



Leonardo da Vinci

Therm

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



# RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN DE CERTIFICATION DES AGENTS DE SOIN THERMAL



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

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

**Mars, 2010**



# Sommaire

1. Sommaire	1
2. Introduction	2
3. L'Approche Par Compétences	4
4. Finalités du Référentiel Européen de certification des Agents de Soins Thermaux	7
5. Méthodologie employée	9
6. Tableau de correspondance entre tâches et compétences	18
7. Descriptif des compétences professionnelles	20
C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.	20
C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client	20
C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences.	20
C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.	21
C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures	21
C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux	22
C7. Préparer les différents produits thérapeutiques	22
C8. Organiser efficacement son temps de travail.	22
C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité.	23
C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises	23
C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques suivant les modes opératoires	23
C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient.	24
C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté.	24
C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins	25
C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client	25
C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils	25
C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients	26
C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes	27
C19. Assurer les premiers secours	28
C20. Accueillir le client	28
C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client	29
C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie	30
C23. Encadrer de nouveaux stagiaires et/ou de nouveaux embauchés	30
C24. Maîtriser la gestion des stocks	31
8. Conclusion	32
9. Références bibliographiques	33
10. Glossaire	34

## Introduction

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

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

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

Dans ces 3 pays, il existe une problématique commune :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

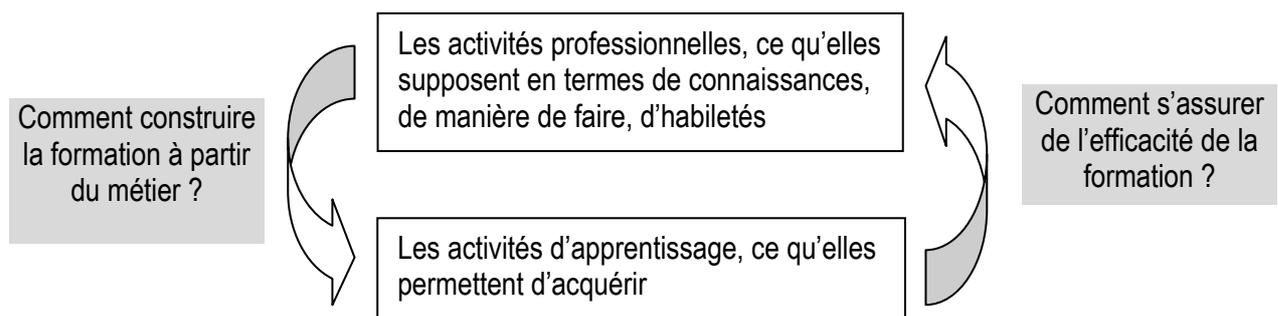
**Phase 3 :** Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

# L'Approche Par Compétences

## 3.1. PRESENTATION DE L'APPROCHE PAR COMPETENCES

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

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

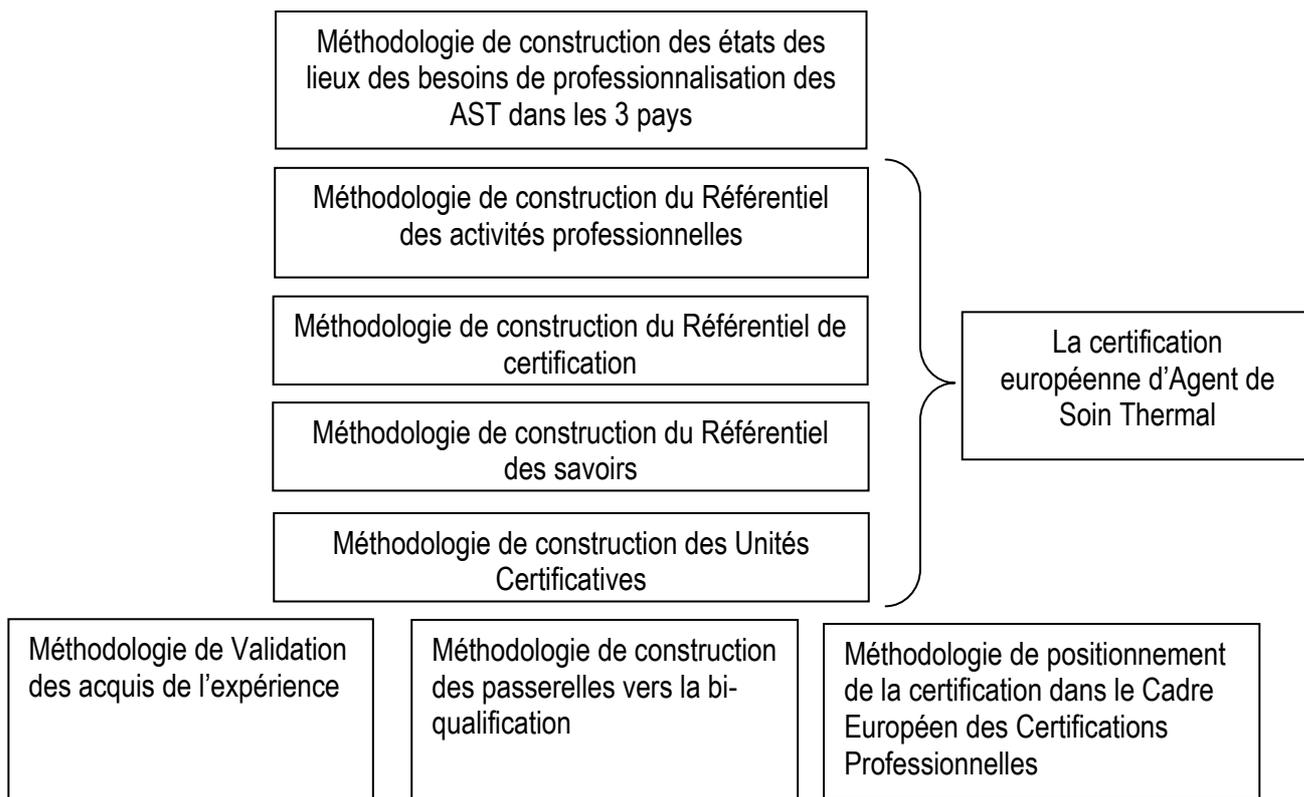


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

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

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

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



### 3.2. LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES AU COURS DU PROJET :

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

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

# Finalités du Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux

## 4.1. PRESENTATION DU REFERENTIEL EUROPEEN DE CERTIFICATION DES AGENTS DE SOINS THERMAUX :

Le Référentiel de certification de l'Agent de soins thermaux (RC) est le document qui fait véritablement le lien entre les 2 mondes, celui du travail et celui de la formation, le RC appartient aux 2 mondes. Le RC est d'abord constitué d'une liste des compétences. Ces compétences sont relatives aux tâches professionnelles. Les compétences sont dérivées des tâches professionnelles. Le référentiel de certification ainsi formalisé est en congruence avec le RAP.

Le RC a une double finalité :

- Il fait le lien entre les activités professionnelles d'une part et les activités d'apprentissage d'autre part.
- Il est l'outil au service du jury dans le cadre de la certification des compétences.

En ce qui concerne la 1<sup>ère</sup> finalité, le RC est un outil au service du formateur. Toute progression pédagogique doit décomposer les savoirs en unités d'apprentissage. Ce découpage du savoir en morceaux peut conduire à un émiettement du savoir (reproche qui était fait à juste titre au courant pédagogique de la Pédagogie par Objectifs). Avec l'APC, l'apprentissage de tel savoir retrouve du sens car il sera mobilisé dans l'exercice de telle ou telle compétence laquelle se manifeste dans telle activité professionnelle. A ce titre, le RC est utilisé tout au long de la formation pour donner du sens aux apprentissages et construire des situations d'évaluation formative<sup>1</sup>.

En ce qui concerne la 2<sup>ème</sup> finalité, le RC est un outil au service du jury. Le jury est responsable de la certification.

## 4.2. LES FONCTIONS DU REFERENTIEL EUROPEEN DE CERTIFICATION DES AGENTS DE SOINS THERMAUX :

Le référentiel de certification de l'Agent de soins thermaux (RC) est appelé à remplir deux fonctions principales :

**I. Une fonction de médiation :** Le RC sert aux équipes de formateurs pour leur permettre de faire le lien en permanence entre :

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

---

<sup>1</sup> L'évaluation formative est l'évaluation que conduit le formateur dans le but d'aider l'apprenant à mesurer ses acquis, à identifier ses points de progrès. L'évaluation formative se caractérise donc par sa finalité, l'aide.

**II. Une fonction d'outil dans le processus d'évaluation des candidats qui veulent devenir des agents de soins thermaux :** Le RC est une liste de compétences, mais ce n'est pas seulement cela puisque le RC, comme son nom l'indique, sert de référence pour la certification. Pour cette fin, les compétences sont être complétées par le descriptif de situations dans lesquelles les candidats devront être placés lorsqu'il s'agira d'évaluer leurs compétences.

Le référentiel de certification précise les conditions dans lesquelles les compétences seront évaluées et les résultats attendus. A ce titre, il est la référence fondamentale pour l'évaluation des compétences. Toutes les épreuves qui sont construites pour que soient certifiées les compétences doivent répondre au « cahier des charges » que constitue le référentiel de certification.

## Méthodologie employée

La construction du référentiel de certification constitue l'objet de la troisième étape de conception de la certification d'Agent de Soins Thermal. Elle fait suite à la construction du référentiel des activités professionnelles.

**Etape 1 :** Etude des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux en Bulgarie, en France et en Roumanie suivie d'une synthèse de ces besoins.

**Etape 2 :** Construction de trois référentiels des activités professionnelles, un RAP pour la Bulgarie, un RAP pour la France et un RAP pour la Roumanie. Ces 3 RAP ont été agrégés pour que soit défini un RAP pour l'emploi-type d'agent de soin thermal commun aux 3 pays.

**Etape 3 :** Construction du référentiel de certification. Pour construire ce Référentiel de certification, la base commune de travail pour chacune des 3 équipes de concepteurs fut le Référentiel européen des activités professionnelles (RAP) de l'AST. Ces 3 équipes ont été formées de telle sorte qu'une même méthodologie soit suivie dans les 3 pays. Un premier travail d'identification des compétences a été initié dans chacun des 3 pays. Au cours de 3 séminaires internationaux, le référentiel de certification fut élaboré.

### 5.1. COMPOSITION DES GROUPES DE TRAVAIL DE CHACUN DES 3 PAYS

Le groupe de travail Bulgare :

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

Le groupe de travail France :

Nom	Fonction	Institution
CARRET André	Physiothérapeute	Thermes d'Aix
HENRY Perrine	Formatrice-Coordinatrice	Greta Savoie
JUMEL Michèle	Formatrice-Coordinatrice	Greta Savoie
LACHAT Mireille	Coordonnatrice	Thermes Aix
MARGUIN Delphine	Chargée de Mission	FRATH Aix
MITILLO Delphine	Coordinatrice	Greta Savoie
NOTTE Mireille	Formatrice	Greta Ardèche Méridionale
PESCHIER Valérie	Responsable secteur Santé Social	Greta Ardèche Méridionale
POURILLE David	Formateur-Coordinateur	Greta Savoie
PUGIN Jean	Chef de projet	Greta Savoie
ROUX Patricia	Formatrice	Greta Ardèche Méridionale

Le groupe de travail Roumanie :

NOM	Fonction	Institution
Dr. Dan ZAHARIA	Médecin, doyen	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
Mariana ROTARIU	Préparateur	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
prof. dr. Rodica CHIRIEAC	Médecin en chef (Professeur a l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi)	Clinique de rhumatologie et rééducation fonctionnelle, Hôpital clinique de rééducation de Iasi
dr. Gabriela MIRCEA	Médecin spécialiste rhumatologie et rééducation fonctionnelle	Centre médical HYGEEA SRL Iasi
dr. Gabriela TITU	Médecin spécialiste en balnéo-physiothérapie et rééducation fonctionnelle	Faculté de bio-ingénierie médicale, l'Université de Médecine et de Pharmacie GR. T. POPA de Iasi
Rodica PENCEA	Secrétaire général	OPTBR
Ana-Maria VIZITIU	Charge de mission département RHU	SC DORNA TURISM SA Vatra Dornei
dr. Calina VESELU-NICOLESCU	Médecin en chef	Centre de rééducation et traitement balnéaire, Hôtel Flora, Lacu Sarat
Catalin ILASCU	Président	Association PARTENER GIDL Iasi
Alina CIORNEI	Conseillère programme formation	Association PARTENER GIDL Iasi

5.2. LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Calendrier des réunions de travail internationales relatives au Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux (RC):

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Séminaire de formation	Bucarest	19-22 octobre 08	Validation du RAP européen Formation à la construction du référentiel de certification
Séminaire européen	Blagoevgrad	25-28 novembre 08	Finalisation du référentiel de certification Méthodologie de construction du référentiel

			des savoirs
Séminaire européen	Efforie	4-8 mars 09	Validation du référentiel de certification Finalisation du référentiel de savoirs Méthodologie de construction de passerelles entre certifications voisines
Comité de pilotage	Sofia	5 et 6 novembre 09	Expertise des productions Evaluation des actions entreprises Adaptation du plan de travail pour la dernière étape du projet.

Calendrier des réunions de travail relatives au Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux (RC) en Bulgarie:

Objet	Lieu	Date
Distribution et formalisation des certains compétences du RC qui étaient désignée pour les partenaires Bulgares	Sofia	Le 13 et le 14 novembre 2008
Mise en commun des productions (les compétences désignée pour les partenaires Bulgares)	Sofia	Le 14 janvier 2009
Finalisation du RC de l'emploi d'AST en concerne des compétences désignée pour les partenaires Bulgares	Sofia	Le 06 février 2009

Calendrier des réunions de travail relatives au Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux (RC) en France:

Objet	Lieu	Date
Formation des analystes français sur la méthodologie de construction du RC	Aix les bains	Les 19 et 20 novembre 08
Formalisation du RC par les analystes	Chambéry, Aix, Aubenas	Du 21 novembre 08 au 11 décembre 08
Mise en commun des productions	Bassens	12 décembre 08
Finalisation du RC de l'emploi d'AST	Bassens	26 janvier 09

Calendrier des réunions de travail relatives au Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux (RC) en Roumanie:

Objet	Lieu	Date
Formation des analystes roumains issus des partenaires du projet sur la méthodologie de construction du RC	Iasi	10, 12 et 14 novembre 08
Formalisation par les analystes des compétences du RC qui ont été déléguées aux partenaires roumains	Iasi/Bucarest	Du 14 nov. 2008 au janvier 2009
Mise en commun des productions (les compétences désignées pour les partenaires roumains)	Iasi	le 29 janvier 2009
Finalisation du RC de l'emploi d'AST pour les compétences déléguées aux partenaires roumains	Iasi	le 23 mars 2009
Révision du RC	Iasi	16 nov. et 15 dec. 2009

### 5.3. LA METHODOLOGIE SUIVIE ET SES PARTIS-PRIS :

Le Référentiel Européen de Certification des Agents de Soins Thermaux (RC) est le 2<sup>ème</sup> référentiel construit dans le cadre du projet Léonardo THERM. Il constitue en quelque sorte le cœur de la certification de l'Agent de Soin Thermal.

Pour construire le RC, le groupe projet s'est doté d'une acception du concept de compétence et d'une méthodologie.

#### Acception du concept de compétence retenu dans le projet :

La littérature en matière d'ingénierie de formation, de gestion des ressources humaines et de sociologie du travail est très prolixe au regard du concept de compétences. Ce concept est devenu depuis une vingtaine d'années un concept central dans le champ de la formation.

La diversité des analyses, des approches montre que ce concept est somme toute, difficile à cerner. Plus d'une centaine de définitions de ce concept ont été répertoriés en France. L'absence de stabilisation du concept de compétences montre que ce concept n'en est peut-être pas un. Il s'agirait plutôt d'une notion ou d'un « mot valise » qui se définirait par le contenu que son auteur veut y mettre.

Cependant, la communauté scientifique s'accorde sur le fait que la compétence

- est liée à la mobilisation de diverses ressources (l'expérience antérieure, les acquis, les ressources de l'environnement, etc.)
- qu'elle n'est pas directement observable mais qu'elle supposée exister à partir du moment où s'observe une performance<sup>2</sup>.

Dans le cadre de ce projet, nous avons retenu l'approche de ce concept qui est celle de Guy LE BOTERF<sup>3</sup>. Cet auteur insiste sur la nécessité de dépasser « la querelle des définitions », il indique que la question essentielle n'est pas « qu'est-ce que la compétence ? », mais « de quel concept de compétence avons-nous besoin ? ».

Dans le cadre de ce projet, nous avons besoin d'un concept de compétence qui nous permettent

- De faire le lien entre l'activité professionnelle et la formation
- De déterminer les différents savoirs qui feront l'objet des activités d'apprentissage.

En même temps, ces compétences doivent pouvoir être évaluées de manière rigoureuse sinon objective.

Nous avons retenu l'acception que donne G Le Boterf de la compétence parce qu'elle nous paraît répondre à notre besoin. Cette définition est la suivante :

« La compétence est la capacité d'un individu à mobiliser des ressources

- Incorporées (ses savoirs acquis, son expérience antérieure, ses aptitudes, etc.)
- D'environnement (les matériels, équipements, ressources documentaires, les pairs, etc.)
- Pour agir dans une situation professionnelle donnée et atteindre les résultats escomptés. »

---

<sup>2</sup> la distinction essentielle aujourd'hui entre « compétence » et « performance » a été soulignée la 1<sup>ère</sup> fois par le linguiste américain, Noam CHOMSKY qui différencie, la capacité d'un individu à produire un discours à partir d'un nombre fini d'éléments de langage et la variété des discours produits.

<sup>3</sup> cf en particulier « De la compétence à la navigation professionnelle », « Construire les compétences individuelles et collectives » G Le Boterf – 2001 - Editions d'organisation -

Les savoirs, qu'ils soient conceptuels, méthodologiques ou relationnels sont des ressources que l'individu mobilise dans l'exercice du travail. Mais les procédures, les modes opératoires, les équipements, les bases de données, les collègues qui sont des caractéristiques de la situation de travail, sont tout autant des ressources mobilisables dans l'exercice du métier.

Cette définition nous permet de dépasser une conception encore fréquente de la compétence qui fait de celle-ci un ensemble de « savoirs, savoir-faire et savoir-être ». La définition de G Le Boterf met en évidence le fait que la compétence n'est pas un « état » caractéristique du sujet mais un « processus » qui émerge de la confrontation entre une situation professionnelle et les potentialités d'un individu.

Dans le projet Léonardo THERM, il sera porté une attention particulière au fait que les individus en formation, que ce soit au cours des séquences d'apprentissage ou au moment de l'évaluation certificative, « mobilisent bien des ressources », tant des ressources qui leur sont propres (les ressources incorporées) que les ressources de l'environnement de travail.

#### L'identification des compétences de l'emploi d'AST :

Dans la méthodologie que nous avons suivi, les compétences sont « dérivées » des tâches. Ce processus de dérivation consiste à se dire :

A partir d'une tâche donnée, « quelle est la part de l'intelligence de l'individu dans cette tâche ? quel choix doit-il opérer ? que doit-il mobiliser pour décider d'agir ou de réagir ? ».

Ce questionnement permet de déterminer si à partir du libellé d'une tâche il y a une ou plusieurs compétences dont l'individu doit faire preuve.

Ce questionnement permet de sortir aussi de la distinction qu'avait instauré le courant pédagogique de « la pédagogie par objectifs »<sup>4</sup> entre « verbes comportementalistes » et « verbes mentalistes ». Les verbes qui ont été choisis dans le projet pour libeller les compétences doit mettre en évidence « la part d'intelligence » de l'individu, sa capacité d'agir et de réagir.

Le RC débouchera sur une grille qui met en relation, les tâches professionnelles et les compétences requises.

*Extrait du RC de l'AST :*

	Libellé des tâches	Libellé des compétences
A1.T1	Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins	C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale. C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences. C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.
A1.T2	Expliquer au patient la procédure	C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures

<sup>4</sup> l'Approche par Objectifs a eu son heure de gloire des années 50 à 80. Elle s'appuyait sur le courant psychologique du behaviorisme.

## Acception du concept de certification

Dans le cadre de ce projet, il a été retenu la définition de la certification de la commission<sup>5</sup>: « Résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une institution compétente établit qu'une personne possède les acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée ».

L'évolution des pratiques de formation depuis quelques années vise à séparer le processus de formation de celui de certification. Dans la mesure où la politique européenne vise à favoriser l'accès à la certification par capitalisation d'unités acquises dans différents pays et dans différents contextes (formels, non formels et informels), il est devenu nécessaire que le descriptif de la certification soit indépendant du descriptif d'un programme formel de formation.

Cette orientation a une double conséquence pour le projet :

- L'unité doit être décrite de manière indépendante du processus de formation.
- Elle comprend les rubriques recommandées par la commission<sup>6</sup>

Ces recommandations sont les suivantes :

- Le titre général de l'unité
- Le titre général de la certification à laquelle se rapporte l'unité
- La référence de la certification par rapport au niveau du CEC avec les points de crédit associés à la certification
- Les acquis d'apprentissage que contient l'unité
- Les procédures et critères d'évaluation de ces acquis d'apprentissage

Outre les rubriques recommandées, le groupe projet a rajouté les informations suivantes :

- Un coefficient à chacune des unités pour permettre l'application de la règle de la compensation (cf le chapitre « règles de verdict » des Unités certificatives)
- Un inventaire des preuves que le candidat à la certification doit apporter dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (cf le dossier VAE et le dossier UC).

Le descriptif des unités certificatives de l'Agent de Soins Thermal figure dans le document intitulé « Les Unités Certificatives de l'Agent de Soins Thermal ».

## 5.4. MODE OPERATOIRE DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL EUROPEEN DE CERTIFICATION DES AGENTS DE SOINS THERMAUX :

### Le mode opératoire

Un premier travail d'identification des compétences a été réalisé par l'équipe française du projet. Cette équipe était constituée de

- 3 formateurs intervenant dans le domaine du thermalisme
- 2 responsables de formation experts en ingénierie de formation
- 3 professionnels
  - physiothérapeute exerçant en établissement thermal et par ailleurs formateur d'AST
  - chefs de service exerçant en établissement thermal et par ailleurs formateurs d'AST
- le coordonnateur pédagogique du projet.

---

<sup>5</sup> In « Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) – 23 avril 08

<sup>6</sup> In « Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnelle » (ECVET) 9 avril 08.

A partir du RAP, le groupe a considéré chacune des tâches pour dériver les compétences requises. Le questionnaire utilisé était le suivant :

Dans l'exercice de la tâche

- Quelle est la part d'intelligence dont doit faire preuve l'AST ?
- Quels savoirs théoriques doit-il connaître ?
- Quels sont les méthodes, les procédures qu'il doit mettre en œuvre ?
- Quel type de relation de communication doit-il établir ?
- Quels sont les équipements qu'il doit utiliser ?
- Quelles sont les conséquences des erreurs éventuelles ?
- Quels sont les risques pour la sécurité ?
- Comment doit-il rendre des comptes ?

Ce questionnaire permet de dériver les compétences des tâches. Le RAP a été construit de telle sorte que « la part de l'intelligence de l'AST » apparaisse dans le libellé de la tâche. La dérivation des compétences est la recherche des processus cognitifs qui conduisent l'individu à faire des choix d'agir d'une part, et avec quelle manière d'agir d'autre part.

Une règle empirique a été retenue : chaque tâche peut être dérivée en 1, 2 ou 3 compétences. Tout nombre supérieur signifierait que la tâche est exprimée avec une maille trop large (il s'agirait en fait d'une activité et non d'une tâche) et dans ce cas, il conviendrait de découper la tâche en unités plus petites.

Chacune de ces compétences a fait l'objet d'une description, des activités, conditions et critères à partir desquels il était possible de certifier sa maîtrise par un candidat.

La première ébauche du RC a fait l'objet d'un travail en séminaire international pour qu'il soit amendé à partir de l'expérience des deux autres pays puis validé.

Les tableaux de consignation des compétences :

Deux parties essentielles composent le RC :

- D'une part le RC comprend la liste des compétences qui sont requises par l'emploi d'AST et la mise en relation Tâche  $\leftarrow \rightarrow$  Compétences.
- D'autre part, le RC comprend les informations nécessaires à l'évaluation certificative des compétences.

La première grille porte sur la mise en relation entre TACHES et COMPETENCES :

Ce tableau permet de faire le lien entre le monde de la formation et le monde du travail. Tous les apprentissages qui visent la construction des compétences ont leur finalité dans l'exercice des tâches professionnelles. Ce tableau est le résultat du processus de « dérivation des compétences ».

Ci-après un extrait du tableau de correspondance :

	Libellé des tâches	Libellé des compétences
A1.T1	Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins	C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale. C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences. C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.
A1.T2	Expliquer au patient la procédure	C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures
A2. T1	Préparer le poste de travail	C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux C7. Préparer les différents produits thérapeutiques

Les autres tableaux sont utilisés pour la description des compétences et de leur modalité d'évaluation. Chaque compétence est décrite dans un tableau comprenant 3 rubriques :

- Ce que l'on demande
- Ce que l'on donne
- Ce que l'on exige.

Ces tableaux prennent la forme suivante :

Libellé de la compétence		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
xxx	xxx	xxx

Dans la grille du RC, nous avons créé 3 rubriques :

- Ce que l'on demande : il s'agit là des activités que l'on va demander au candidat de façon à ce que le jury puisse observer un comportement professionnel
- Ce que l'on donne : ce sont les ressources externes qui sont à la disposition du candidat
- Ce que l'on exige : ce sont les critères et les indicateurs qui sont requis pour que le jury considère la compétence maîtrisée.

Le RC doit constituer en quelque sorte « une loi » qui s'impose à tout organisme certificateur. Quelque soit le lieu et la manière avec lesquels un candidat a réalisé ses apprentissages, ces derniers seront évalués puis certifiés selon la même « loi ». La vérification de la maîtrise des compétences professionnelles du candidat doit se faire de telle sorte que soient minimisés les risques de sous évaluer ou de sur évaluer les acquis.

Pour maîtriser les conditions d'évaluation et les normer, outre le référentiel de certification, il a été mis en place un autre instrument, le descriptif des épreuves (ou règlement d'examen).

Dans le tableau des épreuves sont décrites :

- Les situations dans lesquelles sont placés les candidats
- Les compétences qui seront évaluées dans ces situations

Le descriptif des épreuves se trouve dans le document « unités certificatives de l'Agent de Soin Thermal ».

Ces deux documents, le référentiel de certification et les descriptif des épreuves se complètent pour « normer » les conditions d'évaluation.

## Tableau de correspondance entre tâches et compétences

Le tableau ci-après traduit les dérivations des compétences à partir des tâches professionnelles. Ce tableau est un élément clé de l'approche par compétences, tous les savoirs mobilisés par les compétences seront ainsi directement corrélés aux tâches.

	Libellé des tâches	Libellé des compétences
A1.T1	Préparer le travail en fonction des prescriptions et du planning des soins	C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale. C2. Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences. C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.
A1.T2	Expliquer au patient la procédure	C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures
A2. T1	Préparer le poste de travail	C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux C7. Préparer les différents produits thérapeutiques
A2. T2	Gérer son temps de travail	C8. Organiser efficacement son temps de travail.
A3.T1	Installer le client en tenant compte de son état physique.	C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité.
A3.T2	Régler les paramètres des appareils en fonction de la prescription médicale et de l'état du patient.	C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises
A3. T3	Réaliser les différents soins avec les techniques et les produits thérapeutiques.	C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques suivant les modes opératoires
A3.T4	Surveiller l'état du patient pour ajuster la procédure	C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient. C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté.

A4. T1	Assurer l'hygiène de l'espace de travail, de soi-même et du client	C14. Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins C15. Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client
A4.T2	Assurer la sécurité du client et de soi-même	C16. Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils C17. Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients
A4.T3	Réagir en cas de situation à problèmes	C18. Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes C19. Assurer les premiers secours
A5. T1	Etablir une relation de communication avec le client	C20. Accueillir le client C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client
A5. T2	Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie	C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie C23. Transférer des savoirs
A5. T3	Maîtriser la documentation et les circuits d'information	C24. Maîtriser la gestion des stocks

## Descriptif des compétences professionnelles

C1. Interpréter sans erreur la prescription médicale.		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
1. Lire et expliquer les informations contenues dans la fiche de prescription 2. Lire et expliquer les informations contenues dans le planning de soins	- Fiche de prescription - Planning de soins	1. et 2. Le vocabulaire professionnel est connu 1. et 2. Les informations essentielles (la pathologie, la localisation, les produits thérapeutiques) sont repérées.

C2 Repérer les risques possibles pour la santé du patient/client		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
1. Identifier et lister les contre-indications de la procédure désignée. 2. Citer les effets indésirables de la procédure	- Une fiche de prescription	1. Les contre-indications les plus importantes sont connues. 2. Les effets indésirables principaux de la procédure sont connus.

C3. Ordonner les soins prescrits en garantissant leur enchaînement selon les exigences		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
1. Ordonner chronologiquement un ensemble de soins et justifier le choix opéré 2. Vérifier la cohérence du planning de soins du client pour en détecter les anomalies	- Une liste de soins à ordonner - Une fiche de prescription - Un planning de soins	1. Les effets de chaque soin et leur incidence sur leur enchaînement sont connus 2. Le planning est vérifié, les anomalies sont détectées

**C4. Assurer la traçabilité des soins en respectant la procédure.**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lister les différents documents du poste de travail relatifs à la traçabilité des soins</li> <li>2. Expliquer l'importance de la traçabilité des soins</li> <li>3. Renseigner un des ces documents.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un document concernant la traçabilité</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les documents du poste de travail relatifs à la traçabilité sont identifiés</li> <li>2. Les enjeux de la traçabilité sont compris</li> <li>3. Le document est correctement et lisiblement rempli, les informations essentielles sont reportées</li> <li>4. La procédure de traçabilité est connue et appliquée</li> </ol>

**C5. Expliciter d'une manière adaptée et rassurante les procédures.**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire un soin – conditions, durée, étapes, appareils, produit thérapeutique</li> <li>2. Expliquer les effets thérapeutiques directs et/ou indirects visés par le soin, et les effets secondaires.</li> <li>3. Expliquer à un client les consignes du soin et de la sécurité</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un soin</li> <li>- Mise en situation (un patient)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le soin est décrit sans erreur, la chronologie des étapes est respectée</li> <li>2. Un vocabulaire, adapté au client est utilisé</li> <li>3. Les consignes données sont adaptées au profil du client</li> </ol>

### C6. Préparer les différents appareils, installations, instruments relatifs aux soins thermaux

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nommer les appareils et les matériels nécessaires à utiliser en fonction d'une indication thérapeutique</li><li>2. Expliquer les opérations préalables à la mise en route d'un appareil et les règles de sécurité client qui en découlent</li><li>3. Procéder au réglage des paramètres de fonctionnement d'un appareil</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Indications thérapeutiques</li><li>- Appareils</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les principaux appareils et matériels sont nommés</li><li>2. Le fonctionnement et les paramètres des appareils sont connus</li><li>3. L'enchaînement des opérations de mise en route est connu et correct</li></ol>

### C7. Préparer les différents produits thérapeutiques

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Décrire chronologiquement les étapes de préparation d'un produit thérapeutique</li><li>2. Décrire les paramètres d'utilisation des produits thérapeutiques le plus souvent utilisés (température, consistance, composition des mélanges...)</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Produits thérapeutiques</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Connaître les techniques de préparation des produits thérapeutiques.</li><li>2. Avoir une bonne connaissance des paramètres d'utilisation des produits thérapeutiques.</li></ol>

### C8. Organiser efficacement son temps de travail

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Expliquer l'emploi du temps d'un poste de travail sur un planning du service</li><li>2. Donner la durée des soins (base institutionnelle ou remboursement S.S)</li><li>3. Expliquer les enjeux de la qualité service client (en terme de respect planning et temps d'attente)</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planning équipe</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les durées sont connues</li><li>2. Bonne compréhension du planning</li></ol>

**C9. Adapter le niveau d'assistance en fonction de la mobilité et de la pathologie dans la manutention du patient/client en respectant la sécurité.**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expliquer les règles, gestes et postures ; les gestes à faire, à ne pas faire et les risques encourus par le client et l'AST dans une situation donnée.</li> <li>2. Utiliser un équipement de manutention</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situation type (hyper lordose, suites paralysie, arthroses, grands brûlés, surcharge pondérale, suite d'opération, Alzheimer, neuro-psychotique ...)</li> <li>- Equipements de manutention (lève malade, table élévatrice,...)</li> <li>- Un patient</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choix pertinent des gestes, équipement et précautions en fonction de la situation</li> <li>2. Utilisation conforme de l'équipement</li> <li>3. Connaissance complète des règles gestes et postures</li> </ol>

**C10. Adapter les paramètres des appareils en fonction de la prescription, de l'état du patient et de ses réactions dans les limites permises**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir d'une situation, expliquer les réglages à effectuer sur l'appareil (température, pression des jets,)</li> <li>2. Expliquer dans une situation type les effets indésirables en cas de variation des paramètres (mauvais réglage)</li> <li>3. Expliquer les réajustements de réglage possibles en fonction d'une réaction client</li> <li>4. Utiliser un appareil</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situation type</li> <li>- Appareils et produits thérapeutiques</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choix pertinent des réglages</li> <li>2. Connaissance des effets indésirables</li> <li>3. Utilisation conforme de l'équipement</li> </ol>

**C11. Utiliser les différents produits thérapeutiques suivant les modes opératoires**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire l'enchaînement de l'application d'un produit thérapeutique choisi</li> <li>2. Réaliser un soin avec le produit thérapeutique choisi par rapport à une prescription type ou d'une pathologie choisie.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un patient</li> <li>- Fiche de prescription</li> <li>- Matériels, produits, appareils</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire précisément l'enchaînement de la réalisation du soin</li> <li>2. Interpréter correctement les prescriptions de la fiche</li> <li>3. Réaliser correctement le soin (température, localisation, la technique de réalisation du soin)</li> </ol>

**C12. Détecter les risques d'incident en surveillant le patient.**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lister les points de vigilance (client, appareils, air ambiant)</li> <li>2. Détailler les paramètres de vigilance client (couleur peau, yeux, respiration)</li> <li>3. Identifier les causes possibles des incidents par observation et questionnement adapté du client</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situation réelle ou étude de cas</li> <li>- Fiche de prescription</li> <li>- Matériels, produits, appareils</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigilance totale</li> <li>2. Diagnostic correct des risques d'incident</li> </ol>

**C13. Réagir de manière adaptée au risque d'incident détecté.**

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire les gestes réflexes (interrompre le soin, sortir le patient de l'appareil si besoin, l'allonger, lui positionner la tête, lui donner un verre d'eau, appliquer des compresses froides,)</li> <li>2. Définir les limites de l'intervention possible de l'AST</li> <li>3. Nommer les personnes habilitées à intervenir</li> <li>4. Choisir l'intervention à mettre en œuvre en fonction d'un incident</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de cas type</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaître les limites de son intervention</li> <li>2. Connaître l'organigramme</li> <li>3. Connaître les règles de base du comportement de l'AST</li> <li>4. Enchaînement cohérent des décisions et des actes</li> </ol>

### C14 Maîtriser les règles d'hygiène du poste de soins

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choisir le produit adapté au poste de soins : matériel et appareillages médicaux, surfaces</li> <li>2. Justifier le choix des produits (classification)</li> <li>3. Doser les produits</li> <li>4. Réagir face à une manipulation inadaptée du produit</li> <li>5. Appliquer les procédures</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches techniques des produits</li> <li>- Procédure de préparation</li> <li>- Fiches sécurité</li> <li>- Procédures d'hygiène et sécurité du poste</li> <li>- Procédure d'utilisation hygiénique des produits</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Savoir interpréter une étiquette de produits</li> <li>2. Connaître les effets des produits</li> <li>3. Connaître les risques des produits</li> <li>4. Pas de confusion dans les familles des produits</li> <li>5. Respecter les dosages</li> <li>6. Une réponse adaptée et efficace</li> <li>7. Respecter les procédures</li> <li>8. Veiller à la non contamination des produits</li> </ol>

### C15 Maîtriser les règles d'hygiène du soignant et du patient /client

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choisir une tenue adaptée à chaque poste de soin</li> <li>2. Comprendre les vecteurs de transmission des maladies nosocomiales</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vêtements professionnels et équipements de protection individuelle</li> <li>- Consignes d'hygiène pour le patient</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter une tenue propre et adaptée</li> <li>2. Respecter l'utilisation de tous les équipements de protection individuelle</li> <li>3. Avoir une hygiène des mains et corporelle correcte</li> <li>4. Adopter une attitude pour éviter la contamination microbienne</li> </ol>

### C16 Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaître les principes de fonctionnement des appareils et les paramètres à surveiller</li> <li>2. Repérer le dysfonctionnement des appareils et alerter</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches techniques des appareils</li> <li>- Instructions d'utilisation des appareils</li> <li>- Fiches de suivi de maintenance</li> <li>- Fiches / normes de mesures</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier régulièrement les paramètres nécessaires au bon déroulement du soin</li> <li>2. Le dysfonctionnement est détecté et les informations sont transmises à la personne compétente</li> </ol>

**C17 Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients/clients**

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaître et respecter les règles de sécurité pour l'installation</li> <li>2. Identifier et appliquer les principes d'ergonomie et de manutention lors des mobilisations, des aides à la marche et des déplacements des patients/clients</li> <li>3. Identifier et appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques (chutes.....), notamment ceux liés aux pathologies et à l'utilisation des appareillages médicaux</li> <li>4. Installer la personne en tenant compte de sa pathologie, de son handicap, de sa douleur et de ses capacités</li> <li>5. Obtenir la participation du patient en fonction de ses capacités</li> <li>6. Mettre en œuvre des exercices physiques destinés à renforcer sa musculature et à éviter sa fatigue musculaire pour prévenir l'apparition de maladies professionnelles</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles de manutention des patients/clients (écrites et orales)</li> <li>- Manuel d'utilisation et normes de fonctionnement des appareils</li> <li>- Instruction d'utilisation des outils thérapeutiques</li> <li>- Exemples de situations de bonnes et mauvaises pratiques professionnelles</li> <li>- Exemples de situations de relations avec le patient/client</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter toutes les instructions et règles d'utilisation des appareils et outils thérapeutiques</li> <li>2. Installer correctement et confortablement les personnes</li> <li>3. Adopter les comportements de sécurité et de prévention des chutes</li> <li>4. Adopter un comportement d'aide approprié pour mettre le patient en situation de moindre dépendance</li> <li>5. Maintenir sa forme physique</li> </ol>

## C18 Etre en capacité de gérer différentes situations à problèmes

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Repérer et identifier une situation anormale</li><li>2. Analyser la gravité de la situation</li><li>3. Adapter son comportement à la situation Identifier les limites de son champ d'intervention dans des situations de conflits en prenant du recul par rapport à la personne et à sa situation</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Règles générales de sécurité de l'établissement</li><li>- Liste de personnes ressources</li><li>- Exemples de situations</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rester calme</li><li>2. Intervenir rapidement et efficacement</li><li>3. Demander de l'aide, alerter</li></ol>

### C19 Assurer les premiers secours

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protéger la personne</li> <li>2. Alerter</li> <li>3. Savoir protéger du sur accident</li> <li>4. Savoir quand et comment déplacer une victime en cas d'urgence</li> <li>5. Savoir observer l'état des fonctions vitales et savoir reconnaître et apprécier les signes de détresse vitale</li> <li>6. Savoir agir devant une hémorragie visible</li> <li>7. Savoir agir devant une personne inconsciente et qui ventile</li> <li>8. Savoir reconnaître une détresse ventilatoire et savoir pratiquer les gestes adaptés</li> <li>9. Savoir reconnaître un arrêt cardio-ventilatoire et savoir agir en conséquence</li> <li>10. Savoir agir en présence d'une personne consciente présentant un malaise</li> <li>11. Savoir agir devant une plaie ou une brûlure</li> <li>12. Savoir suspecter une atteinte traumatique des os et des articulations et savoir agir en conséquence</li> </ol>	<p>- Exemples de situations nécessitant une intervention de premier secours</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences relatives à ces compétences sont gérées par des réglementations nationales différentes.</li> </ol>

### C20 Accueillir le patient/client

Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communiquer avec le patient/client de manière verbale et non verbale</li> <li>2. Vérifier le planning</li> </ol>	<p>- Planning</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter les règles de politesse</li> <li>2. Consulter et pointer systématiquement le planning à chaque client</li> </ol>

**C21. Etablir une communication et une relation adaptée au patient/client**

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etre à l'écoute de la personne et prendre en compte les signes non verbaux de communication sans porter de jugement</li> <li>2. S'exprimer et échanger en adaptant son niveau de langage, dans le respect de la personne et avec discrétion</li> <li>3. Expliquer le soin à effectuer et ses effets</li> <li>4. Adopter une démarche éducative ou une assistance pour lui permettre de maintenir, de restaurer ou de promouvoir sa santé et de tendre vers la meilleure qualité de vie possible</li> <li>5. Faire exprimer les besoins et les attentes de la personne, les reformuler et proposer des modalités adaptées de réalisation du soin</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglementation et documents officiels dans chaque pays</li> <li>- Exemples de situations</li> <li>- Liste nominative des soins</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adopter un comportement empathique</li> <li>2. de bienveillance et respecter la confidentialité des informations détenues</li> <li>3. Maintenir une relation tout au long du soin et du séjour</li> <li>4. Actualiser ses connaissances en matière de santé publique</li> <li>5. Faire participer le patient/client pour améliorer son comportement vis-à-vis de sa santé et sa qualité de vie</li> </ol>

## C22. Etablir une communication avec ses collègues au sein d'une équipe et avec la hiérarchie

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribuer à une bonne circulation de l'information pour une bonne coordination dans l'équipe :</li> <li>2. Sélectionner les informations nécessaires pour la bonne réalisation de l'activité</li> <li>3. Sélectionner, transmettre et assurer la transmission des informations et signaler les anomalies afin d'assurer la bonne qualité et continuité des soins</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning de l'équipe</li> <li>- Types de documents à renseigner</li> <li>- Planning de soins du patient/client</li> <li>- Liste des patients par poste de soins</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter les normes de qualité des soins, le respect de la dignité et du confort de la personne soignée</li> <li>2. Discrétion professionnelle</li> <li>3. Transmission d'informations précises, fiables et pertinentes</li> <li>4. Assurer un compte rendu de travail</li> <li>5. Empathie</li> <li>6. Respecter la traçabilité</li> <li>7. Savoir lire les documents à caractère professionnel</li> </ol>

## C23 Encadrer des stagiaires ou de nouveaux embauchés

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accueillir les stagiaires et/ou les personnes non formées</li> <li>2. Présenter l'institution, les modalités de fonctionnement</li> <li>3. Montrer, expliquer les procédures de soins</li> <li>4. Observer et contrôler les activités du stagiaire ou du nouvel embauché</li> <li>5. Participer à l'évaluation des stagiaires avec le référent</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livret d'accueil stagiaire</li> <li>- Liste des objectifs à atteindre</li> <li>- Carnet de suivi et grilles d'évaluation</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Règles de base de déontologie professionnelle</li> <li>7. Discrétion professionnelle</li> </ol>

## C 24 Maîtriser la gestion des stocks

Ce que l'on demande	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gérer le linge</li> <li>2. Gérer les produits thérapeutiques utilisés ainsi que les déchets</li> <li>3. Gérer le stock et le rangement des produits et matériels qui permettent d'assurer l'hygiène</li> <li>4. Gérer et veiller à la bonne consommation et utilisation des produits thérapeutiques consommables</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure de gestion des circuits du linge</li> <li>- Protocole de distribution du linge</li> <li>- Procédure de gestion</li> <li>- Bon de commande</li> <li>- Procédures orales ou écrites</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter les circuits propre et sale</li> <li>2. Respecter une utilisation individuelle du linge</li> <li>3. Respecter une mise à disposition correcte (quantité et qualité) pour la clientèle en ayant un souci d'économie et de respect de l'environnement</li> <li>4. Evaluer correctement les besoins</li> <li>5. Savoir renseigner un bon de commande</li> <li>6. Respecter les procédures et la réglementation</li> </ol>

## Conclusion

---

La construction de ce référentiel de certification est un exercice présentant deux importantes difficultés.

La première est intrinsèque au processus de certification. En effet, il s'agit d'abord de caractériser l'objet de la certification, en l'occurrence, il s'agit de certifier des compétences, et non des savoir-faire ou des connaissances. L'équipe projet a tenté de caractériser le concept de compétence, de lui donner une acception qui soit à la fois opératoire (elle doit être utile pour le processus de certification) et en même temps cette acception doit s'appuyer sur des fondements théoriques relativement cohérents. L'objet de la certification étant caractérisé, il reste à définir les conditions d'évaluation des compétences pour que cette évaluation ne soit pas arbitraire, mais normée de façon à objectiver le plus possible la certification.

La deuxième difficulté est liée à la dimension internationale du projet. Chaque pays a une histoire en matière de formation, d'évaluation, de certification. Ces histoires se traduisent dans des réglementations plus ou moins contraignantes. Il est difficile de faire dialoguer des systèmes parfois éloignés. Cette difficulté est partiellement allégée par l'existence de recommandations européennes (CEC) dans lesquelles chacun des 3 pays s'inscrit. La construction du référentiel de certification fut l'occasion de confrontation de ces histoires singulières avec comme fil directeur une politique européenne en matière d'enseignement et de formation professionnels.

Ce projet est l'occasion de se confronter à l'ambitieuse politique européenne qui vise la construction d'un « espace européen d'enseignement et de formation professionnels ». Ce projet apporte sa contribution à cette entreprise collective.

## Références bibliographiques

Chomsky, Noam, Aspects of the Theory of Syntax, Cambridge - 1965 - MA: MIT Press;

G Le Boterf « De la compétence à la navigation professionnelle » – 2001 - Editions d'organisation ;

G Le Boterf « Construire les compétences individuelles et collectives »– 2001 - Editions d'organisation ;

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) – 23 avril 2008 ;

Krishner, Cristoph, GLOSSAR, European Spa Association, Verlag GmbH, Melsungen, 2005;

Recommandations du parlement européen et du conseil établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. PE-CONS 3662/07

Recommandations du parlement européen et du conseil établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnel (ECVET) - 9 avril 08 ;

Guide des méthodologies utilisées dans le projet Léonardo « Therm » et ses justifications, Version rédigée par Jean Pugin, Version 01 Edition du 11 sept 2009 bis

## Glossaire

### Activité :

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

### Balnéothérapie

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

### Client :

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

### Compétence :

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

### Crénothérapie

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

### Fiche technique ou notice technique :

Document constructeur relatif au fonctionnement d'un appareil ou instrument.

### Mode opératoire :

Ensemble des opérations à accomplir dans un ordre déterminé pour réaliser une tâche. Les modes opératoires sont propres à chaque établissement, c'est ce qui fonde sa singularité. Dans le langage courant, mode opératoire et procédure sont souvent synonymes.

### Prescription (fiche de) :

Document établi par le médecin et définissant la nature des soins, leur localisation et leur paramétrage.

### Procédure :

Une procédure est un enchaînement type d'opérations et de gestes à réaliser pour effectuer un soin « dans les règles de l'art ». Les procédures sont formalisées. Voir « mode opératoire ».

### Produits thérapeutiques :

Les soins pratiqués dans les établissements aux font tous appel à des ressources naturelles, c'est le fondement même du thermalisme. Ces ressources peuvent être : des eaux minérales, des boues, du

limon, des solutions salées, des algues, etc. Dans le RAP, ces ressources sont appelées de manière générique, « les produits thérapeutiques ».

### Référentiel

Un référentiel est un document qui contient des références, soit des données auxquelles doit faire référence un individu dans son activité.

La notion de référentiel s'oppose à la notion de programme. Le programme est issu de l'approche pédagogique par contenu (approche traditionnelle de la formation), le référentiel est issu de l'approche par compétence.

### Ressources :

Ensemble de moyens matériels et immatériels mobilisés par un professionnel dans la mise en œuvre de ses compétences. Les ressources sont de 2 types, incorporées ou d'environnement. Dans le contexte de profondes mutations du système de production, le professionnel compétent ne plus maîtriser, incorporer toutes les ressources nécessaires tant ces dernières sont nombreuses, complexes et surtout fluctuantes. La compétence d'un professionnel se mesure de plus en plus dans sa capacité à mobiliser des ressources externes (d'environnement).

### Savoirs :

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

### SPA

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

- Les centres de remise en forme, souvent urbains et haut de gamme, où les soins cosmétiques sont à la carte. Ces soins n'ont aucun caractère médical ou paramédical contrairement à ceux que l'on retrouve en thalassothérapie et en cures thermales.
- Les bains à remous, plus connu sous le nom de jacuzzi, du nom de l'inventeur la première baignoire à remous en 1968.
- Parmi les différentes hypothèses émises sur l'origine étymologique de Spa, on retiendra celle de « sources jaillissante » du latin *sparsa*. Au XIIème siècle, le terme franchit la manche pour devenir en langue anglaise « station thermale ». On retient que la source découverte à Spa dans le Yorkshire a été appelée par le docteur Timothy Bright en 1596 « The English Spaw », d'où semble venir le terme générique Spa. On observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un acronyme romain signifiant « sana per aquam (soins par l'eau). Il s'agit très probablement d'une construction à posteriori d'un acronyme fictif.

### Tâches :

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

### Thalassothérapie

La thalassothérapie est l'utilisation, sous surveillance médicale et dans un but préventif ou curatif, des bienfaits du milieu marin : l'eau de mer, les boues marines, les algues, les sables et autres substances extraites de la mer. La balnéothérapie qui utilise de l'eau douce ou banale est, quant à elle, classée en

soins de beauté (NAF 93.0L). Les instituts de thalassothérapie sont soumis à la circulaire du 6 juin 1961, et l'activité des centres de rééducation et réadaptation fonctionnelle au décret du 9 mars 1956.

### **Thermalisme**

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

### **Wellness**

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



# Therm Therm

## ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :



UNIVERSITE SUD-OUEST « NEOFIT RILSKI », BLAGOEVGRAD (Promoteur)  
Prof.assoc.dr.Géorgi Géorgiev  
glgeorgiev@abv.bg; ++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@asociația-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