



Fédération Française des Curistes Médicalisés

F.F.C.M - Association Loi de 1901 agréée par le Ministère de la Santé

Membre de France Assos Santé (U.N.A.A.S.S)

Siège social : 2, rue des frères Rodriguez - 72700 Allonnes

☎ : 02-43-21-65-78 - Portable : 06-83-27-22-80 - courriel : ffcm@libertysurf.fr

*Le Président,
Ancien Administrateur des Thermes Nationaux.*

Madame le Dr Annie FOUARD
DHOSPI
S/C Mme DELVAUX Nadine
C.N.A.M, 26/50, Ave du Pr. André Lemierre
75986 PARIS CEDEX 20

Nos Réf : **CNAM/FFCM SAISINE CPNT du 10 juillet 2020.**
(Par courriel du 30 juin 2020)

Le 30/06/2020.

Chère Madame le Dr. FOUARD

Nous vous prions de bien vouloir présenter cette saisine de principe à la CPNT du 10 juillet 2020.

Covid-19 et application des mesures relatives à la Charte du Curiste et au Questionnaire national de satisfaction

Cf. 6° et 7° § du préambule de la Charte du curiste, ainsi que les Articles 9-1 et 10-2 de la Convention Nationale Thermale.

Comme cela a été précisé par l'Autorité de la Concurrence en décembre 2009 :

*"...les curistes constituent **globalement** une clientèle relativement **vulnérable**, car il s'agit en majorité d'une **population âgée**, et surtout **captive**. Les curistes sont en effet **dépendants d'un besoin médical** que seuls les exploitants thermaux peuvent satisfaire..."*

Or, le caractère anxiogène de la pandémie en cours a amplifié le sentiment de peur et l'état de soumission que nous observons déjà dans cette population.

Afin d'atténuer autant que possible cette situation, nous sollicitons la CPNT de dire que les mesures sanitaires en conséquence du Covid-19, n'excluent pas d'appliquer également les dispositions conventionnelles relatives à la Charte du curiste et au Questionnaire national de satisfaction des curistes, telles qu'elles sont stipulées aux 6° et 7°§ du préambule de la Charte du Curiste reproduits ci-dessous :

« Les principes généraux de la charte sont affichés au sein de l'établissement. Le texte intégral de la charte est disponible en téléchargement, et quelques exemplaires papier sont également tenus à disposition des curistes à l'accueil de l'établissement. Le texte intégral de la charte prévaut sur ses principes généraux.

Dans un délai d'un mois suivant l'issue de leur séjour, lorsqu'ils ont été présents aux périodes sélectionnées l'enquête, les curistes ayant renseigné une adresse mail sont invités par l'établissement à remplir un questionnaire de satisfaction, accessible via une plateforme en ligne. Les curistes qui en font la demande pourront recevoir un exemplaire papier du questionnaire. Ce questionnaire permet au curiste, le cas échéant, de faire part de ses observations sur l'accueil qui lui a été réservé et sur son séjour. L'établissement prend en compte les réponses apportées à ce questionnaire afin d'améliorer la qualité de son service. » (§ 6, 7 Préambule CdC)

Dans l'attente d'une réponse de principe, nous restons à la disposition du secrétariat de la CPNT, et nous vous prions de croire, Madame le Dr. FOUARD, à l'assurance nos salutations distinguées.

Pour la FFCM, le président

M. Jean-Pierre GROUZARD.