



Cures thermales

Boire et *déboires*

Prendre les eaux n'est pas toujours une sinécure. Petit abécédaire des choses à savoir pour réussir sa cure et s'éviter quelques soucis.

Le monde du thermalisme s'est enrichi d'une nouvelle convention nationale. Signée le 17 décembre 2002, elle est entrée en application en avril dernier. Le texte régit les rapports entre les établissements thermaux et l'assurance maladie et détermine notamment les modalités de prise en charge (lire encadré, ci-dessous). Très attendue, a-t-elle pour autant résolu les problèmes que

nous avons soulevés il y a un an (QC n° 397) ? Pour le savoir, nous avons enquêté et questionné les cent vingt établissements thermaux recensés en France. Si plus de la moitié a accepté, avec plus ou moins de franchise, de jouer le jeu, d'autres ont préféré la loi du silence. C'est notamment le cas de tous les établissements de la Chaîne thermique du soleil. L'analyse des documents commerciaux et les témoignages des curistes nous ont néanmoins permis d'avoir un aperçu des pratiques en vigueur.

convention

Une structure de régulation

La Convention nationale thermale organise les rapports entre les caisses d'assurance maladie – Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), Caisse centrale de la

mutualité sociale agricole (CCMSA) et Caisse nationale d'assurance maladie et maternité des professions indépendantes (CNAMPI) – et les trois syndicats professionnels du secteur, représentés par la

Confédération nationale des exploitants thermaux (Cneth). Prévue pour une durée maximale de cinq ans, elle se terminera le 31 décembre 2007, sauf dénonciation ou renonciation anticipée.

A comme arrhes ou acompte

Avant de partir, faut-il réserver sa cure ? Non, ont répondu 10 % des établissements interrogés, mais réserver est « *conseillé* ». Doit-on joindre un chèque lors de cette réservation ? C'est oui pour 17 % des gestionnaires d'établissement. En réalité, beaucoup plus l'exigent. La Fédération française des curistes médicalisés (FFCM) note que 46 % des établissements réclament des arrhes ou un acompte sur le forfait thermal. Même ceux



S. BUNGER/LAIF-REA

pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale ne sont pas épargnés. Une pratique condamnable que réproouvent d'ailleurs les services de la répression des fraudes (QC n° 397, p. 47). Et, en plus, contraire à la convention thermale, qui stipule clairement : « *La part du forfait thermal prise en charge par les organismes d'assurance maladie ne peut faire l'objet d'acomptes de la part des assurés sociaux* » (art. 11-2, alinéa 8). Les personnes prises en charge à 100 % ne devraient donc n'avoir rien à payer. Pour les autres, c'est-à-dire celles prises en charge à 65 %, la pratique est autorisée... mais non obligatoire ! Et, dans ce cas, la somme doit être déduite du ticket modérateur réglé sur place par le curiste.

Pointant du doigt les 52 établissements en infraction, la FFCM a saisi la Confédération française des exploitants thermaux (Cneth). « *Nous ne cautionnerons pas les établissements qui demandent des arrhes à des personnes prises en charge à 100 %* », rétorque Caroline Gaignot, chargée de gestion à la Cneth.

La FFCM souhaite aussi la disparition des frais de dossier. « *Le traitement est pris en charge sous forme d'un forfait tout compris excluant tout autre supplément en dehors des honoraires médicaux* », stipule la convention thermale (art. 12). Et, « *les tarifs des établissements thermaux s'entendent : pourboires, services, taxes et linge nécessaire au traitement...* » (art. 16-2). Ce que confirme la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) : le forfait thermal couvre tous les frais de gestion. Les établissements qui passent outre, invoquant de « *lourds* » frais de gestion et autres « *nombreuses* » annulations de curistes, se constituent en fait une confortable avance de trésorerie. À tel point que la Chaîne thermale du soleil n'hésite absolument pas à relancer les curistes. « *Cette année, nous n'avons pas encore eu le plaisir d'enregistrer votre réservation dans l'une de nos stations* », écrit sa directrice clientèle.

B comme bienfaits

Dans l'ensemble, les curistes sont plutôt unanimes pour louer les bienfaits des cures thermales. Suite à un accident de moto, Roland F. fait des cures à Bourbonne-les-Bains (52) depuis de nombreuses années : « *J'ai pu éviter une prothèse de hanche, affirme-t-il, et ne consomme pratiquement plus d'anti-inflammatoires.* » Après une cure à Aix-les-Bains (73), Daniel M. a résolu ses problèmes de sinus : « *La clinique où j'allais voulait m'opérer en urgence. Je souffrais de maux de tête fréquents et l'infection continue me déclenchait de gros problèmes dentaires. Dès la seconde semaine*

enquête

Méthodologie

- L'UFC-Que Choisir a adressé un questionnaire aux 120 établissements thermaux recensés en 2003. 69 ont accepté d'y répondre.
- La FFCM a, de son côté, analysé les fiches de réservation 2003 de 113 établissements, afin d'établir un état des lieux des frais de réservation et de dossier.
- Des adhérents de l'UFC-Que Choisir et de la FFCM ayant effectué une cure thermale en 2003 ont rempli un questionnaire sur leur séjour. 106 curistes ayant fréquenté 42 établissements nous l'ont renvoyé.
- Quelque 80 lecteurs de *Que Choisir* ont répondu à notre appel à témoignages.

de cure, j'avais retrouvé l'odorat, ces soins m'ont soulagé et m'ont permis d'échapper à l'hospitalisation. » Mais les déçus existent aussi. Souffrant de discarthrose (érosion des disques vertébraux), André G. a mal supporté la chaleur et s'est trouvé en hypotension lors de son séjour à Aix-les-Bains (73). « *Cette cure m'a exténué, vidé de toutes mes réserves et de mes défenses et a exacerbé ma sensibilité dorsale, la douleur, les gênes. C'est un rhumatologue, visiblement ennuyé de mon état, que j'ai revu trois mois après ma cure. Pour constater avec lui l'inutilité, voire l'effet nocif, de celle-ci.* »

C comme 1^{re} ou 2^e classe

Qu'ils soient dispensés en 1^{re} ou 2^e classe, les soins doivent être les mêmes. C'est le confort (dimension des cabines, qualité et quantité de linge...) qui, en principe, fait la différence. Mais certains établissements font un distinguo. Cette année, par exemple, les thermes de Vichy (03), du groupe Accor, ont pris l'initiative de doubler la durée des soins en piscine ainsi que celle de l'enveloppement de boues thermales dans les établissements de 1^{re} classe. Une belle entorse à la convention thermale ! « *Nous assistons au retour de la cure de base, combattue avec succès par l'assurance maladie et la Fédération*

Pressions pour installer des soins à deux vitesses

française des curistes médicalisés, notamment grâce à la sanction prononcée à l'encontre des thermes d'Amélie-les-Bains-Palalda (66) en juillet 2001 », dénonce Jean-Pierre Grouzard, président de la FFCM, qui a saisi les signataires de la convention du cas de Vichy. La prescription des soins est du ressort exclusif du médecin thermal en fonction de l'état de santé du patient. « *La Sécurité sociale prend en charge ce qui est médicalement utile à la personne malade. On ne peut accepter que l'on véhicule l'idée que ce qui est*

cures thermales

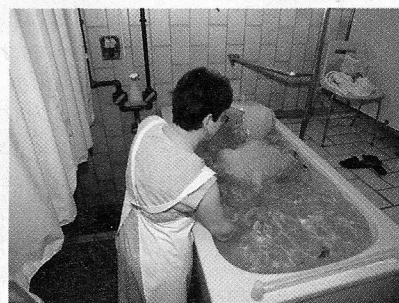
RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE*

	Réponse	Commentaire
LES ÉTABLISSEMENTS :		
proposent une seule classe de soins	81 %	
offrent des horaires préférentiels en 1 ^{re} classe	6 sur 13	très faible taux de réponse
ont des aménagements pour l'accès des handicapés à l'établissement	90 %	
ont des cabinets pour médecins thermaux dans l'établissement	16 %	
fournissent aux curistes la liste des médecins thermaux :		
- systématiquement	81 %	30 % des curistes nous ont dit ne pas l'avoir reçue
- uniquement sur demande	14 %	
demandent une réservation par écrit ou par téléphone	88 %	délais : 12 mois (14 % des curistes) ; 6 mois (15 %) ; 3 mois (55 %)
demandent le versement d'arrhes ou un acompte pour la réservation :		
- à tous	17 %	46 % selon la FFCM
- uniquement aux gens pris en charge à 65 % montant de l'acompte	62 % 30 à 80 €	24 % selon la FFCM 20 à 90 € (2 ^e classe) et 100 à 300 € (1 ^{re} classe) selon les curistes
retiennent des frais de dossier en cas d'annulation montant retenu	12 % 5 à 30 €	17 % selon la FFCM 10 à 12 € selon les curistes
facilitent les temps de repos	96 %	38 % des curistes répondent non
favorisent une programmation souple	92 %	36 % des curistes répondent non
font figurer la composition de l'eau dans leurs imprimés	62 %	
affichent les résultats des contrôles bactériologiques	69 %	
font de l'autocontrôle des eaux	94 %	
prennent des dispositions particulières en matière d'hygiène	100 %	13 % des curistes ont relevé des problèmes d'hygiène
Documentation annexée :		
- complète	72 %	
- partielle	16 %	
- absente	12 %	

* À partir des 69 établissements sur 120 qui nous ont répondu. FFCM : Fédération française des curistes médicalisés.



ALIX/PHANIE



G. BARTOLI/REA

► *remboursé, c'est le minimum et que l'on peut faire plus* », martèle Serge Boyer, de la Cnam.

D comme durée des soins

La durée des soins, telle qu'elle figure dans la convention thermale, est une durée minimale. Le médecin thermal a toute latitude pour l'adapter à l'âge et à la pathologie du curiste, l'établissement se devant de respecter ses indications. C'est aussi un temps de soins effectif, qui n'inclut pas le temps nécessaire à l'habillage et au déshabillage (art. 11-3). « *L'analyse de la composition physico-chimique d'aérosols générés à partir d'eaux thermales de différentes stations démontre qu'il est aberrant de vouloir standardiser un temps de soins pour une même thérapeutique dans des stations thermales différentes*, affirme le professeur F. Clanet, expert en hydrologie, environnement et santé publique. *La médecine thermale est complexe, seul le médecin est apte à prescrire un temps d'exposition à un produit thermal.* » Ce qui n'empêche nullement certains gestionnaires de faire pression sur les médecins afin qu'ils n'appliquent que les durées minimales et prescrivent force soins complémentaires, souvent non pris en charge, mais sources de profits pour l'établissement (QC n° 397).

F comme fermeture

Des fermetures d'établissements pour problèmes techniques ou microbiologiques peuvent survenir. Cet été, les thermes de Brides-les-Bains (73) y ont été contraints après quatre cas de légionellose, dont un mortel. C'est un des gros problèmes auxquels doivent faire face les professionnels et la Sécurité sociale. Un accord a été trouvé pour régler les difficultés au cas par cas et ne pas pénaliser les curistes : remboursement de la cure *pro rata temporis*, poursuite de celle-ci dans un établissement voisin, voire nouvelle cure à une date ultérieure. Reste également à régler la question des frais d'hébergement : hôtel, location meublée... Le curiste en est souvent pour ses frais, faute d'accord national sur la question.

L'arrêté du 19/6/00 prévoit l'absence totale de germes potentiellement pathogènes, tels que *pseudomonas aeruginosa* et *legionella*, sans faire de distinction entre les types de soins dispensés (contact avec les muqueuses respiratoires, soins externes...). L'Académie nationale de médecine avait attiré l'attention des pouvoirs publics sur la difficulté d'application de cette réglementation

Le bilan ministériel se fait toujours attendre



M. SIRAGUSA/CONTRASTO-REA

La durée des soins, qu'ils soient individuels ou collectifs, dépend uniquement du médecin.

tion, plus stricte qu'en milieu hospitalier, et demandé d'y surseoir pendant un an. Sans succès. Initialement prévu en décembre 2001, « le bilan national sur l'application de cette réglementation n'est pas disponible à l'heure actuelle », répond le ministère de la Santé. Surprenant, quand on sait que les Ddass (Directions départementales des affaires sanitaires et sociales) ont répondu à l'appel et fait remonter les informations en temps utiles.

H comme hygiène

Même si tous les professionnels interrogés furent qu'ils font le maximum en matière d'hygiène, les reproches ne manquent pas. « Par manque de personnel, le nettoyage des cabines de pulvérisation générale n'est pas toujours respecté en totalité », raconte Virginie G., en séjour à Saint-Gervais-les-Bains (74). « Nettoyage douteux, salles

de repos sans repose-tête, vestiaire avec moutons et, dans les cabines, il n'est pas rare de rencontrer des pansements de la veille », renchérit Claude B., qui s'est soigné à La Léchère (73). Plus grave, Anne-Marie D. a attrapé en 2001 un vilain virus (un érysipèle) dans les boues thermales de Dax (40). Résultat : forte fièvre, cheville enflée, boutons... et fin de sa cure à l'hôpital pendant une semaine ! Depuis, elle a décidé d'opter pour une autre station : « Lors de la prescription des soins, vous êtes examiné pour vérifier si vous êtes porteur de risques dermatologiques et vous bénéficiez d'un nouveau bain de boue chaque jour. »

I comme information

« À Évaux-les-Bains (23), la baigneuse vous explique le pourquoi des soins. Elle vous demande de lui signaler si vous avez ressenti une douleur anormale dans la journée pour éventuellement pra-

tensions

Le silence des pouvoirs publics

La Confédération nationale des exploitants thermaux (Cneth) déplore le silence des pouvoirs publics. « Depuis juin 2000, on se heurte à un mur au sein de la Direction générale de la santé, regrette Caroline Gaignot, de la Cneth. Nous avons plusieurs fois sollicité un entretien, mais n'avons reçu aucune réponse. Il est aberrant que nous

n'ayons pas reçu le bilan sur l'application de l'arrêté du 19 juin 2000 alors que nous savons qu'il y a des problèmes sur place. » Les Ddass seraient débordées par la multiplication des analyses de la qualité de l'eau et la fiabilité des mesures poserait problème. Dans le cadre de la nouvelle convention, les professionnels doivent aussi rédiger un guide sur les

bonnes pratiques thermales. « La Cneth a sollicité l'avis du Syndicat des médecins thermaux sur le sujet. Le document sera prêt à la fin de l'année. Quant au temps de repos entre les soins, il relève totalement de la prescription du médecin », précise-t-elle. Le service médical rendu (SMR) par le thermalisme est un autre gros chantier. Et pas des

moindres. « On a saisi le ministère de la Santé pour qu'il nomme un comité d'experts afin de valider les travaux réalisés à ce jour et en préparer d'autres. De notre côté, nous recensons tous les travaux existants pour voir s'il y a des lacunes dans certains domaines. » Une réflexion menée en partenariat avec l'assurance maladie.

► *tiquer autrement* », raconte Odile M. Un tel intérêt est plutôt rare. Beaucoup de curistes affirment en effet se sentir parfois quelque peu perdus. Pour leur venir en aide, la Cnam prépare un vade-mecum où elle rappellera tout ce qu'il faut savoir sur la cure, sa prise en charge et les droits des curistes. Cette information sera transmise directement à l'assuré par la caisse, en même temps que le volet de la prise en charge. Un numéro vert sera également mis en place.

K comme kinésithérapeute

Dans les stations thermales, un seul cri résonne : SOS kiné ! Il en manque un peu partout. Pour remédier à cette pénurie, des contacts ont été établis avec d'autres pays de l'Union européenne. La France en formerait suffisamment pour répondre aux besoins, mais c'est au niveau des salaires que le bât blesse. D'autant que beaucoup d'établissements ne sont ouverts que six mois dans l'année. Conséquence : les kinésithérapeutes sont parfois de jeunes étudiants avec des contrats de quelques mois. « *Leurs effleurements n'ont absolument rien à voir avec les massages dont a besoin le curiste* », dénonce Marie-Louise L., qui est revenue déçue de sa cure à Brides-les-Bains (73). Un autre témoin raconte que, dans l'établissement qu'il fréquentait, le kinésithérapeute n'était présent que dans l'espace de remise en forme.



ALIXIPHANIE

Les thermes qui se risqueraient à une telle pratique pourraient se voir déconventionnés.

L comme linge

Trop rares, trop usés ou trop humides, ce sont les principaux reproches des curistes concernant les serviettes et les peignoirs mis à leur disposition. « *Avec un seul peignoir, on prend froid en attendant entre deux soins* », témoigne Claude J., de Rueil-Malmaison (92). Et ce, d'autant plus que les salles de repos ne sont pas toujours suffisamment chauffées. Mais il y a aussi des exceptions. À Bagnères-de-Luchon (31), rapporte Claudine L., « *vous pouvez demander du linge sec et chaud quand vous voulez, et sans frais* ». Certains établissements mettent même à disposition des armoires chauffantes où déposer les peignoirs pendant les soins (La Léchère - 73). Enfin, dans de nombreux établissements, le linge est à discrétion, mais moyennant paiement d'un supplément. Or, selon la convention thermique, « *le forfait comporte l'ensemble des séances de soins prescrites... les consommables, linges... nécessaires et suffisants à la réalisation d'une cure de qualité* » (art. 12).

Séance collective d'aquagym aux thermes d'Orsi à Brides-les-Bains (73).

Pénurie de kinés, remplacés par des étudiants

M comme médecin thermal

C'est lui le grand manitou qui vous prescrit les soins dont vous avez besoin. Il vous verra trois fois : en début de cure, pour fixer le type et la durée des soins et des temps de repos ; en milieu de séjour, pour faire le point avec vous ; et en fin de cure, pour effectuer le bilan. 15 % des établissements ont déclaré avoir dans leur enceinte des cabinets médicaux. Une pratique pas toujours anodine et que Pierre Deloménie, inspecteur général des Affaires sociales, avait relevée en 2000 : « *La mise à disposition de cabinets médicaux intégrés doit être examinée avec soin*, écrivait-il. *Elle peut contribuer à limiter l'in-*

repères

Le thermalisme en chiffres

Établissements thermaux

- 120 recensés en 2002 et 113 ouverts en mai 2003 (quelques fermetures provisoires pour travaux ou légionellose).

- L'activité des établissements se calcule en nombre de journées : en 2002, on en a comptabilisé 9 847 260 pour les cures médicales et 507 537 pour les cures de remise en forme.

Fréquentation

- De 1994 à 2002, le nombre de curistes pris en charge par la Sécurité sociale a baissé de 10 %, de 607 329 à 545 334 personnes.

- 94,85 % des curistes ont été pris en charge par la Sécurité

sociale en 2002 (cure médicalisée de 18 jours) et 5,15 % ne le furent pas (cures de courte durée : remise en forme, antistress, etc.).

Affiliation

- 95 % des établissements sont affiliés à l'un des trois syndicats professionnels regroupés dans la Cneth : Unet (53 %), Snet (29 %) et SATF (18 %), ce dernier ne comprenant que les établissements de la Chaîne thermale du soleil.

- 42 % des établissements sont affiliés à un groupe commercial : Chaîne thermale du soleil (20), Eurothermes (9), Villégiatherm (8), Groupe Accord (7), Thermadour (3) et Arkopharma (1).

Les thermes jouent sur les termes

La FFCM a analysé les fiches de réservation de 113 établissements pour la saison 2003.

Bilan :

- 31 % des établissements thermaux ne réclament pas d'arrhes ;
- 23 % en réclament uniquement aux assurés sociaux pris en charge à 65 % ;
- 46 % en réclament à tous les curistes ;
- 83 % ne retiennent pas de frais de dossier en cas d'annulation de réservation.

Le montant des arrhes peut aller jusqu'à 90 €, celui des frais de dossier jusqu'à 45 €.

Exonérations d'arrhes.

Les curistes

membres de certaines mutuelles peuvent n'avoir rien à payer (certaines stations adhérentes au réseau mutualiste Thermalliance). *Idem* pour ceux hébergés dans les structures hôtelières de certains établissements (Chaîne thermale du soleil, Ornotac-Ussat-les-Bains...).

Affiliations ou appartenance des établissements. Tous ceux de la Chaîne thermale du soleil (CTS), de Thermadour et de Villégiatherme appliquent la même politique (exemple chez CTS : 90 € de réservation et 0 € de frais de dossier dans les établissements

du groupe). En revanche, chez ceux affiliés à Thermalliance, Eurotherme et Accord, ces sommes varient selon les lieux (exemple chez Thermalliance : de 31 à 90 € pour la réservation et de 0 à 11 € pour les frais de dossier).

Vocabulaire. Arrhes, acompte, caution... les professionnels en usent indifféremment alors que cela n'implique pas la même chose juridiquement :

→ **arrhes.** Ils constituent un engagement. En cas de désistement du curiste, ils ne lui sont pas remboursés (art. 1590 du code civil). La CTS le stipule en gras

dans son formulaire. En revanche, aucun établissement ne signale qu'en cas d'annulation de son fait, il est obligé de restituer le double des arrhes versés ;

→ **acompte.** Il est remboursé en cas d'annulation de réservation. Les thermes de Lectoure (32) mélangent allégrement les deux dans le même document, pas facile de s'y retrouver ! Au fil des formulaires, d'autres rédactions fleurissent telles « *caution de réservation* » (La Léchère - 73), « *arrhes de garantie de réservation thermale* » (CTS), « *avance sur réservation* » (Balaruc-les-Bains

- 34), voire même « *arrhes pour frais de dossier* » (Camoins-les-Bains - 13) !

À noter que plusieurs établissements invitent le curiste à « *réserver dès maintenant et sans attendre l'accord de la Sécurité sociale* ». C'est le cas à Morsbronn-les-Bains (67), aux thermes de Barèges (65) et dans l'ensemble du groupe Villégiatherme (qui retient 18 € de frais de dossier en cas d'annulation !).

Informations. En cas de problèmes s'adresser à :
 • votre caisse primaire
 • Cneth, 1, rue Cels, 75014 Paris
 • FFCM, 7, rue Guynemer, 72700 Allonnes.

dépendance des médecins vis-à-vis des établissements, indépendance qui déjà, dans l'état actuel du thermalisme, devrait être un sujet de préoccupation véritable pour le ministère de la Santé, les caisses d'assurance maladie et l'ordre national des médecins⁽¹⁾. » Cette interrogation figurait dans le rapport de la Cour des comptes en 1995.

T comme temps de repos

« *Après la boue et la sudation, une heure de repos est obligatoire avant de poursuivre les soins* », explique Ghislaine R., qui a effectué une cure à Dax (40). À Saint-Paul-lès-Dax, en revanche, Bernadette A. déplore la situation inverse : « *Dommage que la demi-heure de repos après la boue ne soit pas toujours respectée...* » Sachez que ces temps de repos sont de la seule compétence du médecin thermal, c'est lui qui les détermine et les inscrit sur l'ordonnance.

Z comme zapping

Et puis, il y a tout le reste. En vrac : le bruit de hall de gare de certaines salles de soins ; le manque d'aide pour accéder aux baignoires, avec pour conséquence le remplacement de ce soin par un autre moins performant ; la mauvaise planification des soins, qui implique tantôt de longues files d'attente, tantôt la course dans les couloirs et entre deux étages pour ne pas arriver

en retard et perdre ledit soin ; les horaires matinaux (dès 5 h parfois !) ; les chutes à cause des flaques d'eau ; le manque de barre d'appui dans les cabines de déshabillage ; les panneaux indicateurs et numéros de salle écrits en caractères trop petits ou placés trop haut - « *en vieillissant, il devient moins évident de lever la tête, tous les patients âgés sont presbytes et ne portent pas leurs lunettes pendant la cure* », raconte M^{me} D., qui revient de Balaruc-les-Bains (34) ; le travail à la chaîne des grandes stations et la convivialité des petites ; les plannings modifiés jusqu'à sept fois sans l'avis du curiste, etc. À l'évidence, prendre les eaux, n'est pas toujours une sinécure.

De A à Z et on recommence

Les anomalies pointées ici ou là par les curistes ne sont pas nouvelles. Plusieurs rapports (Cour des comptes, Igas (Inspection générale des affaires sociales)... les soulignent et esquissent des réponses pour une meilleure réglementation sanitaire, une véritable déontologie de la médecine thermique... sans que les autorités de tutelle ne s'en émeuvent vraiment. ■

Micaëlla Moran

Dossier technique Aline Ladefroux avec Jean-Pierre Grouzard (FFCM)

(1) *Rapport sur le thermalisme français*, P. Deloménie, Igas, octobre 2000.