

PROFILS DE PROGRAMME DE LA LICENCE « CADRE MANAGER DES ÉTABLISSEMENTS THERMAUX »

Rédigé le 20/02/2020

1. Profil du programme diplômant

Le programme la licence est conçu pour préparer les étudiants en leur offrant un solide bagage culturel basé sur les compétences acquises dans différents domaines de la gestion d'une station thermale. Les cours ont vocation à doter l'étudiante(e) des aptitudes nécessaires à la connaissance précise du fonctionnement d'une station tant sur le plan juridique, managériale, de l'hygiène et sécurité, de la prévention/éducation à la santé, de la démarche de projet, du marketing et de la communication notamment en langue anglaise. La formation permet à l'étudiant(e) d'être en capacité de participer à l'évolution de la structure dans laquelle il/elle évoluera, d'assurer la coordination et l'animation de l'équipe, de mettre en œuvre une démarche de projet et de qualité dans le respect des obligations légales et contractuelles, des procédures internes, avec une marge d'autonomie définie par son employeur mais également de prendre en charge des publics présentant des pathologies et des psychopathologies, des déficiences, des besoins spécifiques liés à l'âge ou à la dépendance demande la maîtrise de compétences approfondies propres aux établissements thermaux.

Le développement des activités thermales mais également des activités d'accompagnement des curistes tout en assurant la qualité du service rendu relève de la maîtrise de savoir-faire liés aux techniques de gestion, de marketing mais aussi et surtout des capacités liées à la démarche de projet en matière de prévention et d'éducation à la santé mise en œuvre au profit des usagers des stations, afin de leur permettre de mettre à profit les soins de la cure pendant mais également après la fin de celle-ci.

Cette licence professionnelle vous permettra donc d'approfondir ou d'acquérir des compétences propres à la gestion de stations thermales, à la prise en charge de la santé, au sens où elle est définie par l'O.M.S – un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Elle vous permettra d'accompagner le curiste dans son projet de santé au-delà de la cure. Elle permettra aux étudiants de développer des projets en lien avec les collectivités territoriales telles que la région, les communes sur lesquelles les stations thermales sont implantées. L'ensemble des activités menées par les étudiants dans les stations thermales se font en lien avec les organisations représentatives du thermalisme telles que e Cneth.

2. Principaux résultats d'apprentissage

Les diplômés la licence seront capables de :

- Sensibiliser le personnel aux aspects humains du fonctionnement des organisations et au respect des règles éthiques spécifiques à chaque secteur d'activités du social, du sanitaire et du médico-social
- Mettre en œuvre les outils d'analyse et d'action (analyse des pratiques, espaces de médiation et de concertation, conseil de vie sociale) pour accompagner et soutenir les équipes dans leur quotidien

- Développer des méthodes de travail avec les équipes et les partenaires en intégrant l'ensemble des ressources institutionnelles (dispositifs, décrets, accords, protocoles...) pour assurer la mobilisation de tous les acteurs et développer une synergie (réseau, partenariat, équipes, intervenants, ...)
- Mettre en œuvre les techniques d'entretien d'évaluation des compétences pour permettre un accompagnement dans l'emploi et les évolutions professionnelles
- Analyser les besoins en termes de formation à partir d'observations sur le terrain, d'entretiens des équipes et d'une veille de l'évolution des métiers et des professions afin d'élaborer le plan de formation de la structure.
- Mettre en place une démarche qualité et ses outils spécifiques pour la gestion d'équipe/de projet en respectant le degré et la confidentialité de l'information et les règles de déontologie
- Mener des études de terrain par l'observation et l'échange auprès des équipes et des usagers afin d'évaluer l'impact des techniques de communication mises en œuvre et réajuster si besoin
- Identifier les attentes, besoins et problématiques des usagers en tenant compte des aspects réglementaires afin de recueillir les éléments utiles à la construction du « projet usager » /projet de service/projet d'établissement et de sa communication
- Synthétiser les évolutions réglementaires des secteurs du sanitaire, du social et du médico-social en assurant une veille quotidienne afin d'informer les équipes et intégrer la réglementation en vigueur au projet de l'établissement
- Initier et/ou conduire des actions d'amélioration continue de la qualité du service, des soins, et des activités par la mise en place d'outils de traçabilité des actions dans le champ sanitaire, médico-social ou social et contrôler leur utilisation
- Veiller au respect de l'application des règles spécifiques par les équipes, selon leur secteur d'activités dans le champ sanitaire, médico-social, social (ex : sécurité, hygiène, circuits etc.), en évaluant la qualité de leurs pratiques.
- Evaluer au quotidien la charge de travail des équipes de soins, d'accompagnement, d'animation et d'hôtellerie en appréciant les besoins des curistes.
- Contrôler la réalisation effective de l'activité par une observation de terrain auprès des curistes et en vérifiant la traçabilité des documents de transmission
- Formaliser le projet individualisé du curiste en collaboration avec lui, à partir de l'élaboration d'un support écrit rédigé avec les équipes afin d'assurer sa mise en œuvre et son actualisation
- Planifier et coordonner les actions des différents intervenants (infirmiers, aides-soignants, diététiciens, nutritionnistes, rhumatologues, kinésithérapeutes, dermatologue, psychologues, etc.) en prenant en compte les besoins des curistes et l'organisation de l'activité
- Anticiper les besoins en matériel, en équipement et humains en évaluant les spécificités de l'activité de chaque équipe ainsi que des demandes exprimées par les curistes
- Examiner le budget du service en utilisant les indicateurs financiers de l'activité (Etat prévisionnel des recettes et des dépenses, bilan financier...) afin de contrôler les moyens alloués aux services de soin ou d'accompagnement
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une politique de marketing et de vente des prestations aux curistes potentiels

3. Profil professionnels des diplômés

Le parcours de formation permettra aux titulaires de la Licence de développer et/ou consolider vos compétences de manager pour vous donner la possibilité d'assurer un rôle d'appui des responsables de stations thermales, chargé de la politique de marketing et de prise en charge des curistes. Les postes occupés pourront varier en fonction des besoins des stations thermales

Une fois la formation terminée, vous serez en capacité de :

- Participer à la définition du projet d'établissement
- Contribuer au pilotage et à la mise en œuvre de la démarche qualité et de gestion de risques (hygiène et sécurité)
- Contribuer au management des ressources humaines de l'établissement 1 2 3
- Participer à la définition et au pilotage de la politique d'éducation à la santé de l'établissement
- Contribuer à la définition et à la mise en œuvre de la politique marketing de l'établissement
- Participer à la définition et au pilotage de la politique d'éducation à la santé de l'établissement
- Contribuer au pilotage comptable et financier de l'établissement

4. Résultats d'apprentissage

L'étudiant(e) qui termine cette formation avec succès saura maîtriser les divers environnements d'une station thermale :

- Management des équipes et coordination des acteurs des secteurs : social, sanitaire et médico-social
- Evaluation et production d'outils opérationnels pour la mise en place des projets de service et d'établissement innovants
- Organisation de l'activité de l'établissement pour mettre en œuvre les services aux usagers (projets personnalisés des curistes en fonction des orientations thérapeutiques des établissements)
- Evaluation et mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer les activités et les soins de l'établissement

L'étudiant(e) saura mettre en application les techniques de démarche de projet et de qualité tout en respectant les normes imposées par le secteur de son activité.

5. Méthodes et critères d'évaluation

L'évaluation est réalisée en contrôle continu tout au long des séances de cours dans le cadre des différentes Unités d'Enseignement mais également par le maître d'apprentissage de l'entreprise où l'étudiant fait son alternance.

Les matières se compensent les unes les autres.

Chaque unité d'enseignement validé octroie un certain nombre d'ECTS dont la répartition est présente dans le tableau par blocs de compétences :

Blocs de compétences	Unités d'enseignement	ECTS attribués
Tableau des cours permettant d'acquérir les compétences du tronc commun		
Bloc de Compétences 1 : Management des équipes et coordination des acteurs des secteurs : social, sanitaire et médico-social	Management des organisations et ressources humaine	6
	Méthodologie de conduite de projets	6
	Relation d'aide et qualité de vie	4
	UE Langue (anglais)	6
Bloc de Compétences 2 : Evaluation et production d'outils opérationnels pour la mise en place des projets de service et d'établissement innovants	Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : base théorique	2
	Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : aspects pratiques	2
	Relation d'aide et qualité de vie	4
	Préparation au Certificat Informatique et internet	4
	UE Langue	6
	Stage (ou Expérience professionnelle)	6
	projet tuteuré	8
Soit 44 crédits et 294 heures au moins en face à face		
Tableau des cours permettant d'acquérir les compétences du tronc spécifique au parcours Management des établissements thermaux		
Bloc de Compétences 3 : Organisation de l'activité de l'établissement pour mettre en œuvre les services aux usagers (projets personnalisés des curistes en fonction des orientations thérapeutiques des établissements)	Environnement législatif, politique et économique des établissements thermaux	4
	Qualité, hygiène et sécurité des eaux dans les établissements thermaux	4
	Prévention santé et action éducative en santé	2
Bloc de Compétences n°4 : Evaluation et mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer les activités et les soins de l'établissement	Comptabilité et contrôle de gestion dans les établissements thermaux	4
	Marketing et communication externe	2
Soit 60 crédits et 161 heures en face à face		

6. Critères d'évaluation

L'étudiant(e) sera évalué en fonction de différentes capacités et compétences selon les différentes épreuves.

Management des organisations et ressources humaines

C1-Sensibiliser le personnel aux aspects humains du fonctionnement des organisations et au respect des règles éthiques spécifiques à chaque secteur d'activités du social, du sanitaire et du médico-social en analysant les pratiques du terrain

C2-Mettre en œuvre les outils d'analyse et d'action (analyse des pratiques, espaces de médiation et de concertation, conseil de vie sociale) pour accompagner et soutenir les équipes dans leur quotidien et lors de relations conflictuelles en interne et en externe (partenaires, familles, usagers...)

C3-Développer des méthodes de travail avec les équipes et les partenaires en intégrant l'ensemble des ressources institutionnelles (dispositifs, décrets, accords, protocoles...) pour assurer la mobilisation de tous les acteurs et développer une synergie (réseau, partenariat, équipes, intervenants, ...)

C4-Mettre en œuvre les techniques d'entretien d'évaluation des compétences pour permettre un accompagnement dans l'emploi et les évolutions professionnelles

C5-Analyser les besoins en termes de formation à partir d'observations sur le terrain, d'entretiens des équipes et d'une veille de l'évolution des métiers et des professions afin d'élaborer le plan de formation de la structure.

Méthodologie de conduite de projets

Bloc 1

C2-Mettre en œuvre les outils d'analyse et d'action (analyse des pratiques, espaces de médiation et de concertation, conseil de vie sociale) pour accompagner et soutenir les équipes dans leur quotidien et lors de relations conflictuelles en interne et en externe (partenaires, familles, usagers...)

C3-Développer des méthodes de travail avec les équipes et les partenaires en intégrant l'ensemble des ressources institutionnelles (dispositifs, décrets, accords, protocoles...) pour assurer la mobilisation de tous les acteurs et développer une synergie (réseau, partenariat, équipes, intervenants, ...)

Bloc 2

C3-Identifier les attentes, besoins et problématiques des usagers en tenant compte des aspects réglementaires afin de recueillir les éléments utiles à la construction du « projet usager » /projet de service/projet d'établissement et de sa communication.

Relation d'aide et qualité de vie

Initier l'auditeur à la « relation de soin » tant sur le plan théorique que pratique ;

- Transmettre des notions de base en philosophie, éthique, psychologie, déontologie utile à la compréhension de la « relation de soin » d'une part et, d'autre part, à la compréhension de la situation pratique du soin et du « prendre soin »
- Réfléchir en tant que professionnels, à l'intégration de ces éléments dans sa pratique quotidienne et en harmonie avec son champ d'intervention et de compétences (ressources humaines, éducation à la santé, prévention, rééducation etc.)

Préparation au Certificat Informatique et internet

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

Organisation de l'activité : outils de communication, outils de production, organisation des processus,

Mise en place de services : plateformes numériques, outils, applications, objets et protocoles.

UE Langue

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

- Les compétences acquises sont à mettre en relation avec les descripteurs issus du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues :
 - Peut comprendre une grande gamme de textes, ainsi que saisir des significations implicites.
 - Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots.
 - Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale ou professionnelle.
 - Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
- Le travail se fera selon les axes des cinq activités langagières de communication (expression écrite, compréhension de l'écrit et de l'oral, prise de parole seul et en interaction) et selon les besoins de communication en situation réelle.

Projet tuteuré

Le projet tuteuré fait partie intégrante du cursus de la licence professionnelle. Réalisé à la fois en équipe et en autonomie, il permet de s'approprier la méthodologie de conduite de projet. Le projet tuteuré est articulé avec les différents cours et doit permettre également aux élèves de :

- Concourir à l'assimilation des connaissances prévues par le programme et à la mise en pratique des concepts
- Encourager l'ouverture intellectuelle des étudiants
- Développer de manière privilégiée le sens de l'initiative et l'autonomie dans la poursuite d'un travail
- Mener une réflexion théorique en lien avec les besoins des entreprises et des organisations de santé ou des autres secteurs de l'activité économique
- Mettre en œuvre sur le terrain une méthode de travail permettant de mobiliser les enseignements dispensés tout en répondant à la problématique posée par le projet ;
- Rédiger un rapport de synthèse et présenter des conclusions correspondant aux attentes du commanditaire lors d'une soutenance

Environnement législatif, politique et économique des établissements thermaux

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

1^{ère} partie

Le cours permet d'appréhender l'environnement juridique dans lequel les établissements thermaux évoluent, de l'approche général quant au type d'activité à la présence active des pouvoirs publics, en précisant les modalités de gestion qui ont existées ou existent et les différents types d'établissements en présence.

2^{ème} partie

Le cours permet d'appréhender

- Les différents modes de gestion des établissements thermaux et les conséquences en matière de gestion et d'exploitation.
- L'environnement économique, médical et politique des établissements
- Les différentes activités d'un établissement thermal

Qualité, hygiène et sécurité des eaux dans les établissements thermaux

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

Partie Hygiène et sécurité

C1 – Appréhender les risques sanitaires associés à l'activité thermale

C2 – Présentation des exigences réglementaires : autorisation d'exploitation d'une eau minérale naturelle à des fins thérapeutiques dans un établissement thermal,

déclaration d'intérêt public d'une source d'eau minérale et assignation d'un périmètre de protection, organisation d'un contrôle sanitaire des eaux thermales et gestion des situations de non-conformité

Partie qualité

C3 – Recommandations destinées à assurer la sécurité sanitaire ...

C4 – Management de la qualité : Découvrir le référentiel qualité international ISO9001 :2015 et spécifique métier AQUACERT HACCP Thermalisme

Prévention santé et action éducative en santé

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

C3 – Formaliser le projet individualisé du curiste, à partir de l'élaboration d'un support écrit rédigé avec les équipes afin d'assurer sa mise en œuvre et son actualisation

C4 – Planifier et coordonner les actions des différents intervenants (infirmiers, diététiciens, nutritionnistes, rhumatologues, kinésithérapeutes, dermatologue, psychologue, etc.) en prenant en compte les besoins des curistes et l'organisation de l'activité

Comptabilité et contrôle de gestion dans les établissements thermaux

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

C1-Anticiper les besoins en matériel, en équipement et humains en évaluant les spécificités de l'activité de chaque équipe ainsi que des demandes exprimées par les curistes

C2-Examiner le budget du service en utilisant les indicateurs financiers de l'activité (Etat prévisionnel des recettes et des dépenses, bilan financier...) afin de contrôler les moyens alloués aux services de soin ou d'accompagnement

Marketing et communication externe

Il permet l'acquisition de différentes connaissances contribuant à l'acquisition des compétences suivantes :

C3- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une politique de marketing et de vente des prestations aux curistes potentiels

C4- Développer une communication externe en cas de crise