

# Licence Professionnelle Cadre manager des établissements thermaux

Une formation unique pour permet d'assurer l'encadrement des activités et des équipes au sein des établissements thermaux : management d'équipe, définition et pilotage des projets de prévention et d'éducation thérapeutique, gestion de la qualité et de la sécurité des soins de cures, marketing de l'offre de soins de cure.

**Intitulé officiel :** Licence professionnelle Droit, économie, gestion mention management et gestion des organisations parcours Cadre manager des établissements thermaux

## Présentation

### Publics / conditions d'accès

Le diplôme s'adresse aux personnes :

- possédant un diplôme de niveau 5 ou équivalent (BTS, DUT, L2, ou autres diplômes homologués de niveau 5 ou reconnus équivalents dans un domaine compatible avec celui du diplôme visé), en particulier les BTS et DUT en lien avec la gestion des PME, les métiers du médico-social.
- ou justifiant d'un niveau de formation bac + 2 (niveau 5) reconnu par la validation d'études supérieures en rapport avec le diplôme visé.
- ou disposant d'un diplôme de niveau 4 (Bac ou équivalent) et justifiant d'au moins 3 années d'expérience au sein d'un établissement thermal.

## ► Télécharger le dossier de candidature

### Objectifs

L'objectif de la formation est de permettre aux futurs cadres des établissements thermaux de :

- participer à la définition du projet d'établissement ;
- contribuer au management des ressources humaines de l'établissement ;
- contribuer au pilotage et à la mise en œuvre de la démarche qualité et de gestion des risques (hygiène et sécurité) ;
- contribuer au pilotage comptable et financier de l'établissement ;
- 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.

Cette formation s'inscrit à la fois dans le champ du management des organisations de santé et dans le champ de l'éducation à la santé. Le thermalisme est une activité qui à l'amélioration de la santé (définie par l'Organisation Mondiale de la Santé comme un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité). Ainsi considérée, la santé dépasse largement le seul cadre sanitaire, elle concerne les curistes et les établissements thermaux, qu'ils soient publics, privés lucratifs ou non lucratifs.

### Modalités de validation

La validation s'effectue à partir des éléments suivants, lesquels permettront la délivrance du diplôme :

Valide à partir du 01-09-2024

Arrêté du 28 janvier 2019.  
Accréditation jusque fin 2024-2025. le 28-01-2019

Fin d'accréditation au 31-08-2025

**Code : LP11503A**

60 crédits

Licence professionnelle

**Responsabilité nationale :**  
EPN12 - Santé solidarité /  
Sandra BERTEZENE

**Niveau CEC d'entrée requis :**  
Niveau 5 (ex Niveau III)

**Niveau CEC de sortie :** Niveau 6 (ex Niveau II)

**Mention officielle :** Arrêté du 28 janvier 2019. Accréditation jusque fin 2024-2025.

**Mode d'accès à la certification :**

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Formation continue
- Contrat de professionnalisation
- Apprentissage

**NSF :** Organisation et gestion des services médicaux (331p)

**Métiers (ROME) :** Directeur / Directrice de centre médico thermal (K1403) , Directeur / Directrice d'établissement thermal (K1403) , Technico-commercial / Technico-commerciale (D1407) , Assistant / Assistante de gestion administrative (M1605)

**Code répertoire :** RNCP30086

**Code CertifInfo :** 103643

**Contact national :**

EPN12 - Santé solidarité  
292 rue Saint Martin  
75003 Paris

Secrétariat pédagogique  
[secretariat.tim@cnam.fr](mailto:secretariat.tim@cnam.fr)

- Validation de l'ensemble des unités d'enseignement et du mémoire avec une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20 ;
- Validation des connaissances et des compétences linguistiques en lien avec l'usage professionnel d'une langue étrangère ;
- Soutenance d'un projet tuteuré (UASA0F) avec une note de 10/20 minimum ;
- Validation de l'expérience professionnelle ou d'un stage à effectuer au cours de la formation de 16 semaines si pas d'expérience professionnelle (UASA0G).

## Compétences

### **S'approprier les outils numériques et les mettre au service de la stratégie de l'établissement :**

- Créer des contenus numériques en lien avec la politique de e-marketing et d'éducation thérapeutique de l'établissement.
- Sécuriser l'environnement numérique, protéger les données personnelles et la vie privée, protéger la santé, le bien-être et l'environnement.
- Identifier et proposer les outils de e-santé en adéquation avec les besoins des curistes et la stratégie de l'établissement.

### **Identifier les particularités du secteur du thermalisme afin de participer à la mise en oeuvre stratégique et assurer les missions d'encadrement :**

- Connaître le contexte général du thermalisme (au plan national et au plan régional), l'environnement institutionnel (financement, etc.) et juridique des établissements thermaux et leurs conséquences sur le fonctionnement de l'établissement.
- Connaître l'environnement politique, économique et juridique pour assurer ses fonctions de cadre et de coordination des activités dans un établissement thermal (soins, marketing, hôtellerie, etc.).
- Assurer le suivi du respect des règles de prise en charge des cures thermales par les organismes de sécurité sociale et les complémentaires santé.
- Identifier les attentes, besoins et problématiques nationales et régionales en termes de santé publiques et de cures thermales afin de recueillir les éléments utiles à la construction du projet d'établissement.

### **Participer à la définition et à la mise en oeuvre de la politique d'éducation thérapeutique :**

- Identifier les attentes, besoins et problématiques des curistes permettant la construction du projet personnalisé en adéquation avec les objectifs d'éducation thérapeutique, le projet de service et le projet d'établissement.
- Concevoir une démarche d'éducation pour la santé en collaboration avec d'autres acteurs professionnels
- Suivre, évaluer et valoriser les actions d'éducation pour la santé réalisées auprès des curistes par les équipes de l'établissement

### **Participer à la définition du projet d'établissement :**

- Participer à la définition, à la mise en oeuvre et au pilotage des projets de services et du projet d'établissement.
- Organiser et piloter la charge de travail des équipes en fonction des soins à apporter aux curistes et des ressources disponibles.
- Planifier et coordonner les actions des différents intervenants en prenant en compte les besoins des curistes et l'organisation de l'activité

### **Participer à la définition, au pilotage et à la mise en oeuvre de la démarche qualité et sécurité :**

- Participer au pilotage du processus qualité (diagnostic, audit ; élaboration, mise en oeuvre et évaluation du projet) dans le cadre particulier du thermalisme

- Mettre en œuvre les outils qualité (procédures, protocoles, documents d'enregistrements, indicateurs, tableau de bord, etc. des normes ISO, NF et Aquacert HACCP Thermalism).
- Organiser les enquêtes de satisfaction des curistes et de leurs proches, analyser les résultats et construire des plans d'actions.

#### **Contribuer au pilotage comptable et financier de l'établissement :**

- Participer à l'élaboration du budget du service et à son examen en utilisant les indicateurs financiers de l'activité afin de contrôler les moyens alloués aux différents services de soins, hôtellerie, etc.
- Exploiter les documents de gestion, évaluer l'activité et les différents niveaux de marge, analyser la situation financière
- Déployer des outils opérationnels et organisationnels innovants permettant la définition, la mise en oeuvre et le pilotage collaboratifs et agiles des projets de service et d'établissement

#### **Management et animation d'équipe pluridisciplinaire :**

- Sensibiliser le personnel au respect des règles éthiques spécifiques aux activités thermales en analysant les pratiques du terrain.
- Gérer les conflits au sein des équipes et avec les curistes.
- Posséder les connaissances fondamentales du droit du travail (y compris des différents types de contrats de travail) et de la convention collective qui s'applique aux établissements thermaux.
- Participer à la mise en oeuvre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et de manière plus opérationnelle, participer au recrutement des collaborateurs, à l'élaboration du plan de formation interne de l'équipe.

#### **Participer à la définition et à la mise en oeuvre de la stratégie marketing, e-marketing et commercialisation :**

- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une politique de marketing et e-marketing et de vente des prestations aux curistes potentiels.
- Identifier et analyser les attentes et les besoins des curistes actuels et potentiels afin de les recruter et les fidéliser.
- Participer à la définition d'un mix marketing (politique de prix, d'offre de services etc.) en mobilisant notamment l'UX design.
- Mettre en place des plans de communication adaptés à la cible (notamment curistes et curistes potentiels), concevoir et mettre en œuvre des actions de communication (web, édition, newsletter, événements, enquêtes, opérations de relations publiques, élaboration de dossiers de presse, e-reputation, ...)

# Enseignements

60 ECTS

Management des organisations et ressources humaines en secteur médico-social, sanitaire et social	EGS118 6 ECTS
Méthodologie de conduite de projets en secteur médico-social, sanitaire ou social	EGS119 6 ECTS
Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : bases théoriques	HTS104 2 ECTS
Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : aspects pratiques	HTS105 2 ECTS
La relation d'aide et qualité de vie	HTS107 4 ECTS
Ouverture au monde du numérique	DNF001 4 ECTS
2 unités indissociables 6 ECTS	
Anglais et pratiques professionnelles	ANG310 3 ECTS
+	
Enjeux des transitions écologiques: comprendre et agir	TED001 3 ECTS
Environnement législatif, économique et politique des établissements thermaux	USSA10 4 ECTS
Qualité, hygiène et sécurité dans les établissements thermaux	USSA11 4 ECTS
Initiation à la comptabilité et au contrôle de gestion appliqués aux E2SMS	EGS105 4 ECTS
Prévention santé et action éducative en santé	USSA12 2 ECTS
Marketing et communication externe appliqués aux établissements thermaux	EGS117 2 ECTS
Projet tutoré	UASA0F 8 ECTS
Stage ou expérience	UASA0G 6 ECTS

# Blocs de compétences

## Code, N° et intitulé du bloc

## Liste de compétences

<p>LP115B13</p> <p>RNCP30086BC01</p> <p>Usages numériques</p>	<p>Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe</p> <p>Mener une recherche et une veille d'information, y compris dans les bases de données documentaires du Cnam, gérer les données et traiter les données</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interagir, partager et publier, collaborer, s'insérer dans le monde numérique</li><li>- Création de contenus en lien avec la politique de e-marketing et d'éducation thérapeutique</li><li>- Sécuriser l'environnement numérique, protéger les données personnelles et la vie privée, protéger la santé, le bien-être et l'environnement</li><li>- Identifier et proposer les outils de e-santé en adéquation avec les besoins des curistes et la stratégie de l'établissement.</li></ul>
<p>LP115B23</p> <p>RNCP30086BC02</p> <p>Exploitation de données à des fins d'analyse</p>	<p>Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation. Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.</p> <p>Développer une argumentation avec esprit critique.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier, sélectionner et analyser avec un esprit critique diverses ressources, dont les publications scientifiques et professionnelles, pour documenter une problématique et synthétiser ces données en vue de leur exploitation.</li><li>- Acquérir les compétences nécessaires pour développer une argumentation centrée sur une problématique et développer des hypothèses</li><li>- Mener, de manière autonome ou en collaboration, des études systématiques impliquant outre l'élaboration d'une problématique, la mise en oeuvre d'un protocole d'observation ou d'expérimentation, la collecte des données, l'analyse et l'interprétation des résultats afin de préconiser des solutions innovantes et valides dans le cadre de projets.</li></ul>
<p>LP115B33</p> <p>RNCP30086BC03</p> <p>Expression et communication écrites et orales</p>	<p>Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française</p> <p>Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère.</p> <p>Compétences spécifiques Parcours 3 Cadre manager des établissements thermaux :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication avec les curistes et les collaborateurs</li><li>- Mener des entretiens</li><li>- Rédiger, mettre en forme des documents (normes de présentation, normes typographiques, fiches bibliographique et sitographique)</li><li>- Réaliser des comptes rendu, des résumés, des synthèses</li><li>- Construire une argumentation écrite, orale, par des visuels</li></ul>

adaptées (images, histogrammes, schémas, systèmes, diagrammes etc) C6) Renforcer ses compétences linguistiques.

LP115B43

RNCP30086BC04

Positionnement vis à vis d'un champ professionnel

Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder

Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte

Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs

LP115B53

RNCP30086BC05

Action en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives

Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale

Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique

LP115B63

RNCP30086BC06

Maîtrise des différentes dimensions de la gestion d'une organisation

Mettre en œuvre des outils de gestion et de conduite des organisations • Identifier les différentes contraintes financières d'une entreprise : de la gestion des équilibres financiers à l'analyse des opérations d'investissement et de financement

LP115B73

RNCP30086BC07

Management et animation d'équipe

Interpréter les indicateurs d'un tableau de bord

LP115B83

RNCP30086BC08

Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation

Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation