



Leonardo da Vinci

Therm

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



ETAT DES LIEUX DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DE SOIN THERMAL EN FRANCE



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

Introduction : présentation du projet Léonardo THERM	2
L'Approche Par Compétences	5
l'Approche Par Compétences, fil directeur du projet.....	5
Liste des productions réalisées au cours du projet :	6
Finalités de l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux.....	8
Exposé des motifs	8
Définition de l'emploi d'AST :	8
Méthodologie	9
Présentation de la méthodologie employée pour la réalisation de l'état des lieux.....	9
Définition du champ d'investigation :	9
La composition du groupe de travail:	10
Les entreprises cibles	11
La recherche documentaire	11
Les outils utilisés	12
Le calendrier de travail.....	16
Etat des lieux des besoins de professionnalisation des Agents de soins thermaux en France.....	17
Introduction.....	17
Données générales sur le thermalisme en France	17
Données économiques du thermalisme :	19
Les enjeux du thermalisme en France	21
Enjeux en matière sanitaire	21
Enjeux en matière touristique	22
Les politiques publiques	24
Les tensions relatives à l'emploi.....	25
Besoins en matière de formation.....	26
Conclusion.....	31
Annexes	32
Annexe 1 : Résultats obtenus au questionnaire écrit.....	32
Annexe 2 les différentes fiches métiers existantes.....	37
Annexe 3 l'Accord du 22 novembre 2006 (branche thermalisme)	41
Références bibliographiques	43
Glossaire	45

Introduction : présentation du projet Léonardo THERM

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.

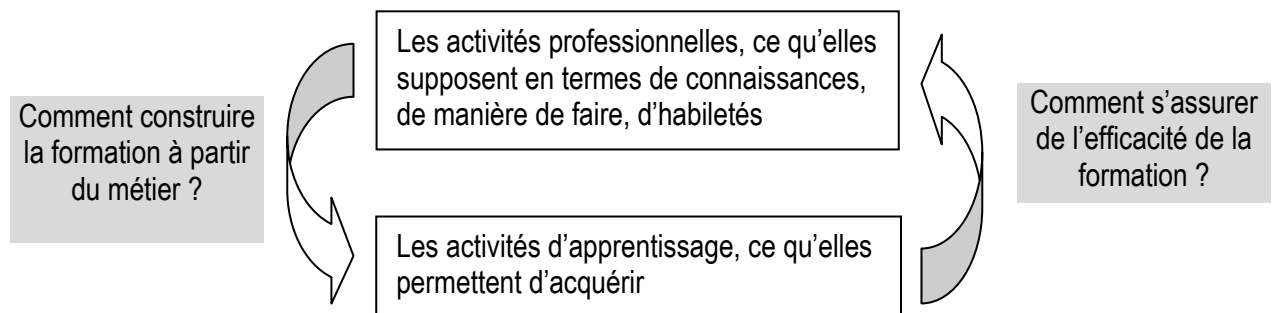
Phase 3 : Un programme de formation de formateurs a été défini et mis en oeuvre pour permettre l'appropriation par des équipes pédagogiques de cette nouvelle certification. Une expérimentation de nouveaux cursus débouchant sur cette nouvelle certification est conduite dans chacun des 3 pays.

L'Approche Par Compétences

L'APPROCHE PAR COMPETENCES, FIL DIRECTEUR DU PROJET

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

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

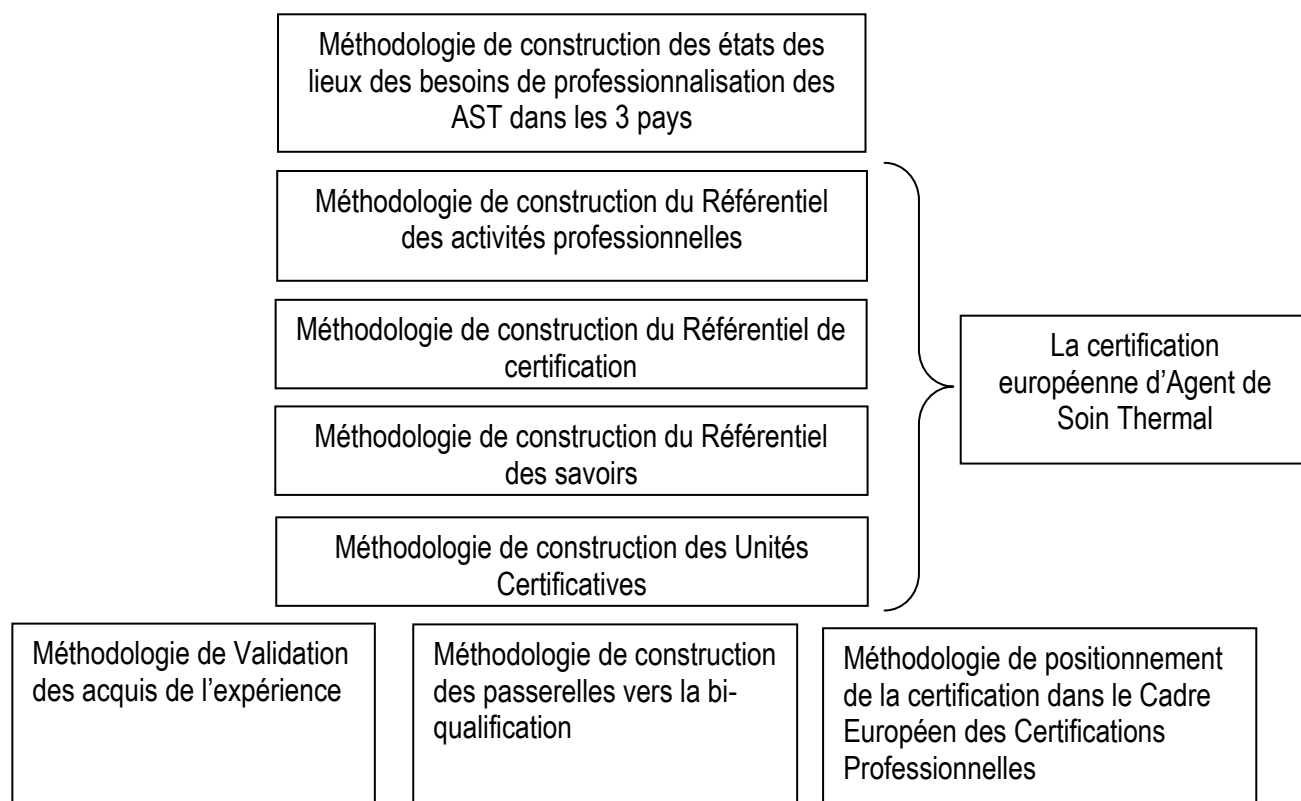


Ce fil conducteur qu'est l'APC a donné naissance à un nouveau domaine de compétences des formateurs, celui de l'ingénierie de formation.

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

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

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



LISTE DES PRODUCTIONS REALISEES AU COURS DU PROJET :

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

8	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Bulgarie (en langue française)	2_BG_fr
9	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en France (en langue française)	2_FR_fr
10	Référentiel des activités professionnelles des agents de soin thermal en Roumanie (en langue française)	2_RO_fr
11	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue bulgare)	2_EU_bg
12	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue française)	2_EU_fr
13	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue roumaine)	2_EU_ro
14	Référentiel européen des activités professionnelles des agents de soin thermal (en langue allemande)	2_EU_de
15	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue bulgare)	3_EU_bg
16	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue française)	3_EU_fr
17	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue roumaine)	3_EU_ro
18	Référentiel européen de certification des agents de soin thermal (en langue allemande)	3_EU_de
19	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue bulgare)	4_EU_bg
20	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue française)	4_EU_fr
21	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue roumaine)	4_EU_ro
22	Référentiel européen des savoirs des agents de soin thermal (en langue allemande)	4_EU_de
23	Les unités certificatives des agents de soin thermal (en langue française)	5_EU_fr
24	Passerelles entre la certification d'agent de soin thermal et des certifications voisines (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 de l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux

EXPOSE DES MOTIFS

La construction d'une nouvelle certification nécessite que les emplois concernés soient situés dans le contexte socio-économique dans lequel ils s'inscrivent. En effet, l'emploi est un élément d'un tout qui est une organisation productive, l'établissement thermal. Les établissements thermaux présentent une grande variété d'organisation, de prestations, de techniques, etc. Les variations d'établissements influent sur l'emploi. Mais les établissements sont eux-mêmes des éléments d'un secteur économique dont de nombreuses caractéristiques influent aussi sur l'emploi.

Par ailleurs, ce cadre général de l'emploi n'est pas figé. Il est soumis à des pressions économiques, sociales et politiques qui le contraignent à s'adapter. Les perspectives d'évolution du secteur du thermalisme ont aussi une influence sur l'emploi d'AST. Il est important de construire une certification non seulement à partir de la photographie du contexte actuel mais aussi à partir des éléments de perspectives qui auront le plus d'influence sur l'emploi.

DEFINITION DE L'EMPLOI D'AST :

L'Agent de Soin Thermal est une appellation générique pour ce métier qui est décrit dans les différents pays et même au sein de chacun d'eux sous des intitulés multiples. Pour lever toute ambiguïté qui résulterait de ce foisonnement d'appellations, une définition de cet emploi a été retenue dans le cadre de cette étude.

«L'Agent de Soin Thermal est la personne qui participe à la prise en charge médicale et qui exécute des prestations, activités, services, actes auprès des patients / clients, conformément aux prescriptions / procédures demandées / formulées par le personnel médical ou les modes opératoires dans des établissements type station thermale, établissements de cure balnéaires, de cures de thalassothérapie, hôpitaux, centres spa, hôtels spa ».

L'un des premiers travaux de l'état des lieux a été la recherche des emplois correspondant à la définition que s'est donné le groupe projet de l'AST.

Méthodologie

PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE EMPLOYEE POUR LA REALISATION DE L'ETAT DES LIEUX

Dans chacun des 3 pays une même méthodologie a été employée :

- Définition du champ d'investigations
- Constitution d'un groupe de travail
- Conduite des investigations
- Rédaction d'un rapport synthétisant les données recueillies

Le recueil de l'information nécessaire a été fait selon 4 modalités :

- Enquête écrite par courriel auprès d'un échantillon représentatif des types d'établissements thermaux
- Entretiens semi-directifs auprès de responsables d'établissements thermaux
- Entretiens semi-directifs auprès de personnes qualifiées dans le domaine du thermalisme
- Recherche documentaire (consultation de la littérature disponible)

Il a été décidé de laisser à chaque groupe de travail national le soin de construire un questionnaire à partir des 4 axes retenus. Le questionnement a pu être adapté à la culture de chaque pays.

DEFINITION DU CHAMP D'INVESTIGATION :

Quatre axes ont été retenus pour le recueil d'information :

- Axe 1 : Situation économique et sociale du secteur (le contexte de l'emploi de l'AST)
- Axe 2 : Les enjeux du secteur et éléments de prospective.
- Axe 3 : Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi, caractéristiques de la population des AST, la problématique du recrutement
- Axe 4 : La professionnalisation de l'emploi , les besoins en matière de formation

Le premier axe est relatif au contexte économique de l'emploi. Il s'agit d'apprécier la place de ce secteur professionnel dans l'économie d'un pays et l'importance de l'emploi d'un point de vue économique.

Le deuxième axe met en évidence les enjeux de ce secteur sur le plan économique et sociétal Economique car il s'agit de mesurer si ce secteur est en phase de développement, de stagnation ou de régression. L'enjeu sociétal porte sur l'apport de ce secteur à la nation. Les enjeux économique et sociétal ont une influence directe sur l'emploi des Agents de soins thermaux et sur ses perspectives d'évolution.

Le 3^{ème} axe porte sur la population des agents de soins thermaux, ses caractéristiques, et sur la problématique en matière de recrutement, de formation.

Le 4^{ème} axe recense les besoins de formation et de qualification. Il fait l'inventaire des formations existantes, qualifiantes ou non.

La construction de la nouvelle certification s'inscrira dans ce contexte général.

LA COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL:

Dans chacun des pays, le groupe projet national a été chargé de conduire les investigations débouchant sur l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux. Le chef de file a constitué une équipe d'enquêteurs composée de professionnels et de formateurs :

- Les professionnels ont été chargés de mobiliser les professionnels membres de leur réseau
- Les formateurs ont été chargés de bâtir le questionnaire, de conduire les interviews
- Les enseignants universitaires ont été chargés de récolter et d'analyser la documentation disponible.

Chaque chef de file a été chargé de la rédaction final du rapport « Etat des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux » pour son pays.

Une synthèse des trois rapports nationaux a été demandé au chef de file France de façon à ce que chaque membre du consortium puisse avoir une idée précise

- Des éléments de convergence entre les pays
- Des spécificités en matière d'organisation du travail, de fonctions attribuées aux AST.

La composition du groupe de travail français chargé de conduire les investigations débouchant sur un rapport d'état des lieux a été la suivante :

NOM	Fonction	Institution
Jean Pugin	Chef de file France	Greta Savoie
David Pourille	Coordonnateur de l'enquête	Greta Savoie
Michèle Jumel	Responsable de formation	Greta Savoie
Delphine Mitillo	Responsable de formation	Greta Savoie
Perrine Henry	Formatrice coordonnatrice	Greta Savoie
Christian Jacquier	Directeur des soins	Thermes d'Aix
André Carret	Kinésithérapeute	Thermes d'Aix
Mireille Lachat	Chef de service	Thermes d'Aix
Jean Michel Picard	Chef de service	Thermes de Neyrac les bains
Didier Lelostec	Vice Président	Fédération Rhône Alpes Thermale
Delphine Marguin	Chargée de mission	Fédération Rhône Alpes Thermale

LES ENTREPRISES CIBLES

Les établissements pratiquant d'une manière ou d'une autre le thermalisme, peuvent être classés en 4 types. La composition de l'échantillon des entreprises cibles a été faite en prenant en compte la cette diversité de façon à ce que la visions qui se dégagera de l'emploi d'AST soit la plus large possible. Les 4 types :

- L'établissement thermal,
- L'établissement balnéaire,
- L'établissement de thalassothérapie,
- leétablissements de type SPA

Ces établissements ont été destinataires des questionnaires écrits. A l'intérieur des établissements, le questionnaire a été adressé à plusieurs types de personnels, personnels appartenant à la catégorie cadre :

- les médecins,
- les infirmières,
- les chefs de service,
- les kinésithérapeutes

Le questionnaire a été adressé aux 108 établissements thermaux français.

Enfin 25 entretiens semi-directif ont été conduits auprès de professionnels de ces établissements à partir du même guide de questionnement.

Liste des établissements dans lesquels ont eu lieu les interviews.

Nom de l'établissement thermal	Types d'indications thérapeutiques
Thermes nationaux d'Aix, Atrium	Rhumatologie, voies respiratoires, mucueuses bucéo-linguales, remise en forme
Thermes Chevalay d'Aix	Rhumatologie, remise en forme
Thermes de Marlioz, Aix	Bien-être et SPA
Thermes nationaux d'Allevard	Voies respiratoires, rhumatologie, cures de mieux-être
Thermes de Brides les bains	Maladies métaboliques, rhumatologie, SPA
Thermes de Challes les eaux	Voies respiratoires, gynécologie, cures de mieux-être
Thermes de la Léchère	Phlébologie, rhumatologie, gynécologie
Hôtel Radiana de la Léchère	SPA
Thermes de Neyrac les bains	Dermatologie, rhumatologie
Thermes de Saint Laurent les bains	rhumatologie
Thermes de Vals les bains	Maladies métaboliques, affections digestives
Thermes de Marlioz, Aix	Bien-être et SPA

LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

En parallèle à la conduite et de l'enquête écrite et des interviews, les enseignants du groupe de travail ont conduit des recherches à travers la documentation à caractère scientifique disponible. Il s'agissait

d'exploiter des études déjà conduites concernant la problématique du projet, de vérifier par un point de vue sinon plus scientifique du moins plus large que les opinions exprimées par les gens de terrain.

Les documents qui ont été consultés sont les suivants :

- Rapport sur le thermalisme français présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales - Rapport n°2000119 ; Edition du Sénat, octobre 2000.
- Aspects économiques du thermalisme français, enquête réalisée par le CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Thermalies, 05/02/2004
- Enquête curistes 2006, le thermalisme : un enjeu économique - TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
- Enquête curistes 2006, le thermalisme : un enjeu médical - TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
- Impact des politiques territoriales sur le secteur thermal en France - Salon des Thermalies, 03/03/2005 : Etude réalisée pour l'Association Nationale des Maires des Communes Thermales avec le concours financier de la Fédération Thermale et Clinique Française et du CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Détente Consultants, François Victor.
- France Thermale, données économiques, France-Thermale
- Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).
- Actes du séminaire (5, 6 et 7 décembre 08) de l'Arc Latin : Bien vieillir dans l'Hérault et l'Espace Euro-méditerranéen. Conseil général de l'hérault. Montpellier.
- Lettres d'information du conseil national des exploitants thermaux, N°3 2008,
- Actes du colloque organisé par le CNETH « Le thermalisme, enjeux et perspectives » - Décembre 2008
- Les bases de données de l'emploi et de la formation : Bison futé, Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya
- Portraits de territoires réalisés par les Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation : territoire du midi pyrénées (avril 2006)
- Histoire des thermes et du thermalisme, Filipe Quinta Moreno
- Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc édité par le Conseil national des exploitants thermaux. Février 2008.

LES OUTILS UTILISES

Pour la réalisation des enquête écrite il a été utilisé un questionnaire bâti à partir des 4 axes retenus par le comité de pilotage du projet Leonardo THERM. Les 4 axes étaient les suivants :

- Axe 1 : Situation économique et sociale du secteur (le contexte de l'emploi de l'AST)
- Axe 2 : Les enjeux du secteur et éléments de prospective.
- Axe 3 : Situations, problématiques et enjeux relatifs à l'emploi, caractéristiques de la population des AST, la problématique du recrutement
- Axe 4 : La professionnalisation de l'emploi , les besoins en matière de formation

Le questionnaire ainsi bâti a servi aussi de guide pour les entretiens semi-directifs.

Questionnaire d'enquête sur les besoins de professionnalisation des AST en France et guide d'entretien - FRANCE

1. Dans quel type d'établissement exercez-vous ?

- a. Etablissement thermal
- b. Etablissement de balnéothérapie
- c. Etablissement de thalassothérapie

2. Quel est le type de financement de l'établissement dans lequel vous exercez ?

- a. Privé
- b. Eta
- c. Mixte

3. Dans votre établissement, quel est le nombre de clients par an ?

- a. en cure :
- b. en bien-être :

4. Caractéristiques du personnel par catégorie

4.1. Les personnels cadres intermédiaires

Effectif

Nombre de personnes physiques :

Nombre d'Equivalents temps pleins :

Proportion saisonnier/permanents :

- Moins de 30%
- De 31 à 60%
- Plus de 60%

Genre :

- Masculin
- Féminin

Age moyen :

- Moins de 30ans
- De 31 à 50 ans
- Plus de 50 ans

Niveau de formation majoritaire :

- Non qualifié
- CAP/BEP
- BAC
- Post BAC

4.2. Les personnels Agents de soins thermaux

Effectif

Nombre de personnes physiques :

Nombre d'Equivalents temps pleins :

Proportion saisonnier/permanents :

Moins de 30%

De 31 à 60%

Plus de 60%

Genre :

Masculin

Féminin

Age moyen :

Moins de 30ans

De 31 à 50 ans

Plus de 50 ans

Niveau de formation majoritaire :

Non qualifié

CAP/BEP

BAC

Post BAC

4. Comment est géré la saisonnalité ?

CDD saisonnier

CDI avec annualisation du temps de travail

Contrat en temps partagé avec un autre employeur

5. Quels sont les critères de recrutement des AST?

a. Motivation

b. Qualité relationnelle

c. Expérience

d. Autres :

6. Comment sont formés les AST ?

a. dans votre établissement en interne

b. au sein d'un organisme de formation externe

7. Quelle est la durée moyenne des formations d'AST ?

- de 0 à 50h
- de 51 à 100h
- de 101 à 200h
- plus de 200h

8. Quelle est la modalité de validation des connaissances à l'issue de la formation?

- a. Examen de fin de formation
- b. Contrôle continu
- c. Mise en situation professionnelle
- d. Autres :

9. Que délivre-t-on à l'issue de la formation?

- a. Attestation de formation
- b. Un certificat
- c. Autres :

10. Un référentiel de certification vous paraît-il nécessaire pour les AST?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans avis :

11. Validez-vous l'idée de l'élargissement des compétences d'AST?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans avis :

12. Dans quelle direction, ces compétences doivent se développer?

.....
.....
.....

13. Autres commentaires que vous souhaiteriez exprimer?

.....
.....
.....

Merci d'avoir consacré du temps à ce questionnaire.

LE CALENDRIER DE TRAVAIL

La réalisation de l'état des lieux s'est faite en parallèle au sein des 3 pays partenaires. Au fur et à mesure de l'avancée des études dans les trois pays, 4 séminaires internationaux ont été programmés pour harmoniser le travail et favoriser la compréhension mutuelle des problématiques. Ce sont au cours de ces séminaires que sont vite apparus les deux modèles d'organisation des établissements thermaux :

- Le modèle « hôpital » avec une hiérarchie fortement médicalisée
- Le modèle « SPA » avec une hiérarchie non médicalisée.

Ces deux modèles ont une influence forte sur le métier d'AST.

Calendrier des réunions de travail internationales relatives à la rédaction de l'état des lieux

Nature du regroupement	Lieu	Dates	Objet
Séminaire européen	Sofia	9-12 janvier 08	Présentation détaillée du projet présentation des concepts en ingénierie de formation
Séminaire européen	Iasi	13-15 février 08	Rappel du projet Méthodologie pour la réalisation de l'état des lieux
Comité européen	Sandanski	31-1 ^{er} avril 08	Présentation des 3 états des lieux Elaboration d'une synthèse
Comité de pilotage	Brides	24-28 septembre 08	Etude de la synthèse des états des lieux.

Calendrier des réunions de travail relatives à la construction de l'état des lieux en France:

Réunions	Lieu	Date
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du projet Léonardo THERM au groupe de travail • Présentation des objectifs de l'enquête et des interviews. • Répartition du travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Construction du questionnaire ○ Composition de l'échantillon des établissements ○ Liste des personnes à interviewer ○ Constitution des binômes pour la conduite des entretiens • Calendrier de travail • Désignation d'un chef d'équipe rédacteur du rapport final 	Etablissement thermal d'Aix	4 février 2008
Réunion d'évaluation des travaux conduits et de la qualité des informations recueillies	Greta Savoie	11 avril 08
Réunion de validation de l'état des lieux des besoins de professionnalisation des agents de soins thermaux en France	Greta Savoie	4 juillet 08

Etat des lieux des besoins de professionnalisation des Agents de soins thermaux en France

INTRODUCTION

Suite aux évolutions démographiques et économiques, le secteur du thermalisme en France s'oriente vers une diversification de ses activités et, par conséquent, doit recruter et former ses personnels. Or l'Union Européenne développe une politique visant à homogénéiser les parcours professionnels pour assurer une plus grande mobilité des européens et une plus grande lisibilité entre les diplômes et certifications professionnels. Le Cadre Européen de Certification doit donc encadrer le présent projet de Certification Professionnelle du métier d'Agent Soignant Thermal¹. Le souci premier est d'inscrire l'élaboration de cette certification non seulement dans cette dynamique européenne mais aussi dans les évolutions de l'activité thermale française.

Afin d'identifier au mieux les besoins de professionnalisation du métier d'AST, a été conduite une enquête auprès des Etablissements Thermaux, enquête à la fois quantitative (fréquentations des établissements, effectifs des personnels...) et qualitative (critères de recrutement, organisation de la formation...). Le résumé de cette enquête, détaillé ci-après, permet de conclure qu'au-delà des variations de structures et d'effectifs, les établissements thermaux convergent vers les mêmes besoins et les mêmes critères de professionnalisation. Les points retenus sont les fondamentaux du thermalisme que sont la technicité du soin et le sens de l'accueil du curiste, et aussi des compétences élargies à des activités commerciales et de bien-être.

DONNES GÉNÉRALES SUR LE THERMALISME EN FRANCE

La France compte environ 1 200 sources d'eau minérale, ce qui représente environ 20% du capital thermal européen.

On compte une centaine d'établissements thermaux en activité qui ont accueilli en 2005 plus de 500 000 curistes conventionnés, soit 9 millions de journées de soins délivrées. C'est 0,3% du total des prestations remboursées par la Sécurité Sociale.

Les types de cures :

Il existe 2 types de cure pour le thermalisme en France :

¹ L'appellation AST est générique et provisoire. Pour les autres appellations du métier visé, voire les Annexes.

- **La cure thermique conventionnée** : Elle est consécutive à une prescription médicale. A ce titre, elle donne lieu à une prise en charge par la Sécurité Sociale à hauteur de 65 % pour une durée de 18 jours de soins obligatoires. Les mutuelles complètent à hauteur de 100 % la prise en charge de la sécurité sociale de sorte que le curiste n'a plus que son transport, son logement et ses repas à prendre en charge (environ 2000 €). Ces cures représentent les trois quarts du chiffre d'affaires des établissements thermaux.
- **La cure médicale libre** : Elle relève d'un acte volontaire du curiste et ne fait pas l'objet d'une prescription médicale et elle n'est donc pas remboursée. Ce type de cure dure au minimum six jours.

Il n'existe qu'un type de cure pour la thalassothérapie : les séjours bien-être qui sont plutôt des soins d'entretien de santé ou de remise en forme. Là, non plus, ils ne sont pas pris en charge.

L'établissement thermal doit pour la prise en charge des cures thermales avoir reçu l'autorisation de dispenser des soins aux assurés sociaux et avoir adhéré auprès de la Caisse Nationale s'Assurance Maladie, pour le compte de l'ensemble des régimes de protection sociale, à la convention destinée à organiser les rapports entre les établissements thermaux et les caisses d'assurance maladie.

Répartition des stations thermales en France

Il existe 108 stations thermales en 2004, implantées très majoritairement dans la moitié sud de la France.

Elles sont réparties dans une quarantaine de départements du pays mais avec une concentration particulière dans cinq régions (Rhône-Alpes, Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées et Auvergne). Ces cinq régions regroupent les deux tiers des stations thermales et accueillent les trois quarts des curistes.

Les établissements les plus fréquentés sont les suivants :

- L'établissement de Dax dans les Landes qui accueille, chaque année, plus de 50 000 curistes, soit 10% de tous les curistes de France.
- Ensuite, il y a celui de Balaruc-les-Bains dans l'Hérault avec 36 000 curistes
- Puis celui d'Aix-les-Bains (Savoie) avec 35 000 curistes,
- Celui de Gréoux-les-Bains (Alpes de Haute-Provence) avec 28 000 curistes
- Et enfin celui d'Amélie-les-Bains (Pyrénées-Orientales), avec 26 000 curistes.

La clientèle est française à 99%, ceci s'explique par la prise en charge des cures thermales par la Sécurité Sociale en France. Les clients sont le plus souvent des personnes du troisième âge, donc retraitées : 60% des curistes ont plus de 60 ans, et deux sur trois sont accompagnés par leur conjoint.

L'engouement pour le bien-être :

La thalassothérapie connaît un développement continu. La France compte une cinquantaine d'instituts, ce qui en fait le leader mondial de ce secteur. En 10 ans le nombre de curistes a été multiplié par 10. Profitant de l'engouement des Français pour les activités de « bien-être », la thalassothérapie a attiré en 2006, 350.000 personnes et réalisé un chiffre d'affaires de 370 millions d'euros. Sa clientèle est principalement composée de franciliens (50%), et de personnes appartenant aux catégories

socioprofessionnelles élevées (85% de Catégories Sociales Supérieures). Si la clientèle féminine reste majoritaire, plus d'un tiers des clients sont des hommes. »

La clientèle SPA dans le monde est estimée à près de 100 millions de personnes à travers le monde. En France, ce marché en pleine expansion affiche une croissance de plus de 61% ces 5 dernières années. La clientèle Spa est composée de personnes de catégories sociales aisées, et reste encore très féminine, bien que les hommes soient de plus en plus nombreux à prendre soin d'eux. Ils représentent près de 30% de la clientèle fréquentant les spas. Les adeptes de ce style de détente sont relativement jeunes puisque 40% d'entre eux ont entre 25 et 49 ans.

DONNEES ECONOMIQUES DU THERMALISME :

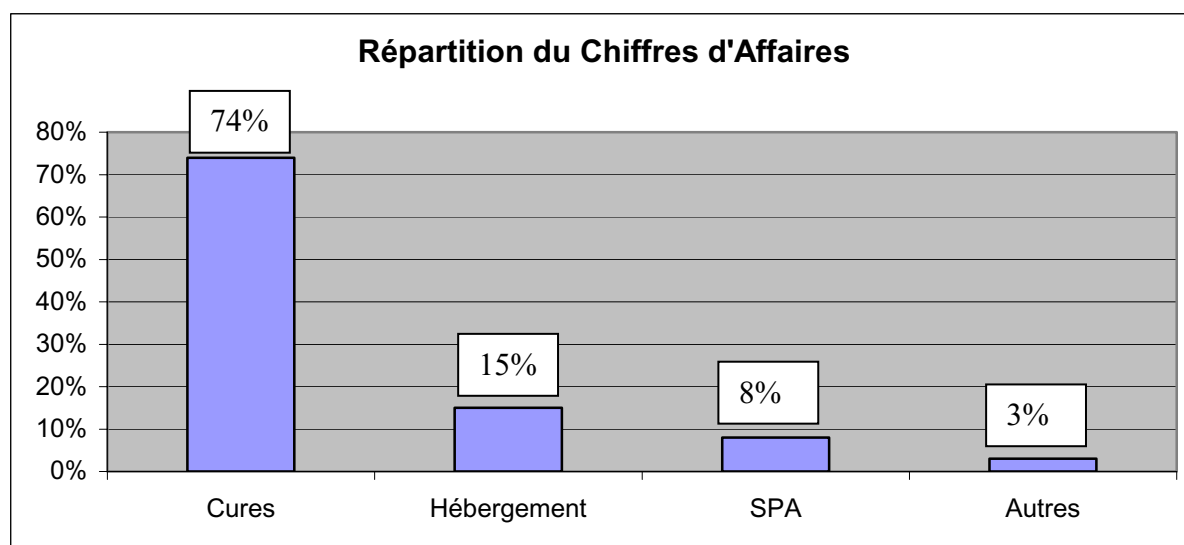
Le thermalisme est un secteur très concentré où les dix plus grands établissements thermaux (soit environ 9%) en exercice en 2004 réalisent plus de la moitié du chiffre d'affaires du secteur. Les cures représentent 74 % du CA. L'activité thermale a un impact économique fort sur l'économie locale. Quant à son coût, il a une faible incidence sur les dépenses de santé.

Les établissements thermaux :

En 2004, 108 entreprises exercent une activité de thermalisme ou de thalassothérapie. Elles emploient près de 5 500 personnes et dégagent une valeur ajoutée de 215 millions d'euros pour un chiffre d'affaires de 370 millions. Le secteur est très concentré : les dix plus grandes entreprises réalisent plus de la moitié du chiffre d'affaires global. Elles sont relativement grandes: elles emploient 46 personnes en moyenne par entreprise (contre 4 dans les services aux particuliers), essentiellement des salariés dont plus des trois quarts sont des femmes. Au sein des services personnels, l'activité de thermalisme et thalassothérapie n'est pas une activité prédominante : elle contribue pour 4 % au chiffre d'affaires du secteur.

Chiffres d'affaire des cures thermales :

Les établissements de cures thermales ont eu un chiffre d'affaires (CA) de 270 millions d'€ HT (2003). Ce CA se détaille de la manière suivante :



Le CA moyen par curiste est de 500 €. Le taux de valeur ajoutée² par rapport au CA du thermalisme est de 49%. 73% de la valeur ajoutée est constitué par la rémunération du personnel (contre 63% dans les autres activités de services à la personne). L'excédent brut d'exploitation³ représente 10% du CA (6% dans les autres services). Le résultat avant impôts est égal à 2% du chiffre d'affaires. La capacité d'autofinancement représente 8,2% du chiffre d'affaires.

La vocation médicale du thermalisme est essentielle puisque les cures thermales prises en charge représentent 74 % du chiffre d'affaires total des établissements. Comme on le verra plus loin, la remise en cause du taux de prise en charge par l'assurance maladie des cures thermales peut perturber fortement l'équilibre économique de cette activité.

Impact sur l'activité économique locale :

Le montant total de dépenses indirectes des curistes est égal à 690 millions d'euros, dont 47 % sont consacrés à l'hébergement.

Le Taux d'accompagnant moyen⁴ est égal à 34 %. Cet accompagnement à un impact fort sur le tourisme local et ses infrastructures : 11,4 millions de nuitées en hébergement marchand effectuées par les curistes et leurs accompagnants. Dans les Landes par exemple, 2/3 des commerçants et artisans sont directement concernés par le thermalisme. 18% d'entre eux s'estiment dépendants de ce marché à plus de 50 % de leur chiffre d'affaires.

Forte contribution sociale et fiscale du thermalisme :

Le thermalisme contribue à hauteur de 130 millions d'euros de rémunérations charges comprises. Plus de 55 millions d'euros se composent de contributions sociales (cotisations employeurs et salariés) ; et plus de 17 millions d'euros de TVA. A cela il faut ajouter des recettes de taxes professionnelles d'environ 2% du chiffre d'affaires des établissements imposés.

Faible incidence sur les dépenses de santé :

Le thermalisme médical représente à peine 0,3% du total des prestations de remboursement effectuées par la Sécurité Sociale. Les dépenses liées au thermalisme ont augmenté de 8,6 % en 12 ans contre 52,9 % pour l'ensemble des dépenses de santé (69,4 % pour la consommation de médicaments et 40,2 % pour les hôpitaux).

Un coût pour l'assurance maladie modéré et en progression limitée : Lorsqu'on compare les consommations soins et biens médicaux avec la part du thermalisme, on constate d'une part qu'il n'évolue pas depuis 1995 et qu'il reste stable à hauteur de 0,3 milliards d'euros, alors que la consommation de soins et de biens médicaux est passé de 98 milliards d'euros en 1995 à 156,6 en 2006.

Coût financier du thermalisme en France :

Le coût social par cure est très inférieur à 600 euros. Ce coût comprend tous les remboursements et aides de toutes sortes, prélevées sur des ressources collectives, et dont bénéficient les cures thermales, ce coût national est évalué à 300 millions euros.

² Valeur ajoutée : solde du compte de production. = à la valeur de la production -- la consommation intermédiaire.

³ E.B.E. : Valeur ajoutée – rémunérations des salariés et impôts sur la production, + subvention d'exploitation.

⁴ C'est-à-dire la(les) personne(s) non curiste(s) accompagnant le curiste.

Le produit social et fiscal est de plus de 800 euros par cure. Cet apport comprend tous les prélèvements sociaux et fiscaux opérés sur l'activité économique induite par le thermalisme, prélèvements qui vont alimenter les ressources collectives.

Le rapport Thermalisme 2000 affirmait que « la pérennité du thermalisme français nécessite de plus une diversification de ses activités dans le cadre d'une politique thermale cohérente ». S'il ciblait en premier lieu le renforcement de la crédibilité de l'activité thermale et la transition inéluctable du thermalisme vers des activités autres que médicales, il ciblait aussi le renforcement de la formation des personnels. Ce point sera repris dans le chapitre « Besoins de Formation ».

Pour comprendre les mutations en cours, il faut rappeler qu'elles étaient annoncées comme nécessaires en 2000 dans le rapport sur le Thermalisme et qu'elles sont toujours réaffirmées en 2008 à partir d'un constat sociologique (le désir de bien-être traverse toute la société) et d'un constat économique (croissance de 61% des Spas ces 5 dernières années). D'où l'idée que le bien-être est le marché de demain (Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous. Cf Bibliographies).

En conclusion, le thermalisme français est une activité économique très importante dans les localités où il est implanté. Ses enjeux pour l'avenir impliquent une réorientation économique qui passe par la formation des personnels et la diversification de l'activité.

LES ENJEUX DU THERMALISME EN FRANCE

Enjeux en matière sanitaire

Le point de vue du curiste est très positif:

Les curistes ont une opinion très positive sur leurs cures, tant du point de vue des effets thérapeutiques recherchés que du point de vue des bénéfices indirects. Le curiste, majoritairement retraité, attache aussi beaucoup d'importance à la situation géographique du lieu de sa cure.

Le principal bénéfice retiré par les curistes est la diminution des douleurs physiques. Ils sont attachés au caractère naturel des cures pour 63% d'entre eux. Ils estiment que les traitements thermaux sont aussi efficaces (49%) voire plus efficaces (46%) que les traitements médicamenteux. Ils estiment pour les 2/3 que la cure est une occasion pour l'information et l'éducation sanitaire (principalement sur le mal de dos).

Les curistes français sont très attachés au remboursement de la cure (90%). Les motifs principaux de la cure sont les pathologies de rhumatologie (83%, public senior) et des voies respiratoires (17%, public adolescent).

Mais l'intérêt thérapeutique est contesté, l'évaluation médicale insuffisante.

Si un consensus fort existe quant à l'efficacité du thermalisme sur l'économie locale des villes et stations thermales, il n'en est pas de même sur son intérêt thérapeutique. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation :

- l'absence d'obligation de fait d'évaluer les propriétés bénéfiques pour la santé.
- le désintérêt du monde hospitalo-universitaire (il n'y a plus de cours sur le thermalisme dispensé en faculté de médecine).

- les difficultés réelles de transposer au thermalisme une méthodologie initialement développée pour le médicament ;

En conséquence, depuis longtemps déjà, tous les rapports consacrés au thermalisme soulignent la nécessité d'asseoir sa crédibilité scientifique et médicale en développant une évaluation de qualité, tandis que parallèlement les institutions consultées par les pouvoirs publics exprimaient des avis toujours réservés.

La profession a réagi en lançant un vaste programme d'études scientifiques (service médical rendu) pour chaque orientation thérapeutique financée par les communes et établissements thermaux. Ces études supervisées par l'Association Française pour la Recherche Thermale (AFRETH) aboutiront entre 2009 et 2010.

Enjeux en matière touristique

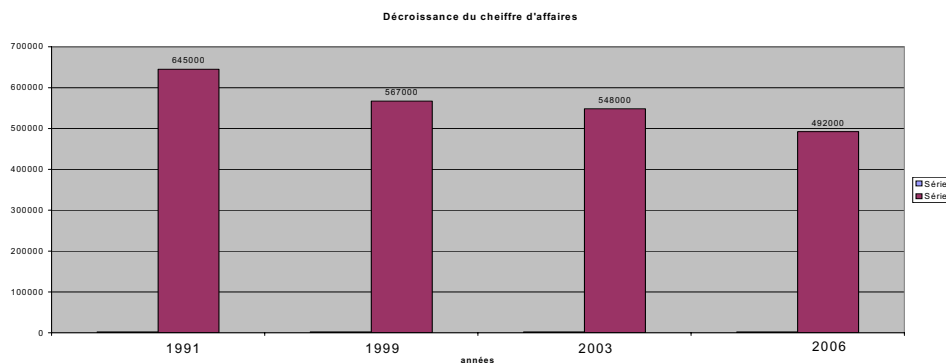
Fréquentation du parc thermal français :

La baisse de la fréquentation des établissements thermaux par les assurés sociaux se poursuit: l'image du thermalisme n'incite pas les jeunes à fréquenter ces établissements. Par ailleurs, la réduction de la prise en charge par la Sécurité Sociale du financement des cures thermales ainsi que la durée conventionnelle des cures (18 jours) n'est pas en phase avec le comportement plus fréquent de fractionnement des congés des Français.

Tous ces facteurs contraignent les professionnels à diversifier leur offre afin d'élargir la clientèle. La plupart des établissements proposent des forfaits santé autour des thèmes de la remise en forme, de la détente et du bien-être ainsi qu'un nouveau concept, le «thermoludisme», pour attirer une population plus jeune. Malgré ces efforts, la fréquentation des établissements thermaux par les assurés sociaux a baissé depuis 2002 ; elle est en recul de 3,7 % entre 2003 et 2004.

La thalassothérapie se porte mieux même si elle a souffert d'un bilan touristique désastreux en 2003, conséquence du naufrage du Prestige sur la côte Atlantique. La profession est confrontée à deux formes de concurrence : les destinations étrangères du pourtour méditerranéen et les centres de spa (balnéothérapie) qui proposent des formules à mi-chemin entre la thalassothérapie et les instituts de beauté.

La fréquentation médicale des établissements thermaux diminue depuis 1991, non seulement en nombre de cure, c'est-à-dire 18 jours de cure sur prescription médicale mais aussi en nombre de journées (9,6 millions en 2003, 8 824 177 en 2006, soit 800 000 journées environ de moins sur cette période).



Cette baisse se constate pour l'ensemble des régions françaises dotées de stations thermales, sauf pour le Languedoc-Roussillon, seule région à connaître une augmentation de curistes de 1977 à 1999. Pour les autres : déclin modéré de Rhône-Alpes, mais très net de l'Auvergne ; une quasi-stabilité pour Midi-Pyrénées ; une progression notable d'Aquitaine et de Languedoc-Roussillon.

L'autre impact de la cure : les accompagnants :

Le taux d'accompagnants varie fortement selon le caractère touristique des stations. A titre d'exemple, il est en moyenne de 29% en Auvergne (dans les hébergements classés)

- Au niveau national, on estime le nombre de nuitées d'accompagnants à 2,9 millions, soit un taux de 34 accompagnants pour 100 curistes.
- L'impact des cures thermales sur la fréquentation touristiques des stations est donc de 11,4 millions de nuitées en hébergement marchand.
- A ces nuitées s'ajoutent les 2,2 millions de journées passées dans la station par les curistes non hébergés.

Le profil des curistes :

Le curiste est majoritairement retraité, il provient avant tout de Rhône-Alpes et d'Ile-de-France, et se dirige vers la moitié sud de la France. Il attache une place prépondérante à la situation géographique de sa cure. Il estime sa cure aussi voire plus efficace que les traitements médicamenteux et est très attaché à son remboursement.

D'après l'enquête Curistes 2006 (TNS-SOFRES pour le CNETH), les curistes sont pour 23% des actifs et 77% des retraités. Les origines géographiques représentent la diversité du territoire français mais la proportion la plus importante est celle de Rhône-Alpes avec 13% de curistes devant L'Ile-de-France avec 11%.

La destination des curistes est à 30% le sud-ouest, 26% la méditerranée et le sud-est, donc une destination à 82% vers la moitié sud de la France. Cette information est à corréler avec le rôle déterminant de l'environnement et du climat qu'accorde le curiste aux effets de sa cure. Dans le détail, la destination est de 19% pour le Languedoc-Roussillon, de 17% pour Rhône-Alpes (dont 12% pour la Savoie) et de 16% pour l'Aquitaine. Les curistes estiment que la situation géographique, l'environnement, le climat et la zone touristique constituent un élément essentiel de la cure.

LES POLITIQUES PUBLIQUES

En France, les collectivités locales ainsi que l'Etat et l'Union Européenne prennent part aux financements de l'activité thermale, selon des montants variables et en fonctions d'investissements différents.

L'impact des Politiques Publiques en faveur du Thermalisme :

Les subventions publiques ont eu un fort impact sur l'orientation des investissements thermaux : création de centres, modernisation... Ces subventions ont des origines institutionnelles variées et relativement équilibrées (aucune ne domine). Les institutions se partagent les domaines qui connaissent des investissements (équipements, bâtiments...).

Investissements subventionnés réalisés :

Pour les investissements réalisés de 1989 à 2003, 85% par des établissements ont été financés grâce à des subventions publiques. De sorte que les Politiques Publiques ont un impact très fort sur l'orientation des investissements thermaux.

Le montant total des investissements réalisés à l'aide de fonds publics de 1989 à 2003 s'élève à 259 M€, soit en moyenne 17 M€ par an.

Nature des investissements réalisés :

Les investissements aidés réalisés se ventilent de la manière suivante, dans l'ordre décroissant : 39% pour la création de nouveaux établissements, 35% pour la modernisation des bâtiments et des équipements de soins, 16% pour la ressource en eau, 10% pour l'extension d'unités de soins, 1% pour les études.

Impact des investissements sur la fréquentation :

Si les lourds investissements ont fait progresser la fréquentation de certaines stations, d'autres investissements sont surtout conservatoires et visent la mise aux normes des établissements (eau, équipements, bâtiments).

L'origine institutionnelle des subventions publiques :

Les institutions qui ont apporté les subventions sont les suivantes en ordre décroissant de participation :

- Les Conseils Régionaux ont apporté 39% des subventions et sont la première source de financement.
- Les communes et groupements ont joué un rôle décisif pour impulser la dynamique d'investissement, et sont intervenus à hauteur de 27% sous forme d'autofinancement.
- La part des Conseils Généraux est en moyenne de 21%.
- Aux subventions s'ajoutent les investissements directs pour 16 M€.
- L'intervention de l'Etat est restée limitée (16% des aides publiques).
- Les aides européennes représentent 10% du total, et sont plus importantes en Languedoc-Roussillon et en Rhône-Alpes.

Les subventions publiques par domaines :

L'Etat a privilégié les équipements de soins, et de façon secondaire les travaux sur la ressource en eau. Les Départements sont davantage intervenus dans la création d'établissements. Les crédits européens ont été pour une part non négligeable consacrés à la rénovation des bâtiments. Les Régions sont intervenues sur l'ensemble des domaines, mais davantage sur la ressource en eau et les équipements thermaux.

En conclusion, les politiques publiques ont incontestablement eu un effet d'entraînement significatif dans l'évolution de l'offre thermique. Les contrats de stations ont permis de mener des politiques cohérentes visant à maîtriser la ressource en eau et à moderniser un outil de production souvent ancien.

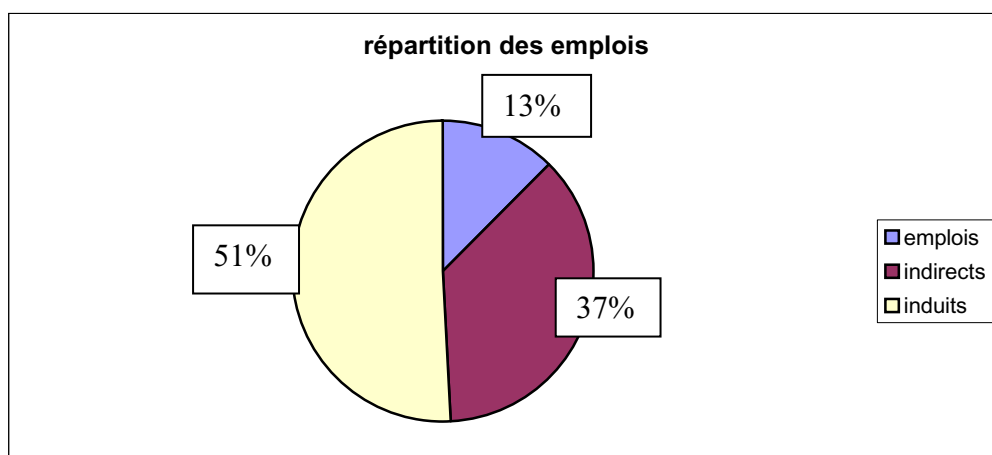
Cependant, l'activité thermique a été maintenue en termes d'emploi et de chiffre d'affaires. Parallèlement, les politiques publiques ont encouragé la diversification des activités des établissements et la rénovation des stations, de façon à adapter leur offre aux attentes de nouvelles clientèles.

LES TENSIONS RELATIVES A L'EMPLOI

Nos enquêtes mettent en relief des emplois fortement saisonniers, fortement féminins, surtout touchant aux employés tels que les agents thermaux. Ces résultats sont largement corroborés par les différentes sources statistiques. La saisonnalité et le temps partiel ont des conséquences importantes sur les besoins de formation analysés plus loin.

Impact du thermalisme en termes d'emplois : 100 000 / 110 000 emplois

Les effectifs : on compte 13 800 emplois directs (soit 8000/8200 env. emplois -ETP⁵-). Le personnel est largement saisonnier, il représente 70 % des effectifs salariés directs, sur des emplois majoritairement de longue durée. La quotité moyenne est de 48 %. A cela s'ajoutent 40 300 emplois indirects et dépendants (15 230 ETP) et 55 930 emplois induits (25 000 ETP).



⁵ Equivalent Temps Plein

Le personnel des établissements est plutôt jeune, avec une moyenne d'âge de 29 ans pour les saisonniers avec ¼ de moins de 25 ans, et de 34 ans pour le personnel permanent, avec 31% de 46 ans et plus.

Les établissements emploient 4% de cadres, 29% de professions intermédiaires et 67% d'employés et ouvriers.

En 2003, on dénombrait 1 100 médecins thermaux (550 ETP) et 500 autres personnels médicaux et paramédicaux (300 ETP).

La saisonnalité :

La saisonnalité conduit au triplement des effectifs entre la saison haute et la saison basse, et se couple avec un temps de travail partiel.

En 2002 par exemple, entre décembre et février l'effectif permanent est en moyenne de 1800 personnes. Mais l'effectif atteint 4800 personnes au maximum de juin à septembre, soit 3 fois plus environ.

En 2003, le rapport entre permanent et salariés étaient de 3500 postes (3150 ETP) permanents pour 8700 postes (4200 ETP) saisonniers, soit 2,5 fois de plus. Sur l'année 2002, pour les 5 « régions thermales », les deux mois les plus bas sont décembre et janvier avec respectivement 1767 et 1734 effectifs, alors que les deux mois les plus hauts sont juillet et août avec respectivement 4754 et 4817 effectifs. Les effectifs croissent progressivement à partir de mars pour baisser brutalement à partir d'octobre et novembre. Ceci marque d'une part la saisonnalité du thermalisme et d'autre part sa concomitance avec les saisons touristiques traditionnelles.

L'importance du recours au travail saisonnier permet aux établissements d'adapter la quantité de main d'œuvre à la saisonnalité de l'activité thermique, pour cela ils utilisent très souvent le CDD saisonnier. Les emplois saisonniers sont majoritairement de longue durée (contrats intermittents), avec une quotité moyenne de 48%.

Le différentiel entre postes saisonniers et ETP saisonniers (8700/4200) montre l'importance du phénomène du temps partiel dans ce secteur. Ce phénomène de saisonnalité/temps partiel concernait en 2002 principalement les employés (+ de 60%), à comparer aux cadres qui sont moins de 5% dans cette situation.

En conclusion, le phénomène de saisonnalité est absorbé non seulement par l'emploi saisonnier mais aussi par l'emploi à temps partiel.

Il n'en reste pas moins des conséquences sur le devenir professionnel des employés qui se voient dans la nécessité d'être bi-qualifiés. De sorte que se pose le problème de leur formation et de la polyvalence de leurs compétences. Ceci permettra d'orienter la réponse aux besoins de formation.

BESOINS EN MATIERE DE FORMATION

Face aux évolutions tant démographiques que de l'activité économique du thermalisme, il apparaît nécessaire de recruter un personnel qualifié. Ces besoins de recrutement conditionnent des besoins de

formation qui structureront la création du référentiel métier en vue d'une certification européenne professionnelle du métier d'Agent Soignant Thermal.

Un accord entre représentant des employeurs du thermalisme et représentants des personnels salariés a été signé le 22 novembre 2006 . Cet accord est introduit par la sentence suivante : « La branche thermalisme doit répondre à des enjeux majeurs : renouvellement des effectifs et nécessité de recruter du personnel qualifié ».

Les enjeux majeurs du thermalisme, du point de vue de la gestion des ressources humaines en France sont précisés dans l'Accord social :

- « formation des personnels en place pour obtenir la qualification des postes occupés »
- « développement des compétences dans l'emploi et vers de nouveaux emplois »
- « ouverture à la validation des acquis de l'expérience (VAE) »

Panorama des formations des agents thermaux en France :

Il existe plusieurs formations différentes pour les agents de soin thermaux.

Le titre d'AHRF :

Il existe un certificat professionnel d'Assistant en hydrothérapie et remise en forme. Ce titre est homologué par l'Etat depuis le JO du 03/10/2000 et inscrit comme Certification Professionnelle au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Code NSF: 330t depuis le JO du 24/10/2006. Son contenu est détaillé en annexe.

Cette certification a le mérite d'exister et inclut le développement de compétences vers le bien-être mais elle ne s'inscrit pas dans la dynamique européenne du Cadre Européen des Certifications qui doit rendre ces dernières « plus compréhensibles d'un pays européen à l'autre et favorisera donc une mobilité accrue, à des fins éducatives ou professionnelles. » (Ján Figel, commissaire européen chargé de l'éducation, de la formation, de la culture et de la jeunesse en 2007). D'autre part, il n'envisage la dimension du soin que d'une manière « élémentaire » (« Connaissance des bases d'anatomie et physiologies élémentaires, nécessaires à la compréhension des techniques de maintien en forme »). Or pour correspondre aux exigences de respect des prescriptions médicales des cures thermales, il est impératif de souligner la dimension du soin dans une certification européenne d'Agent Soignant Thermal, sans occulter, au contraire, la dimension d'accueil et de prise en charge du curiste et/ou du client.

La création d'un certificat de qualification professionnelle d'agent thermal :

Le 30/10/2007, la branche du thermalisme a lancé un appel d'offres concernant la création du certificat de qualification professionnelle d'agent thermal (référentiel métier, référentiels compétences et formation), rédigé par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi du Thermalisme.

Cet appel d'offres établissait les constats suivants :

« Constats sur le métier stratégique pour la branche d'AGENT THERMAL :

- Exigence d'une formation adaptée à la qualité des prestations délivrées, et répondant notamment aux nouvelles contraintes administratives et réglementaires pesant sur l'activité

- Reconnaissance de la qualification professionnelle et validation par un titre ou un diplôme de niveau 5, mais également par la V.A.E.
- Mise en place d'un dispositif permettant d'envisager l'existence de passerelles professionnelles, et donc de renforcer la place du thermalisme dans le système de santé. »

Le projet est à l'heure actuelle abandonné. Le projet Léonardo THERM de création d'une certification européenne d'Agent de soins thermaux est de nature à suppléer à cette initiative, sinon sur l'ensemble du territoire français, du moins en région Rhône Alpes.

Les formations existantes :

Nom de la formation	Contenu /Objectifs	Durée	Document délivré en fin de formation	Lieu de formation
Diplôme d'Université Pratique des Soins en Hydrothérapie – DUPSH : 3 niveaux				
Certificat d'Aptitude à la Fonction d'Agent de Service Thermal - CAFAST DU PSH niveau 1	Thermalisme ; anatomie - pathologies ; pratiques thermales élémentaires ; hygiène ; communication ; informatique ; stage en milieu professionnel ;	315h au total	Certificat	Institut Thermal, Bordeaux 2
Diplôme d'Agent de Soins Thermal - DAST DU PSH niveau 2	Thermalisme et bien-être ; anatomie - physiologie – pathologies ; pratiques thermales ; hygiène qualité ; communication - informatique - découverte du milieu professionnel ; stage en milieu professionnel	380h au total	Diplôme	
Option Thalassothérapie / Spa DU PSH niveau 3		195h au total		
http://www.thermalisme.u-bordeaux2.fr/formation/index_formation.htm				
Agent d'Accompagnement en Station Thermale et en Centre de Maintien en Forme	Anatomie - Physiologie - Pathologie - Hydrothérapie - Ergonomie - Esthétique Corporelle - Hygiène - Diététique - Modelage Relaxant - Energétique - Drainant - Ayurvédique - Coréen - Shiatsu - Amma - Réflexologie Plantaire - Stone Massage - Do-in - Chinois - Sensitive Massage - Massage femme enceinte & bébé - Techniques Relationnelles - Relation d'aide aux personnes - Gestion d'entreprise & d'équipe – Coaching...	598h	Titre Homologué par l'Etat: Certification Professionnelle (cf. Répertoire National des Certifications Professionnelles, Code NSF: 330t)	Formation Conseil Thalatherm
http://www.formation-thalatherm.com/PDF/HYDRO0607.pdf				
Diplôme d'Hydro-Esthéticienne	Généralités, Hydrothérapie et activités en soins, Techniques et pratiques professionnelles, Hygiène, sécurité, ergonomie, Technique d'accueil et de communication, Stage,	Non fournie	<u>Contrôle continu de connaissances et examens en fin de session.</u>	Banyuls, Pyrénées Orientales Ecole intégrée au centre de Thalassothérapie du Groupe THALACAP
http://www.ecole-thalasso.com/hydro-estheticienne.htm				

Agent en Soins Thermaux - Auxiliaire en Hydrothérapie	Accueillir et prendre en charge le curiste / Exécuter l'ensemble des pratiques de soins / Observer et mettre en oeuvre les règles d'hygiène et de sécurité / Appréhender la remise en forme dans ses objectifs, soins et clientèle.	610 heures	Attestation de compétences Mode Epreuves / évaluations en cours de formation et épreuve(s) ponctuelle(s) terminale(s)	Greta Ardèche Méridionale, Aubenas ; Greta Savoie, Aix Les Bains
http://www.ac-grenoble.fr/dafco/formations/rdg_greta_offre.php?id=SAC				

Nom de la formation	Contenu /Objectifs	Durée	Document délivré en fin de formation	Lieu de formation
Qualification dans le domaine du thermalisme	Objectifs et métiers préparés : Former des candidats à la profession d'agent thermal. Professionnaliser des "employés thermaux" à partir des compétences et des besoins attendus par les Directions thermales. Métiers : 11122 - 11112 - 12112 Domaines : Tourisme Thermal, Médecine Thermale Secteur d'activité : Paramédical Programme de formation : Tourisme santé thermalisme : 43 H (environnement touristique, Connaissances médicales : 63 H (anatomie, physiologie, pathologies et thermalisme, santé, hygiène de vie, diététique) Hydrothérapie et méthodes : 130 H (thermalisme et balnéothérapie, remise en forme, mobilisation articulaire, matériels) Hygiène, impératifs sanitaires et sécurité : 68 H (les bonnes pratiques d'hygiène, contaminations, risques et luttes, réglementation et législation, sécurité et AFPS) Accueil, relations et communications : 84 H (l'accueil et ses composantes, T.R.E., informatique) Pour plus d'informations, consultez la page web de la formation.	Durée en centre ou en formation à distance : 388 heures Durée en entreprise : 210 heures Durée totale : 598 heures Durée hebdoma- daire : 35 heures	Validations : - Attestation de stage ou de suivi Niveau atteint en fin de formation : V	<u>IRCS - IFA</u> INSTITUT REGIONAL DU COMMERCE ET DES SERVICES - CENTRE CONSULAIRE DE FORMATION 78 avenue d'Azereix 65000 TARBES
http://www.cariforef-mp.asso.fr/1-14516-Fiche-formation.php?num=4972				
Diplôme universitaire "Pratique de soins en Hydrothérapie et remise en forme".	Objectifs : Former des agents polyvalents capables d'assurer en autonomie et en responsabilité des prestations à caractère thérapeutique. Le titulaire du Diplôme Universitaire est capable de: - promouvoir une « culture thermaliste », - s'inscrire dans une démarche de santé, - écouter et s'adapter au patient, - appliquer une technique de soins précise, - surveiller la qualité des eaux de soins, - mettre en oeuvre les bonnes pratiques d'hygiène. Les secteurs d'insertion professionnelle seront : le thermalisme, la thalassothérapie, la remise en forme, la rééducation fonctionnelle.	540 heures de formation dont 45% en établisse- ment thermal et 55% en établisse- ment scolaire;	Examen final délivrante le diplôme universitaire. Formation en partenariat avec l'institut de Thermalisme de Dax, Université de Bordeaux 2.	Lycée Saint Joseph 5, Avenue du léman 74200 Thonon- les-bains
http://300gp.ovh.net/~stjthon/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid=51				

Hydro-balnéologue	Objectifs : Donner aux personnes en formation : les qualifications nécessaires à l'exercice des fonctions d'Hydrothérapeute ; la capacité d'accomplir l'ensemble des tâches liées à la fonction, tant au niveau des soins aux personnes que du respect des prescriptions d'hygiène. Mettre sur le marché du travail des candidats capables de prendre des responsabilités et ayant un bon potentiel d'évolution.	Durée : 800 heures dont 646h en Centre et 154h en entreprise.	Non signalé	Hécate formation 26-34 Avenue de la croix Saint Martin 03200 Vichy
http://www.hecate-formation.com/accueil.php?id2=35				

Le panorama des formations existantes en France montre le foisonnement des initiatives qui ont été prises au fil du temps par les établissements en manque de personnels qualifiés. Ces initiatives ont pour objet de satisfaire les besoins immédiats de personnels sinon qualifiés du moins formés et locaux. Cela explique la très grande variété des formations, tant dans leur durée, que de leur contenu. Il est frappant de considérer aussi l'hétérogénéité des niveaux de formations. Un même emploi d'AST peut correspondre soit à une formation de niveau V soit à une formation de niveau supérieur (III) !

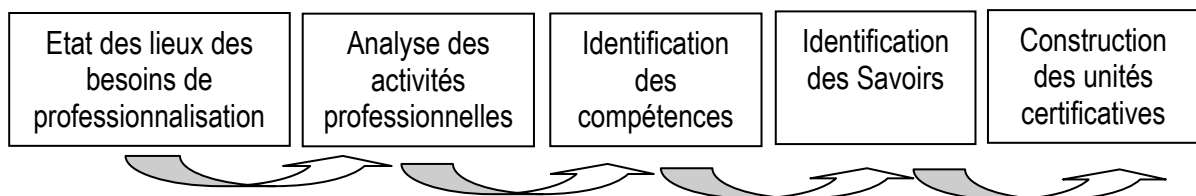
Cette variation montre aussi la difficulté de ces établissements à harmoniser, à regrouper leurs initiatives pour une prise en charge collective de cette problématique. La branche du Thermalisme par le biais du Conseil National des exploitants thermaux a été à l'initiative d'une démarche collective. Cette démarche n'a pas encore abouti.

Conclusion

La nécessité de former les personnels du thermalisme et plus particulièrement les agents de soins thermaux qui n'ont aucune qualification professionnelle répond à un enjeu fort du thermalisme en France. Le Rapport Thermalisme 2000 du Sénat rappelle que « la pérennité du thermalisme français nécessite de plus une diversification de ses activités dans le cadre d'une politique thermale cohérente et le renforcement de la formation des personnels ».

Cette formation doit répondre aux évolutions du thermalisme, doit prendre en compte le renouvellement des activités du thermalisme. Ainsi, elle doit ouvrir les personnels à d'autres compétences, qui complètent celles propres au thermalisme. Tous les responsables des établissements thermaux qui ont répondu à notre enquête ont souligné la nécessité de l'élargissement des compétences des agents thermaux, vers des pratiques de bien-être, d'accueil, d'accompagnement des patients.

Le projet Léonardo THERM en mettant en œuvre les méthodologies d'ingénierie de formation appliquant l'Approche Par Compétences » est de nature à structurer une qualification au regard des exigences de l'emploi tout en prenant en compte les facteurs d'évolution à moyen terme des activités professionnelles :



Dans les attentes exprimées par les professionnels français apparaissent deux idées fortes :

- La nécessaire prise en compte de la validation des Acquis Professionnels
- Le besoin de bi-qualification pour les personnels essentiellement saisonniers de façon à les fidéliser.

La photographie du thermalisme en France qui a été faite dans cet état des lieux, la perception qu'ont les employeurs des enjeux de leur secteur, les attentes des autorités d'état vis à vis de ce secteur économiques vont devoir être prises en compte dans la construction de la certification de l'agent de soin thermal. La réalisation de cet état des lieux est l'étape 1 du processus de construction de la certification d'AST . L'étape 2 consistera à construire le référentiel des activités professionnelles. Cette construction ne devra pas seulement s'appuyer sur le descriptif des activités et tâches prescrites mais elle devra prendre en compte les enjeux du secteur, les perspectives d'évolution. La certification devra aller au-delà des besoins immédiats des cadres vis à vis de leurs collaborateurs, elle devra intégrer une vision prospective du métier et intégrer dans ses référentiels les paris sur l'avenir.

Annexes

ANNEXE 1 : RESULTATS OBTENUS AU QUESTIONNAIRE ECRIT

Le nombre d'établissements interrogés par écrit est de 108. Le nombre d'établissements ayant renseigné et retourné l'enquête est de 20, soit un taux de réponse de 19%.

Les 28 établissements ayant répondu à l'enquête représentent l'essentiel du chiffres d'affaires du thermalisme. Les données quantitatives recueillies peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble des établissements thermaux à la réserve près que les établissements ne sont que des établissements thermaux, les établissements de balnéothérapie et de thalassothérapie n'ont pas renseigné l'enquête. Ces établissements (non thermaux) sont peu nombreux et plutôt centré sur le bien-être. La plupart des établissements qui ont répondu à l'enquête ont élargi leurs prestations vers le bien-être, ce qui fait que la spécificité du bien-être est donc pris en compte dans l'enquête.

1. Dans quel type d'établissement exercez-vous ?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| a. Etablissement thermal | 100% |
| b. Etablissement de balnéothérapie | <input type="checkbox"/> |
| c. Etablissement de thalassothérapie | <input type="checkbox"/> |

2. Quel est le type de financement de l'établissement dans lequel vous exercez ?

- | | |
|----------|-----|
| a. Privé | 71% |
| b. Etat | 14% |
| c. Mixte | 15% |

Les établissements sont maintenant dans une large majorité des établissements privés, la privatisation du secteur public en France concerne aussi le secteur du thermalisme.

3. Dans votre établissement, quel est le nombre de clients par an ?

- | | |
|-------------------------|--|
| a. en cure : | la fourchette est de 2 300 à 12 500 (moyenne 5000) |
| b. en bien-être : | la fourchette est de 700 à 2 500 |

Les établissements thermaux sont de taille très variable, quelques gros établissements captent une part importante de la clientèle. Ces établissements sont situés dans des stations thermales, les incidences économiques du thermalisme pour l'économie de la ville sont très importants.

4. Caractéristiques du personnel par catégorie

4.1. Les personnels cadres intermédiaires

Effectif

Nombre de personnes physiques :3 en moyenne

Nombre d'Equivalents temps pleins :3 en moyenne

Proportion saisonnier/permanents :

- | | |
|-----------------|------|
| a. Moins de 30% | 0% |
| b. De 31 à 60% | 0% |
| c. Plus de 60% | 100% |

La grande majorité des établissements fonctionne selon le rythme des saisons. Le personnel permanent est donc une minorité des emplois de ce secteur.

Genre :

100% des établissements ont moins d'un quart de leur personnel du genre masculin.

Age moyen :

- | | |
|-------------------|-----|
| a. Moins de 30ans | 0% |
| b. De 31 à 50 ans | 75% |
| c. Plus de 50 ans | 25% |

La population des cadres des établissements thermaux sont plutôt des personnels âgés. Les jeunes diplômés sont peu attirés par ce secteur.

Niveau de formation majoritaire :

- | | |
|-----------------|-----|
| a. Non qualifié | 0% |
| b. CAP/BEP | 30% |
| c. BAC | 40% |
| d. Post BAC | 30% |

Les deux tiers des cadres sont de niveau BAC et plus (IV et III).

4.2. Les personnels Agents de soins thermaux

Effectif

Nombre de personnes physiques :La fourchette est de 8 à 120.

Nombre d'Equivalents temps pleins :La fourchette est de 8 à 60

Le nombre d'Agents de soins thermaux varie avec la taille des établissements. Dans les établissements de grande taille, cette population est très importante en nombre et les problèmes de gestion des emplois du fait du caractère saisonnier de l'emploi, sont cruciaux.

Proportion saisonnier/permanents :

- | | |
|-----------------|-----|
| a. Moins de 30% | 28% |
|-----------------|-----|

- b. De 31 à 60% 58%
- c. Plus de 60% 14%

Les trois quarts des établissements ont une majorité de personnels AST sous statut de travailleurs saisonniers.

Genre :

100% des établissements ont plus de 75% de personnels féminin dans la population des Agents de soins thermaux. Les AST hommes sont plutôt rares.

Age moyen :

- a. Moins de 30ans 42%
- b. De 31 à 50 ans 58%
- c. Plus de 50 ans 0%

Il n'y a aucun AST dans la catégorie des plus de 50 ans. Du fait des conditions de travail assez difficiles, il n'est guère possible de réaliser toute une carrière professionnelle dans cet emploi.

Niveau de formation majoritaire :

- a. Non qualifié 78%
- b. CAP/BEP 8%
- c. BAC 12%
- d. Post BAC 2%

La très grande majorité des personnels agents de soins thermaux n'ont aucune qualification.

4. Comment est géré la saisonnalité ?

- a. CDD saisonnier 71%
- b. CDI avec annualisation du temps de travail 29%
- c. Contrat en temps partagé avec un autre employeur 0%

La majorité des personnels AST sont sous contrat dont la durée déterminée est calée sur la saison d'ouverture. Un tiers de ces personnels est cependant rattaché à l'établissement avec un contrat à durée indéterminée. Cette catégorie généralement dispose d'un autre emploi partiel.

5. Quels sont les critères de recrutement des AST?

- a. Motivation 0%
- b. Qualité relationnelle 80%
- c. Expérience 20%
- d. Autres : 0%

Les directeurs des ressources humaines mettent l'accent en très grande majorité sur le critère « qualité relationnelle », la technicité de l'emploi est un critère moins important que les compétences de matière de communication.

6. Comment sont formés les AST ?

- a. dans votre établissement en interne 30%

- b. au sein d'un organisme de formation externe 70%

Une majorité des établissements font appel pour la formation des nouveaux embauchés à un organisme externe.

7. Quelle est la durée moyenne des formations d'AST ?

- a. de 0 à 50h 30%
b. de 51 à 100h 0%
c. de 101 à 200h 0%
d. plus de 200h 70%

Lorsque la formation est assurée en interne, elle est d'une durée courte (inférieure à 50 heures), lorsqu'elle est assurée par un organisme de formation externe, elle est d'une durée longue (supérieure à 200 heures). 70% des établissements font donc appel à des durées longues de formation.

8. Quelle est la modalité de validation des connaissances à l'issue de la formation?

- a. Examen de fin de formation 60%
b. Contrôle continu 40%
c. Mise en situation professionnelle 0%
d. Autres : 0%

La majorité des formations débouche sur un examen terminal.

9. Que délivre-t-on à l'issue de la formation?

- a. Attestation de formation 70%
b. Un certificat 30%
c. Autres : 0%

Les formations débouchant sur un certificat sont les formations délivrées par les universités ou les organismes de formation intégrés aux chaînes d'établissements thermaux. La majorité des formations ne débouchent que sur une attestation de formation.

10. Un référentiel de certification vous paraît-il nécessaire pour les AST?

- a. Oui 85%
b. Non 15%
c. Sans avis : 0%

Les attentes des employeurs quant à la création d'une certification reconnue par la branche professionnelle est importante (85%).

11. Validez-vous l'idée de l'élargissement des compétences d'AST?

- a. Oui 71%
b. Non 20%
c. Sans avis : 9%

Les employeurs sont demandeurs d'un élargissement des compétences des AST en majorité (plus des deux tiers).

12. Dans quelle direction, ces compétences doivent se développer?

Les besoins d'élargissement des compétences les plus citées sont les suivantes (par ordre de priorité) :

1. Formation aux différentes techniques de soins (pour AST)
2. Formation hygiène (locaux et corporelle)
3. Formation accueil curistes (politesse - courtoisie - façon de s'exprimer....)
4. Formation pour travail en équipe (respect des autres - comportement - vocabulaire -)

ANNEXE 2 LES DIFFERENTES FICHES METIERS EXISTANTES

AGENT(E) HYDROTHERMAL

En quoi consiste ce métier ?

Profession à mi-chemin entre l'esthéticien(ne) et l'aide soignant, l'agent hydrothermal a pour mission d'embellir, de détendre ou de rééduquer ses clients. Il a aussi un rôle de prévention auprès des personnes sujettes aux problèmes respiratoires. Il utilise différentes techniques (douches au jet, bains aux algues, hydromassages...).

Dans quelles conditions ? Quels employeurs ?

Il travaille dans les stations thermales (centres de cure) et les centres de thalassothérapie. Ce métier s'exerce en milieu humide. Le contact avec le curiste/client est important. Les horaires sont réguliers.

Comment y accéder?

Il n'existe pas de diplôme reconnu pour accéder à ce métier, toutefois il existe deux formations spécifiques facilitant l'accès à l'emploi : la formation « agent de soins hydrothérapeute » organisée en formation continue au GRETA de Lons le Saunier - la formation « agent en soins thermaux - auxiliaire en hydrothérapie » proposée au GRETA de l'Ardèche Méridionale . La formation « sur le tas » est la plus courante. Il est conseillé de pouvoir justifier d'une formation initiale relative aux soins du corps, à la santé et aux activités corporelles (aide soignant, esthéticien, éducateur sportif...).

Ce métier est accessible aux femmes et aux hommes

http://www.informetiers.info/metiers/fiche_metiers.php?id_fiche=89&id_secteur=13&id_ss_secteur=116
#

AGENT THERMAL

Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) 11122 AGENT THERMAL

Définition de l'emploi/métier :

Effectue les travaux de nettoyage, d'entretien et de remise en ordre de l'ensemble des locaux (salles de classes, dortoirs, bibliothèques, chambres de malades, salles de soins...) d'un établissement scolaire, hospitalier, de cure, de soins... Assiste ou remplace le professionnel dans l'exercice des tâches les plus simples : petits travaux d'entretien ou aide à la prise de médicaments, préparation des instruments, du matériel... Peut effectuer des petits travaux de cuisine (préparation des légumes, réalisation de mets simples) et assurer le service des repas ou la desserte des tables. Peut également participer à la vaisselle.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'emploi/métier s'exerce en établissement scolaire, hospitalier, de cure...L'activité s'effectue au contact du public (malades, élèves, pensionnaires...), en équipe de taille réduite (activités d'entretien ou de nettoyage) ou plus importante (activités de cuisine).

Elle peut s'exercer à temps partiel, en particulier dans les établissements scolaires. Les horaires sont généralement réguliers mais peuvent être décalés. En établissement hospitalier, l'activité s'organise par roulement de jour et de nuit, le samedi et le dimanche.

L'emploi/métier nécessite de respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est généralement accessible sans conditions particulières de formation ou d'expérience préalable. Certains établissements exigent des formations de niveau V (CAP, BEP) options maintenance et entretien des locaux ou sanitaire et social. Dans le secteur public, l'emploi/métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de qualification.

Compétences techniques de base :

- Organiser le poste de travail en fonction des consignes.
- Contrôler l'approvisionnement ou approvisionner son poste de travail en produits et matériels.
- Effectuer le rangement des pièces ou des locaux.
- Nettoyer (balayer, laver, aspirer, épousseter) les salles, chambres, réfectoires, mobiliers...
- Nettoyer les sanitaires.
- Nettoyer et ranger les matériels utilisés.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi/métier requiert d'être capable de :

- Respecter rigoureusement des consignes et des modes d'intervention.
- Appliquer des règles d'hygiène strictes.
- S'adapter aux changements d'équipes et de rythmes.
- Etablir des contacts avec le public.

Activités spécifiques :

- Aide à la cuisine (préparation de denrées avant la cuisson, aide à la préparation de mets simples...).
- Service des repas (mise en place des couverts, distribution des plats et plateaux, desserte des tables...).
- Lavage et rangement de la vaisselle.
- Petits travaux d'entretien (maintenance des locaux, menuiserie, électricité, plomberie...).
- Entretien d'espaces spécialisés (laboratoire, réfectoires, classes, centre de cure...).
- Participation à des traitements et des soins simples (hydrothérapie...).
- Aide et accompagnement des personnes (malades, curistes...).
- Lingerie.

Responsabilités exercées :

- Assistance auprès d'un professionnel.
- Aide à la surveillance de l'état de santé des patients.
- Coordination d'une équipe.

Type d'établissement d'exercice:

- Etablissement d'enseignement.
- Etablissement de soins (hôpital, maison de repos...).
- Etablissement de cure et de remise en forme (thermes, thalasso...).
- Etablissement d'accueil, de loisirs, de vacances.
- Etablissement social (maison familiale...).

Type de secteur :

- Public.
- Privé.
- Associatif.

Conditions de travail :

- De nuit.
- Travail le samedi.
- Travail le dimanche et les jours fériés.

HYDROTHERAPEUTE

Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) 11133 HYDROTHERAPEUTE

Définition de l'emploi/métier :

- Détermine et effectue des soins destinés à l'entretien et à l'embellissement de l'aspect corporel d'une personne (soins d'esthétique, maquillage, mise en beauté des mains et des pieds...).
- Participe aux activités de conseil et de vente de produits de beauté en tenant compte de la mode et du goût du client.
- Peut également assurer des fonctions d'encadrement et d'animation d'une équipe.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

- L'emploi/métier s'exerce le plus souvent dans un institut de beauté, une parfumerie, un salon de coiffure, mais aussi dans un établissement de soins ou au domicile du client...
- L'activité s'effectue en contact direct avec le client, debout pour les soins d'esthétique, assis pour les soins de manucure. Les horaires sont généralement réguliers.
- L'emploi/métier nécessite de respecter des règles d'hygiène strictes (produits à manipuler, entretien des matériels, port d'un vêtement professionnel).

Formation et expérience :

- Cet emploi/métier est accessible à partir de formations de niveau V (CAP, CFPA...) dans les spécialités esthétique et cosmétique.
- Des formations de niveaux IV (BP, BM...) et III (BTS) permettent d'accéder directement aux emplois les plus qualifiés. Les marques de produits cosmétiques ou des écoles privées organisent des formations spécialisées en cours d'emploi (balnéothérapie, drainage lymphatique, réalisation de prothèses ongulaires...).
- L'ouverture d'un cabinet d'esthétique n'est pas soumis à des conditions de diplôme.

Compétences techniques de base :

- Identifier les besoins du client (examen de la partie du corps à traiter) et déterminer les soins à entreprendre.
- Conseiller et présenter les produits et services d'esthétique appropriés aux besoins du client.
- Préparer la partie du corps à traiter pour procéder aux soins d'embellissement.
- Procéder aux soins d'esthétique.
- - Tenir le carnet de rendez-vous.
- - Maintenir le poste de travail en état de propreté et effectuer l'entretien du matériel (ménage, rangement, stérilisation...).

Compétences associées :

- Posséder des connaissances en techniques de vente.

- Pratiquer une langue étrangère.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi/métier requiert d'être capable de :

- - Entretenir une relation de confiance avec le client.
- - S'adapter aux contraintes de la clientèle et à ses goûts.
- Faire évoluer la demande ou les habitudes du client (conseils).
- - Discriminer et harmoniser les couleurs.

Activités spécifiques :

- Maquillage.
- Epilation.
- Mise en beauté des mains (soins courants).
- Mise en beauté des pieds (soins courants).
- Pose de prothèses ongulaires.
- Séances d'UVA (contrôle...).
- Techniques de remise en forme (thalassothérapie, drainage lymphatique, relaxation, massage...)
- Démonstration et vente de produits de beauté.
- Maquillage de fêtes.
- Responsabilités exercées :
- Encadrement et coordination d'une équipe.
- Gestion d'un institut.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Institut de beauté spécialisé.
- Salon de coiffure.
- Etablissement de remise en forme et de soins.
- Etablissement d'accueil, de loisirs, de vacances.
- Autres.

Conditions de travail : - Journée continue. - Nocturnes.

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

ANNEXE 3 L'ACCORD DU 22 NOVEMBRE 2006 (BRANCHE THERMALISME)

« Accord 2006-11-22 BO conventions collectives 2007-3 étendu par arrêté du 27 juin 2007 JORF 26 juillet 2007

Préambule

Il est convenu et arrêté les dispositions suivantes :

La branche thermalisme doit répondre à des enjeux majeurs :

- renouvellement des effectifs et nécessité de recruter du personnel qualifié ;
- formation des personnels en place pour obtenir la qualification des postes occupés ;
- développement des compétences dans l'emploi et vers de nouveaux emplois ;
- ouverture à la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- insertion des jeunes, évolution professionnelle des seniors et des salariés les plus fragilisés au sein de la branche
- favoriser les parcours professionnels de l'ensemble des salariés au sein de la branche, et notamment ceux des salariés connaissant des difficultés.

Conscientes de ces enjeux, les parties signataires ont engagé par le présent accord un dispositif de négociation afin de mettre en œuvre dans la branche les dispositions découlant de la loi du 4 mai 2004, tout en renforçant la politique de la formation professionnelle qui a fait ses preuves dans les entreprises de la branche.

Elles se donnent pour objectif une politique volontariste de formation pour la branche garantissant des prestations de qualité auprès des curistes.

Compte tenu des échéances fixées par la loi du 4 mai 2004 sur la formation professionnelle tout au long de la vie, les parties conviennent de :

- définir les orientations, les priorités, les objectifs et les moyens de formation de la branche pour les 3 ans à venir afin de permettre l'élaboration des plans de formation des entreprises adhérentes conformément à l'article L. 932-1 du code du travail ;
- définir la répartition de la contribution dite de professionnalisation (0,50 %, c. trav., art. L. 951-1 2° du 1er alinéa et 0,15 %, art. L. 952-1 1°) ;
- définir les conditions de mise en œuvre des contrats et périodes de professionnalisation, du droit individuel de formation (DIF), de la formation des tuteurs et des maîtres d'apprentissage, de la mise en œuvre d'un observatoire prospectif des métiers et des qualifications de branche (art. L. 934-2, 13e alinéa),
- mettre en œuvre le développement de la VAE au bénéfice des salariés de la branche par une communication et un accompagnement adaptés et accessibles ;
- mettre en place le passeport et l'entretien individuel professionnel de formation.

L'atteinte de ces objectifs de qualification de la branche nécessite l'implication de tous les acteurs : employeurs, organisations syndicales représentatives, institutions représentatives du personnel et salariés dans le respect des rôles et attributions de chacun.

Par le présent accord, les signataires expriment la volonté de la branche thermalisme de soutenir l'accès à la qualification professionnelle des salariés, notamment en rendant éligibles, également en faveur des travailleurs handicapés (conformément aux art. L. 132-12 et suivants du code du travail), des

actions de formation conduisant à une certification, qualification ou diplôme, dans le cadre des périodes de professionnalisation.

Ces actions de formation doivent pouvoir s'inscrire dans un parcours professionnalisant se réalisant sur un ou plusieurs exercices. Elles peuvent s'inscrire dans le plan de formation et recourir à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Les dispositions du présent accord national concernent les établissements relevant du champ d'application de la convention collective nationale du thermalisme, du 18 octobre 1999 ».

Références bibliographiques

Rapport sur le thermalisme français,
Rapport présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales
Rapport n°2000119, Octobre 2000
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>

Aspects économiques du thermalisme français
Synthèse de l'enquête réalisé par le CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
Thermalies, 05/02/2004
<http://www.france-thermale.org/documents/dossierEco2004.PDF>

Enquête curistes 2006
Le thermalisme : un enjeu économique
TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

Enquête curistes 2006
Le thermalisme : un enjeu médical
TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

Impact des politiques territoriales sur le secteur thermal en France
Salon des Thermalies, 03/03/2005. Etude réalisée pour l'Association Nationale des Maires des Communes Thermales avec le concours financier de la Fédération Thermale et Clinique Française et du CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Détente Consultants, François Victor.
http://www.federationthermale.org/download/presentation_detente_thermalies.pdf

France Thermale, données économiques, France-Thermale
<http://www.france-thermale.org/chiffre.php3?txt=data>

Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).
http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf

Lettres d'information du conseil national des exploitants thermaux, N°3 2008,

Actes du colloque organisé par le CNETH « Le thermalisme, enjeux et perspectives » - Décembre 2008

Les bases de données de l'emploi et de la formation : Bison futé, Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya

Portraits de territoires réalisés par les Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation :
territoire du midi pyrénées (avril 2006)

Histoire des thermes et du thermalisme, Filipe Quinta Moreno

Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc édité par le Conseil
national des exploitants thermaux. Février 2008.

Glossaire

Activité :

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

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 médicale 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. Dans le RAP, le mode opératoire désigne l'ensemble des opérations à accomplir par un AST dans la réalisation des soins ou dans le réglage des appareils.

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. Par exemple : un formateur pour construire une séquence de formation doit faire référence au RAP pour donner du sens à l'apprentissage.

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

Ressources :

Ensemble de moyens matériels et immatériels mobilisés par un professionnel dans la mise en œuvre de ses compétences. Les ressources sont de 2 types, incorporées 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.

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

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

SPA

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

- Les centres de remise en forme, souvent urbains et haut de gamme, où les soins cosmétiques sont à la carte. Ces soins n'ont aucun caractère médical ou paramédical contrairement à ceux que l'on retrouve en thalassothérapie et en cures thermales.
- Les bains à remous, plus connu sous le nom de jacuzzi, du nom de l'inventeur la première baignoire à remous en 1968.
- Parmi les différentes hypothèses émises sur l'origine étymologique de Spa, on retiendra celle de « sources jaillissante » du latin *sparsa*. Au XIIème siècle, le terme franchit la manche pour devenir en langue anglaise « station thermale ». On retient que la source découverte à Spa dans le Yorkshire a été appelée par le docteur Timothy Bright en 1596 « The english Spaw », d'où semble

venir le terme générique Spa. On observe la généralisation d'une croyance selon laquelle SPA serait un acronyme romain signifiant « sana per aquam (soins par l'eau). Il s'agit très probablement d'une construction à posteriori d'un acronyme fictif.

Tâches :

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

Thalassothérapie

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

Thermalisme

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

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