

ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES DE CONTACT:



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

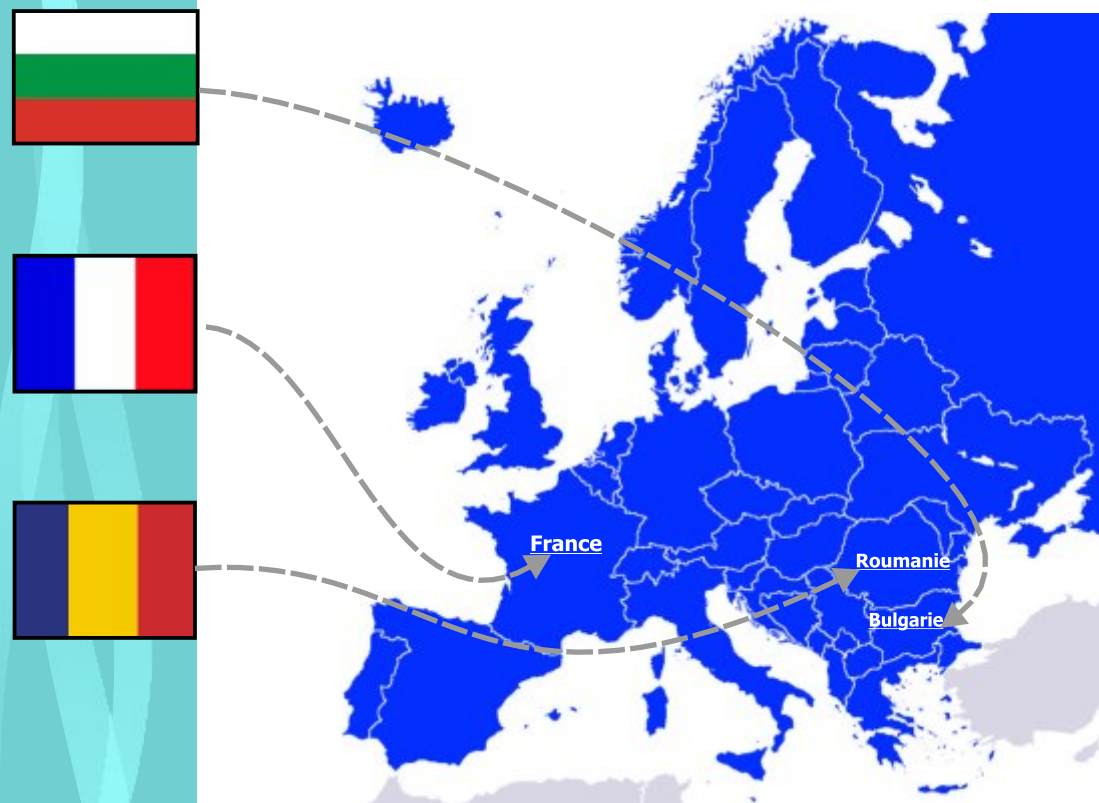


CREATION D'UNE CERTIFICATION EUROPEENNE D'AGENT DE SOIN THERMAL



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

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

**SOMMAIRE:**

Les raisons d'être du projet	/2
Les étapes du projet	/3
Le consortium	/4
Le rôle des partenaires	/5
L'organigramme du groupe projet	/6
Les productions réalisées au cours du projet THERM	/6
Les liens fonctionnels entre les productions du projet	/8
Les méthodologies employées	/9
La certification européenne d'Agent de Soin Therma	/10
<u>Le Référentiel des Activités Professionnelles</u>	/10:
<u>Le Référentiel de Certification</u>	/11
<u>Le Référentiel des Savoirs</u>	/12
<u>Les Unités certificatives</u>	/12
Liste des productions réalisées au cours du projet	/13



Les raisons d'être du projet

En Europe, le secteur du thermalisme présente des enjeux sociaux et économiques importants. Le développement du tourisme, celui du tourisme thermal en particulier constitue un axe stratégique pour les 3 pays partenaires, la Bulgarie, La France et la Roumanie.

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

- l'évolution des attentes des patients en matière d'accueil, de conseil, de soins orientés vers 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 le service Médical Rendu aux enjeux sociétaux (vieillesse de la population, développement de la chronicité de certaines maladies, lutte contre la dépendance).

Ces enjeux ont une incidence sur l'emploi d'Agent de Soin Thermal. Or ces agents, au contact permanent avec la clientèle, sont 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 thermalisme,
- des organismes de formation continue disposant d'expertise en ingénierie de formation.

L'objectif 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.

Les emplois d'agents thermaux sont dans certains pays, des emplois essentiellement saisonniers. A la problématique de la qualification, se rajoute celle de la sécurisation des parcours professionnels. Le projet explore la possibilité d'établir des passerelles entre cette nouvelle certification et des certifications proches.

Le projet se donne aussi comme objectif de contribuer à la réflexion collective en Europe dans le cadre de la construction d'un espace européen de l'enseignement et de la formation professionnels. La nouvelle certification fait référence au Cadre Européen des Certifications (CEC) comme le recommande la commission européenne tout en s'inscrivant dans les répertoires nationaux des certifications professionnelles de chacun des pays.

Pour faciliter la reconnaissance des compétences déjà acquises dans le cadre de l'exercice de l'activité professionnelle, le projet prévoit la création de procédures types dans chacun des 3 pays partenaires pour expérimenter la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Les étapes du projet

Le calendrier du projet couvre la période de janvier 2008 à avril 2010. Le plan de travail est décomposé en 3 phases :

Phase 1: Un état des lieux présentent les enjeux sociaux et économiques de l'emploi de l'agent de soin thermal, **la problématique de la professionnalisation** de cet emploi et ce dans chacun des 3 pays. A l'analyse de l'existant, se rajoutent les éléments principaux de **la prospective de cet emploi**.

Phase 2: L'Ingénierie de la nouvelle certification européenne prend appui sur la méthodologie de l'Approche Par Compétence.

Le point de départ de cette approche consiste en l'analyse et la formalisation des activités et des tâches professionnelles relatives à cet emploi. L'analyse dans chacun des 3 pays, de différents postes de travail, dans différents établissements thermaux, génère 3 descriptifs d'emploi (3 Référentiels des Activités Professionnelles). L'analyse comparée de ces 3 RAP permet de définir un emploi générique d'agent de soin thermal européen avec un **Référentiel européen des Activités Professionnelles**. A partir de l'analyse des activités professionnelles observées, mais aussi en tenant compte des perspectives d'évolution souhaitées de l'emploi, sont dérivées les compétences requises par les situations professionnelles. Ces compétences sont formalisées dans un **Référentiel de Certification**. Les savoirs professionnels mobilisés dans l'exercice des compétences constituent le **Référentiel des Savoirs**.

La nouvelle certification est structurée en **Unités Certificatives**, elle inclut des **passerelles** vers d'autres qualifications, fait référence au **CEC** et prévoit des modalités d'accès par le biais de la **VAE**

Phase 3: Un programme de formation de formateurs permet 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. Cette nouvelle certification s'inscrit dans chacun des cadres nationaux de certification. Les résultats du projet sont diffusés par le biais du site du projet.



Le consortium

Le consortium qui a été constitué pour le projet de construction d'une certification européenne comprend des partenaires dont les compétences couvrent l'ensemble des compétences nécessaires à la construction d'une certification européenne dans le domaine du thermalisme :

- les compétences dans le domaine du **thermalisme** lui-même : connaissance, des types d'établissements, des types de prestations, des enjeux socio-économiques, des emplois et métiers,
- les compétences d'**expertise scientifique** : les savoirs académiques liés au thermalisme,
- les compétences en **ingénierie de formation** : connaissance des méthodologies, concepts liés à l'élaboration de référentiels,
- les compétences en matière de **pilotage de projet** dans un contexte interculturel,
- les compétences en matière d'évaluation et d'**assurance qualité**.

Les partenaires du projet sont les suivants :

En Bulgarie: - Union Bulgare de Balnéologie et de SPA tourisme,
- Société SHARK,
- Université de Blagoevgrad,
- Institut de Pratique Sociale SAPI.

En France: - Fédération Thermale et Climatique Rhône Alpes,
- Thermes Nationaux d'Aix les bains,
- Greta Savoie,
- le Groupement d'Intérêt Public Insertion et Formation Professionnelle de l'Académie de Grenoble

En Roumanie: - Association Partener,
- Université Popa (faculté de bio-ingénierie médicale),
- Organisation Patronale du Tourisme Balnéaire de Roumanie

Un expert en évaluation de projet : le cabinet ProInnovation d'**Allemagne**



Le rôle des partenaires

Les professionnels :

Les 5 organisations professionnelles sont chargées d'être les référents garants de la pertinence des analyses, du choix des compétences et de leur modalité de certification. Les organisations professionnelles sont impliquées dans:

- la réalisation de l'état des besoins de professionnalisation des personnels Agents de Soins thermaux,
- la définition des activités professionnelles et de leur formalisation au sein du Référentiel des Activités Professionnelles,
- la validation du référentiel de certification,
- la diffusion des productions au sein de leur réseau d'appartenance.

Les experts scientifiques :

Les deux universités sont chargées de l'identification des connaissances qu'impliquent les activités professionnelles actuelles et prévisionnelles et de la formalisation du référentiel des savoirs de façon à garantir la qualité des programmes de formation.

Les méthodologues en ingénierie de formation :

La construction d'une nouvelle certification implique de concepts, méthodologies et outils en ingénierie de formation. Trois organismes de conseil en formation assurent cette maîtrise, un dans chacun des 3 pays.

Le pilotage du projet :

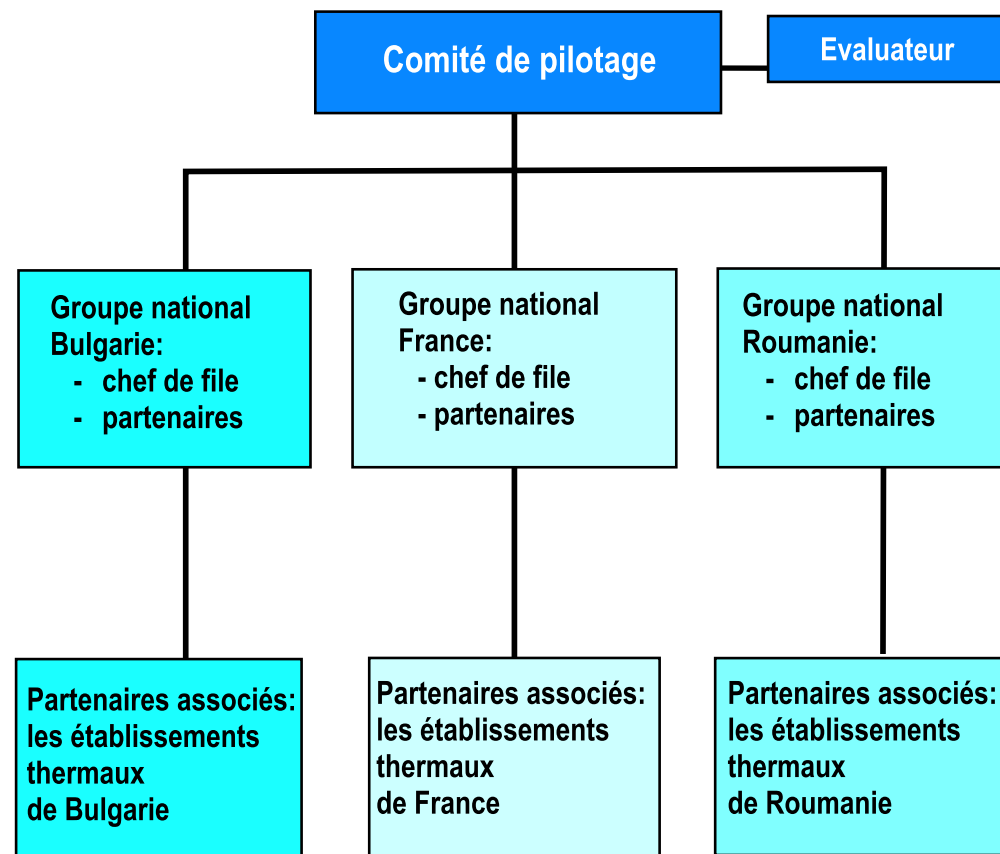
Il s'appuie sur une double tête, d'une part l'Université de Blagoevgrad qui, en tant que promoteur préside le comité de pilotage et gère l'ensemble des conventions et le GIP FIPAG de l'Académie de Grenoble qui assure la coordination générale du consortium international.

L'évaluation et l'assurance qualité :

L'expertise en matière d'évaluation et d'assurance qualité a été confiée à un partenaire externe, el cabinet ProInnovation.



L'organigramme du groupe projet



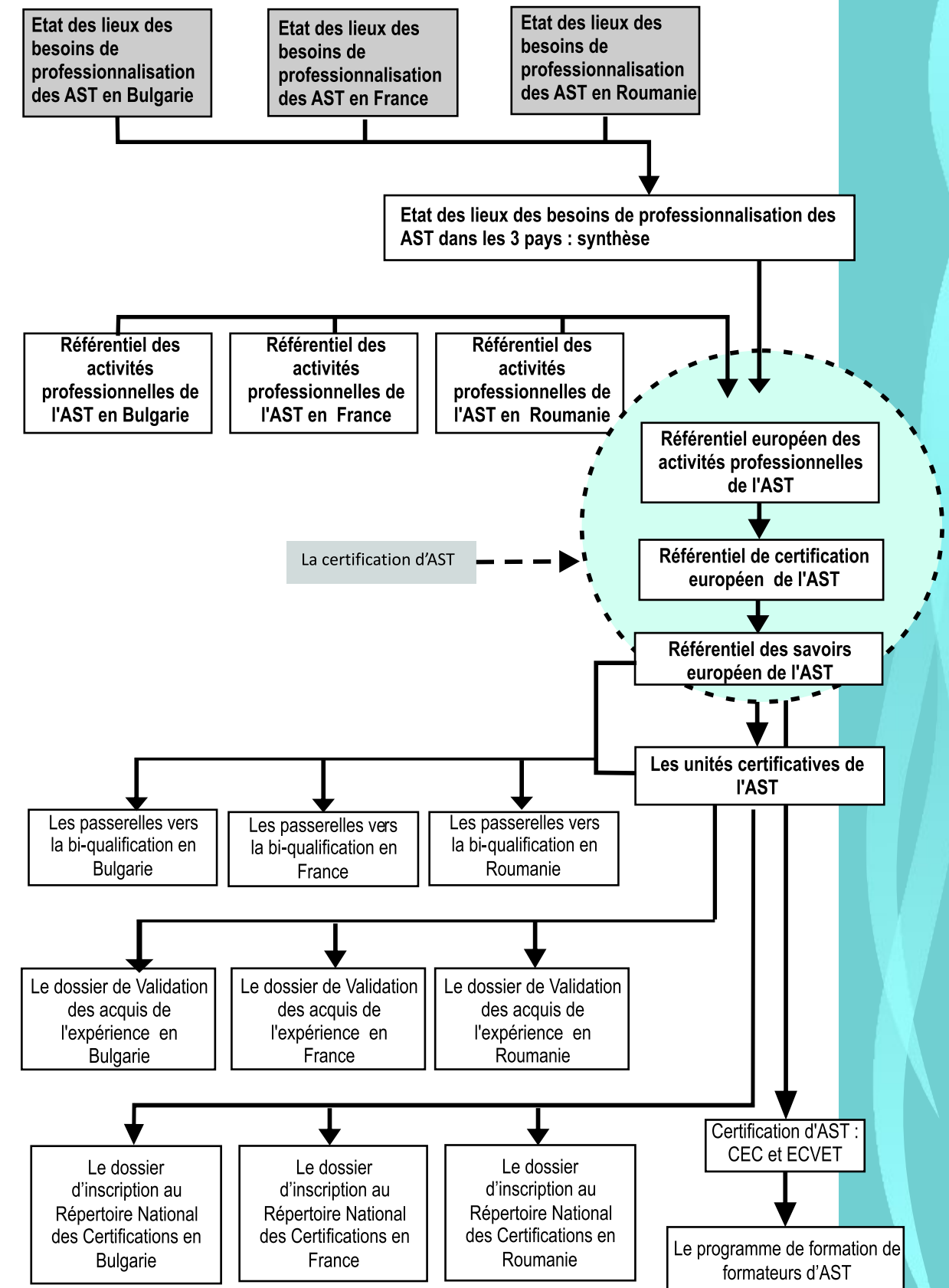
Les productions réalisées au cours du projet THERM

La démarche générale consiste dans un premier temps, à conduire des travaux d'analyse et de production identiques dans chacun des 3 pays bénéficiaires puis dans un second lieu, à construire par comparaison et agrégation une synthèse qui constituera la base de cette certification européenne.

Le point de départ du projet est centré sur l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux et sur le descriptif des activités professionnelles de l'AST dans les 3 pays.

C'est à partir de cette base commune que s'est édifiée progressivement, la certification européenne d'Agent de Soin Thermal.

L'ensemble des productions élaborées au cours du projet et leurs liens fonctionnels peuvent être représentées de la sorte :



Les liens fonctionnels entre les productions du projet

La synthèse européenne de l'état des besoins de professionnalisation des Agents de soin thermal et l'analyse des activités professionnelles dans chacun des 3 pays a conduit à la construction d'un Référentiel européen des Activités Professionnelles (RAP) de l'emploi-type d'AST.

Le RAP européen a permis la construction du Référentiel de Certification (RC) par dérivation des compétences à partir des tâches.

Le RAP et le RC ont permis l'identification de tous les savoirs requis par les compétences mises en œuvre dans les activités professionnelles, le document construit est le Référentiel des Savoirs (RS).

L'ensemble des compétences sont regroupées en Unités de Certification (UC) reconstituant les situations professionnelles caractéristiques de l'emploi.

Les 4 documents, le **RAP**, le **RC**, le **RS** et les **UC** constituent ce que l'on appelle la **certification européenne** de l'Agent de soin thermal.

Le RS et les UC sont utilisées pour la construction de passerelles entre des qualifications voisines. Ce travail ne s'est réalisé, compte tenu des spécifications, qu'au niveau national.

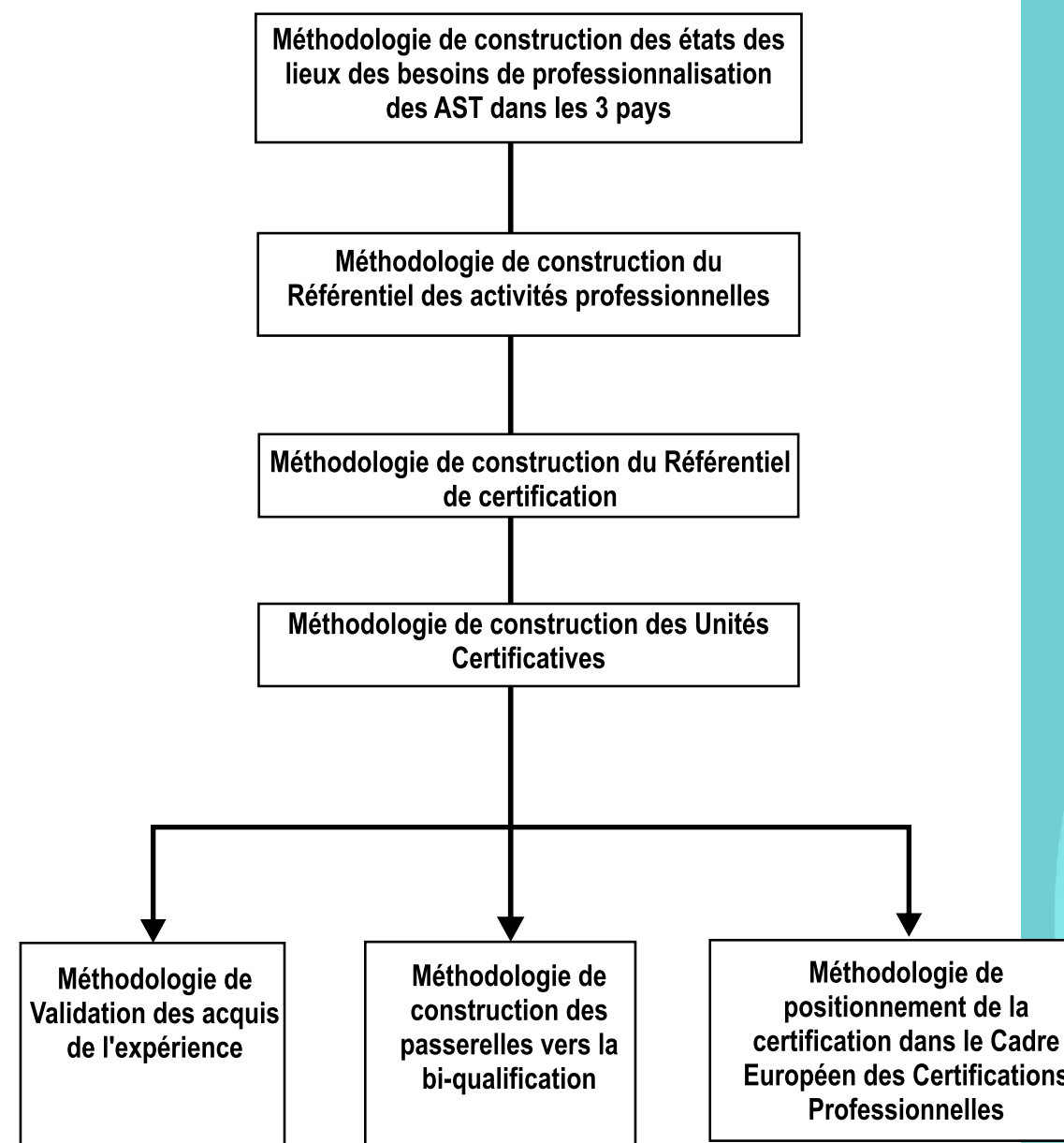
L'ensemble des documents constitutifs de la certification sont exploités pour la construction du dossier de Validation des Acquis de l'Expérience des AST.

La certification est positionnée sur l'un des niveaux du CEC et il lui est attribué les crédits ECVET.



Les méthodologies employées :

Pour construire cette certification, il est fait appel aux méthodologies d'ingénierie de formation centrées sur l'Approche Par Compétences. L'ensemble des méthodologies sont les suivantes :



Les méthodologies et partis-pris sur lesquels s'appuie la démarche adoptée tout au long du projet sont explicités dans chacun des documents et sont reprises dans un guide pédagogique support du programme de formation des formateurs. Un glossaire de tous les termes utilisés en matière d'ingénierie de formation a été conçu pour favoriser le travail collaboratif dans un contexte interculturel.

La certification européenne d'Agent de Soin Thermal

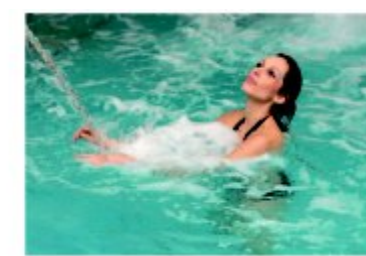
Le Référentiel des Activités Professionnelles :

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



Le Référentiel de Certification :

Libellé des compétences
<p>C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.</p> <p>C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client</p> <p>C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences.</p> <p>C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.</p> <p>C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures</p> <p>C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux</p> <p>C7. Préparer les différents produits thérapeutiques</p> <p>C8. Organiser efficacement son temps de travail.</p> <p>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.</p> <p>C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises</p> <p>C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques suivant les modes opératoires</p> <p>C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient.</p> <p>C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté.</p> <p>C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins</p> <p>C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client</p> <p>C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils</p> <p>C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients</p> <p>C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes</p> <p>C19. Assurer les premiers secours</p> <p>C20. Accueillir le client</p> <p>C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client</p> <p>C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie</p> <p>C23. Encadrer de nouveaux stagiaires et / ou de nouveaux embauchés</p> <p>C24. Maîtriser la gestion des stocks</p>



Le référentiel des Savoirs :

Les 13 domaines de savoirs :

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

Les Unités certificatives :

Unité 1 : Accueil et communication

Coefficient : 6

ECVET : 6 (de niveau 3)

Unité 2 : Organisation et préparation du travail

Coefficient : 3

ECVET : 3 (de niveau 3)

Unité 3 : Réalisation des soins et surveillance

Coefficient : 8

ECVET : 7 (de niveau 3)

Unité 4 : Hygiène et entretien du poste

Coefficient : 7

ECVET : 5 (de niveau 3)

Unité 5 : Manutention, ergonomie et sécurité

Coefficient : 4

ECVET : 4 (de niveau 3)



Liste des productions réalisées au cours du projet

N°	Titre du document	Code
1.	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	1_BG_fr
2.	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	1_RO_fr
3.	Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en France (en langue française)	1_FR_fr
4.	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue bulgare)	1_EU_bg
5.	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue française)	1_EU_fr
6.	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue roumaine)	1_EU_ro
7.	Synthèse européenne des états des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie (en langue allemande)	1_EU_de
8.	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	2_BG_fr
9.	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en France (en langue française)	2_FR_fr
10.	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	2_RO_fr
11.	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue bulgare)	2_EU_bg
12.	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue française)	2_EU_fr
13.	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue roumaine)	2_EU_ro
14.	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue allemande)	2_EU_de
15.	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue bulgare)	3_EU_bg
16.	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue française)	3_EU_fr
17.	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue roumaine)	3_EU_ro
18.	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue allemande)	3_EU_de
19.	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue bulgare)	4_EU_bg
20.	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue française)	4_EU_fr
21.	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue roumaine)	4_EU_ro
22.	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue allemande)	4_EU_de
23.	Les unités certificatives des agents de soin thermal (en langue française)	5_EU_fr
24.	Passerelles entre la certification d'agent de soin thermal et des certifications voisines	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