens de la sécurité</li> <li>Réagir de manière adaptée</li> </ul>

Activité professionnelle A4 : Assurer l'hygiène et la sécurité		
Tâche A4. T3 : Réagir en cas de situations à problèmes		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en sécurité le client en cas de troubles ressentis</li> <li>• Assurer les premiers secours en attendant l'arrivée du personnel médical</li> <li>• Mettre le client en sécurité en cas de dysfonctionnements potentiellement dangereux des installations</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sécurité du client est préservée et le comportement de l'agent adapté (pas de panique, intervention rapide et efficace, secours prévenus à temps)</li> <li>• idem</li> <li>• idem</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures premiers secours</li> <li>• Règles générales de sécurité de l'établissement</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les procédures de sécurité à la personne</li> <li>• Connaître les techniques de premiers secours</li> <li>• Connaître le mode de fonctionnement des appareils</li> <li>• Connaître les pathologies des patients</li> <li>• Connaître les règles et protocoles d'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir reconnaître les signes de malaise des patients</li> <li>• Savoir stopper et mettre en sécurité les appareils</li> <li>• Savoir alerter les services de maintenance en cas de défauts</li> <li>• Savoir appliquer les règles et les protocoles d'alerte des services de secours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller attentivement les réactions du patient</li> <li>• Avoir le sens de la sécurité</li> <li>• Réagir de manière adaptée</li> <li>• Garder son calme</li> </ul>

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T1 : Etablir une relation de communication avec le client		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Exprimer de l'empathie pour que le client se sente reconnu dans sa difficulté/dans son individualité</li> <li>Engager le client à participer activement au soin</li> <li>Maintenir la relation tout au long du soin</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client se sent reconnu</li> <li>Le client est acteur de son traitement</li> <li>Le client se sent pris en charge (cocooning)</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements</u> :	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations</u> :	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les techniques de communication verbale et non verbale</li> <li>Connaître les types de communication adaptés aux pathologies des patients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir comprendre la maladie du patient pour communiquer de façon efficace /adaptée</li> <li>Savoir encourager le patient</li> <li>Réagir avec souplesse</li> <li>Surveiller attentivement les réactions du patient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre à l'écoute</li> <li>Garder son calme</li> <li>Etre disponible</li> <li>Avoir une attitude intérieure positive</li> </ul>

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T2 : Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure une bonne circulation de l'information pour une bonne coordination entre AST</li> <li>Est capable de diriger le patient/client vers les soignants adéquats (infirmier, médecin) selon les problèmes rencontrés</li> <li>Prendre la parole lors de réunions de service</li> <li>Participer aux sessions de formation continue pour développer ses compétences</li> <li>Assurer la formation par parrainage des nouveaux embauches</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les attentes et problèmes des clients sont relayés pour éviter que les clients aient à chercher le bon interlocuteur</li> <li>Idem 1</li> <li>Participation de chacun à la régulation de l'organisation du travail</li> <li>Mise à jour des compétences</li> <li>Bonne prise en charge des nouveaux embauchés</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les supports du système d'information (planning, fiche de prescription, fiche client, etc.)</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les techniques de communication orale et écrite de l'entreprise</li> <li>Connaître les règles de transmission des informations montantes et descendantes vis-à-vis des ses collègues</li> <li>Connaître l'organigramme de son entreprise</li> <li>Connaître des documents internes en usage dans l'entreprise</li> <li>Connaître les plans de formation de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir encourager</li> <li>Réagir avec souplesse</li> <li>Savoir prendre la parole en public</li> <li>Savoir transmettre l'information d'une façon claire tant à l'écrit qu'à l'oral</li> <li>Savoir détecter des erreurs, des manques dans la transmission et le renseignement des documents/informations écrits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre à l'écoute</li> <li>Etre disponible</li> <li>Etre attentif à l'autre</li> <li>Respecter la confidentialité</li> <li>Etre discret et respectueux de l'autre</li> <li>Etre impliqué</li> </ul>

Activité professionnelle A5 : Communiquer en situation de travail		
Tâche A5 T3 : Maîtriser la documentation et le circuit de l'information		
Description de la tâche :	Conditions de réalisation :	Résultats attendus - exigences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplir les documents clients pour assurer la traçabilité des soins</li> <li>Remplir les documents relatifs à la gestion des consommables</li> <li>Rédiger un compte rendu de travail</li> </ul>	<u>Modes opératoires techniques :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas d'interruption dans la traçabilité des soins</li> <li>Bonne gestion des stocks de consommables (pas de rupture de stocks)</li> <li>Informations écrites relayées avec la précision nécessaire</li> </ul>
	<u>Instruments, équipements :</u>	
	<u>Procédures qualité, sécurité - documentations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches clients</li> <li>Planning</li> <li>Bon de commande</li> </ul>	
Savoirs	Aptitudes (savoir-faire)	Attitudes (savoir-être)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les techniques de communication écrite de l'entreprise</li> <li>Connaître les documents et formulaires internes en usage dans l'entreprise</li> <li>Connaître les circuits de distribution et d'information des documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir rédiger et remplir les documents</li> <li>Savoir traiter une information, une demande</li> <li>Savoir transmettre l'information d'une façon claire à l'écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre rigoureux</li> <li>Etre organisé</li> <li>Etre consciencieux</li> <li>Respecter la confidentialité</li> </ul>

# Le supplément au certificat



1. Intitulé du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>
<b>Certification d'Agent de Soin Thermal</b>
<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>
<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Eléments de compétences acquis		
<p>La certification est composée de 5 unités certificatives.</p> <p>Le nombre total d'ECVET est établi à 24.</p> <p>Le positionnement de la certification d'Agent de Soin thermal dans le Cadre européen des certification est fixé au niveau 3.</p>		
UNITES	ECVET	COMPETENCES
U1. ACCUEIL ET COMMUNICATION	6	C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures C20. Accueillir le patient/client C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie
U2. Organisation et préparation du travail	4	C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux C7. Préparer les différents produits thérapeutiques



		C8. Organiser efficacement son temps de travail
U3. Réalisation des soins et surveillance	7	C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale. C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques en suivant les modes opératoires C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes C19. Assurer les premiers secours
U4. Hygiène et entretien du poste	4	C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client
U5. Manutention, ergonomie et sécurité	3	C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients

Les domaines des savoirs associés aux compétences sont les suivants :

- 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
- D5. Réglementation, documentation, fonctionnement de l'établissement, organisation du travail
- D6. Communication,
- D7. Technologie des appareils
- D8. Ergonomie
- D9. Hygiène et sécurité, épidémiologie, prévention
- 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

#### 4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>

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

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

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

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

On distingue parmi ces établissements :

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

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

- a) rhumatologie,
- b) voies respiratoires/ORL,
- c) affections psychosomatiques,
- d) affections métaboliques et digestives,
- e) troubles de l'appareil urinaire,
- f) troubles du développement de l'enfant,
- g) dermatologie,
- h) affections des muqueuses buccales,
- i) gynécologie,
- j) phlébologie,
- k) affection cardio-vasculaire,
- l) 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
- Modelage de différents types
- Sauna, hammam
- Aromathérapie
- Bains, douches, jacuzzi
- Enveloppements
- Traitement d'esthétique, peeling

Il existe plusieurs intitulés d'emplois pour désigner des fonctions similaires :

- Agent hydro-thermal

- Agent thermal
- Assistant en hydrothérapie et remise en forme
- Hydrothérapeute
- Agent de soin(s) thermal(aux)
- Hydro-esthéticienne

<sup>(1)</sup> Rubrique facultative

**(\*) Note explicative**

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Communautés européennes 2002

**5. Base officielle du certificat/titre/diplôme**

<b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b>  Greta Savoie, Greta Ardèche méridionale, établissements publics de formation continue de l'Education Nationale	<b>Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat/titre/diplôme</b>  Commission Nationale des Certifications Professionnelle
<b>Niveau (national ou international) du certificat/titre/diplôme</b>  La certification d'AST a été élaboré conjointement par 3 pays : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Bulgarie</li> <li>• La France</li> <li>• La Roumanie</li> </ul>	<b>Système de notation / conditions d'octroi</b>  La certification s'obtient <ul style="list-style-type: none"> <li>• par capitalisation des ECVET</li> <li>• par compensation des ECVET entre les unités</li> <li>• par le biais de la Validation des acquis de l'expérience</li> </ul>
<b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b> Pour la France : La certification d'AST permet l'accès à la certification de l'aide-soignant, les unités de l'AST donne le bénéfice des modules 4 et 5 l'aide-soignant.  Pour la Bulgarie, la certification d'AST permet l'accès à la certification d'Esthéticien avec réduction des durées de formation.  Pour la Roumanie, la certification d'AST permet l'accès à la certification d'infirmière avec réduction des durées de formation.	<b>Accords internationaux</b>
<b>Base légale</b>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation	66%	480 heures soit 14 semaines
Apprentissage en contexte professionnel	34%	245 heures soit 6 semaines
Apprentissage non formel validé	Jusqu'à 100% par la VAE	
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		785 heures
<p><b>Niveau d'entrée requis</b></p> <p>Niveau 1 du Cadre Européen des Certifications professionnelles</p> <p><b>Information complémentaire</b></p> <p><i>Pour toute information complémentaire, notamment sur le système national de qualifications :</i>  <a href="http://www.rncp.fr">www.rncp.fr</a></p> <p><b>Point national de référence</b></p>		

## Conclusions

L'une des recommandations de la Commission européenne du 23 avril 2008, stipule « qu'en 2012 toute certification élaborée dans un cadre national doit faire référence au CEC ».

L'expression « faire référence » cache sous une apparente banalité, un redoutable exercice. Dans le cadre de ce projet, nous avons tenté de répondre à cette recommandation.

La construction de la certification européenne d'Agent de Soin Thermal est l'occasion non seulement de mettre en œuvre cette recommandation, mais aussi d'élaborer sinon une méthodologie du moins une méthode à cette fin. En effet, les textes européens laissent les acteurs libres de définir leur manière de faire. Nous avons eu collectivement l'ambition de ne masquer aucun questionnement, aucune divergence dans les interprétations des recommandations européennes, dans les concepts et méthodologies issues de nos cultures respectives. Nous avons tenté sinon de construire des réponses du moins de clarifier nos partis-pris de telle sorte que puissent être faits un maximum de choix communs tout en respectant les singularités culturelles de nos pays.

Le chantier de la construction de l'espace européen des certifications professionnelles est ouvert. La consultation d'autres projets européens analogues ont montré que nos questionnement n'étaient pas isolés. La dynamique européenne se nourrit de toutes ces tentatives.

## Références bibliographiques

---

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC). La Commission européenne. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes. ISBN 978-92-79-08478-2.

Système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS) — Caractéristiques essentielles. La Commission européenne. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes. ISBN 92-894-4743-5.

Recommandations du parlement européen et du conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET). (2009/C 155/02). EUA asbl • Rue d'Egmont 13, 1000 Brussels, Belgium

Déclaration de Lisbonne : Les universités européennes après 2010 : la diversité dans la poursuite d'un objectif commun. Bruxelles, 13 avril 2007

Revue BREF du CEREQ N°244 de septembre 2007. La construction de l'Europe de la compétence, réflexion à partir de l'expérience française. JL Kirsh et A Boudier

Revue Relief 16 Echanges du CEREQ - juillet 2006. « La certification, nouvel instrument de la relation formation – emploi, un enjeu européen et français ». Isabelle Borrás, Anie Boudier, Françoise Dauty, Jean Louis Kirsh, Dominique Maillard, José Rosé, Emmanuel Sulzer, Josiane Teissier, Patrick Veneau.

Recherche "Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype" - Jonathan Winterton, Françoise Delamare Le Deist, Emma Stringfellow. Centre for European Research on Employment and Human Resources. Groupe ESC Toulouse. Research report elaborated on behalf of Cedefop/Thessaloniki. (CEDEFOP Project No RP/B/BS/Credit Transfer/005/04). 26 January 2005

Revue Recherche 2006. « Aptitude professionnelle: concept et construction sociale ». Mike Rigby, Directeur adjoint du Centre for International Business (London South Bank University), Enric Sanchis Chargé d'enseignement (Profesor Titular), département de sociologie et d'anthropologie sociale de l'Université de Valence.

# Glossaire

---

## Activité :

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

## Acquis de la formation :

Ce sont les objectifs qu'a fixé le formateur en début de formation et qui ont été vérifiés au terme de la formation.

## Acquis d'apprentissage :

Acquis d'apprentissage, l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage sont définis au niveau européen en termes de « knowledge », « skill » et « competence ».

## 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 ».

## Apprentissage formel

Apprentissage dispensé dans un contexte organisé et structuré (en établissement d'enseignement/ de formation ou sur le lieu de travail), et explicitement désigné comme apprentissage (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources). L'apprentissage formel est intentionnel de la part de l'apprenant; il débouche généralement sur la certification.

## Apprentissage informel

Apprentissage découlant des activités de la vie quotidienne liées au travail, à la famille ou aux loisirs. Il n'est ni organisé ni structuré (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources). L'apprentissage informel possède la plupart du temps un caractère non intentionnel de la part de l'apprenant. Il ne débouche habituellement pas sur la certification.

## Apprentissage non formel

Apprentissage intégré dans des activités planifiées non explicitement désignées comme activités d'apprentissage (en termes d'objectifs, de temps ou de ressources), mais contenant une part importante d'apprentissage. L'apprentissage non formel est intentionnel de la part de l'apprenant et ne débouche habituellement pas sur la certification.

## Balnéothérapie

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

## Cadre européen des certifications professionnelles

Le CEC est le deuxième axe de la politique éducative de l'union européenne après celui du processus de Bologne. Le CEC vise à faciliter :

- La transparence des qualifications professionnelles en Europe
- A favoriser la mobilité transnationale des apprenants ou des travailleurs

Le CEC comprend 8 niveaux qui recouvrent l'ensemble des acquis de l'éducation, que ce soit au cours de l'enseignement général, celui de l'enseignement et de la formation professionnelle que de l'enseignement supérieur.

Les recommandations des 32 ministres de l'enseignement et de la formation professionnelles adoptées le 23 avril 2008, visent à inciter les états membres à établir pour chacune de leurs certifications une référence à l'un ou à l'autre des 8 niveaux et ce pour 2012.

## Cadre CEC (méta-cadre)

Le Cadre européen agit comme un méta-cadre.

*« Un Meta-cadre peut être considéré comme un moyen de permettre à un cadre de certifications de se mettre en relation avec d'autres et, en conséquence, à une certification d'être liée à d'autres provenant d'ordinaire d'un autre cadre. Le meta-cadre a pour but de créer une relation de confiance dans la mise en relation des certifications à travers les pays et les secteurs professionnels en définissant des principes opérationnels pour l'assurance qualité, l'orientation, les informations et les mécanismes pour le transfert et l'accumulation des crédits afin d'arriver à rendre la transparence, nécessaire au niveau national et sectoriel, également mise en oeuvre au plan international ».<sup>6</sup>*

## Certification

Résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une institution compétente établit qu'une personne possède les acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée. La certification désigne à la fois le processus d' « évaluation et de validation » et en même temps son produit final, un « certificat ».

## 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

---

<sup>6</sup> Bruxelles, 8/7/2005, SEC(2005) 957, document de travail de la commission « vers un cadre européen des certifications professionnelles pour la formation tout au long de la vie »



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.

### **ECTS (définition)**

ECTS est l'acronyme de « European Credit Transfer and Accumulation ».

L'ECTS est une unité de mesure du volume de travail de l'étudiant en fonction des objectifs de formation d'un programme d'études (sur le semestre ou l'année) à fournir dans un certain laps de temps pour un niveau donné. Un semestre contient par postulat, 30 ECTS. Les unités d'enseignement prévus dans le semestre doivent donc se partager les 30 ECTS.

L'ECTS est une unité de mesure du volume de travail de l'étudiant, il mesure toute activité d'apprentissage requise pour la réussite des objectifs de formation : participation aux cours, travail pratique, collecte d'information, travaux personnels, préparation des examens, etc. Les ECTS ne s'attribue pas seulement en fonction de la charge de travail supposé d'une unité d'enseignement, mais aussi du poids relatif de cette UE par rapport à d'autres.

L'ECTS a été conçu pour permettre la reconnaissance d'acquis effectué au cours d'un stage à l'étranger, dans une autre université ou dans une entreprise.

Les ECTS se capitalisent et se transfère d'un pays à un autre.

### **Effets de la formation :**

Ce sont les acquis de la formation qui ont été réinvestis en nouvelles manière de faire, en compétences nouvelles dans le cadre de l'exercice des activités professionnelles.

### **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.

### **Evaluation Certificative**

L'évaluation certificative constitue la première étape de la certification, elle précède l'étape de la validation par l'autorité compétente. Cette évaluation est généralement conduite par l'équipe pédagogique. Elle s'appuie sur une norme d'évaluation validée par l'autorité compétence. La norme de la certification de l'AST est constituée par

- Le référentiel de certification (ensemble de critères d'exigence)
- Le descriptif des unités certificatives (ensemble d'épreuves).

L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, la certification des compétences par une autorité.

### **Evaluation formative**

L'évaluation formative est l'évaluation que conduit le formateur dans le but d'aider l'apprenant à mesurer ses acquis, à identifier ses points de progrès. L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, l'aide.

**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'employé-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.

**Passerelle**

Une passerelle est le moyen utilisé pour établir des correspondances entre deux certifications distinctes mais voisines et de même niveau (CEC). Dans le cadre du projet THERM, il a été défini deux types de passerelles :

- La passerelle équivalence d'unités certificatives (une UC de la certification 1 est équivalente à un UC de la certification 2).

- La passerelle allègement de parcours de formation (la possession de la certification 1 permet de réduire la durée de formation pour l'accès à la certification 2).

#### 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 ».

#### Programme de formation

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.

#### 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.

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

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

## SPA

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

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

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

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

### Tâches :

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

### Thalassothérapie

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

### Thermalisme

Thermae signifie en grec, chaleur. C'est de là qu'est né le mot thermalisme. Le thermalisme ou «crénothérapie » regroupe l'ensemble des traitements exclusivement médicaux, internes ou externes, qui utilisent les eaux de source uniquement et leurs dérivés, vapeur, gaz et boue 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 subordonnés. Le RAP formalise le travail prescrit. Le travail prescrit est par nature un peu différent du travail réel.

### Validation des acquis de l'expérience

Le processus qui consiste à évaluer et à reconnaître toute une gamme de savoirs, savoir-faire et compétences acquis par l'individu au cours de sa vie et dans différents contextes par exemple au cours de l'éducation, du travail et des loisirs.

### Wellness

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



# Therm

# Therm

## ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :



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



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



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



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



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

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



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



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



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



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



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

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

**proInnovation**  
 Dr. Anne Rösigen

# Therm

# Therm