

DOSSIER

## L'introduction des normes Iso 9000:2000

COMMENT LES NOUVEAUX DOCUMENTS VONT-ILS S'INTÉGRER? QUELLE EST LA SITUATION AU ROYAUME-UNI ET EN ALLEMAGNE?



DEC. 2000/JANV. 2001 N° 210

# Enjeux

ÉVÉNEMENT

## Emballage : des normes à valoriser

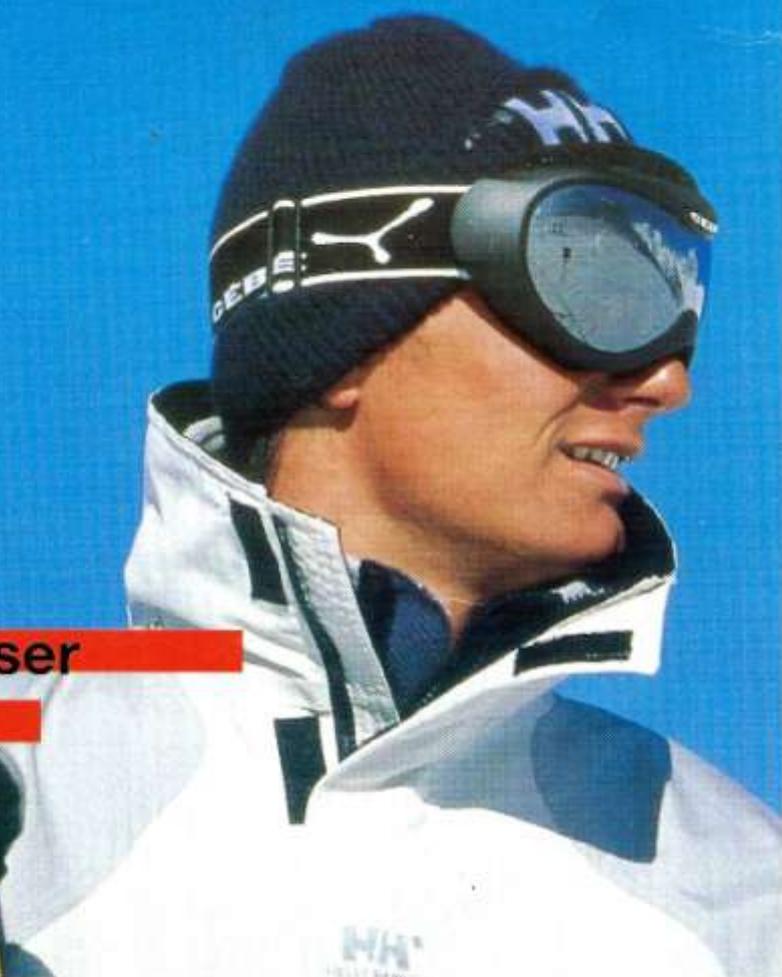


LA DIRECTIVE 94/62/CE  
NÉCESSITAIT DES NORMES  
HARMONISÉES. LES VOICI !  
MÊME S'IL RESTE DU CHE-  
MIN À PARCOURIR...

## Tendance

## Des normes pour baliser les sports d'hiver

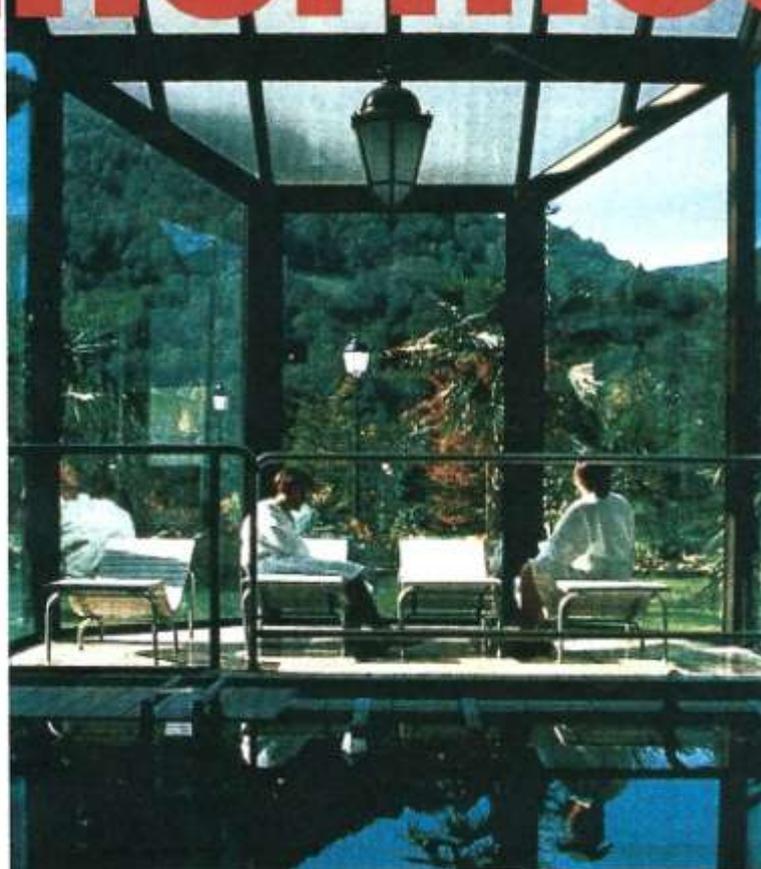
À L'INITIATIVE D'ÉLUS,  
NOTAMMENT, LA NORMALI-  
SATION S'INTÉRESSE À LA  
«CONSOMMATION DE NEIGE»  
PRISE COMME UN ENSEMBLE DE  
SERVICES, UN «PROCESS».



AFNOR

LE MENSUEL FRANÇAIS DE LA NORMALISATION

# La normalisation arrive à thermes



La région Midi-Pyrénées développe depuis de longues années des enquêtes auprès des curistes. Ici, Saint-Lary.

## SANTÉ

*Normalisation des services*

LE THERMALISME EST UNE CHOSE SÉRIEUSE ! POUR ANCRER DES PRATIQUES DE QUALITÉ ET RÉAFFIRMER SES SPÉCIFICITÉS, LES PROFESSIONNELS SE MOUILLENT ET MISENT SUR LA NORMALISATION. AVANT PEUT-ÊTRE UNE DÉMARCHÉ EUROPÉENNE DE NORMALISATION OU LA MISE EN PLACE D'UNE CERTIFICATION.

C'est dans le cadre d'une politique affichée de revalorisation du secteur que le thermalisme français se dote de normes sur la qualité des services fournis. Cette décision est apparue nécessaire face aux difficultés que rencontrent ceux qui proposent des eaux minérales à des fins thérapeutiques, leur but : bien en définir et en marquer les limites puis les faire connaître. Suite à une concertation des acteurs de tous les domaines liés au thermalisme, une série de normes sur ce sujet est parue.

S'il existait déjà le guide *Recommandations des bonnes pratiques sanitaires dans les établissements thermaux* (1995) du secrétariat d'État à la Santé, l'initiative de la normalisation revient aux syndicats professionnels et à la région Midi-Pyrénées qui a mis en place une mission thermalisme. Plusieurs enquêtes auprès des patients y ont été menées dans le but de mieux

## Le thermalisme n'est pas une sinécure

- En 1999, on estime à 567 000 le nombre de curistes dans les 104 stations thermales en France.
- Les cures françaises représentent 20 % du capital thermal européen et 0,23 % des dépenses de l'assurance maladie en 1998.
- Le thermalisme français génère 100 000 emplois directs et indirects, en comptant les permanents et les saisonniers.
- Le chiffre d'affaires est de près de 9 milliards de francs par an; les établissements thermaux constituent souvent la ressource majeure des communes où ils sont implantés.

F. V.

cibler les attentes et les difficultés. Depuis une dizaine d'années, la région développe, en direction des établissements thermaux, une politique de modernisation et de requalification de leurs activités pour appuyer leur démarche qualité. Les études ont constitué une base de travail dont les discussions, au sein de la commission de normalisation, ont permis d'élargir les conclusions à l'ensemble des problématiques nationales.

### Débuter à la source

La diversité des sujets à traiter impliquait la concertation de tous les partenaires: le Syndicat autonome du thermalisme français (SATF), le Syndicat national des établissements thermaux (Snet), l'Union nationale des établissements thermaux (Unet), le Conseil régional de Midi-

Pyrénées, des directeurs d'établissements thermaux, des associations de consommateurs, des membres du corps médical, des laboratoires, des représentants de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) et de la Direction générale de la santé (DCS). Les réflexions se sont axées sur la

terminologie, la maîtrise de la ressource en eau minérale naturelle, la distribution et transport de l'eau, la maîtrise de l'hygiène, de la qualité de la boue et les services au curiste, donnant naissance à six normes. L'eau minérale, matière première, est l'objet de tous les soins. Doivent être contrôlés sa

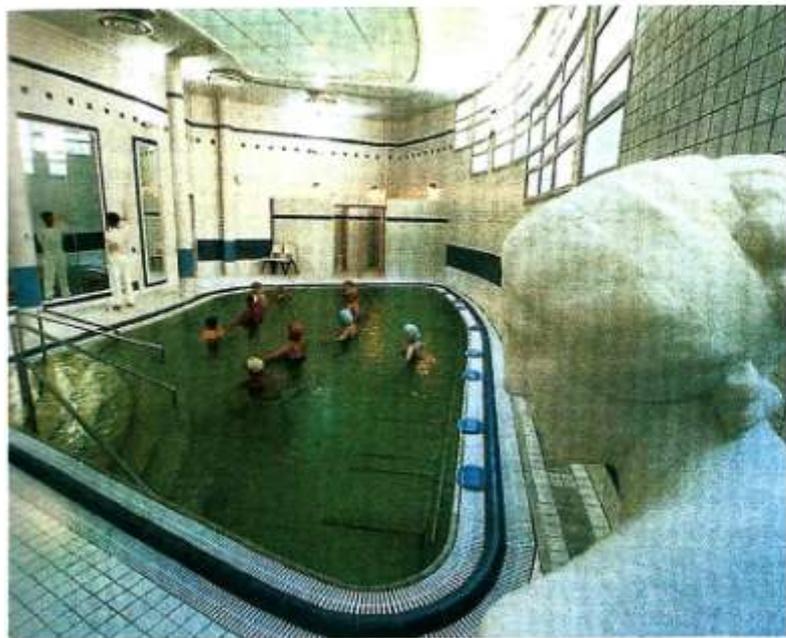
qualité, son captage, son transport ainsi que les traitements effectués. Pour l'hygiène, les mesures concernent les produits, les installations techniques et bien sûr les piscines. On veillera, pour les boues, à leur préparation, leur utilisation et leur évacuation. Enfin, une norme porte sur les services dispensés dans les établissements thermaux: accueil, aménagements, déroulements des soins...

Selon M<sup>e</sup> Deltenre, avocat à la cour et porte-parole du SATF, « la norme représente un effort pour s'imposer la qualité, c'est une contrainte librement

consentie par toute la profession ». Vu la diversité des situations, le choix a été fait d'un référentiel commun attractif et accessible. « Il faut rester efficace et concret, il existe des réalités économiques, l'exigence de niveaux zéro est utopique », explique M<sup>e</sup> Deltenre. L'objet de cette démarche était de se pencher sur la chaîne thermale et non pas uniquement, de manière trop séquentielle, sur les établissements et les services au patient. Pour en garantir la qualité, il ne fallait pas seulement prendre des mesures à adopter vis-à-vis du patient perçu comme un client, mais envisager le thermalisme comme un tout et considérer que c'est le processus qu'il convenait de normaliser.

### Susciter un bouillonnement

L'objectif est clair: revaloriser un secteur qui touche un nombre assez limité de patients et est souvent assimilé à une certaine forme de tourisme: la thalassothérapie voire le « thermoludisme » (sans aucune prescription médicale). Pèse aussi la menace d'un éventuel déremboursement de certains soins par la Sécurité sociale, même si un accord maintient la situation actuelle jusqu'en 2002. M<sup>e</sup> Deltenre rappelle que « ces remboursements font l'objet d'une loi depuis 1996: la Sécurité sociale doit rembourser certains soins ». Les effets sont, de plus, à considérer sur le long terme: « Il ne faut pas oublier qu'il est prouvé que les patients diminuent leur consommation de médicaments après des cures de vingt et un jours. Le thermalisme participe de la prévention sanitaire: il améliore l'état général et permet un



Pour l'hygiène, les normes s'intéressent aux produits, aux installations techniques et bien sûr aux piscines, éléments clés pour le curiste.

norme représente un effort pour s'imposer la qualité, c'est une contrainte librement

*bien-être des personnes.* »

Les normes et leurs exigences relèvent aussi d'une préoccupation d'image. L'obtention de la marque NF Service apparaîtrait comme le but ultime de cette démarche : assurer et promouvoir la qualité et le sérieux de l'ensemble du secteur. Pour autant, la démarche ne présente pas que des enjeux commerciaux, la rigueur et l'efficacité requises constituant à terme des outils de gestion permettant d'améliorer la rentabilité, ce qui va dans le sens de la modernisation souhaitée.

Cette question revêt, à l'heure de l'ouverture réglementaire et touristique des frontières, une importance toute particulière. Il n'existe aujourd'hui en Europe aucune

norme spécifique au thermalisme, seule l'Italie en possède une : *Tourisme - Soins thermaux - Exigences de service*, qui marque une orientation très différente de la française (plus médicalisée et moins touristique). Devant la diversité des situations nationales, une norme homologuée française semble encore plus intéressante et valorisante pour les établissements thermaux puisqu'elle est le résultat de la mobilisation de tous et non de démarches individuelles. Cette qualité et ce sérieux pourraient bien être des plus attractifs pour les patients européens : comme l'affirme M<sup>e</sup> Deltenre, « *le thermalisme français a aujourd'hui un bel avenir devant lui* ». ■

Flore Vaucelle



Le curiste doit bien distinguer thermalisme et "thermojudisme", sans aucune prescription médicale, voire la thalassothérapie.

## PAROLES D'EXPERT

### Jean-Pierre Grouzard<sup>(\*)</sup>



“Les curistes sont les premiers impliqués.”

Compte tenu de la situation actuelle du thermalisme et de son image, ces normes répondent à un véritable besoin de crédibilité, ressenti par les patients. La menace d'un déremboursement de certains soins pèse depuis longtemps, mais ce que souhaitent les consommateurs, c'est surtout la vérité sur ces prestations ; il convient peut-être de ne plus rembourser certains soins mais d'autres, nouveaux, pourraient aujourd'hui figurer sur les listes, leur efficacité ayant été prouvée.

S'il est nécessaire de moderniser ces activités, il ne faut pas oublier que conserver c'est rénover et que la diversité des situations appelle une attention toute particulière. Les normes ont su éviter une trop forte homogénéisation en posant des principes à respecter et non pas seulement des valeurs brutes. En ce sens elles créent une dynamique qui ne peut être que positive, même si elle ne sera effective que si la norme est réellement appliquée. La condition sine qua non de la réussite de ce projet réside dans une bonne mise en œuvre des mesures adoptées. Notre souci premier est non seulement de tenir les consommateurs informés de l'existence de la norme mais aussi de leur permettre d'accéder à la grille des soins ou de faire remonter leurs remarques ou critiques éventuelles.

Il s'agit de normes de service : les curistes sont les premiers impliqués. L'objectif à terme est bien sûr l'obtention de la marque NF Service, même si l'on reste tout à fait conscient du coût de sa mise en œuvre ainsi que des difficultés qu'elle pourrait poser pour les plus petits établissements. Dans une perspective européenne, la norme se présente comme un atout tout à fait considérable et pourrait concerner des patients étrangers.

Propos recueillis par F. V.

[\*] Président de la Fédération française des curistes médicalisés (FFCM).