

# STARE DE FAPT SI DIAGNOSTIC AL NEVOILOR DE PROFESIONALIZARE A AGENTILOR DE INGRIJIRE TERMALA IN FRANTA





# Cuprins

Introducere : prezentarea proiectului Léonardo THERM.....	2
Abordarea prin Competențe.....	5
ABORDAREA PRIN COMPETENȚE, FIR DIRECTOR AL PROIECTULUI .....	5
Lista PRODUCȚIILOR REALIZATE PE PARCURSUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI: .....	6
EXPUNEREA MOTIVELOR .....	8
definirea ocupației de AST : .....	8
Metodologie .....	9
PREZENTAREA METODOLOGIEI UTILIZATE PENTRU REALIZAREA STĂRII DE FAPT .....	9
PREZENTAREA CÂMPULUI DE INVESTIGAȚII : .....	9
COMPONENȚA GRUPULUI DE LUCRU: .....	10
ÎNȚEPRINDERILE ȚINTĂ .....	10
CERCETAREA DOCUMENTARĂ .....	11
INSTRUMENTE UTILIZATE .....	12
CALENDARUL DE LUCRU .....	16
Starea de fapt și nevoia de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale în Franța .....	17
IntroducERE .....	17
DATE GENERALE PRIVIND TERMALISMUL ÎN FRANȚA .....	17
DATELE ECONOMICE PRIVIND TERMALISMUL: .....	19
MIZELE TERMALISMULUI ÎN FRANȚA .....	21
<b>Mizele de natură sanitară</b> .....	21
<b>Mize de natură turistică</b> .....	22
POLITICILE PUBLICE .....	24
TENSIUNI RELATIVE LA OCUPAȚIE .....	25
NEVOILE ÎN MATERIE DE FORMARE .....	26
Concluzie .....	31
Anexe.....	32
AnexA 1: REZULTATELE OBTINUTE LA CHESTIONARUL SCRIS.....	32
AnexA 2 DIFERITELE FIȘE ALE POSTULUI EXISTENTE .....	37
AnexA 3 ACORDUL DIN 22 NOIEMBRIE 2006 (RAMURA TERMALISM) .....	40
Bibliografie .....	42
Glosar .....	44

## Introducere : prezentarea proiectului Léonardo THERM

Prezentul material a fost elaborat în cadrul proiectului “Crearea unei certificări europene pentru agentul de îngrijiri termale - THERM-134098\_LL\_P\_LMP” (« Creation d’une certification européenne pour les agents de soins thermaux - THERM-134098\_LL\_P\_LMP ») finanțat de Uniunea Europeană prin programul său sectorial Leonardo Da Vinci.

Obiectivul principal al proiectului îl constituie stabilirea unei certificări europene pentru această ocupație. În cele 3 țări ale partenerilor de proiect - Bulgaria, Franța și România - nu există o calificare recunoscută la nivel național.

În Europa, sectorul balnear și spa are o miză socială și economică importantă. Bulgaria și România fac față provocărilor tranziției de la economia planificată la economia de piață și a integrării lor în Uniunea Europeană. Dezvoltarea turismului și, în particular, a turismului balnear, constituie o axă strategică pentru aceste două țări. Franța, țară de prim rang ca destinație turistică, dispune de atu-uri importante în domeniul balnear și spa.

Există o problemă comună pentru cele trei țări menționate:

- evoluția așteptărilor pacienților în ceea ce privește primirea, tratamentul și integrarea în procedurile activităților vizând relaxarea,
- reducerea treptată a preluării cheltuielilor legate de îngrijiri în stabilimentele de tratamente termale de către instituții de asigurări de sănătate
- necesitatea adaptării activităților de tratament termal în vederea îmbunătățirii /adaptării serviciului medical oferit la evoluțiile din plan social (îmbătrânirea populației și dezvoltarea unei cronicități pentru anumite afecțiuni, lupta contra dependenței) implică o modificare a comportamentelor profesionale din partea agentului de îngrijiri termale (băieș în România).

Or tocmai acestea din urmă, aflate în contact permanent cu clientela, reprezintă singura categorie de personal necalificat din unitățile de tratamente termale. Nu există, la nivelul celor 3 țări ale partenerilor de proiect (Bulgaria, Franța și România) - o calificare recunoscută la nivel național pentru aceste ocupații aflate în prezent în plină schimbare.

Partenerii din cele 3 țări au creat un consorțiu în cadrul căruia fiecare țară este reprezentată de 3 categorii de parteneri:

- Reprezentanți ai firmelor ce operează în domeniul balnear și spa : organizații patronale ce grupează stabilimente de tratamente termale, stabilimente de tratamente termale,
- Universități ce dispun de expertiză în domeniul balneologiei
- Furnizori de formare continuă ce dețin expertiză în inginerie de formare.

Obiectivul acestor parteneri este de a stabili, la nivel european, o certificare - validată în cele 3 țări - pentru a adapta și dobândi recunoaștere pentru competențele cerute de ocupația de agent de îngrijiri termale (băieș).

Această certificare va fi compusă dintr-un referențial al activităților profesionale (RAP), dintr-un referențial de certificare (RC) și dintr-un referențial de cunoștințe (RS), și dintr-o descriere a Unităților de Certificare. Aceste referențiale vor fi construite urmând Abordarea Prin Competențe (APC).

Deoarece ocupația agent de îngrijiri termale (denumire generică) este în unele țări esențialmente sezonieră, au fost cercetate pasarelele cu calificări apropiate în vederea favorizării bi-calificării și a asigurării parcursurilor profesionale a lucrătorilor sezonieri.

Această nouă calificare a fost corelată cu Cadrul European al Certificărilor (CEC). În prezent, aceasta este poziționată pe unul dintre cele 8 niveluri ale meta-cadrului european (nivelul 3). De asemenea, ocupației, i s-au atribuit un număr de 24 credite ECVET și a fost descompusă în 5 Unități de Certificare.

În vederea facilitării recunoașterii competențelor deja dobândite în cadrul exercitării activității (ucenicie experiențială) au fost create în fiecare din cele 3 țări proceduri-tip care să permită recunoașterea competențelor dobândite pe parcursul vieții profesionale și să favorizeze accesul la certificarea europeană pentru agent de îngrijiri termale (băieș).

În fiecare din cele 3 țări partenere, această certificare a făcut obiectul unei cereri de înregistrare către Agenția națională pentru Calificări.

Proiectul a durat 2 ani și 4 luni: din ianuarie 2008 până în aprilie 2010 și a constat în 3 faze:

**Faza 1 :** O analiză a stării de fapt (etat des lieux) prezentând mizele pe plan social și economic ale ocupației de agent de îngrijiri termale, problematica profesionalizării acestei ocupații a fost realizată în fiecare din cele 3 țări. În plus față de analiza stării de fapt, au fost identificate elementele principale privind evoluțiile viitoare ale acestei ocupații.

**Faza 2 :** A fost realizată ingineria pentru noua certificare europeană, pe baza metodologiei Abordării Prin Competențe.

Punctul de plecare a acestei abordări a constat în analiza și formalizarea activităților și sarcinilor profesionale aferente acestei ocupații. Analiza efectuată în fiecare dintre cele 3 țări, asupra diferitelor posturi de lucru, în diferite stabilimente de tratamente termale, a dus la obținerea a 3 Referențiale ale Activităților Profesionale, un RAP bulgar, un RAP românesc, un RAP francez. Analiza comparată a acestor 3 RAP a permis definirea unei ocupații generice agent de îngrijiri termale la nivel european și obținerea unui Referențial European al Activităților Profesionale pentru agent de îngrijiri termale (băieș în România).

Pornind de la analiza activităților profesionale observate și luând în considerare perspectivele de evoluție dorită ale ocupației, au fost identificate competențele cerute de situațiile profesionale precum și rolul lor. Aceste competențe au fost formalizate într-un referențial de certificare care să permită echipelor pedagogice să evalueze competențele dobândite, iar juriilor naționale să certifice chiar aceste competențe.

Cunoștințele profesionale ce alcătuiesc competențele au fost formalizate într-un referențial de cunoștințe.

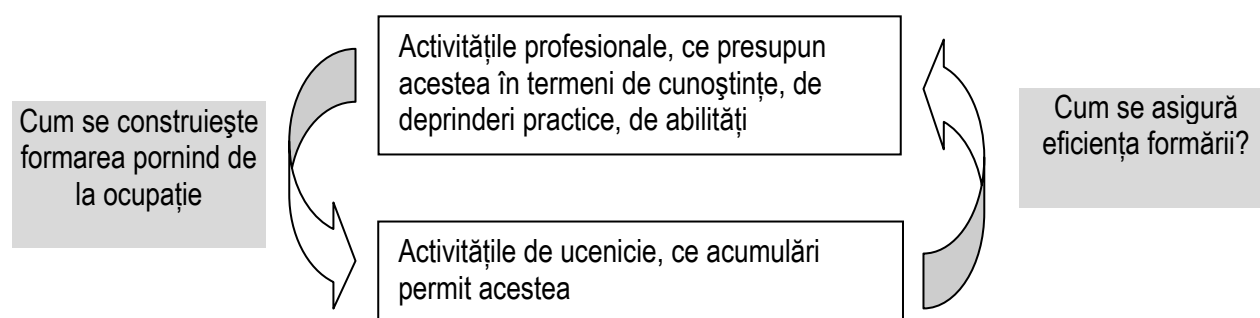
**Faza 3:** A fost definit un program de formare a formatorilor și utilizat pentru a obișnui echipele pedagogice cu această nouă certificare. Are loc o experimentare a noului program de formare rezultat din această nouă certificare în fiecare din cele 3 țări.

# Abordarea prin Competențe

## ABORDAREA PRIN COMPETENȚE, FIR DIRECTOR AL PROIECTULUI

Formatorii au dezvoltat treptat o abordare pentru «a gândi formarea ca pârghie a performanței economice», este vorba de Abordarea Prin Competențe (APC).

APC reprezintă o *abordare*, o *manieră de a vedea lucrurile*, un *fir conducător* care dă sens practicilor de formare. Acest fir conducător constă în articularea activităților profesionale actuale sau în devenire ce țin de o ocupație dată, cu formarea titularilor acestei ocupații, de așa manieră că **acumulările** rezultate din formare se transformă în **efecte** asupra postului de lucru.



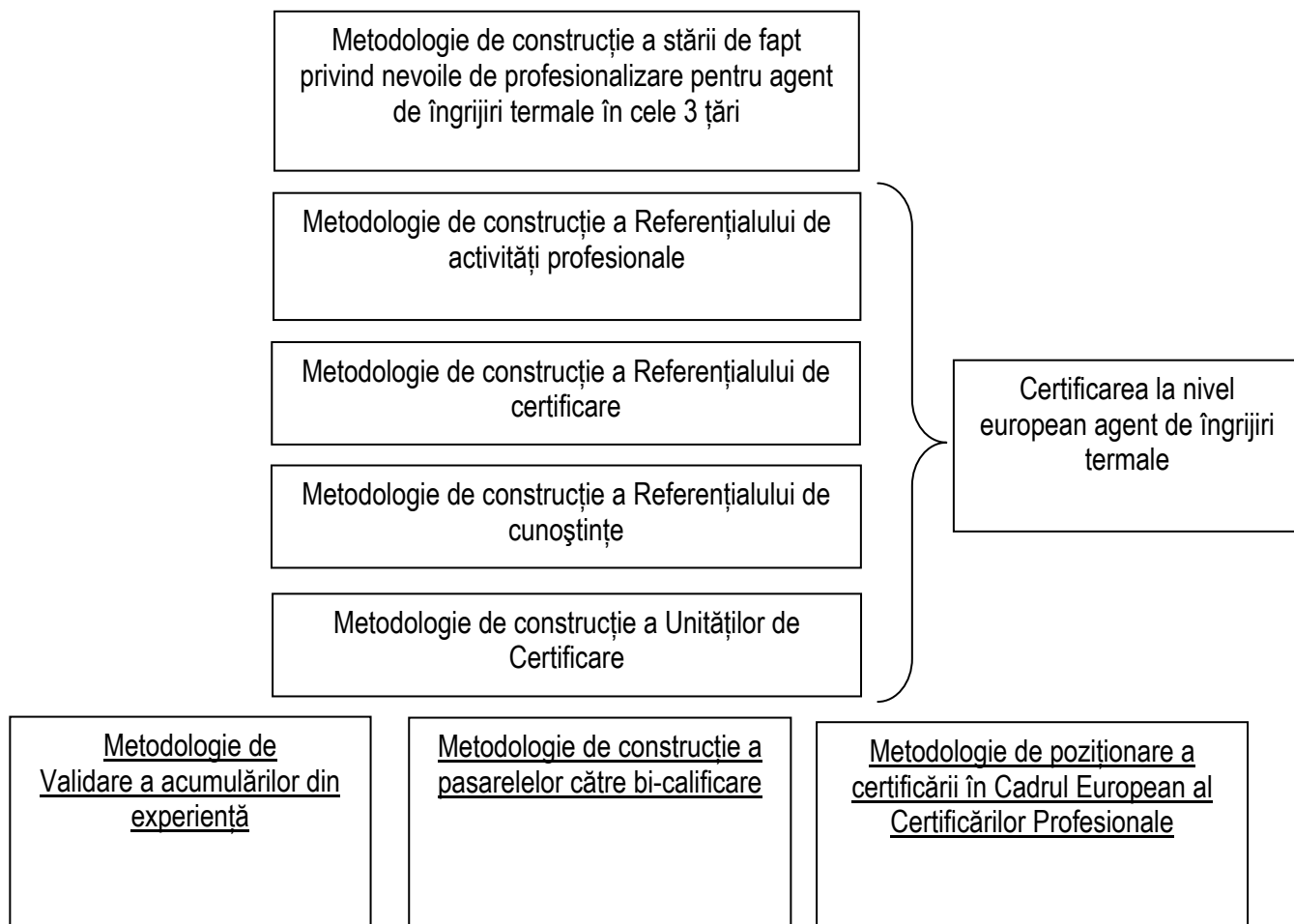
Acest fir conducător reprezentat de APC a dat naștere unui nou domeniu de competență a formatorilor, cel al **ingineriei de formare**.

Definiția ingineriei de formare pe care ne-am axat în proiect este următoarea:

„Ansamblu de metode ingineresti aplicate în domeniul formării”. Ținta analizei este o organizație, un serviciu. Ingineria de formare reprezintă, deci, un ansamblu de metode, instrumente, abordări vizând:

- Analizarea problematicii resurselor umane dintr-o organizație
- Traducerea acestei problematici în nevoi de formare
- Definirea condițiilor în care această formare este susceptibilă a răspunde nevoilor
- Evaluarea modului în care acțiunea a produs efectele asupra problematicii
- Realizarea eventualelor corecții”

În vederea construirii acestei certificări, s-a făcut apel la metodologiile ingineriei de formare aplicabile Abordării Prin Competențe. Ansamblul produselor ce au făcut obiect al alegerilor de ordin metodologic sunt următoarele:



## LISTA PRODUCȚIILOR REALIZATE PE PARCURSUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI:

N°	Titlul documentului	Cod
1	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria (în limba franceză)	1_BG_fr
2	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în România (în limba franceză)	1_RO_fr
3	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Franța (în limba franceză)	1_FR_fr
4	Sinteză europeană și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România(în limba bulgară)	1_EU_bg
5	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba franceză)	1_EU_fr
6	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba română)	1_EU_ro
7	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba germană)	1_EU_de
8	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Bulgaria (în limba franceză)	2_BG_fr



9	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Franța (în limba franceză)	2_FR_fr
10	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în România (în limba franceză)	2_RO_fr
11	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară)	2_EU_bg
12	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	2_EU_fr
13	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	2_EU_ro
14	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	2_EU_de
15	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară )	3_EU_bg
16	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	3_EU_fr
17	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	3_EU_ro
18	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	3_EU_de
19	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară )	4_EU_bg
20	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	4_EU_fr
21	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	4_EU_ro
22	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	4_EU_de
23	Unități certificative pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	5_EU_fr
24	Pasarele între certificarea de agent de îngrijiri termale și alte certificări învecinate	6_EU_fr
25	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și validarea competențelor dobândite pe alte căi decât cele formale (în limba franceză)	7_EU_fr
26	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și cadrul european de certificare (în limba franceză)	8_EU_fr
27	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul bulgar de certificare (în limba bulgară )	9_BG_bg
28	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul francez de certificare (în limba franceză)	9_FR_fr
29	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul român de certificare (în limba română)	9_RO_ro
30	Program de formare de formatori (în limba franceză)	10_EU_fr
31	Listă de resurse pedagogice în ceea ce privește certificarea europeană de agentului de îngrijiri termale (în limba franceză)	11_EU_fr

# Scopul Stării de fapt și al diagnosticului de profesionalizare al agenților de îngrijiri termale

## EXPUNEREA MOTIVELOR

Construirea unei noi calificări necesită ca ocupația vizată să fie plasată în contextul socio-economic căruia îi aparține. Astfel, ocupația este văzută ca unul din elementele unui tot unitar, organizația productivă, unitatea termală. Unitățile termale/balneare prezintă o mare varietate de organizare, de prestații, tehnici, etc. Schimbările din cadrul unității influențează ocupația, însă unitățile termale sunt ele însele elemente ale unui sector economic ale cărui caracteristici au de asemenea influență asupra acesteia.

În plus, acest cadru general al ocupației nu este fixat. El este supus unor presiuni economice, sociale și politice care îl constrâng să se adapteze. Perspectivile evoluției sectorului termal/balnear au de asemenea influență asupra ocupației de agent de îngrijiri termale. Este importantă construirea unei certificări, pornind nu numai de la fotografia contextului actual, ci și de la elementele de perspectivă care ar avea cea mai mare influență asupra ocupației

## DEFINIREA OCUPAȚIEI DE AST :

Agentul de Îngrijiri Termale este o denumire generică pentru această meserie care este descrisă în diverse țări și chiar în cadrul fiecăreia dintre ele sub titulaturi multiple. Pentru a înlătura orice ambiguitate care ar rezulta din acest abundență de denumiri, s-a reținut o definiție a acestei ocupații în cadrul acestui studiu.

*«Agentul de Îngrijiri Termale este persoana care participă la preluarea răspunderii medicale și care efectuează prestații, activități, servicii, acțiuni unor pacienți / clienți, conform prescripțiilor / procedurilor solicitate / formulate de către personalul medical sau moduri de operare în unități de tip stațiune termală, unități de cure balneare, de cure de talasoterapie, spitale, centre spa, hoteluri spa».*

Una din primele lucrări ale stării de fapt a fost cercetarea ocupațiilor corespunzătoare definiției pe care a dat-o grupul proiect Agentului de Îngrijiri Termale.

# Metodologie

## PREZENTAREA METODOLOGIEI UTILIZATE PENTRU REALIZAREA STĂRII DE FAPT

În fiecare din cele trei țări s-a folosit următoarea metodologie:

- Prezentarea câmpului de investigații
- Constituirea grupului de lucru
- Efectuarea investigațiilor
- Redactarea unui raport de sinteză asupra datelor înregistrate

Culegerea informațiilor necesare a fost făcută în 4 moduri:

- Anchetă scrisă prin poștă pe un eșantion reprezentativ al tipurilor de unități termale
- Discuții semi-direcive cu responsabili unităților termale
- Discuții semi-direcive cu persoane calificate din domeniul balnear
- Cercetare documentară (consultarea literaturii disponibile)

S-a decis să se lase fiecărui grup de lucru național sarcina de a construi un chestionar plecând de la 4 axe de orientare. Chestionarul a putut fi adaptat la cultura fiecărei țări.

### PREZENTAREA CÂMPULUI DE INVESTIGAȚII :

Patru axe de orientare au stat la baza culegerii de informații:

- Axa 1: Situația economică și socială a sectorului (contextul ocupației de agent de îngrijiri termale)
- Axa 2: Mizele sectorului și elemente de perspectivă
- Axa 3: Situații, problematici și mize legate de ocupație, caracteristicile populației de agenți de îngrijiri termale, problematica recrutării
- Axa 4: Profesionalizarea ocupației, nevoile legate de formare

Prima axă se referă la contextul economic al locului de muncă. E vorba de a aprecia locul acestui sector profesional în economie în general și importanța acestui post din punct de vedere economic.

A doua axă pune în evidență problemele acestui sector pe plan economic și social-economic, căci e vorba de a măsura dacă acest sector este în fază de avânt, stagnare sau regresie. Problematika socio-economică a sectorului are o influență directă asupra cererii de agenți de îngrijire termală și asupra perspectivei de evoluție.

A treia axă se referă la categoria de populație de agenți de îngrijiri termale, caracteristicile sale și asupra problematicei în materia de recrutare și de formare.

A patra axa trece în revistă nevoile de formare și calificare. Se face inventarul formării existente, calificată sau nu.

Construcția noii certificări s-ar înscrie în acest context general.

## COMPONENȚA GRUPULUI DE LUCRU:

În fiecare din țări, grupul de lucru național al proiectului a primit sarcina de a conduce investigațiile privitoare la starea de fapt și diagnosticul de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale. Șeful de formație a constituit o echipă de investigatori compusă din profesioniști și din formatori:

- Profesioniștii au fost însărcinați să mobilizeze profesioniștii membrii ai rețelei proprii.
- Formatorii au fost însărcinați să stabilească chestionarul, să conducă interviurile.
- Cadrele universitare au fost însărcinate să recolteze și să analizeze documentația disponibilă.

Șeful echipei redactează versiunea finală a Raportului « Stare de fapt și diagnostic de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale » pentru țara sa.

S-a cerut o sinteză a celor trei rapoarte naționale liderului din Franța astfel încât fiecare membru al consorțiului să poată avea o idee precisă

- Cu privire la elementele de convergență dintre țări
- Cu privire la specificitatea în materie de organizare a muncii, a funcțiilor atribuite Agenților de îngrijiri termale.

Compoziția grupului de lucru francez însărcinat să conducă investigațiile destinate stării de fapt a fost următoarea:

Nume	Funcția	Unitatea
Jean Pugin	Lider Franța	Greta Savoie
David Pourille	Coordonator de anchetă	Greta Savoie
Michèle Jumel	Responsabil cu formarea	Greta Savoie
Delphine Mitillo	Responsabil cu formarea	Greta Savoie
Perrine Henry	Formator coordonator	Greta Savoie
Christian Jacquier	Director de îngrijiri	Thermes d'Aix
André Carret	Kinetoterapeut	Thermes d'Aix
Mireille Lachat	Șef serviciu	Thermes d'Aix
Jean Michel Picard	Șef serviciu	Thermes de Neyrac les bains
Didier Lelostec	Vice-Președinte	Fédération Rhône Alpes Thermale
Delphine Marguin	Însărcinat cu misiunea	Fédération Rhône Alpes Thermale

## ÎNTEPRINDERILE ȚINTĂ

Întreprinderile care practică într-un fel sau altul tratamente balneare se pot clasifica în patru tipuri.

Compoziția eșantionului de întreprinderi țintă s-a făcut ținând cont de această diversitate de manieră ca viziunea rezultată din angajarea agentului de îngrijiri termale să fie cât mai largă cu putință. Cele 4 tipuri:

- Baze de tratament cu băi termale,
- Baze de tratament balnear,
- Baze de talasoterapie,
- Baze de tip SPA.

Aceste unități au fost destinatele chestionarelor scrise. În interiorul unităților, chestionarul a fost adresat mai multor tipuri de personal, personal aparținând categoriei cadru :

- medici,
- asistenți medicali,
- șefi de serviciu,
- kinetoterapeuți.

Chestionarul a fost adresat la 108 unități termale franceze.

În fine, s-au realizat 25 de discuții semi-directive cu profesioniști ai acestor unități plecând de la același ghid de chestionare.

Lista unităților care au făcut obiectul interviurilor:

Numele unității termale	Tipurile de indicații terapeutice
Thermes nationaux d'Aix, Atrium	Reumatologie, căi respiratorii, mucoase buco-linguale, refacere
Thermes Chevalay d'Aix	Reumatologie, refacere
Thermes de Marlioz, Aix	Servicii de tip wellness și SPA
Thermes nationaux d'Allevard	Căi respiratorii, reumatologie, cure de îmbunătățire a sănătății
Thermes de Brides les bains	Boli metabolice, reumatologie, SPA
Thermes de Challes les eaux	Căi respiratorii, ginecologie, cure de îmbunătățire a sănătății
Thermes de la Léchère	Flebologie, reumatologie, ginecologie
Hôtel Radiana de la Léchère	SPA
Thermes de Neyrac les bains	Dermatologie, reumatologie
Thermes de Saint Laurent les bains	Reumatologie
Thermes de Vals les bains	Boli metabolice, afecțiuni digestive
Thermes de Marlioz, Aix	Wellness și SPA

## CERCETAREA DOCUMENTARĂ

În paralel cu conduita, ancheta scrisă și interviurile, profesorii din grupul de lucru au efectuat activități de cercetare în baza documentației cu caracter științific disponibile. Era vorba despre exploatarea studiilor deja efectuate privind problematica proiectului, verificarea dintr-o perspectivă dacă nu mai științifică cel puțin mai complexă decât a opiniilor exprimate de către persoanele din teren.

Documentele care au fost consultate sunt următoarele:

- Raportul privind termalismul francez prezentat de către Pierre DELOMENIE, Inspector general pe probleme sociale – Raportul nr. 2000119; ediția din Senat, octombrie 2000.
- Aspecte economice ale termalismului francez, anchetă realizată de CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale). Thermalies, 05/02/2004

- Anchete curative 2006, termalismul: o miză economică - TNS/Sofres; CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale).
- Anchete curative 2006, termalismul: o miză medicală - TNS/Sofres; CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale).
- Impactul politicilor teritoriale asupra sectorului termal din Franța - Salonul Thermalies, 03/03/2005: Studiu realizat pentru Asociația Națională a Primarilor din Localitățile Termale cu sprijinul financiar al Federației Termale și Clinice Franceze și al CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale). Grupul de consultanță „Détente Consultants”, François Victor.
- Franța termală, date economice, Franța-Termală
- Thermalies 2008, starea de bine, creșterea înregistrată în momentul întâlnirii (24-27 ianuarie 2008).
- Actele seminarului (5, 6 și 7 decembrie 08) din Arcul Latin: Să veghem bine în departamentul l'Hérault și în Spațiul Euro-mediteranean. Consiliul general l'Hérault. Montpellier.
- Scrisori de informare ale consiliului național al exploatărilor termale, Nr. 3 2008,
- Documentele colocviului organizat de către CNETH „Termalismul, mize și perspective” – decembrie 2008
- Date de bază privind forța de muncă și formarea profesională: Centrul de informare rutieră „Bison futé”, Centrul de informare Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya
- Portrete pe teritorii realizate de către Observatoarele regionale ale forței de muncă și formării profesionale: teritoriul din Pirineii de Mijloc (aprilie 2006)
- Istoria termelor și a termalismului, Filipe Quinta Moreno
- Termalismul și sănătatea publică: spre noi convergențe. Cartea albă editată de Consiliul Național al Exploatărilor Termale. Februarie 2008.

## **INSTRUMENTE UTILIZATE**

Pentru realizarea anchetelor scrise s-a un chestionar construit plecând de la 4 axe reținute de comitetul director al proiectului Léonardo THERM. Cele 4 axe au fost următoarele:

- Axa 1 : Situația economică și socială a sectorului (contextul ocupației de Agent de Îngrijiri Termale)
- Axa 2 : Mizele sectorului și elemente de perspectivă.
- Axa 3 : Situații, probleme și mize relative la ocupație, caracteristici ale populației de Agenți de Îngrijiri termale, problema recrutării
- Axa 4 : Profesionalizarea ocupației, nevoile în materie de formare

Chestionarul astfel construit a servit de asemenea drept ghid pentru discuțiile semi-directive.

### **Chstionar de anchetă asupra nevoilor de profesionalizare ale Agenților de Îngrijiri Termale și ghid de discuții – FRANȚA**

#### **1. În ce tip de unitate vă desfășurați activitatea?**

- a. Unitate de băi termale ☐
- b. Unitate de balneoterapie ☐
- c. Unitate de talasoterapie ☐

**2. Care este tipul de finanțare al unității în care vă desfășurați activitatea?**

- a. Privată ☐  
b. De stat ☐  
c. Mixtă ☐

**3. Care numărul de clienți pe an în unitatea dvs.?**

- a. la cură: .....  
b. la servicii de wellness: .....

**4. Caracteristici ale personalului pe categorii**

**4.1. Personal cadre intermediare**

Efectiv

Număr de persoane fizice: .....

Număr de Echivalenți cu normă întreagă: .....

Proportia sezonier / permanent:

Sub 30% ☐

Între 31 și 60% ☐

Peste 60% ☐

Sexul:

Masculin ☐

Feminin ☐

Vârsta medie:

Sub 30 ani ☐

Între 31 și 50 ani ☐

Peste 50 ani ☐

Nivelul de formare majoritar:

Necalificat ☐

CAP/BEP ☐

(Certificat de competențe profesionale / Brevet de studii profesionale)

Liceal ☐

Postliceal ☐

**4.2. Personal Agenți de îngrijiri termale**

Efectiv

Număr de persoane fizice: .....

Număr de Echivalenți cu normă întreagă: .....

Proportia sezonier / permanent:

Sub 30% ☐  
Între 31 și 60% ☐  
Peste 60% ☐

Sexul:

Masculin ☐  
Feminin ☐

Vârsta medie:

Sub 30 ani ☐  
Între 31 și 50 ani ☐  
Peste 50 ani ☐

Nivelul de formare majoritar:

Necalificat ☐  
CAP/BEP ☐  
(Certificat de competențe profesionale / Brevet de studii profesionale)  
Liceal ☐  
Postliceal ☐

**4. Cum este gestionată perioada sezonieră?**

Contract de muncă pe perioadă determinată sezonieră ☐  
Contract de muncă pe perioadă nedeterminată cu anualizarea perioadei de lucru ☐  
Contrat cu jumătate de normă împărțit cu alt angajator ☐

**5. Care sunt criteriile de recrutare a Agenților de Îngrijiri Termale?**

a. Motivație ☐  
b. Calitatea de a relaționa ☐  
c. Experiență ☐  
d. Altele: .....

**6. Cum sunt formați Agenții de Îngrijiri Termale?**

a. În unitatea dvs. ca intern ☐  
b. În cadrul unei organizații de formare externă ☐

**7. Care este durata medie a formărilor Agenților de Îngrijiri Termale?**

de la 0 la 50 ore ☐  
de la 51 la 100 ore ☐  
de la 101 la 200 ore ☐  
peste 200 ore ☐

**8. Care este modul de validare a cunoștințelor la terminarea formării?**



- a. Examen de absolvire a formării ☐
- b. Control continuu ☐
- c. Stagiul la locul de muncă ☐
- d. Altele: .....

**9. Ce document se eliberează la terminarea formării?**

- a. Atestat de formare ☐
- b. Un certificat ☐
- c. Altele: .....

**10. Vi se pare necesar un referențial de certificare pentru Agenții de Îngrijiri Termale?**

- a. Da ☐
- b. Nu ☐
- c. Nici o opinie: ☐

**11. Validați ideea de lărgire a competențelor Agentului de Îngrijiri Termale?**

- a. Da ☐
- b. Nu ☐
- c. Nici o opinie: ☐

**12. În ce direcție trebuie să se dezvolte aceste competențe?**

.....

.....

.....

**13. Alte comentarii pe care doriți să le exprimați?**

.....

.....

.....

Vă mulțumim că ați alocat timp pentru acest chestionar.

## CALENDARUL DE LUCRU

Realizarea stăii de fapt s-a făcut în paralel în cadrul celor 3 țări partenere. Pe măsură ce studiile în cele trei țări avansau, au fost programate 4 seminarii internaționale pentru armonizarea lucrului și favorizarea înțelegerii mutuale a problemelor. În cursul acestor seminarii au apărut imediat cele două modele de organizare ale unităților termale :

- Modelul « spital » cu o ierarhie puternic medicală
- Modelul « SPA » cu o ierarhie nemedicală.

Aceste două modele au o influență puternică asupra meseriei de Agent de Îngrijiri Termale.

### Calendar de reuniuni de lucru internaționale, referitoare la redactarea stăii de fapt:

Natura reuniunii	Locul	Data	Obiect
Seminar european	Sofia	9-12 ianuarie 08	Prezentarea detaliată a proiectului și a conceptelor ingineriei de formare
Seminar european	Iasi	13-15 februarie 08	Recapitularea proiectului Metodologie pentru realizarea stăii de fapt
Comitet european	Sandanski	31-1 aprilie 08	Prezentarea celor 3 stări de fapt Elaborarea unei sinteze
Comitet director	Brides	24-28 septembrie 08	Studiu asupra sintezei celor 3 stări de fapt

### Calendar de reuniuni de lucru referitoare la elaborarea stăii de fapt în Franța:

Reuniunea	Locul	Data
Prezentarea proiectului THERM grupului de lucru. Prezentarea obiectivelor anchetei și a interviurilor. <ul style="list-style-type: none"><li>• Repartizarea lucrului:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Construirea chestionarului</li><li>○ Alcătuirea eșantionului de unități</li><li>○ Lista persoanelor ce trebuie intervievate</li><li>○ Constituirea binoamelor pentru purtarea discuțiilor</li></ul></li><li>• Calendar de lucru</li><li>• Desemnarea unui șef de echipă care să redacteze raportul final</li></ul>	Etablissement thermal d'Aix	4 februarie 2008
Reuniune de evaluare a lucrărilor conduse și a calității informațiilor culese	Greta Savoie	11 aprilie 08
Reuniune de validare a stăii de fapt a nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale în Franța	Greta Savoie	4 iulie 08

# Starea de fapt și nevoia de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale în Franța

## INTRODUCERE

Ca urmare a evoluțiilor demografice și economice, sectorul balnear din Franța se orientează spre o diversificare a activităților sale și, prin consecință, trebuie să își recruteze și să își formeze personalul. Ori Uniunea Europeană dezvoltă o politică care vizează să omogenizeze parcursurile profesionale pentru a asigura o mobilitate mai mare a cetățenilor europeni și o mai bună echivalență între diplomele și certificatele profesionale. Astfel, Cadrul European de Certificare trebuie să încadreze prezentul proiect de Certificare Profesională a meseriei de Agent de Îngrijiri Termale<sup>1</sup>. Prima grijă o reprezintă înscrierea acestei certificări nu doar în această dinamică europeană, ci și în evoluțiile activității termale franceze.

Pentru a putea identifica mai bine nevoile de profesionalizare a meseriei de Agent de îngrijiri termale, s-a efectuat o anchetă în cadrul Unităților Termale, o anchetă în același timp cantitativă (frecventarea acestor unități, efectivele de personal ...) și calitativă (criterii de recrutare, organizarea procesului de formare profesională ...). Rezumatul acestei anchete, detaliat în cele ce urmează, ne permite să tragem concluzia că, dincolo de variațiile de structuri și de efective, unitățile termale converg spre aceleași nevoi și aceleași criterii de profesionalizare. Punctele reținute sunt fundamentele termalismului, respectiv tehnica îngrijirii și sensul primirii pacientului, dar și competențele extinse spre activități comerciale și pentru a stare de bine.

## DATE GENERALE PRIVIND TERMALISMUL ÎN FRANȚA

Franța numără în jur de 1 200 surse de apă minerală, ceea ce reprezintă aproximativ 20% din capitalul termal european.

Există în jur de o sută de unități termale care își desfășoară activitatea și care au primit în 2005 peste 500 000 pacienți convenționali, respectiv 9 milioane de zile de îngrijiri furnizate. Aceasta reprezintă 0,3% din totalul prestațiilor rambursate de către Casa de Asigurări Sociale.

### Tipurile de tratamente:

Există 2 tipuri de tratament pentru sectorul balnear din Franța:

- **Tratamentul termal convențional:** Acesta se furnizează în baza unei prescripții medicale. Sub acest titlu, el permite preluarea de către Casa de Asigurări Sociale în procent de 65 % pentru o

<sup>1</sup> Denumirea de Agent îngrijiri termale este de natură genetică și provizorie. Pentru alte denumiri ale meseriei vizate, vedeți Anexele.

perioadă de 18 zile de îngrijiri obligatorii. Casele de ajutor reciproc completează până la 100 % preluarea asigurărilor sociale, ceea ce înseamnă că pacientul nu trebuie să acopere decât cheltuielile de transport, cazare și masă (în jur de 2000 €). Astfel de tratamente reprezintă trei sferturi din cifra de afaceri a unităților termale.

- **Tratamentul medical liber:** Acesta ține de actul voluntar al pacientului și nu face obiectul unei prescripții medicale, nefiind deci compensată. Acest tip de tratament durează cel puțin șase zile.

Nu există decât un tip de tratament pentru talasoterapie: sejururi pentru o stare de bine care presupun mai degrabă îngrijiri pentru menținerea sănătății sau pentru a redeveni în formă. Nici în acest caz pacienții nu sunt luați în calcul.

Pentru preluarea tratamentelor termale, unitatea termală trebuie să fi primit autorizația de furnizare de îngrijiri pentru asigurații social și trebuie să fi aderat la Casa Națională a Asigurărilor de Sănătate, pentru ansamblul de regimuri de protecție socială, în vederea organizării unor raporturi între unitățile termale și casele de asigurări pentru sănătate.

### **Repartizarea stațiunilor termale în Franța**

În 2004 există 108 stațiuni termale, localizate în marea lor majoritate în jumătatea de sud a Franței.

Ele sunt repartizate în aproximativ 40 de unități administrative din țară, dar cu o concentrare mai mare în cinci regiuni (Ron-Alpi, Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Pirineii de Mijloc și Auvergne). Aceste cinci regiuni regroupează două treimi de stațiuni termale și primesc trei sferturi din pacienți.

Iată care sunt cele mai frecvente centre:

- Centrul Dax dans les Landes care primește, anual, peste 50 000 pacienți, respectiv 10% din toți beneficiarii de servicii termale din Franța.
- Apoi, este centrul Balaruc-les-Bains în departamentul l'Hérault cu 36 000 pacienți
- Apoi cel de la Aix-les-Bains (Savoia) cu 35 000 pacienți,
- Cel de la Gréoux-les-Bains (Alpes de Haute-Provence) cu 28 000 pacienți
- Și, în fine, centrul de la Amélie-les-Bains (Pirineii Orientali), cu 26 000 pacienți.

Clientela este franceză în proporție de 99%, ceea ce se explică prin acoperirea tratamentelor termale de către Casa de Asigurări Sociale din Franța. Cel mai adesea, clienții sunt persoane de vârstă a treia, deci pensionari: 60% din pacienți au peste 60 ani, doi din trei fiind însoțiți de către partenerul de viață.

### **Admirația pentru starea de bine:**

Talasoterapia cunoaște o dezvoltare continuă. Franța numără aproximativ cincizeci de institute, ceea ce o transformă în liderul mondial din acest sector. În 10 ani, numărul de beneficiari ai acestor tratamente a crescut de 10 ori. Profitând de admirația francezilor pentru activitățile tipice unei „stări de bine”, talasoterapia a atras în 2006, 350.000 persoane și a atins o cifră de afaceri de 370 milioane de euro. Clientela sa constă în primul rând din francilieni (50%) și din persoane care aparțin unor categorii socio-profesionale ridicate (85% din Categoriile Sociale Superioare). Dacă clientela feminină rămâne majoritară, peste o treime din clienți sunt bărbați.”

În lume, clientela SPA este estimată la aproape 100 milioane la nivel global. În Franța, această piață în plină expansiune înregistrează o creștere de peste 61% în ultimii 5 ani. Clientela Spa este compusă din

persoane aparținând unor categorii sociale superioare, rămânând încă foarte feminină, chiar dacă bărbații devin din ce în ce mai numeroși în a avea grijă de ei înșiși. Ei reprezintă aproape 30% din clientela care frecventează centrele spa. Adepții acestui stil de destindere sunt relativ tineri, 40% dintre ei având vârste cuprinse între 25 și 49.

## DATELE ECONOMICE PRIVIND TERMALISMUL:

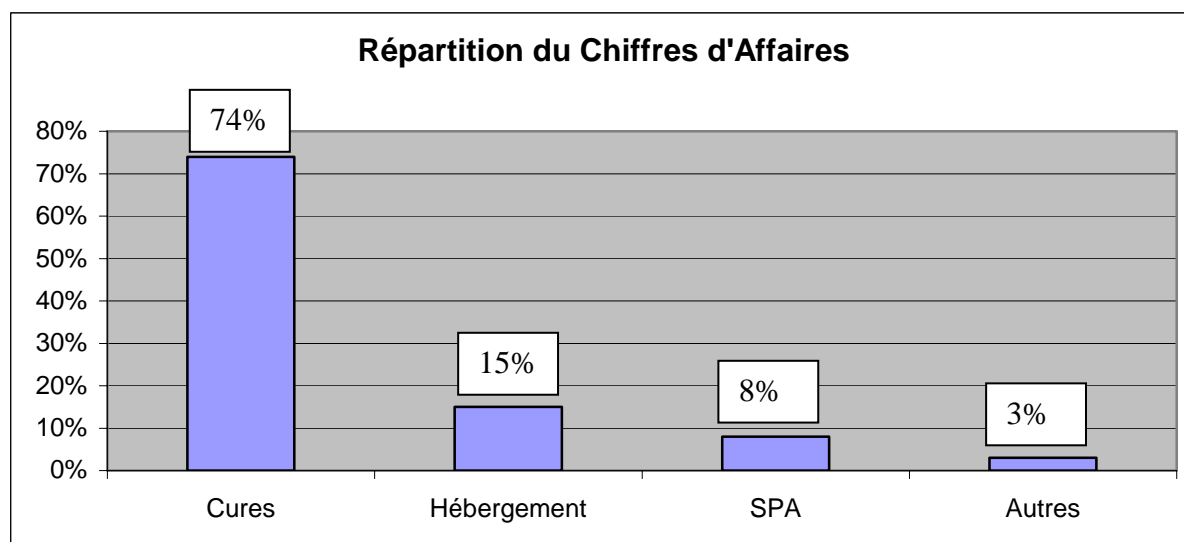
Termalismul este un sector foarte concentrat în cadrul căruia cele mai mari zece unități termale (reprezentând aproximativ 9%) care își desfășoară activitatea în 2004 realizează peste jumătate din cifra de afaceri a acestui sector. Tratamentele reprezintă 74 % din CA. Activitatea termală are un puternic impact economic asupra economiei locale. Cât privește costul său, există o ușoară incidență asupra cheltuielilor de sănătate.

### Unitățile termale:

În 2004, 108 întreprinderi își desfășoară activitatea în domeniul termalismului sau a talasoterapiei. Ele au aproape 5 500 angajați și generează o valoare adăugată de 215 milioane de euro pentru o cifră de afaceri de 370 milioane. Sectorul este foarte concentrat: cele mai mari zece întreprinderi realizează peste jumătate din cifra de afaceri globală. Ele sunt relativ mari: au în medie 46 angajați în fiecare întreprindere (comparativ cu 4 din serviciile la particulari), în special salariați din care trei sferturi sunt femei. În cadrul serviciilor personale, activitatea de termalism și talasoterapie nu este o activitate predominantă: ea contribuie cu 4 % din cifra de afaceri a acestui sector.

### Cifrele de afaceri ale tratamentelor termale:

Unitățile care furnizează tratamente termale au avut o cifră de afaceri (CA) de 270 milioane € fără taxe (2003). Această CA se detaliază după cum urmează:



Cifra de afaceri medie CA pentru fiecare pacient este de 500 €. Taxa de valoare adăugată<sup>2</sup> pentru CA în cazul termalismului este de 49%. 73% din valoarea adăugată se constituie din remunerarea personalului (comparativ cu 63% în cazul altor activități de servicii furnizate persoanei). Excedentul brut

<sup>2</sup> Valoare adăugată: soldul contului de producție. = la valoarea producției -- consumul intermediar.

de exploatare<sup>3</sup> reprezintă 10% din CA (6% în cazul altor servicii). Rezultatul înainte de perceperea impozitelor este egal cu 2% din cifra de afaceri. Capacitatea de autofinanțare reprezintă 8,2% din cifra de afaceri.

Vocația medicală a termalismului este esențială deoarece tratamentele termale preluate reprezintă 74 % din cifra de afaceri totală a unităților. După cum vom vedea mai târziu, returnarea ratei de preluare de către fondul de asigurare pentru sănătate poate perturba puternic echilibrul economic al acestei activități.

### **Impactul asupra activității economice locale:**

Suma totală a cheltuielilor indirecte efectuate de către pacienți este egală cu 690 milioane euro, din care 47 % sunt consacrați cazării.

Rata medie de însoțire<sup>4</sup> este egală cu 34 %. Această însoțire are un impact puternic asupra turismului local și al infrastructurii acestuia: 11,4 milioane de șederi peste noapte în spații de cazare negociate petrecute de către pacienți și de însoțitorii acestora. În regiunea Landes, de exemplu, 2/3 din comercianți și artizani sunt direct preocupați de termalism. 18% dintre ei se estimează ca fiind dependenți de această piață pentru mai mult de 50% din cifra lor de afaceri.

### **Contribuția socială și fiscală puternică a termalismului:**

Termalismul contribuie prin 130 milioane de euro de remunerări cu toate taxele incluse. Peste 55 milioane de euro reprezintă contribuții sociale (cotizații ale angajaților și salariaților); și peste 17 milioane de euro de TVA. La aceasta trebuie adăugate încasări de taxe profesionale de aproximativ 2% din cifra de afaceri a unităților impozitate.

### **Ușoară incidență asupra cheltuielilor de sănătate:**

Termalismul medical reprezintă abia 0,3% din totalul prestațiilor compensate efectuate de către Casa de Asigurări Sociale. Cheltuielile legate de termalism au crescut de la 8,6 % în 12 ani comparativ cu 52,9 % pentru ansamblul cheltuielilor de sănătate (69,4 % pentru consumul de medicamente și 40,2 % pentru spitale).

Un cost pentru asigurarea de sănătate moderat și în progres limitat: Dacă vom compara consumurile de îngrijiri și bunuri medicale cu partea de termalism, constatăm pe de o parte că acest consum nu evoluează din 1995 și că rămâne stabil la un nivel de 0,3 miliarde de euro, în timp ce consumul de îngrijiri și bunuri medicale a trecut de la 98 miliarde de euro în 1995 la 156,6 în 2006.

### **Costul financiar al termalismului în Franța:**

Costul social pentru fiecare tratament este sub 600 euro. Acest cost include toate compensările și ajutoarele de orice fel, percepere pe resurse colective și de care beneficiază tratamentele termale, acest cost național fiind evaluat la 300 milioane euro.

Produsul social și fiscal este de peste 800 euro pentru un tratament. Acest aport cuprinde toate perceperele de natură socială și fiscală operate pe activitatea economică indusă prin termalism, percepere care vor alimenta resursele colective.

---

<sup>3</sup> E.B.E.: Valoarea adăugată – remunerările salariaților și impozitele pe producție, + subvenția de exploatare.

<sup>4</sup> Respectiv persoana (persoanele) care nu este pacient și care îl însoțește pe pacient.

În cadrul raportului Termalismul 2000 se afirmă că „perenitatea termalismului francez necesită în plus o diversificare a activităților sale în cadrul unei politici termale coerente”. Dacă principalul obiectiv este întărirea credibilității activității termale și trecerea ineluctabilă a termalismului către acțiuni decât cele medicale, se va urmări de asemenea consolidarea formării profesionale a personalului. Acest punct va fi reluat în capitolul „Nevoia de formare profesională”.

Pentru a înțelege transformările în curs, trebuie să amintim faptul că ele erau anunțate ca fiind necesare în anul 2000 în cadrul raportului privind Termalismul și că ele sunt încă reafirmate în 2008 pornindu-se de la o constatare sociologică (dorința pentru o stare de bine traversează întreaga societate) și de la o constatare economică (o creștere de 61% a centrelor Spa în ultimii 5 ani). De unde ideea că starea de bine este o piață a viitorului (Themalies 2008, starea de bine, creșterea înregistrată în momentul întâlnirii. Cf Bibliografiilor).

În concluzie, termalismul francez este o activitate economică foarte importantă în localitățile unde este localizat. Mizele sale pentru viitor implică o reorientare economică ce presupune formarea profesională a personalului și diversificarea activității.

## **MIZELE TERMALISMULUI ÎN FRANȚA**

### **Mizele de natură sanitară**

#### **Punctul de vedere al pacientului este foarte pozitiv:**

Pacienții au o opinie foarte pozitivă legată de tratamentele lor, atât din punctul de vedere al efectelor terapeutice căutate cât și din punctul de vedere al beneficiilor indirecte. Pacientul, în marea majoritate pensionar, adaugă de asemenea multă importanță situației geografice pe care o are locul unde este tratat.

Principalul beneficiu recunoscut de către pacienți este scăderea durerilor fizice. Ei apreciază caracterul natural al tratamentelor pentru 63% dintre ei. Estimează că tratamentele termale sunt la fel de eficiente (49%), respectiv mai eficiente (46%) decât tratamentele medicamentoase. Ei estimează într-un raport de 2/3 că tratamentul este o ocazie pentru informare și educație sanitară (în primul rând pentru durerile de spate).

Pacienții francezi apreciază foarte mult compensarea tratamentului (90%). Principalele motive ale tratamentului sunt patologii reumatismale (83%, pacienți în vârstă) și cele ale căilor respiratorii (17%, public adolescent).

#### **Însă interesul terapeutic este contestat, evaluarea medicală insuficientă.**

Dacă, în ceea ce privește eficacitatea termalismului asupra economiei locale a orașelor și stațiunilor termale, există un consens puternic, situația nu este aceeași în ce privește interesul său terapeutic. Există mai multe motive care ar putea explica această situație:

- Absența unei obligații de evaluare a proprietăților cu beneficii asupra sănătății.
- Dezinteresul din partea mediului spitalicesc-universitar (nu se mai organizează cursuri despre serviciile de termalism în facultatea de medicină).
- Dificultățile reale de a transpune termalismului o metodologie elaborată inițial pentru medicament;

Prin urmare, deja de ceva vreme, toate rapoartele consacrate termalismului subliniază necesitatea de a folosi credibilitatea sa științifică și medicală în vederea unei evaluări calitative, în timp ce, în paralel, instituțiile consultate de către autoritățile publice exprimau opinii mereu rezervate.

Profesia a reacționat lansând un vast program de studii științifice (acordarea de servicii medicale) pentru fiecare orientare terapeutică finanțată de comune și centrele termale. Aceste studii monitorizate de către Asociația Franceză pentru Cercetări Termale (AFRETH) se vor concluziona între 2009 și 2010.

## Mize de natură turistică

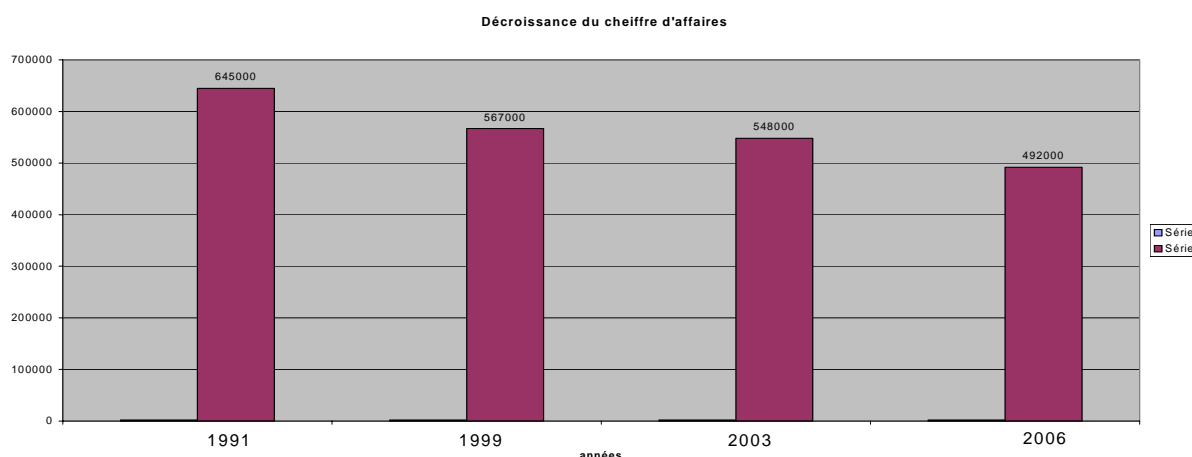
### Frecventarea parcului termal francez:

Frecventarea redusă a centrelor termale de către asigurații sociali continuă; imaginea termalismului nu îi incită pe tineri să frecventeze aceste centre. Printre altele, reducerea preluării de către Casa de Asigurări Sociale a finanțării tratamentelor termale precum și durata convențională a tratamentelor (18 zile) nu rezonază cu acel comportament mai frecvent de fracționare a concediilor francezilor.

Toți acești factorii îi constrâng pe profesioniști să își diversifice oferta pentru a-și extinde clientela. Cea mai mare parte a acestor centre își propun să ofere pachete de servicii de sănătate elaborate în jurul unor teme cum ar fi recuperarea, destinderea și starea de bine, precum și un noi concept, „termoludismul”, pentru a atrage o populație mai tânără. În ciuda acestor eforturi, frecventarea centrelor termale de către asigurații sociali a scăzut din 2002; ea este în recul de la 3,7 % între 2003 și 2004.

Talasoterapia se comportă mai bine chiar dacă ea a suferit un bilanț turistic dezastruos în 2003, ca urmare a naufragiului vasului Prestige pe coasta Atlanticului. Profesia se confruntă cu două forme de concurență: destinațiile străine de la periferia mediteraneană și centrele spa (balneoterapia) care propune formule de mijloc de drum între talasoterapie și centrele de înfrumusețare.

Frecventarea medicală a centrelor termale scade din 1991, nu doar prin numărul de tratament, respectiv 18 zile de tratament prin prescripție medicală, ci și prin numărul de zile (9,6 milioane în 2003, 8 824 177 în 2006, sau cel puțin în jur de 800 000 zile pentru această perioadă).



Această scădere se înregistrează pentru ansamblul regiunilor franceze dotate cu stațiuni termale, cu excepția regiunii Languedoc-Roussillon, singura regiune care înregistrează o creștere a pacienților între 1977 și 1999. Pentru celelalte regiuni: declin moderat în Ron-Alpi, dar unul foarte clar în regiunea



Auvergne; o cvasi-stabilitate pentru Pirineii de Mijloc; un progres notabil pentru regiunile Aquitaine și Languedoc-Roussillon.

### **Celălalt impact al tratamentului: însoțitorii:**

Rata venirii însoțitorilor variază foarte mult în funcție de caracterul turistic al stațiunilor. Pentru exemplificare, această rată este de 29% în Auvergne (în spațiile cu cazare clasate)

- La nivel național, se estimează un număr de șederi peste noapte ale însoțitorilor de 2,9 milioane, respectiv o rată de 34 însoțitori la 100 pacienți.
- Impactul tratamentelor termale asupra frecvenței turistice a stațiunilor este deci de 11,4 milioane de sejururi de o noapte în spații de cazare negociate.
- La aceste șederi peste noapte se adaugă cele 2,2 milioane de zile petrecute în stațiune de către turiștii necazați.

### **Profilul pacienților:**

În marea majoritate, pacientul este pensionar, provine în primul rând din regiunile Ron-Alpi și Ile-de-France, și se îndreaptă spre jumătatea de sud a Franței. Pentru el este extrem de importantă situarea geografică a tratamentului său. Își estimează tratamentul ca fiind la fel de eficient sau mai eficient decât tratamentele medicamentoase, contând foarte mult și compensarea tratamentului.

Conform anchetei Pacienții tratamentelor termale 2006 (TNS-SOFRES pentru CNETH), pacienții sunt 23% activi și 77% pensionari. Originile geografice reprezintă diversitatea teritoriului francez, însă procentul cel mai important este cel din regiunea Ron-Alpi cu 13% de pacienți înaintea regiunii L'Ile-de-France cu 11%.

Destinația pacienților este la 30% sud-vest, 26% zona mediteraneană și sud-est, deci o destinație de 82% spre jumătatea de sud a Franței. Această informație trebuie corelată cu rolul determinant al mediului și climatului pe care pacientul îl atribuie efectelor tratamentului său. Detaliat, destinația este de 19% pentru regiunea Languedoc-Roussillon, de 17% pentru Ron-Alpi (din care 12% pentru Savoia) și de 16% pentru regiunea Aquitaine. Pacienții estimează că situația geografică, mediul, climatul și zona turistică constituie un element esențial în cadrul tratamentului.

## **POLITICILE PUBLICE**

În Franța, colectivitățile locale cum ar fi Statul și Uniunea Europeană iau parte la finanțările activității termale, în baza unor sume variabile și în funcție de diferite investiții.

### **Impactul Politicilor Publice în favoarea Termalismului:**

Subvențiile publice au avut un impact puternic asupra orientării investițiilor termale: crearea de centre, modernizarea... Aceste subvenții au origini instituționale variate și relativ echilibrate (niciuna nu domină). Instituțiile își împart domeniile care cunosc investiții (echipamente, clădiri ...).

#### Investițiile subvenționate realizate:

În cazul investițiilor realizate între 1989 și 2003, 85% din centre au fost finanțate prin subvenții publice. Astfel Politicile Publice au un impact foarte puternic asupra investițiilor termale.

Suma totală a investițiilor realizate cu fonduri publice între 1989 și 2003 se ridică la 259 M€, respectiv o medie de 17 M€ pe an.

#### Natura investițiilor realizate:

Investițiile realizate cu astfel de sprijin se distribuie în felul următor, în ordine descrescătoare: 39% pentru crearea de noi centre, 35% pentru modernizarea clădirilor și a echipamentelor de acordarea îngrijirilor, 16% pentru resurse de apă, 10% pentru extinderea unităților de îngrijire, 1% pentru studii.

#### Impactul investițiilor asupra gradului de frecvență:

Dacă investițiile grele au făcut să avanseze frecvența anumitor stațiuni, alte investiții sunt mai degrabă conservatoare și vizează respectarea normelor pentru astfel de centre (apă, echipamente, clădiri).

#### Originea instituțională a subvențiilor publice:

Instituțiile care au contribuit cu subvenții sunt următoarele, în ordinea descrescătoare a participării:

- Consiliile Regionale au adus 39% din subvenții și reprezintă prima sursă de finanțare.
- Comunele și grupările au jucat un rol decisiv pentru impulsivitatea unei dinamici a investițiilor și au intervenit într-un procent de 27% sub formă de autofinanțare.
- Partea Consiliilor Generale este în medie de 21%.
- La subvenții se adaugă investițiile directe pentru 16 M€.
- Intervenția Statului rămâne limitată (16% din ajutoarele publice).
- Ajutoarele europene reprezintă 10% din total și sunt mai importante în regiunile Languedoc-Roussillon Ron-Alpi.

### Subvențiile publice pe domenii:

Statul a privilegiat echipamentele pentru furnizarea de îngrijiri și, în plan secundar, lucrările pentru resursele de apă. Autoritățile județene au intervenit și mai mult în crearea de centre. Creditele europene au fost, într-o oarecare măsură, de neglijat, fiind consacrate renovării clădirilor. Autoritățile regionale au intervenit în aceste domenii per ansamblul, dar în special pe resursa de apă și pe echipamente termale.

În concluzie, politicile publice au avut, în mod incontestabil, un efect de antrenare semnificativ în evoluția ofertei termale. Contractele stațiunilor au permis elaborarea unor politici coerente care urmăresc administrarea resursei de apă și modernizarea unui instrument de producție de multe ori vechi.

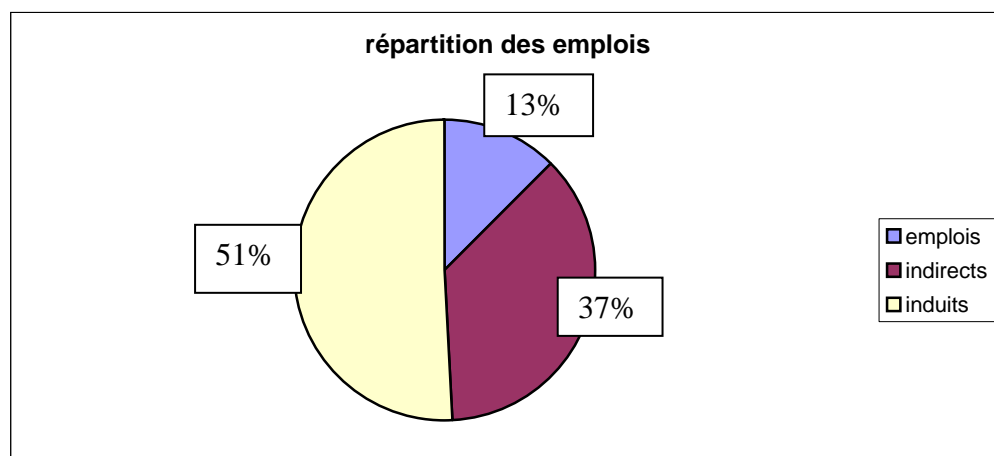
Cu toate acestea, activitatea termală a fost menținută din perspectiva forței de muncă folosite și a cifrei de afaceri. În paralel, politicile publice au încurajat diversificarea activităților realizate de astfel de centre și renovarea stațiunilor, în vederea adaptării ofertei lor la așteptările potențialilor clienți.

## **TENSIUNI RELATIVE LA OCUPAȚIE**

Anchetele noastre subliniază existența locurilor de muncă de natură puternic sezonieră, puternic feminină, referindu-se în special la angajați, dar și la agenții termali. Aceste rezultate sunt coroborate pe șarg prin diferitele surse statistice. Caracterul sezonier și de normă parțială au consecințe importante asupra nevoilor de formare profesională analizate în cele ce urmează.

### **Impactul termalismului asupra locurilor de muncă: 100 000 / 110 000 locuri de muncă**

Efective: există 13 800 locuri de muncă directe (respectiv în jur de 8000/8200 locuri de muncă - ETP<sup>5</sup>-). Personalul este unul sezonier în cea mai mare parte și reprezintă 70 % din efectivele salariaților direcți, pe locuri de muncă majoritar de lungă durată. Proporția medie este de 48 %. La aceasta se adaugă 40 300 locuri de muncă indirecte și aferente (15 230 ETP) și 55 930 locuri de muncă induse (25 000 ETP).



<sup>5</sup> Echivalent Normă Întreagă

Personalul din aceste centre este mai degrabă tânăr, cu o medie de vârstă de 29 ani pentru sezonieri cu cel puțin ¼ de 25 ani și de 34 ani pentru personalul permanent, cu 31% de 46 ani și peste această vârstă.

Centrele folosesc 4% cadre, 29% profesii intermediare și 67% angajați și muncitori.

În 2003, existau 1 100 medici termali (550 ETP) și 500 persoane reprezentând alt personal medical și paramedical (300 ETP).

### **Caracterul sezonier:**

Caracterul sezonier conduce la o triplare a efectivelor între sezonul de vârf și extra-sezon și se cuplează cu o normă de lucru parțială.

În 2002, de exemplu, între luna decembrie și luna februarie, efectivul permanent este în medie de 1800 persoane. Însă efectivul ajunge la un număr de 4800 persoane în perioada de vârf dintre iunie și septembrie, respectiv de aproximativ 3 ori mai mult.

În 2003, raportul între personalul permanent și salariați era de 3500 posturi (3150 ETP) permanente la 8700 posturi (4200 ETP) sezoniere, respectiv de 2,5 ori mai mult. În anul 2002, pentru cele 5 „regiuni termale”, cele două luni cu cea mai scăzută activitate sunt decembrie și ianuarie, având 1767 și, respectiv, 1734 persoane în efectiv, în timp ce cele două luni de vârf sunt iulie și august, când se înregistrează 4754 și, respectiv, 4817 persoane în efectiv. Efectivele cresc progresiv începând cu luna martie pentru a scădea brusc începând cu lunile octombrie și noiembrie. Acest lucru marchează pe de o parte caracterul sezonier al termalismului și, pe de altă parte, concomitența sa cu sezoanele turistice tradiționale.

Importanța recurgerii la activitatea sezonieră permite centrelor să adapteze cantitatea de forță de muncă la caracterul sezonier al activității termale, drept pentru care ei folosesc foarte des contractul de muncă pe perioadă limitată, acel CDD sezonier. Locurile de muncă sezoniere sunt în marea majoritate de lungă durată (contracte intermitente), cu o paritate medie de 48%.

Diferențele dintre posturile sezoniere și locurile de muncă de tip ETP sezoniere (8700/4200) arată importanța fenomenului cu normă parțială în acest sector. Acest fenomen al caracterului sezonier/normă parțială îi viza în 2002 în primul rând pe angajați (+ 60%), comparativ cu cadrele care reprezintă mai puțin de 5% în această situație.

În concluzie, fenomenul sezonierului este absorbit nu doar prin locul de muncă sezonier, ci și prin locul de muncă cu normă parțială.

Nu apar mai puține consecințe asupra viitorului profesional al angajaților care se văd nevoiți să fie bi-calificați. Astfel se pune problema formării lor profesionale și a polivalenței competențelor lor. Acest lucru va permite orientarea răspunsului către nevoile de formare.

### **NEVOILE ÎN MATERIE DE FORMARE**

În fața evoluțiilor demografice și a activității economice a termalismului, părea necesară recrutarea unui personal calificat. Aceste nevoi de recrutare condiționează nevoile de formare profesională care vor

structura crearea unei meserii de referință în vederea unei certificări europene profesionale a meseriei de agent de îngrijiri termale.

Pe 22 noiembrie 2006 s-a semnat un acord între reprezentantul angajatorilor din domeniul termalismului și reprezentanții personalului salariat. Acest acord începe prin următoarea propoziție: „Ramura termalismului trebuie să răspunde la o serie de mize majore: **reînnoirea efectivelor** și necesitatea de a **recruta personal calificat**”.

Mizele majore ale termalismului, din perspectiva gestionării resurselor umane în Franța sunt precizate în Acordul social:

- „formarea personalului la locul de muncă pentru a obține calificarea posturilor ocupate”
- „dezvoltarea competențelor în cadrul locului de muncă respectiv și în vederea unor noi posturi”
- „deschidere spre validarea competențelor dobândite”

### **Panorama formării profesionale a agenților termali din Franța:**

Există mai multe tipuri diferite de formare profesională pentru agenții de îngrijiri termale.

#### **Titlul de Asistent de hidroterapie și recuperare:**

Există un certificat profesional de Asistent de hidroterapie și recuperare. Acest titlu este omologat de stat prin Monitorul Oficial din data de 03/10/2000 și îl **înscrie** ca Certificare Profesională în Registrul Național al Certificărilor Profesionale (Cod NSF: 330t prin MO din data de 24/10/2006. Conținutul său este detaliat în anexă.

Această certificare are meritul de a exista și de a include dezvoltarea competențelor spre o stare de bine, însă ea nu se înscrie în dinamica europeană din Cadrul European de Certificări care trebuie să le facă pe acestea din urmă „mai comprehensibile de la o țară europeană la alta, favorizând astfel o mobilitate crescută, cu obiective educative sau profesionale”. (Ján Figel, comisar european însărcinat cu probleme de educație, formare profesională, cultură și tineret în 2007). Pe de altă parte, el nu redă dimensiunea îngrijirilor furnizate decât într-o manieră „elementară” („Cunoașterea bazelor de anatomie și a fiziologie elementare, necesare pentru înțelegerea tehnicilor menținerii în formă”). Ori, pentru a corespunde cerințelor de respectare a recomandărilor medicale pentru tratamentele termale, trebuie subliniată dimensiunea îngrijirilor furnizate în cadrul unei certificări europene pentru profesia de Agent de îngrijiri termale, fără a ascunde, dimpotrivă, dimensiunea primirii și a preluării pacientului și /sau a clientului.

### **Crearea unui certificat de calificare profesională de agent termal:**

Pe 30/10/2007, ramura termalismului a lansat un apel de oferte privind crearea unui certificat de calificare profesională pentru meseria de agent termal (referințe legate de meserie, referințe pentru competențe și formarea profesională), redactat de către Comisia de Paritate Națională a Locurilor de muncă din Termalism.

Acest apel de oferte stabilea următoarele constatări:

„Constatări privind meseria strategică pentru ramura meseriei de AGENT TERMAL:

- Cerințele unei formări profesionale adaptate la calitatea serviciilor prestate și răspunzând în special noilor constrângeri administrative și de reglementare privind această activitate
- Recunoașterea calificării profesionale și validarea printr-un titlu sau o diplomă de nivel 5, dar și prin Validarea Cunoștințelor Dobândite
- Punerea în aplicare a unui dispozitiv care să permită perceperea existenței unor pasarele profesionale și consolidarea locului pe care îl deține termalismul în sistemul de sănătate”.

În prezent, proiectul este abandonat. Proiectul Léonardo THERM pentru crearea unei certificări europene a meseriei de Agent de îngrijiri termale este de natură să compenseze această inițiativă, dacă nu pe ansamblul teritoriului francez, măcar în regiunea Ron-Alpi.

### Formările profesionale existente:

Denumirea formării	Conținut /Obiective	Durată	Documentul eliberat la finalul procesului de formare	Locul desfășurare de a formării profesionale
Diplomă de studii universitare pentru Practica Îngrijirilor în Hidroterapie – DUPSH : 3 nivele				
Certificat de aptitudini pentru Funcția de Agent de Servicii Termale - CAFAST DU PSH nivel 1	Termalism; anatomie - patologii; practici termale elementare; igienă; comunicare; informatică; stagiul în mediu profesional;	315h în total	Certificat	Institutul Termal, Bordeaux 2
Diplomă de Agent de Îngrijiri Termale - DAST DU PSH nivel 2	Termalism și stare de bine; anatomie - fiziologie – patologii; practici termale; Igienă calitate; comunicare – informatică – descoperirea mediului profesional; Stagiul în mediu profesional	380h în total	Diplomă	
Opțiunea Talasoterapie / Spa DU PSH nivel 3		195h în total		
<a href="http://www.thermalisme.u-bordeaux2.fr/formation/index_formation.htm">http://www.thermalisme.u-bordeaux2.fr/formation/index_formation.htm</a>				
Agent de Însotire în Stațiuni Termale și în Centre de Menținere în Formă	Anatomie - Fiziologie - Patologie - Hidroterapie - Ergonomie - Estetică corporală – Igienă – Dietetică - Modelaj relaxant - Energetic – De drenare - Ayurvedic - corean - Shiatsu - Amma - Reflexologie planetară - Stone Massage - Do-in – Chinezesc - Sensitive Massage – Masaj pentru femei însărcinate & copii – Tehnici relaționale – Relații de ajutorare a persoanelor – Gestionarea întreprinderii & de echipă – Coaching...	598h	Titlu omologat de stat: Certificare profesională (cf. Registrului Național de Certificări Profesionale, Cod NSF: 330t)	Formare Consiliu Thalatherm
<a href="http://www.formation-thalatherm.com/PDF/HYDRO0607.pdf">http://www.formation-thalatherm.com/PDF/HYDRO0607.pdf</a>				
Diplomă de hidro-estetician	Generalități, Hidroterapie și activități de îngrijire, Tehnici și practici profesionale, Igienă, securitate, ergonomie, Tehnica primirii și comunicării, Stagiul,	Ne-furnizat	<u>Verificare permanentă a cunoștințelor și examene la finalul sesiunii.</u>	Banyuls, Pirineii Orientali Școala integrată în centrul de Talasoterapie al Grupului THALACAP
<a href="http://www.ecole-thalasso.com/hydro-estheticienne.htm">http://www.ecole-thalasso.com/hydro-estheticienne.htm</a>				

Agent de Îngrijiri Termale – Auxiliar în hidroterapie	Primirea și preluarea pacientului / Executarea ansamblului de practici privind îngrijirile furnizate / Observarea și punerea în aplicare a regulilor de igienă și de securitate / Percepția procesului de recuperare prin obiectivele sale, îngrijiri și clientelă.	610 ore	Atestarea competențelor Mod Probe / evaluări în curs de formare și probă(e) punctuală(e) terminală(e)	Greta Ardèche Méridionale, Aubenas ; Greta Savoie, Aix Les Bains
<a href="http://www.ac-grenoble.fr/dafco/formations/rdg_greta_offre.php?id=SAC">http://www.ac-grenoble.fr/dafco/formations/rdg_greta_offre.php?id=SAC</a>				

Denumirea formării	Conținut /Obiective	Durata	Documentul eliberat la finalul procesului de formare	Locul desfășurare a formării profesionale
Calificări în domeniul termalismului	<p>Obiective și meserii pregătite: formarea candidaților pentru profesia de agent termal. Profesionalizarea „angajaților termali” pornind de la competențele și expectanțele cerute de Direcțiile termale.</p> <p>Meserii: 11122 - 11112 - 12112</p> <p>Domenii: Turism Termal, Medicină Termală</p> <p>Sector de activitate: Paramedical</p> <p>Program de formare:</p> <p>Turisme sănătate termalism: 43 H (mediu turistic, Cunoștințe medicale: 63 H (anatomie, fiziologie, patologie și termalism, sănătate, igiena vieții, dietetică)</p> <p>Hidroterapie și metode: 130 H (termalism și balneoterapie, recuperare, mobilizare articulară, materiale)</p> <p>Igienă, imperative sanitare și de securitate: 68 H (bunele practici de igienă, contaminări, riscuri și lupte, reglementări și legislație, securitate și AFPS – adeverință de pregătire pentru acordarea primului ajutor)</p> <p>Primirea pacienților, relaționare și comunicare: 84 H (primirea și componentele sale, T.R.E., informatică)</p> <p>Pentru mai multe informații, consultați pagina web al programului de formare.</p>	<p>Durata în centru sau pentru pregătirea la distanță: 388 ore</p> <p>Durata în întreprinderi: 210 ore</p> <p>Durata totală: 598 ore</p> <p>Durata săptămânară: 35 ore</p>	<p>Validări:</p> <p>- Atestarea stagiului</p> <p>Attestation de stage ou de suivi</p> <p>Nivelul atins la finalul programului de formare: V</p>	<p><a href="#">IRCS - IFA</a></p> <p>INSTITUTUL REGIONAL AL COMERȚULUI ȘI SERVICIILOR – CENTRUL CONSULAR DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ</p> <p>78 avenue d'Azereix</p> <p>65000 TARBES</p>
<a href="http://www.cariforef-mp.asso.fr/1-14516-Fiche-formation.php?num=4972">http://www.cariforef-mp.asso.fr/1-14516-Fiche-formation.php?num=4972</a>				
Diplomă universitară „Practică în acordarea de îngrijiri în hidroterapie și recuperare”.	<p>Obiective: Formarea unor agenți polivalenți capabili să furnizeze cu autonomie și responsabilitate servicii cu caracter terapeutic. Titularul Diplomei de studii universitare este capabil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- să promoveze o „cultură termalistă”,</li> <li>- să se înscrie într-un demers de sănătate,</li> <li>- să asculte și să se adapteze la nevoile fiecărui pacient,</li> <li>- să aplice o tehnică de îngrijiri precisă,</li> <li>- să monitorizeze calitatea apelor folosite în procedurile de îngrijire,</li> <li>- să aplice bunele practici de igienă.</li> </ul> <p>Sectoarele de inserție profesională vor fi: Termalismul, talasoterapia, recuperarea, re-educarea funcțională.</p>	<p>540 Ore de pregătire din care 45% în centrul termal și 55% în centrul școlar;</p>	<p>Examen final în baza căruia este eliberată diploma de studii universitare.</p> <p>Pregătire profesională în parteneriat cu institutul de termalism din Dax, Universitatea Bordeaux 2.</p>	<p>Liceul Saint Joseph</p> <p>5, Avenue du léman</p> <p>74200 Thonon-les-bains</p>
<a href="http://300gp.ovh.net/~stjthon/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=29&amp;Itemid=51">http://300gp.ovh.net/~stjthon/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=29&amp;Itemid=51</a>				

Hidro-balneolog	Obiective: Să se furnizeze pentru persoanele implicate în procesul de pregătire profesională: calificările necesare pentru exercitarea funcției de hidroterapeut; capacitatea de a îndeplini ansamblul de sarcini implicate de această funcție, atât la nivel de îngrijiri oferite persoanelor, cât și la nivel de respectare a condițiilor de igienă. Introducerea pe piața muncii a candidaților capabili să își asume aceste responsabilități și care au un bun potențial de evoluție.	Durata: 800 ore din care 646h în Centru și 154h în întreprindere.	Nesemnlat	Centrul de pregătire profesională Hécate formation 26-34 Avenue de la croix Saint Martin 03200 Vichy
<a href="http://www.hecate-formation.com/accueil.php?id2=35">http://www.hecate-formation.com/accueil.php?id2=35</a>				

Panorama formațiunilor existente în Franța arată abundența inițiativelor care au fost luate de-a lungul timpului de către centre în lipsă de personal calificat. Aceste inițiative urmăresc să satisfacă nevoile **immediate** de personal dacă nu calificat cel puțin format și **local**. Acest lucru implică o foarte mare varietate de formări profesionale, atât din perspectiva duratei, cât și din perspectiva conținutului lor. Este frapant să se ia în calcul de asemenea eterogenitatea nivelelor de pregătire profesională. Același post de Agent de îngrijiri termale poate să corespundă fie unei formări profesionale de nivel V fie unei formări de nivel superior (III)!

Această variație arată de asemenea dificultatea cu care se confruntă aceste centre în armonizarea și regrouparea inițiativelor lor pentru o preluare colectivă a acestei problematice. Ramura termalismului prin intermediul Consiliului Național al exploatărilor termale a fost creată prin inițiativa unui demers colectiv. Acest demers nu a fost încă dus la bun sfârșit.



## Concluzie

Necesitatea de a forma profesional personalul angajat în domeniul termalismului și, în special, agenții de îngrijiri termale care nu au nicio calificare profesională vine în întâmpinarea unei mize puternice a termalismului în Franța. Raportul Senatului Termalismul 2000 reamintește faptul că „perenitatea termalismului francez are nevoie de o mai mare diversificare a activităților sale în cadrul unei politici termale coerente, precum și de consolidarea pregătirii profesionale a personalului”.

Această formare profesională trebuie să răspundă evoluțiilor înregistrate în domeniul termalismului, trebuie să ia în calcul reînnoirea activităților din termalism. Astfel, ea trebuie să deschidă personalul către alte competențe, care să completeze competențele proprii termalismului. Toți factorii responsabili din centrele termale care au răspuns la ancheta noastră au subliniat necesitatea extinderii competențelor agenților termali, spre practici ale stării de bine, spre primirea și însoțirea pacienților.

Proiectul Léonardo THERM, aplicând metodologii de inginerie a formării profesionale care aplică la rândul său Abordarea prin Competențe este de natură să structureze o calificare din perspectiva exigențelor pe care le implică postul, luând în calcul factorii de evoluție pe termen mediu a activităților profesionale:



În așteptările exprimate de către profesioniștii francezi apar doi idei puternice:

- Necesara luare în calcul a validării Competențelor Profesionale
- Nevoia unei bi-calificări pentru persoanele esențial sezoniere în ideea fidelizării acestora.

Fotografia termalismului din Franța realizată în această stare de fapt, percepția pe care o au angajatorii despre mizele acestui sector, așteptările autorităților în legătură cu acest sector economic trebuie luate în calcul în realizarea unei certificări a agentului de îngrijiri termale. Conștientizarea acestor stări de fapt reprezintă etapa 1 în cadrul procesului de construire a certificării Agentului de îngrijiri termale. Etapa 2 va consta din construirea unui referențial al activităților profesionale. Această elaborare nu va trebui să se sprijine doar pe descrierea activităților și a sarcinilor prescrise, ci va trebui să ia în calcul mizele din acest sector, perspectivele de evoluție. Certificarea va trebui să meargă dincolo de nevoile imediate ale cadrelor în ceea ce îi privește pe colaboratorii lor, ea va trebui să integreze o viziune prospectivă a meseriei și să integreze în referențialele sale pariurile pentru viitor.

## Anexe

### ANEXA 1: REZULTATELE OBȚINUTE LA CHESTIONARUL SCRIS

Numărul centrelor interogate în scris este de 108. Numărul centrelor care au furnizat informații și au răspuns la anchetă este de 20, respectiv o rată de răspuns de 19%.

Cele 28 centre care au răspuns la anchetă reprezintă esențialul cifrelor de afaceri din termalism. Datele cantitative culese pot fi considerate ca reprezentative pentru ansamblul de centre termale cu mențiunea că centrele nu sunt decât centre termale, centrele de balneoterapie și cele de talasoterapie neparticipând la anchetă. Aceste centre (ne-termale) sunt puțin numeroase și mai degrabă centrate pe starea de bine. Cea mai mare parte a centrelor care au răspuns la anchetă și-au extins prestările spre starea de bine, ceea ce face ca specificul stării de bine să fie deci luat în calcul în cadrul anchetei.

#### 1. În ce tip de unitate vă desfășurați activitatea?

- |                             |      |                          |
|-----------------------------|------|--------------------------|
| a. Unitate de băi termale   | 100% |                          |
| b. Unitate de balneoterapie |      | <input type="checkbox"/> |
| c. Unitate de talasoterapie |      | <input type="checkbox"/> |

#### 2. Care este tipul de finanțare al unității în care vă desfășurați activitatea?

- |            |     |
|------------|-----|
| a. Privată | 71% |
| b. De stat | 14% |
| c. Mixtă   | 15% |

În prezent unitățile sunt în majoritate unități private, privatizarea sectorului public în Franța privește de asemenea și sectorul balnear.

#### 3. Care numărul de clienți pe an în unitatea dvs.?

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| a. la cură: .....                 | intervalul este de la 2 300 până la 12 500 (media 5000) |
| b. la servicii de wellness: ..... | intervalul este de la 700 la 2 500                      |

Unitățile termale sunt de importanță foarte variabilă, câteva mari unități atrag o parte importantă a clientelei. Aceste unități sunt situate în stațiuni termale, consecințele economice ale sectorului balnear pentru economia orașului sunt foarte importante.

#### 4. Caracteristici ale personalului pe categorii

#### 4.1. Personal cadre intermediare

Efectiv

Număr de persoane fizice: .....3 în medie

Număr de Echivalenți cu normă întreagă: .....3 în medie

Proportia sezonier / permanent:

Sub 30%	0%
Între 31 și 60%	0%
Peste 60%	100%

Marea majoritate a unităților funcționează sezonier. Așadar personalul permanent este o minoritate a ocupațiilor din acest sector.

Sexul:

100% din unități au mai puțin de un sfert din personalul lor de sex masculin.

Vârsta medie:

Sub 30 ani	0%
Între 31 și 50 ani	75%
Peste 50 ani	25%

Populația cadrelor din unitățile termale este compusă mai ales din persoane în vârstă. Tinerii absolvenți sunt puțin atrași de acest sector.

Nivelul de formare majoritar:

Necalificat	0%
CAP/BEP	30%
(Certificat de competențe profesionale / Brevet de studii profesionale)	
Liceal	40%
Postliceal	30%

Două treimi din cadre sunt de nivel liceal și următoarele (IV și III).

#### 4.2. Personal Agenți de îngrijiri termale

Efectiv

Număr de persoane fizice: .....intervalul este de la 8 la 120.

Număr de Echivalenți cu normă întreagă: .....intervalul este de la 8 la 60.

Numărul de Agenți de Îngrijiri Termale variază în funcție de importanța unităților. În unitățile de talie mare, această populație este foarte importantă în număr iar problemele de gestionare a ocupațiilor din punct de vedere al caracterului sezonier al ocupației sunt cruciale.

Proportia sezonier / permanent:

Sub 30%	28%
Între 31 și 60%	58%
Peste 60%	14%

Trei pătrimi din unități au o majoritate a personalului de Agenți de Îngrijiri Termale sub statutul de muncitori sezonieri.

Sexul:

100% din unități au peste 75% personal feminin în populația Agenților de îngrijiri termale. Agenții de îngrijiri termale bărbați sunt foarte rari.

Vârsta medie:

Sub 30 ani	42%
Între 31 și 50 ani	58%
Peste 50 ani	0%

Nu există nici un Agent de Îngrijiri Termale în categoria peste 50 ani. Din cauza condițiilor de muncă destul de dificile, nu este deloc posibil să se realizeze o carieră profesională în această ocupație.

Nivelul de formare majoritar:

Necalificat	78%
CAP/BEP	8%
(Certificat de competențe profesionale / Brevet de studii profesionale)	
Liceal	12%
Postliceal	2%

Marea majoritate a personalului agenți de îngrijiri termale nu are nici o calificare.

#### **4. Cum este gestionată perioada sezonieră?**

Contract de muncă pe perioadă determinată sezonieră	71%
Contract de muncă pe perioadă nedeterminată cu anualizarea perioadei de lucru	29%
Contrat cu jumătate de normă împărțit cu alt angajator	0%

Majoritatea personalului Agent de Îngrijiri Termale este sub contract a cărui perioadă determinată este bazată pe sezonul de deschidere. O treime din acest personal este totuși legată de unitate prin contract pe perioadă nedeterminată. Această categorie dispune în general de o altă slujbă cu jumătate de normă.

#### **5. Care sunt criteriile de recrutare a Agenților de Îngrijiri Termale?**

a. Motivație	0%
b. Calitatea de a relaționa	80%
c. Experiență	20%
d. Altele:	0%

Directorii de resurse umane pun accentul în mare măsură pe criteriul «calitatea de a relaționa», tehnicitatea ocupației este un criteriu mai puțin important decât competențele în materie de comunicare.

#### **6. Cum sunt formați Agenții de Îngrijiri Termale?**

a. În unitatea dvs. ca intern	30%
b. În cadrul unui organizații de formare externă	70%

Majoritatea unităților fac apel pentru formarea de noi angajați la o organizație externă.

## 7. Care este durata medie a formărilor Agenților de Îngrijiri Termale?

de la 0 la 50 ore	30%
de la 51 la 100 ore	0%
de la 101 la 200 ore	0%
peste 200 ore	70%

Atunci când formarea este asigurată ca intern, ea este de scurtă durată (mai puțin de 50 ore), atunci când este asigurată de către o organizație de formare externă, ea este de lungă durată (peste 200 ore). 70% din unități facă apel așadar la perioade lungi de formare.

## 8. Care este modul de validare a cunoștințelor la terminarea formării?

- |                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| a. Examen de absolvire a formării | 60% |
| b. Control continuu               | 40% |
| c. Stagiul la locul de muncă      | 0%  |
| d. Altele:                        | 0%  |

Majoritatea formărilor se termină cu un examen final.

## 9. Ce document se eliberează la terminarea formării?

- |                       |     |
|-----------------------|-----|
| a. Atestat de formare | 70% |
| b. Un certificat      | 30% |
| c. Altele:            | 0%  |

Formările ce se termină cu un certificat sunt formările făcute de universități sau de organizații de formare integrate lanțurilor de unități termale. Majoritatea formărilor nu se termină decât cu un atestat de formare.

## 10. Vi se pare necesar un referențial de certificare pentru Agenții de Îngrijiri Termale?

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| a. Da             | 81% |
| b. Nu             | 15% |
| c. Nici o opinie: | 0%  |

Așteptările angajatorilor în ce privește crearea unei certificări recunoscute în sectorul profesional este importantă (85%).

## 11. Validați ideea de largire a competențelor Agentului de Îngrijiri Termale?

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| a. Da             | 71% |
| b. Nu             | 20% |
| c. Nici o opinie: | 9%  |

Angajatorii sunt solicitanții unei largiri a competențelor Agenților de Îngrijiri Termale în majoritate (mai mult de două treimi).

## 12. În ce direcție trebuie să se dezvolte aceste competențe?

Nevoile de largire a competențelor cele mai citate sunt următoarele (în ordinea priorităților):

1. Formare în diferite tehnici de îngrijiri (pentru Agentul de Îngrijiri Termale)
2. Formare igienă (locală și corporală)
3. Formare primire pacienți (politețe – curtoazie – mod de a se exprima ....)
4. Formare pentru munca în echipă (respectarea celorlalți – comportament – vocabular - )

## ANEXA 2 DIFERITELE FIȘE ALE POSTULUI EXISTENTE

### AGENTUL HIDROTERMAL

#### În ce constă această meserie?

Profesie aflată la mijlocul drumului între estetician(ă) și ajutor de îngrijiri, agentul hidrotermal are ca misiune înfrumusețarea, destinderea sau re-educarea clienților săi. El are de asemenea un rol de prevenire pe lângă persoanelor cu probleme respiratorii. El folosește diferite tehnici (dușurile cu jet, băile cu alge, hidromasajele ...).

#### În ce condiții? Care sunt angajatorii?

El lucrează în stațiuni termale (centre de tratament) și în centrele de talasoterapie. Această meserie se exercită în mediu umed. Contactul cu pacientul /clientul este important. Programul este unul regulat.

#### Cum se accede la această meserie?

Nu există o diplomă recunoscută pentru a accede la această meserie; există totuși două tipuri de pregătire profesională specifice care facilitează accesul la un astfel de loc de muncă: formare „agentului de îngrijiri hidroterapeut” organizată sub formă de pregătire continuă la centrul GRETA de Lons le Saunier – formarea „agentului de îngrijiri termale – cu specializare auxiliară în hidroterapie” propusă la centrul GRETA de l'Ardèche Méridionale. Formarea profesională „la locul de muncă” este cea mai curentă. Se recomandă posibilitatea justificării unei pregătiri inițiale legată de îngrijirea corpului, sănătate sau alte activități corporale (ajutor de îngrijiri, estetician, educator sportiv...).

#### **Această meserie este accesibilă atât femeilor cât și bărbaților**

[http://www.informetiers.info/metiers/fiche\\_metiers.php?id\\_fiche=89&id\\_secteur=13&id\\_ss\\_secteur=116](http://www.informetiers.info/metiers/fiche_metiers.php?id_fiche=89&id_secteur=13&id_ss_secteur=116)  
#

### AGENT TERMAL

Nomenclatorul Operațional al Meseriilor și Profesiilor (ROME) 11122 AGENT TERMAL

#### **Definirea postului / meseriei:**

Efectuează lucrări de curățare, întreținere și recuperare al ansamblului de locații (săli de clasă, dormitoare, biblioteci, camerele bolnavilor, săli de îngrijire...) dintr-un centru școlar, spitalicesc, de tratament, de îngrijiri... Îl asistă sau înlocuiește pe specialist în executarea celor mai simple sarcini: mici lucrări de întreținere sau ajutor oferit în luarea medicamentelor, pregătirea instrumentelor, a materialului... Poate efectua mici lucrări de bucătărie (pregătirea legumelor, realizarea unor feluri de mâncare simple) și poate asigura servicii în timp ce se ia masa sau la debarasarea meselor. Poate de asemenea să participe la spălatul vaselor.

#### **Condiții generale pentru exercitarea postului/meseriei:**

Postul/meseria se exercită în cadrul unui centru școlar, spitalicesc, de tratament... Activitatea se efectuează în contact cu publicul (bolnavi, elevi, pensionari...), într-o echipă de mici dimensiuni (activități de întreținere sau de curățenie) sau mai la un nivel mai important (activități de bucătărie).

Ea se poate exercita cu normă parțială, mai ales în centre școlare. În general, programul este regulat, dar poate fi decalat. Într-un centru spitalicesc, activitatea se organizează prin rulare de la schimbul de zi la cel de noapte, sâmbăta și duminica.

Postul/meseria implică respectarea normelor de igienă și de securitate.

### **Pregătirea profesională și experiența:**

Acest post/această meserie este în egală măsură accesibilă fără condiții speciale de pregătire profesională sau experiență prealabilă. Anumite centre solicită pregătiri profesionale de nivel V (CAP, BEP) cu opțiuni legate de menținerea și întreținerea locațiilor sau sanitare și sociale. În sectorul public, postul/meseria este accesibilă prin concurs cu anumite condiții de recrutare și de nivel de calificare.

### **Competențe tehnice de bază:**

- Organizarea locului de muncă în funcție de dispozițiile primite.
- Controlarea aprovizionării sau aprovizionarea postului său de muncă cu produse și materiale.
- Efectuarea aranjării camerelor sau a locațiilor.
- Curățarea (măturat, spălat, aspirat, ștersul prafului) sălilor, camerelor, refectoriilor, mobilierului...
- Curățarea obiectelor sanitare.
- Curățarea și aranjarea materialelor utilizate.

### **Capacități implicate de post:**

Postul/meseria presupune să fii capabil:

- Să respecti cu rigurozitate dispozițiile primite și modalitățile de intervenție.
- Să aplici regulile de igienă strictă.
- Să te adaptezi la schimbările de echipe și de ritm.
- Să stabilești contacte cu publicul.

### **Activități specifice:**

- Ajutor la bucătărie (pregătirea produselor alimentare înainte de gătit, ajutor în prepararea felurilor de mâncare simple...).
- Servicii pentru luarea mesei (așezarea fețelor de masă, aranjarea farfuriilor și a platourilor...).
- Spălarea și aranjarea veselei.
- Mici lucrări de întreținere (întreținerea spațiilor, tâmplărie, electricitate, instalații...).
- Întreținerea spațiilor specializate (laborator, refectorii, clase, centru de tratament...).
- Participarea la tratamente și proceduri de îngrijire simple (hidroterapie...).
- Ajutarea și însoțirea persoanelor (bolnavi, pacienți...).
- Lenjerie.

### **Responsabilitățile exersate:**

- Asistență pe lângă un profesionist.
- Ajutor în monitorizarea stării de sănătate a pacienților.
- Coordonarea unei echipe.

### **Tipul centrului de exercițiu:**

- Centru de învățare.
- Centru de îngrijire (spital, casă de odihnă...).
- Centru de tratament și de recuperare (termo-, talaso-...).
- Centre de primire, de petrecere a timpului liber, de vacanță.
- Centru social (casă familială...).

### **Tip de sector:**

- Public.
- Privat.



- Asociativ.

#### **Condiții de muncă:**

- De noapte.
- Lucru sâmbăta.
- Lucru duminica și de sărbători.

## **HIDROTERAPEUT**

Nomenclatorul Operațional al Meseriilor și Profesiilor (ROME) 11133 HIDROTERAPEUT

#### **Definirea postului / meseriei:**

- Stabilește și efectuează îngrijiri destinate întreținerii și înfrumusețării aspectului corporal al unei persoane (îngrijiri estetice, machiaj, înfrumusețarea mâinilor și a picioarelor...).
- Participă la activități de consiliere și vânzare a produselor și înfrumusețare ținând cont de modă și de gustul clientului.
- Poate de asemenea să asigure funcții de încadrare și de animare a unei echipe.

#### **Condiții generale pentru exercitarea postului/meseriei:**

- Postul/meseria se exercită cel mai des într-un institut de înfrumusețare, o parfumerie, un salon de coafură, dar și într-un centru de îngrijiri sau la domiciliul clientului...
- Activitatea se desfășoară în contact direct cu clientul, în picioare pentru îngrijirile de natură estetică, așezat pentru îngrijiri de manichiură. Programul este în general unul regulat.
- Postul/meseria presupune respectarea unor reguli de igienă stricte (produsele care sunt manevrate, întreținerea materialelor folosite, purtarea unui echipament profesional).

#### **Pregătire profesională și experiență:**

- Acest post/ această meserie este accesibilă pornind de la pregătiri profesionale de nivel V (CAP, CFPA...) în cadrul specializărilor de estetică și cosmetică.
- Pregătirile profesionale de nivel IV (BP, BM...) și III (BTS) permit un acces direct la cele mai calificate posturi. Mărcile de produse cosmetice sau de școli private organizează cursuri de pregătire profesională specializată în curs de folosire (balneoterapie, drenaj limfatic, realizarea unor proteze pentru unghii...).
- Deschiderea unui cabinet de estetică nu este supusă unor condiții de diplomă.

#### **Competențe tehnice de bază:**

- Identificarea nevoilor clientului (examen centrat pe partea din corp de care urmează să se ocupe) și stabilirea îngrijirilor care trebuie inițiate.
- Consiliere și prezentarea produselor și serviciilor de estetică în funcție de nevoile clientului.
- Pregătirea părții din corp de care se va ocupa pentru a trece la îngrijirile de înfrumusețare.
- Executarea îngrijirilor de natură estetică.
- - Păstrarea agendei cu întâlniri.
- - Păstrarea locului de muncă în condiții de curățenie și efectuarea procedurilor de întreținere a materialului (menaj, aranjare, sterilizare...).

**Competențe asociate:**

- Deținerea unor cunoștințe legate de tehnicile de vânzare.
- Folosirea unei limbi străine.

**Capacități legate de post:**

Postul/meseria presupună să fii capabil:

- - Să întreții o anumită relație de încredere cu clientul.
- - Să te adaptezi la constrângerile impuse de clientelă și la gusturile acesteia.
- Să determini o evoluție a cererii sau a obiceiurilor clientului (sfaturi).
- - Să distingi și să armonizezi culorile.

**Activități specifice:**

- Machiaj.
- Epilare.
- Înfrumusețarea mâinilor (îngrijire curentă).
- Înfrumusețarea picioarelor (îngrijire curentă).
- Aplicarea protezelor pentru unghii.
- Ședințe cu UVA (control...).
- Tehnici de recuperare (talasoterapie, drenaj limfatic, relaxare, masaj...)
- Demonstrații și vânzări de produse de înfrumusețare.
- Machiaj de sărbători.
- Responsabilitățile exercitate:
- Încadrarea și coordonarea unei echipe.
- Gestionarea unui institut.

**Locul de desfășurare a activității:**

- Institut de înfrumusețare specializat.
- Salon de coafură.
- Stabilirea procedurilor de recuperare și îngrijire.
- Stabilirea modalităților de primire, de petrecere a timpului liber, de petrecere a vacanței.
- Altele.

**Condiții de muncă:** - Schimb de zi continuu. – Schimburi de noapte.

<http://www.anpe.fr/espacecandidat/romeligne/RliRechercheRome.do?libelleA=HYDROTHERAPEUTE&codRome=11133>

**ANEXA 3 ACORDUL DIN 22 NOIEMBRIE 2006 (RAMURA TERMALISM)**

„Acordul 2006-11-22 BO convenții colective 2007-3 extins prin hotărârea din 27 iunie 2007 JORF 26 iulie 2007

**Preambul**

S-au convenit și s-au decis următoarele dispoziții:

Ramura termalismului trebuie să răspund unor mize majore:

- reînnoirea efectivelor și necesitatea recrutării de personal calificat;
- pregătirea personalului de la locul de muncă pentru a obține calificarea posturilor ocupate;
- dezvoltarea competențelor pentru postul respectiv și pentru noi posturi;
- deschiderea spre validarea cunoștințelor dobândite;
- introducerea tinerilor, evoluția profesională a seniorilor și a salariaților cei mai dezavantajați din acest domeniu
- favorizarea parcursului profesional al ansamblului de salariați din acest domeniu și în special al acelor salariați care se confruntă cu dificultăți.

Conștientizând aceste mize, părțile semnatare au angajat, prin prezentul acord, un dispozitiv de negociere pentru aplicarea în această ramură a prevederilor legii din 4 mai 2004, punând accent pe politica pregătirii profesionale care și-a dovedit eficiența în întreprinderile din acest domeniu.

Obiectivul lor este o politică voluntaristă de pregătire profesională pentru această ramură, garantând prestarea de servicii de calitate pentru pacienți.

Ținând cont de limitele fixate prin legea din 4 mai 2004 privind pregătirea profesională pe toată durata vieții, părțile convin următoarele:

- să definească orientările, obiectivele și mijloacele de formare profesională în acest domeniu pentru o perioadă de 3 ani pentru a permite elaborarea unor planuri de formare profesională a întreprinderilor care aderă la acord conform Articolului L. 932-1 din Codul Muncii;
- să definească repartitia așa-numitei contribuții de profesionalizare (0,50 %, Codul Muncii, Art. L. 951-1 2°, alineatul 1 și 0,15 %, Art. L. 952-1 1°);
- să definească condițiile de punere în aplicare a contractelor și perioadelor de profesionalizare, privind dreptul individual de formare (DIF), formarea tutorilor și a coordonatorilor, realizarea unui observator pentru monitorizarea meseriilor și a calificărilor din domeniu (art. L. 934-2, alineatul 13),
- dezvoltarea procedurii de Validare a Cunoștințelor Dobândite în beneficiul salariaților prin comunicare și însoțire adaptate și accesibile;
- elaborarea unei autorizații și a unui interviu individual profesional de formare.

Atingerea acestor obiective de calificare în acest domeniu necesită implicarea tuturor celor implicați: angajatori, organizații sindicale reprezentative, instituții reprezentative pentru personal și salariați din perspectiva rolurilor și atribuțiilor fiecăruia.

Prin prezentul acord, semnatarii exprimă dorința din domeniul termalismului de a susține accesul la calificare profesională a salariaților, în special făcând eligibile, în egală măsură pentru lucrătorii cu dizabilități (conform Art. L. 132-12 și următoarele din Codul Muncii), acțiunile de formare profesională care conduc la o certificare, o calificare sau la o diplomă, în cadrul perioadelor de profesionalizare.

Aceste acțiuni de formare profesională trebuie să se poată înscrie într-un parcurs de profesionalizare care se realizează prin unul sau mai multe exerciții. Ele se pot înscrie în planul de formare și pot recurge la validarea cunoștințelor dobândite.

Dispozițiile prezentului acord național se referă la centrele care aparțin câmpului de aplicare a convenției colective naționale a termalismului din 18 octombrie 1999”.

## Bibliografie

### **Raport privind termalismul francez,**

Raport prezentat de Pierre DELOMENIE, Inspector general pe probleme sociale

Raport nr. 2000119, octombrie 2000

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>

### **Aspecte economice privind termalismul francez**

Sinteza anchetei realizate de CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale).

Thermalies, 05/02/2004

<http://www.france-thermale.org/documents/dossierEco2004.PDF>

### **Anchete privind pacienții 2006**

Termalismul: o miză economică

TNS/Sofres; CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale).

<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

### **Anchete privind pacienții 2006**

Termalismul: o miză medicală

TNS/Sofres; CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale).

<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

### **Impactul politicilor teritoriale asupra sectorului termal din Franța**

Salonul Thermalies, 03/03/2005. Studiu realizat pentru Asociația Națională a Primarilor din Localitățile Termale cu sprijinul financiar al Federației Termale și Clinice Franceze și a CNETH (Consiliul Național al Exploatărilor Termale). Grupul de consultanță „Détente Consultants”, François Victor.

[http://www.federationthermale.org/download/presentation\\_detente\\_thermalies.pdf](http://www.federationthermale.org/download/presentation_detente_thermalies.pdf)

### **Franța termală, date economice, France-Thermale**

<http://www.france-thermale.org/chiffre.php3?txt=data>

**Thermalies 2008, starea de bine, creșterea înregistrată în momentul întâlnirii (24-27 ianuarie 2008).**

[http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP\\_101007.pdf](http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf)

**Scrisori de informare** ale consiliului național al exploatărilor termale, nr. 3 2008,

**Documentele colocviului** organizat de CNETH „Termalismul, mize și perspective” – decembrie 2008

**Date de bază privind forța de muncă și formarea profesională:** Centrul de informare rutieră „Bison futé”, Centrul de informare Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya

**Portrete pe teritorii** realizate de către Observatoarele regionale ale forței de muncă și formării profesionale: teritoriul din Pirineii de Mijloc (aprilie 2006)

**Istoria termelor și a termalismului**, Filipe Quinta Moreno

**Termalismul și sănătatea publică**: spre noi convergențe. Cartea albă editată de Consiliul Național al Exploatărilor Termale. Februarie 2008

## Glosar

### Activitate :

Ansamblu coerent de sarcini pe care o persoană dintr-un sector profesional trebuie să le îndeplinească și care urmăresc un obiectiv comun, utilizat în RAP în vederea determinării activităților face ca, pentru o ocupație, numărul activităților să fie de maxim 10.

### Balneoterapie

Ansamblu de tratamente termale și de îngrijiri efectuate prin băi, oricare ar fi natura apei utilizate.

### Client:

În diferite stabilimente de tratamente termale, desemnează persoanele ce beneficiază de îngrijiri, folosind pentru aceasta un număr de termeni precum, pacient /client, utilizator, beneficiar, bolnav, client. În stabilimentele de tip SPA, denumirea aproape unanimă este « client ». Ținând cont de situația în care se află stabilimentele de tratamente termale, aflate în căutarea de noi surse de finanțare, termenul « client » se utilizează chiar și pentru persoanele cărora li se rambursează costurile prin sistemul de asigurări sociale, pentru a sublinia această tendință și a justifica evoluția competențelor pentru agent de îngrijiri termale.

### Competență :

Capacitatea unui individ de a-și mobiliza conștient resursele intrinseci (cunoștințe conceptuale sau practice dobândite prin experiență sau prin formare, atitudine, energie fizică și psihică) precum și resursele din mediul său (baze de date documentare, materiale, experți) în vederea atingerii unui rezultat ad hoc.

### Crenoterapie

Provine din grecescul “*kréné*”, ce înseamnă izvor. Crenoterapia este tratamentul medical utilizând apa de izvor. Este sinonim cu termalism sau balnear.

### Fișă sau Notă tehnică :

Document ce se referă la funcționarea unui aparat sau instrument.

### Mod de operare :

Ansamblu de operațiuni de îndeplinit, într-o ordine determinată, în vederea realizării unei sarcini. Modul de operare sunt caracteristice fiecărui stabiliment, ceea ce îi conferă specificitate. În limbajul curent, modul de operare este adesea sinonim cu procedura. În cadrul RAP, modul de operare desemnează ansamblul operațiunilor pe care trebuie să le îndeplinească o băieșită (AST) în realizarea îngrijirilor sau în reglarea aparatelor.

### Prescripție (fișă de ) :

Document elaborat de către medic ce definește natura îngrijirilor, localizarea și parametrii acestora.

**Procedură:**

O procedură reprezintă înălțuirea-tip de operațiuni și acțiuni ce trebuie realizate pentru efectuarea unei îngrijiri conforme. Procedurile sunt formalizate. A se vedea “mod de operare”.

**Produse terapeutice :**

Îngrijirile practicate în stabilimente fac, toate, apel la resurse naturale - aceasta este baza însăși a termalismului. Aceste resurse pot fi: ape minerale, nămoluri, aluviuni, soluții sărate, alge, etc. În cadrul RAP, aceste resurse sunt numite în mod generic « produse terapeutice»

**Referențial :**

Un referențial este un document ce conține referințe, respectiv date la care trebuie să facă referire un individ în activitatea sa. De exemplu: un formator, în vederea construirii unei secvențe de formare, trebuie să facă referire la RAP pentru a da sens formării.

Noțiunea de referențial e opusă celei de program. Programul reiese dintr-o abordare pedagogică prin conținut (abordare tradițională a formării), referențialul provine din abordarea prin competențe.

**Resurse :**

Ansamblu de mijloace materiale și imateriale mobilizate de către un specialist în punerea în practică a competențelor sale. Resursele sunt de două feluri, intrinseci (cunoștințe, experiența, etc.) sau de mediu (modurile de operare, echipamentele, colegii, etc.). În contextul unor mutații profunde a sistemelor de producție, specialistul competent nu mai poate stăpâni și încorporează toate resursele necesare - atât de tare sunt acestea de numeroase, complexe și mai ales fluctuante. Competența unui specialist se măsoară din ce în ce mai mult în capacitatea sa de a mobiliza resursele externe (de mediu).

**Cunoștințe :**

Cunoștința reprezintă noțiune «obiectivată», este vorba de date, concepte, proceduri, metode care există « în afara subiectului cunoscător» și care sunt în general codificate în lucrări.

În cadrul RAP, se face distincția între 4 tipuri de cunoștințe:

- cunoștințe conceptuale sau teoretice
- cunoștințe procedurale sau metodologice
- cunoștințe practice
- cunoștințe relaționale

**SPA**

În secolul al XX-lea, acronimul SPA a devenit o denumire comună, ce desemnează:

Centre de repunere în formă, adesea urbane și cu servicii *haut de gamme*, unde îngrijirile cosmetice sunt oferite *à la carte*. Aceste îngrijiri nu au nici un caracter medical sau paramedical spre deosebire de cele din talasoterapie și din curele termale.

Băile cu bule sunt mai cunoscute sub numele de *jacuzzi*, de la numele inventatorului primei căzi de baie cu bule în 1968.

Între diferitele ipoteze lansate cu privire la origine etimologică a *Spa*, o vom reține pe cea de « izvor care țâșnește» din latinescul *sparsa*. În secolul al XVIII-lea, termenul traversează Canalul Mânecii pentru a deveni în limba engleză « stațiune termală ». Este de reținut că izvorul descoperit la Spa, în Yorkshire, a fost denumit de către doctorul Timothy Bright în 1596 « The english Spaw », de unde pare să provină termenul generic Spa. Se observă o generalizare a opiniei potrivit căreia SPA ar fi un

acronim roman ce înseamnă « sana per aquam (îngrijiri prin apă). Este probabil să avem de a face cu o construcție *à posteriori* a unui acronim fictiv.

### **Sarcini :**

Ansamblu de operațiuni realizate de către un specialist cu ocazia exercitării unei activități. Grila de selecție /analiză utilizat de către sarcină este suficient de larg pentru ca numărul sarcinilor să fie de ordinul a douăzeci pentru aceeași ocupație. Alegerea acestei valori este justificată de faptul că, în metodologia urmată, competențele vor fi extrase din sarcini iar competențele în contextul schimbărilor petrecute în lumea muncii nu trebuie să fie prea înguste, prea centrate pe deprinderi ci, dimpotrivă, largi pentru ca competența să fie centrată nu pe **a face**, ci pe **a acționa**, respectiv pe **a reacționa**.

### **Talasoterapie :**

Talasoterapia reprezintă utilizarea, sub supraveghere medicală și în scop preventiv sau curativ, a binefacerilor mediului marin: apa de mare, nămoluri marine, alge, nisipuri sau alte substanțe extrase din mare. În ceea ce privește balneoterapia, ce utilizează apă dulce sau obișnuită, aceasta e clasată în categoria îngrijirilor de înfrumusețare (NAF 93.0L). Institutele de talasoterapie sunt supuse circulei din 6 iunie 1961, iar activitatea centrelor de reeducare și readaptare funcțională decretului din 9 martie 1956.

### **Termalism :**

Thermae înseamnă în limba greacă *căldură*, de unde și cuvântul termalism. Termalismul sau «crenoterapia» grupează ansamblul tratamentelor exclusiv medicale, interne sau externe, care utilizează doar apă de izvor și derivații acesteia, vapori, gaz și nămol termal.

### **Wellness**

Centrele SPA oferă îngrijiri vizând realizarea unei stări de bine.



# Therm

# Therm

# Therm

## ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :



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



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



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



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



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

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



SHARK 2001 EOOD  
Vesséla HADJIEVA  
vess\_mh@yahoo.com; ++359 899 103 434



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



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



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



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

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

# Therm

# Therm