



ENQUETE DE SATISFACTION
DES CURISTES
Données année 2024

Contexte

La réalisation, chaque année, d'une enquête de satisfaction des curistes est prévue par la convention nationale thermale (CNT) applicable pour les années 2023-2027.

L'objectif est d'évaluer la qualité des soins dispensés, le déroulement de la cure, les bénéfices ressentis par les curistes après la cure (amélioration de la santé et de la qualité de vie, diminution des douleurs et de la consommation de médicaments), mais aussi le niveau de satisfaction des curistes concernant le plateau technique, l'hygiène des locaux et du matériel, la fourniture du linge de cure, la relation avec le personnel...

Un questionnaire de satisfaction est donc remis aux curistes dans le mois suivant leur cure, au cours des dates choisies pour la réalisation de l'enquête.

Tous les établissements thermaux actuellement conventionnés avec l'Assurance Maladie et en activité sur le territoire national sont tenus de mettre en œuvre cette enquête.

Ce questionnaire est à renseigner dans les 2 mois suivant la fin de la cure, sur une plateforme en ligne ou sur papier.

L'enquête annuelle de satisfaction des curistes (prévue à l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale reconduite pour la période 2023-2027) a été réalisée sur deux vagues :

- du 24 au 29 juin 2024
- du 23 au 28 septembre 2024

12.080 réponses ont été enregistrées (questionnaires papier et réponses courriels) sur 58.039 courriels envoyés.

Le taux de participation de 21% est en hausse par rapport à l'année dernière (18% en 2023).

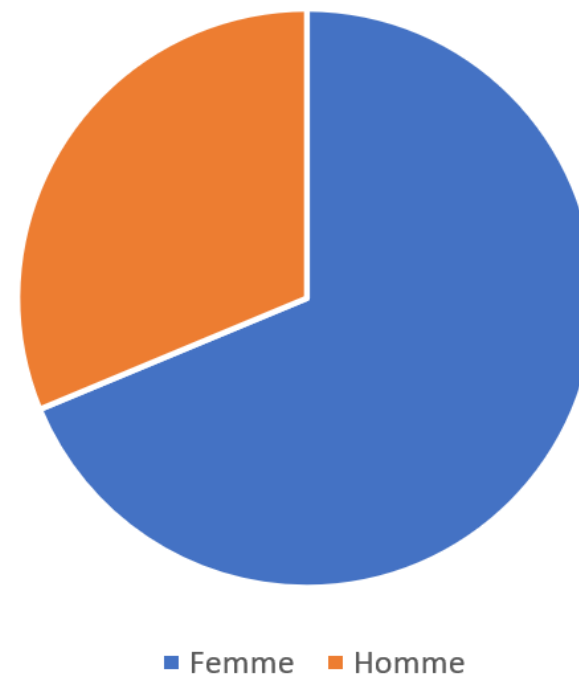
Le nombre d'établissements thermaux ayant participé s'élève à 96 contre 85 établissements en 2023.

	2024	2023	2022
Nombre de mails envoyés	58039	45240	69214
Nombre de réponses valides	12080	8295	10614
Taux de réponses	21%	18%	15%

Les variables signalétiques (sexe, âge, orientation thérapeutique) évoluent peu et sont dépendantes de l'échantillonnage qui est fluctuant d'une année sur l'autre.

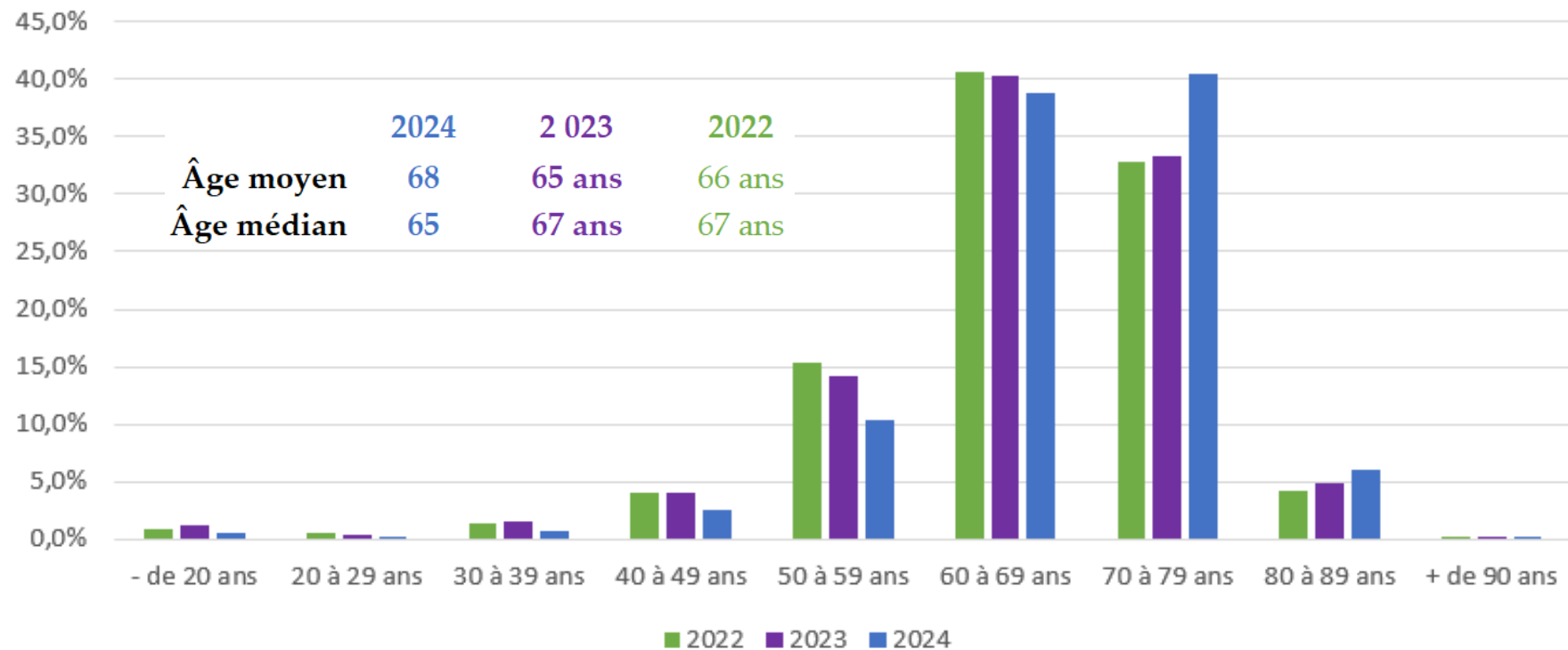
	Femme	Homme
	8302	3778
2024	68,7%	31%
2023	69,1%	30,9%
2022	69,2%	30,7%

Répartition Hommes / Femmes

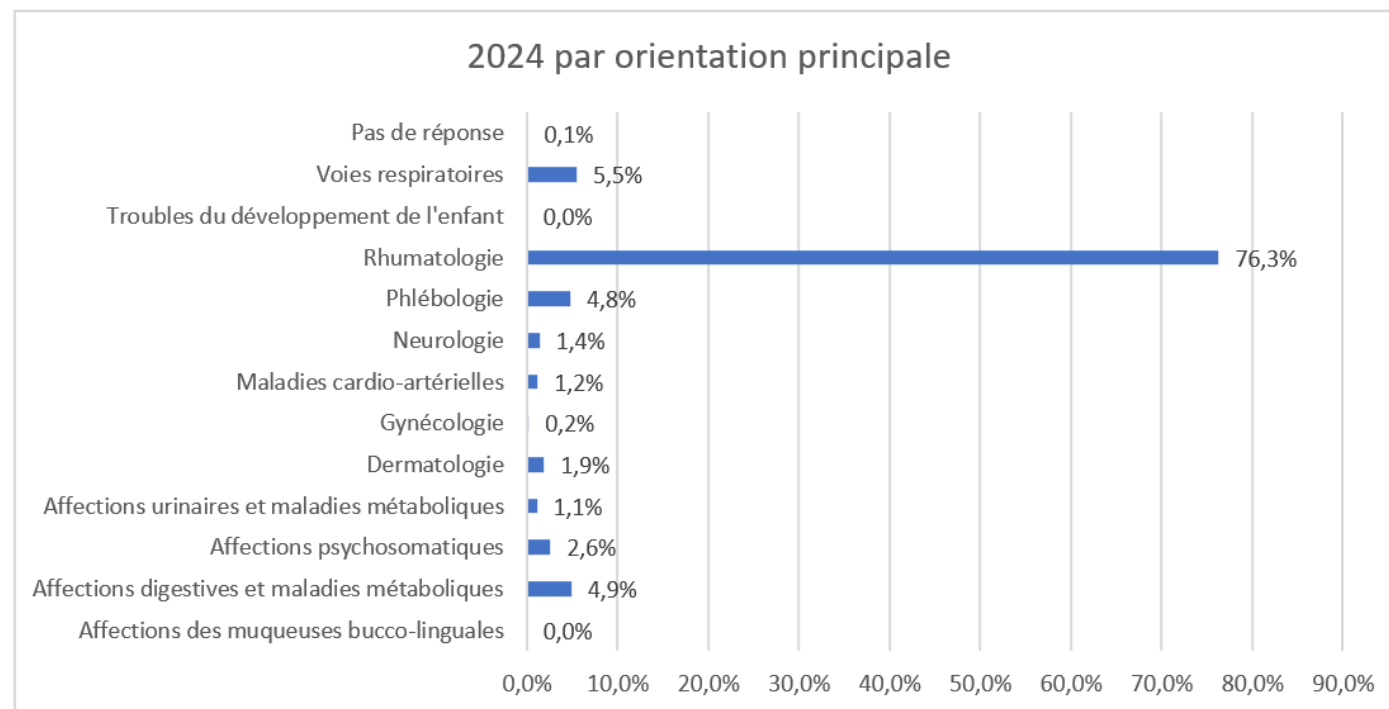


<i>Tranche d'âge</i>	Nombre	2024	2023	2022
		Parts des répondants	Parts des répondants	Parts des répondants
- de 20 ans	69	0,6%	1,2%	0,9%
20 à 29 ans	28	0,2%	0,4%	0,5%
30 à 39 ans	83	0,7%	1,5%	1,4%
40 à 49 ans	311	2,6%	4,1%	4,0%
50 à 59 ans	1 259	10,4%	14,2%	15,3%
60 à 69 ans	4 685	38,8%	40,3%	40,7%
70 à 79 ans	4 884	40,4%	33,3%	32,8%
80 à 89 ans	741	6,1%	4,9%	4,2%
+ de 90 ans	20	0,2%	0,2%	0,2%

Tranches d'âge



<i>Orientation thérapeutique principale prescrite</i>		2024	2023	2022
Orientation thérapeutique	Nombre	Part des répondants	Part des répondants	Part des répondants
Affections des muqueuses bucco-linguales	4	0,0%	0,1%	0,1%
Affections digestives et maladies métaboliques	595	4,9%	4,3%	3,5%
Affections psychosomatiques	309	2,6%	2,8%	2,1%
Affections urinaires et maladies métaboliques	136	1,1%	1,1%	1,3%
Dermatologie	234	1,9%	2,8%	2,8%
Gynécologie	28	0,2%	0,3%	0,5%
Maladies cardio-artérielles	143	1,2%	1,5%	1,2%
Neurologie	165	1,4%	1,7%	2,0%
Phlébologie	577	4,8%	4,1%	2,9%
Rhumatologie	9 223	76,3%	75,4%	77,2%
Troubles du développement de l'enfant	2	0,0%	0,0%	0,0%
Voies respiratoires	664	5,5%	5,8%	6,3%
Pas de réponse	16	0,1%	0,1%	0,2%

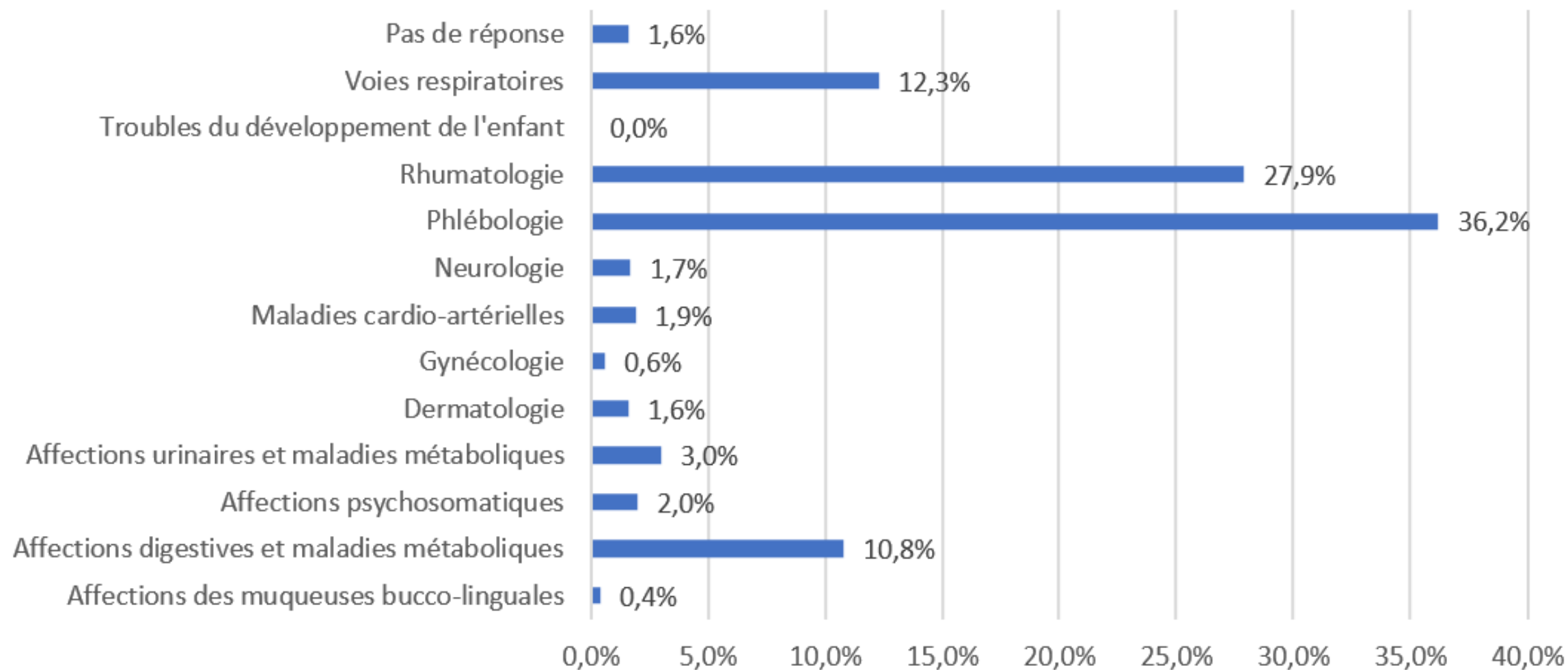


Orientation secondaire

	Oui	Non	Pas de réponse
	4480	7590	10
2024	37%	63%	0%
2023	35,0%	65%	0,1%
2022	34,4%	65,5%	0,1%

		2024	2023	2022
Orientation thérapeutique	Nombre	Part des répondants	Part des répondants	Part des répondants
Affections des muqueuses bucco-linguales	20	0,4%	0,8%	0,4%
Affections digestives et maladies métaboliques	485	10,8%	10,9%	12,0%
Affections psychosomatiques	88	2,0%	3,0%	2,6%
Affections urinaires et maladies métaboliques	133	3,0%	3,3%	4,8%
Dermatologie	72	1,6%	2,0%	2,8%
Gynécologie	28	0,6%	0,8%	0,9%
Maladies cardio-artérielles	83	1,9%	2,6%	2,5%
Neurologie	74	1,7%	1,5%	2,8%
Phlébologie	1623	36,2%	31,6%	37,8%
Rhumatologie	1252	27,9%	27,1%	36,1%
Troubles du développement de l'enfant	0	0,0%	0,0%	0,0%
Voies respiratoires	549	12,3%	14,8%	21,2%
Pas de réponse	73	1,6%	1,6%	2,0%

2024 par orientation secondaire



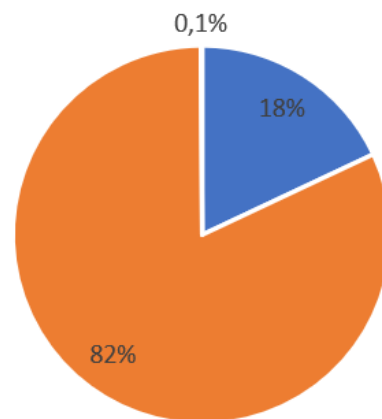
1° Est-ce la première cure thermique?

	Oui	Non	Pas de réponse
	2175	9892	13
2024	18%	82%	0,1%
2023	23%	77%	0,1%
2022	23,0%	76,9%	0,1%

2° Est-ce la première cure dans l'établissement?

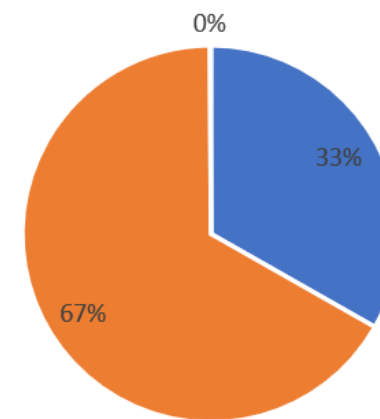
	Oui	Non	Pas de réponse
	4013	8056	11
2024	33%	67%	0%
2023	39,0%	60,9%	0,1%
2022	38,1%	61,8%	0,1%

1ère cure thermique



■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse

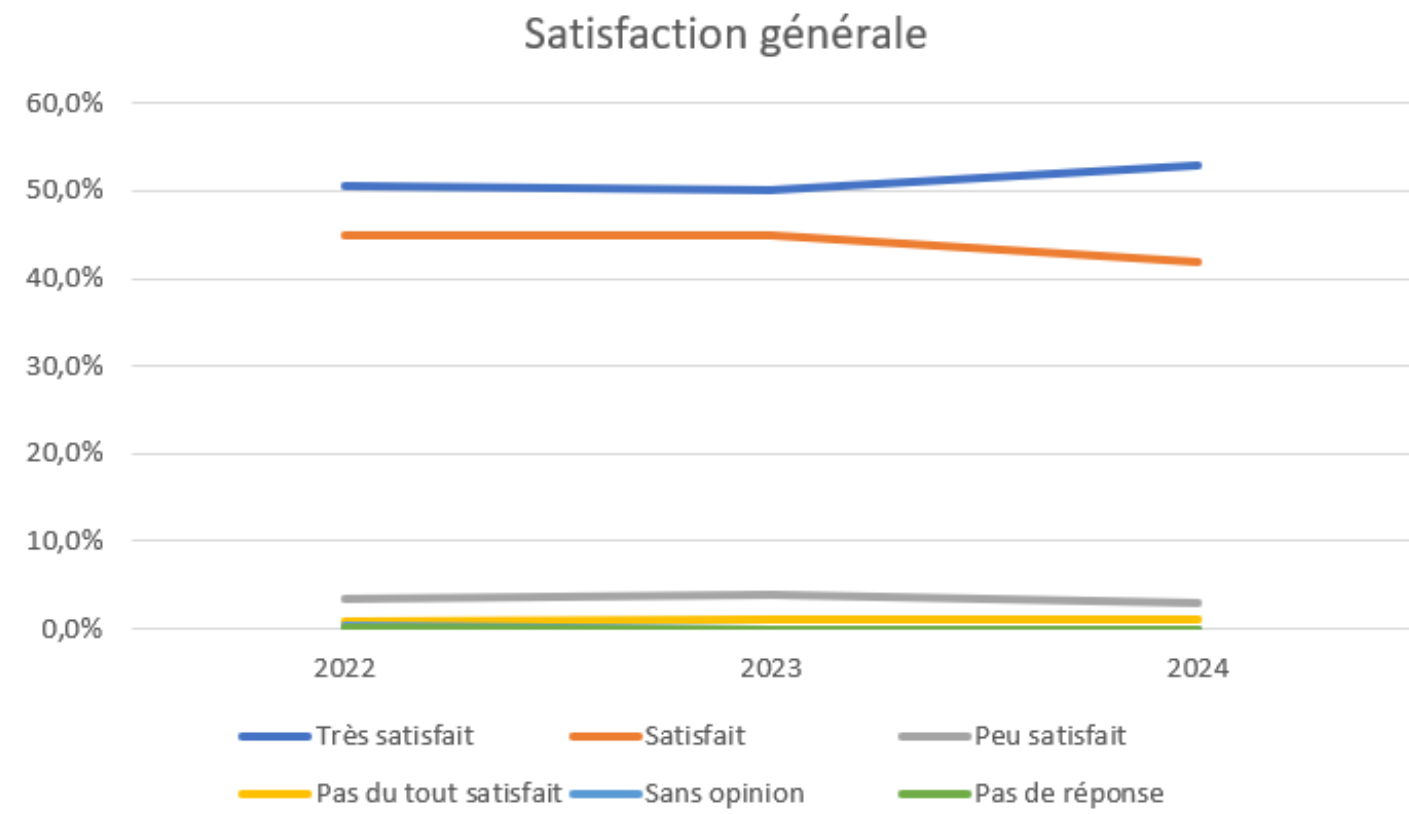
1ère cure dans l'établissement



■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse

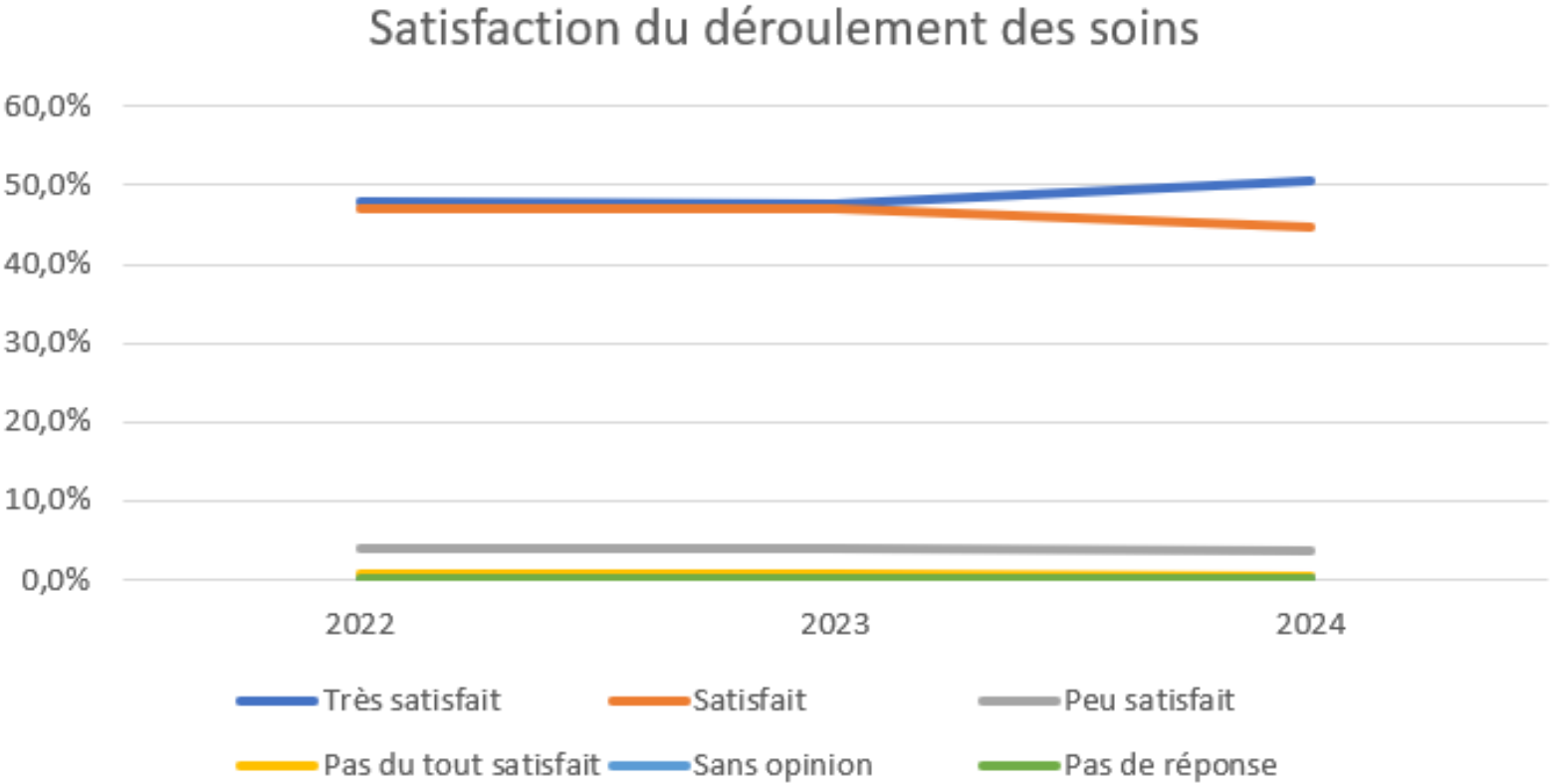
3° Etes-vous, d'une façon générale, satisfait(e) des soins reçus?

		2024	2023	2022
Très satisfait	6 428	53%	50,0%	50,5%
Satisfait	5 132	42%	45,0%	44,9%
Peu satisfait	382	3%	4,0%	3,4%
Pas du tout satisfait	94	1%	1,0%	0,8%
Sans opinion	36	0%	0,0%	0,3%
Pas de réponse	8	0%	0,0%	0,1%



4.1° Etes-vous satisfait(e) du déroulement des soins?

		2024	2023	2022
Très satisfait	6 106	50,5%	47,7%	47,9%
Satisfait	5 398	44,7%	47,0%	47,1%
Peu satisfait	451	3,7%	4,1%	3,9%
Pas du tout satisfait	79	0,7%	0,9%	0,8%
Sans opinion	35	0,3%	0,3%	0,2%
Pas de réponse	11	0,1%	0,1%	0,1%



4.2° Etes-vous satisfait(e) du temps de repos entre les soins?

		2024	2023	2022
Très satisfait	4 274	35,4%	34,8%	33,0%
Satisfait	6 618	54,8%	53,9%	55,0%
Peu satisfait	630	5,2%	6,4%	6,2%
Pas du tout satisfait	163	1,3%	1,7%	1,9%
Sans opinion	385	3,2%	3,0%	3,8%
Pas de réponse	10	0,1%	0,1%	0,1%

Motif si "peu satisfait"

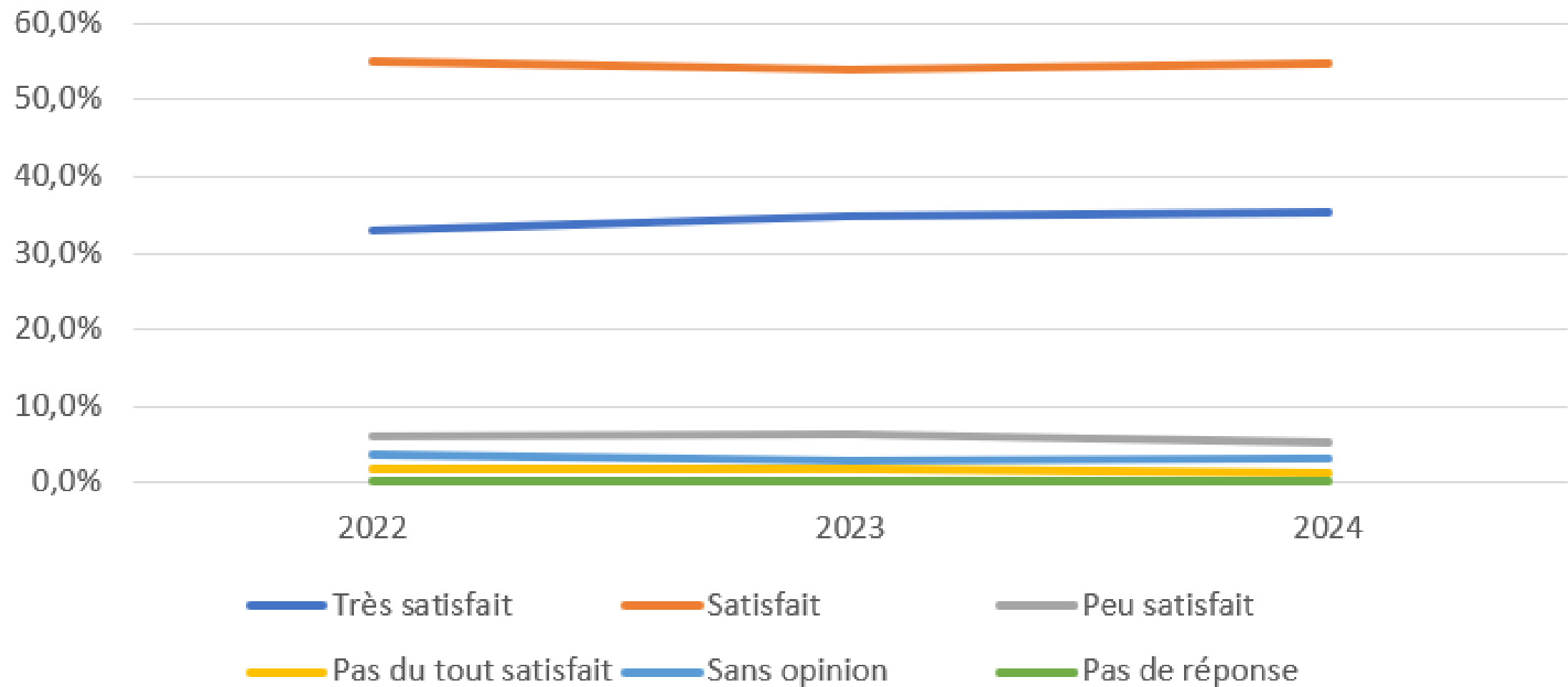
Temps de repos trop court	367	58%	65,0%	63,8%
Temps de repos trop long	244	39%	32,0%	31,3%
Pas de réponse	19	3%	3,0%	4,9%

Motif si "pas du tout satisfait"

Temps de repos trop court	89	55%	58,0%	61,9%
Temps de repos trop long	66	40%	39,0%	33,7%
Pas de réponse	8	5%	3,0%	4,5%

La part des curistes insatisfaits du **temps de repos** et le jugeant trop court est en baisse.
Il y a une progression dans la satisfaction globale des curistes quant au temps de repos entre les soins.

Satisfaction du déroulement des soins



5° Combien de fois avez-vous le médecin thermal pendant la cure?

		2024	2023	2022
Une fois	990	8%	9,2%	8,2%
Deux fois	4 879	40%	43,9%	42,7%
Trois fois ou plus	6 107	51%	48,2%	48,2%
Pas de réponse	104	1%	0,8%	0,9%

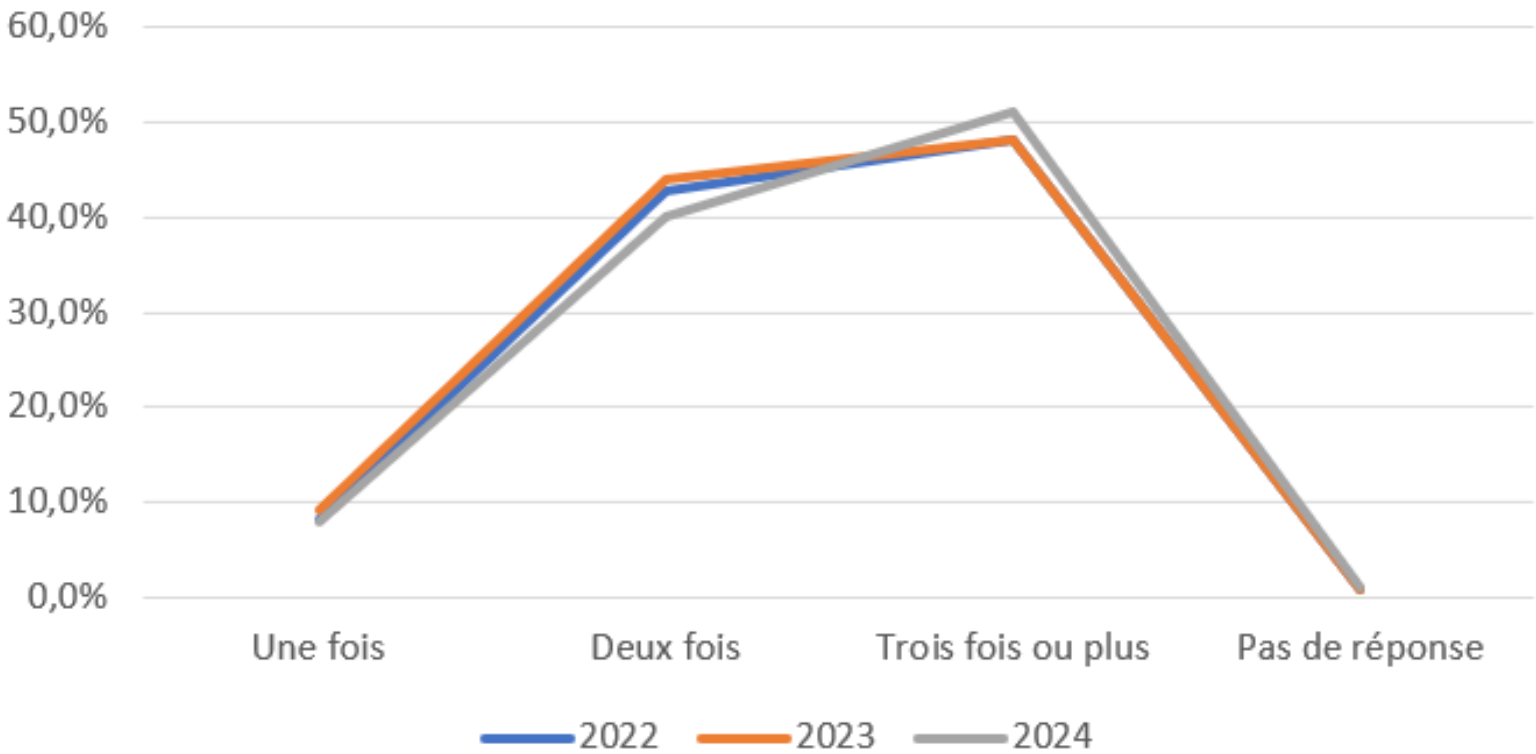
Nombre moyen de visites

2,42

2,40

2,40

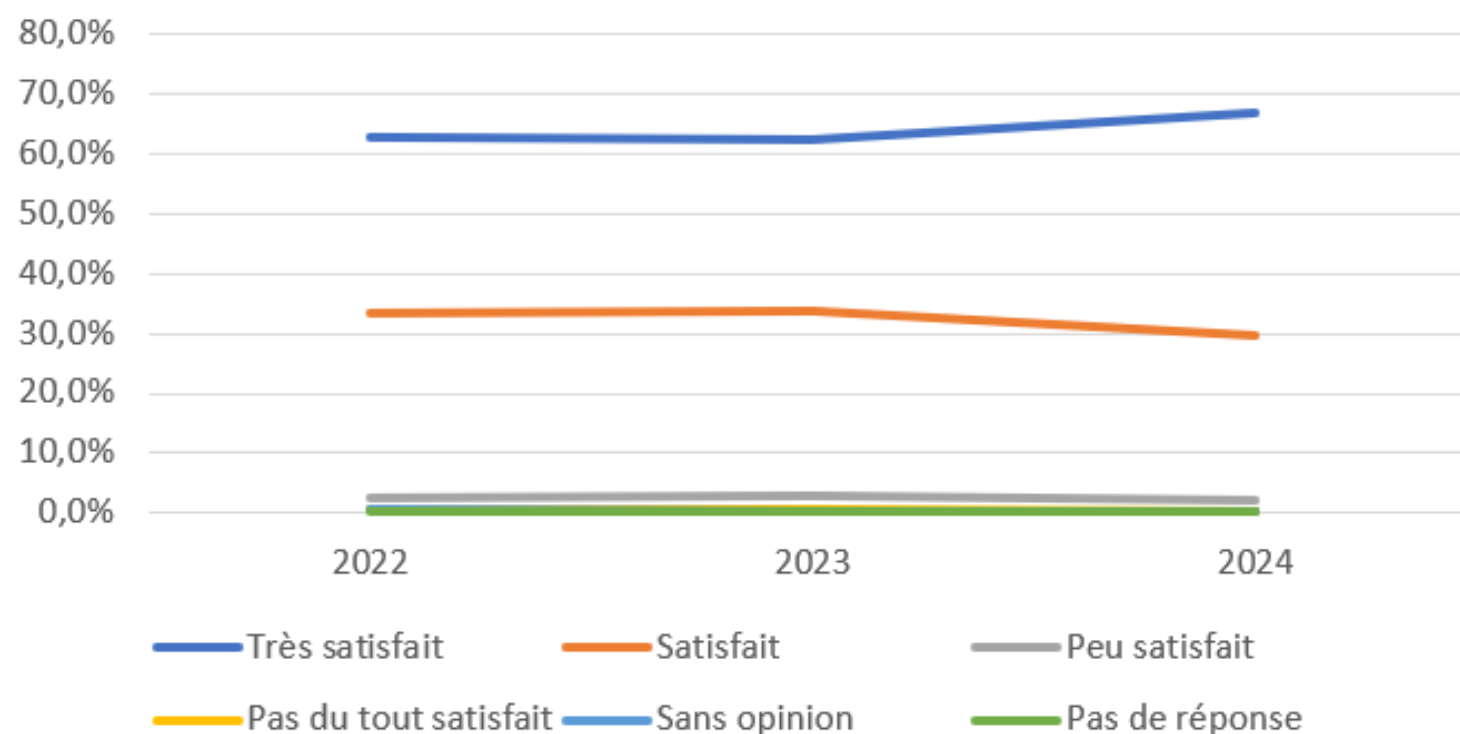
Visites chez le médecin thermal



6.1° Etes-vous satisfait(e) de la relation avec le personnel d'accueil?

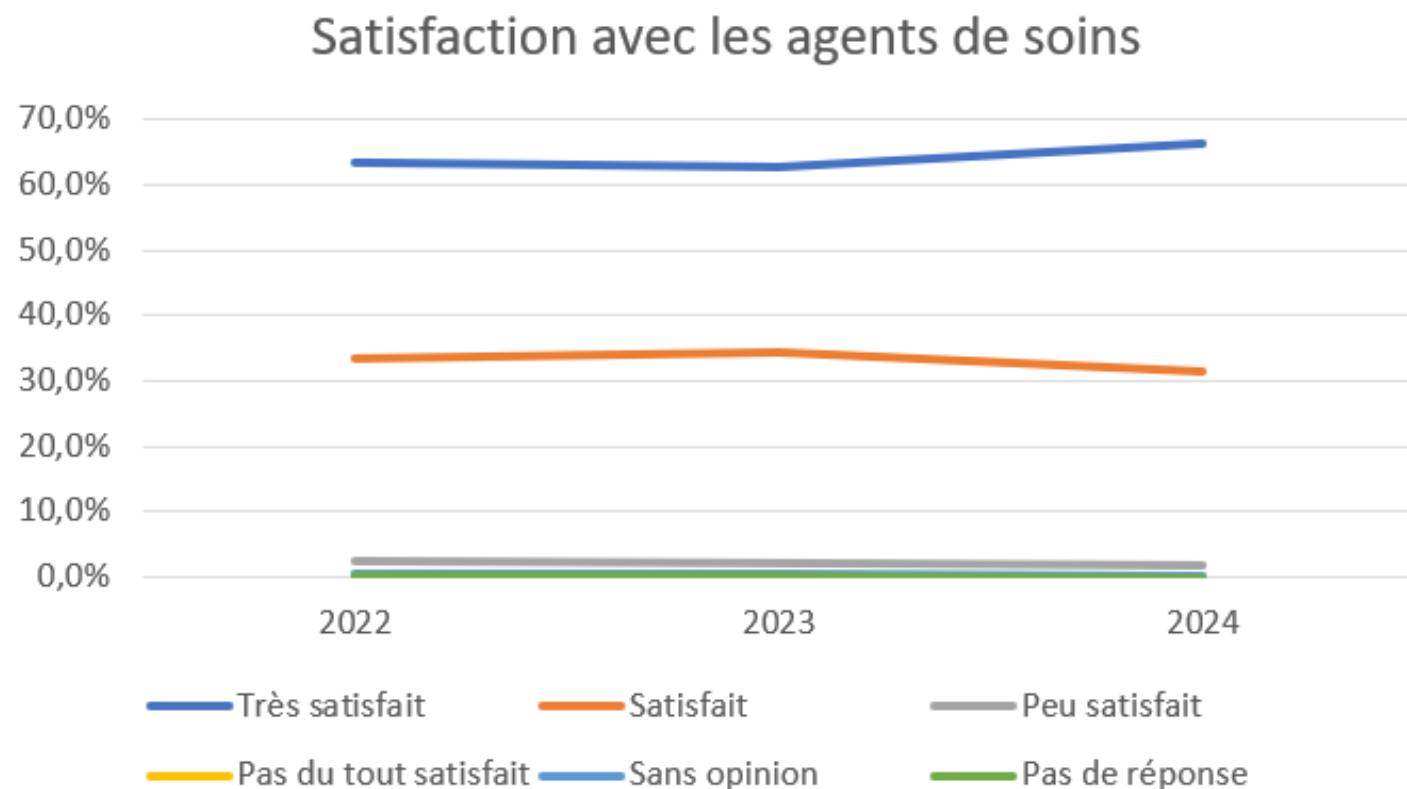
		2024	2023	2022
Très satisfait	8 084	66,9%	62,2%	62,7%
Satisfait	3 595	29,8%	33,6%	33,2%
Peu satisfait	271	2,2%	2,8%	2,7%
Pas du tout satisfait	67	0,6%	0,8%	0,8%
Sans opinion	38	0,3%	0,4%	0,5%
Pas de réponse	25	0,2%	0,2%	0,2%

Satisfaction avec le personnel d'accueil



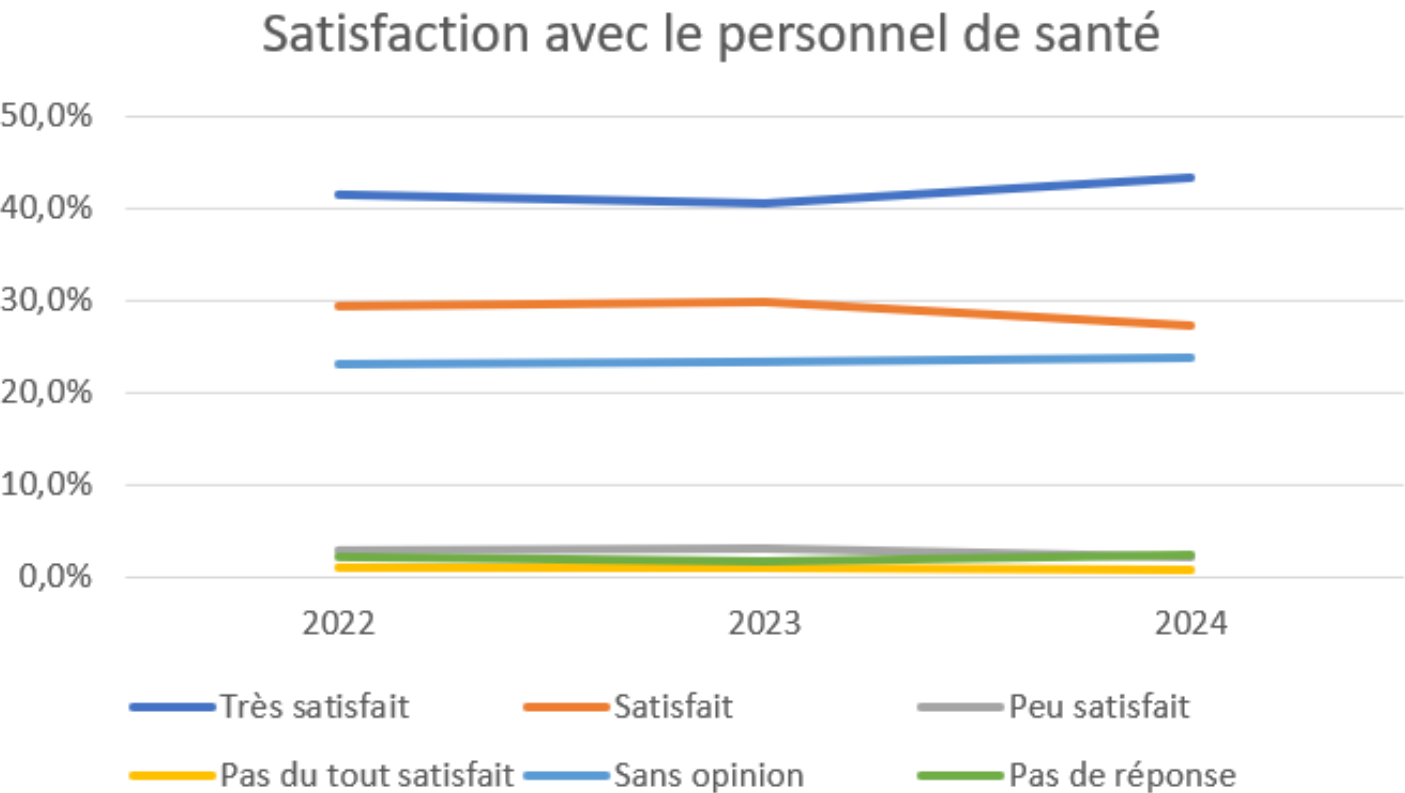
6.2° Etes-vous satisfait(e) de la relation avec les agents de soins?

		2024	2023	2022
Très satisfait	7 992	66,2%	62,9%	63,4%
Satisfait	3 816	31,6%	34,3%	33,6%
Peu satisfait	203	1,7%	2,1%	2,3%
Pas du tout satisfait	27	0,2%	0,3%	0,2%
Sans opinion	36	0,3%	0,5%	0,4%
Pas de réponse	6	0,0%	0,1%	0,1%



6.3° Etes-vous satisfait(e) de la relation avec les professionnels de santé?

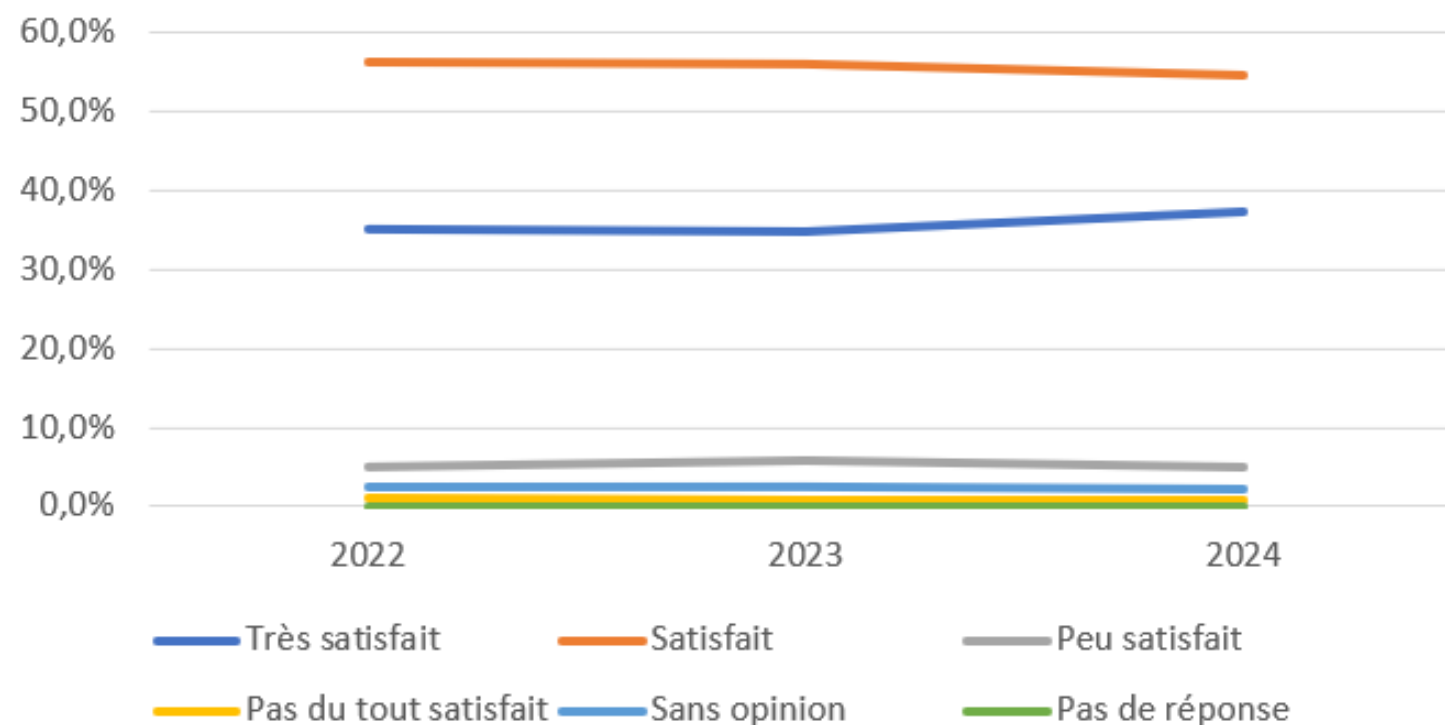
		2024	2023	2022
Très satisfait	5 233	43,3%	40,7%	41,6%
Satisfait	3 303	27,3%	29,9%	29,5%
Peu satisfait	269	2,2%	3,0%	2,8%
Pas du tout satisfait	112	0,9%	1,1%	1,0%
Sans opinion	2 879	23,8%	23,5%	23,2%
Pas de réponse	284	2,4%	1,8%	2,1%



7° Etes-vous satisfait(e) des équipements et du plateau technique?

		2024	2023	2022
Très satisfait	4 508	37,3%	34,7%	35,1%
Satisfait	6 585	54,5%	55,9%	56,1%
Peu satisfait	594	4,9%	5,9%	5,1%
Pas du tout satisfait	107	0,9%	0,9%	1,0%
Sans opinion	279	2,3%	2,5%	2,6%
Pas de réponse	7	0,1%	0,1%	0,1%

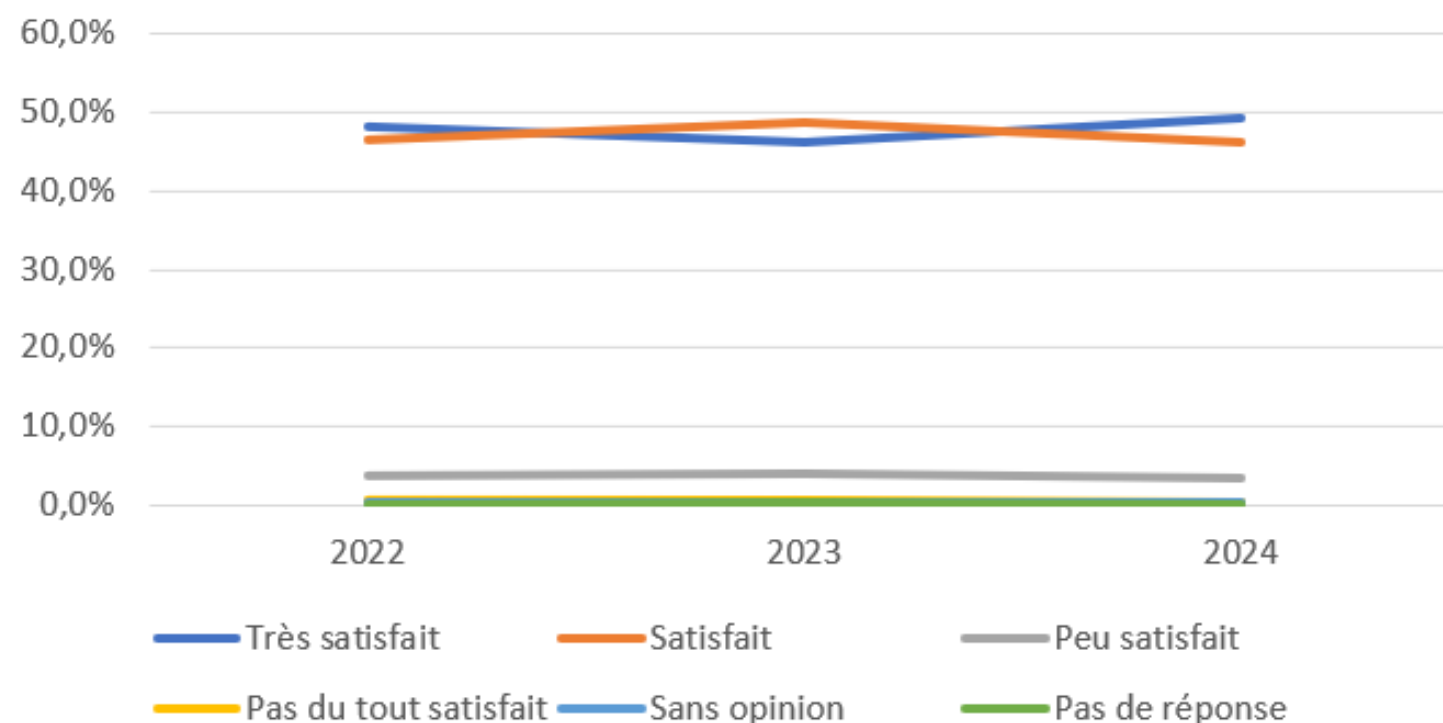
Satisfaction avec les équipements



8° Etes-vous satisfait(e) de la propreté?

		2024	2023	2022
Très satisfait	5 954	49,3%	46,1%	48,3%
Satisfait	5 586	46,2%	48,6%	46,6%
Peu satisfait	410	3,4%	4,1%	3,8%
Pas du tout satisfait	73	0,6%	0,8%	0,7%
Sans opinion	48	0,4%	0,4%	0,4%
Pas de réponse	9	0,1%	0,4%	0,1%

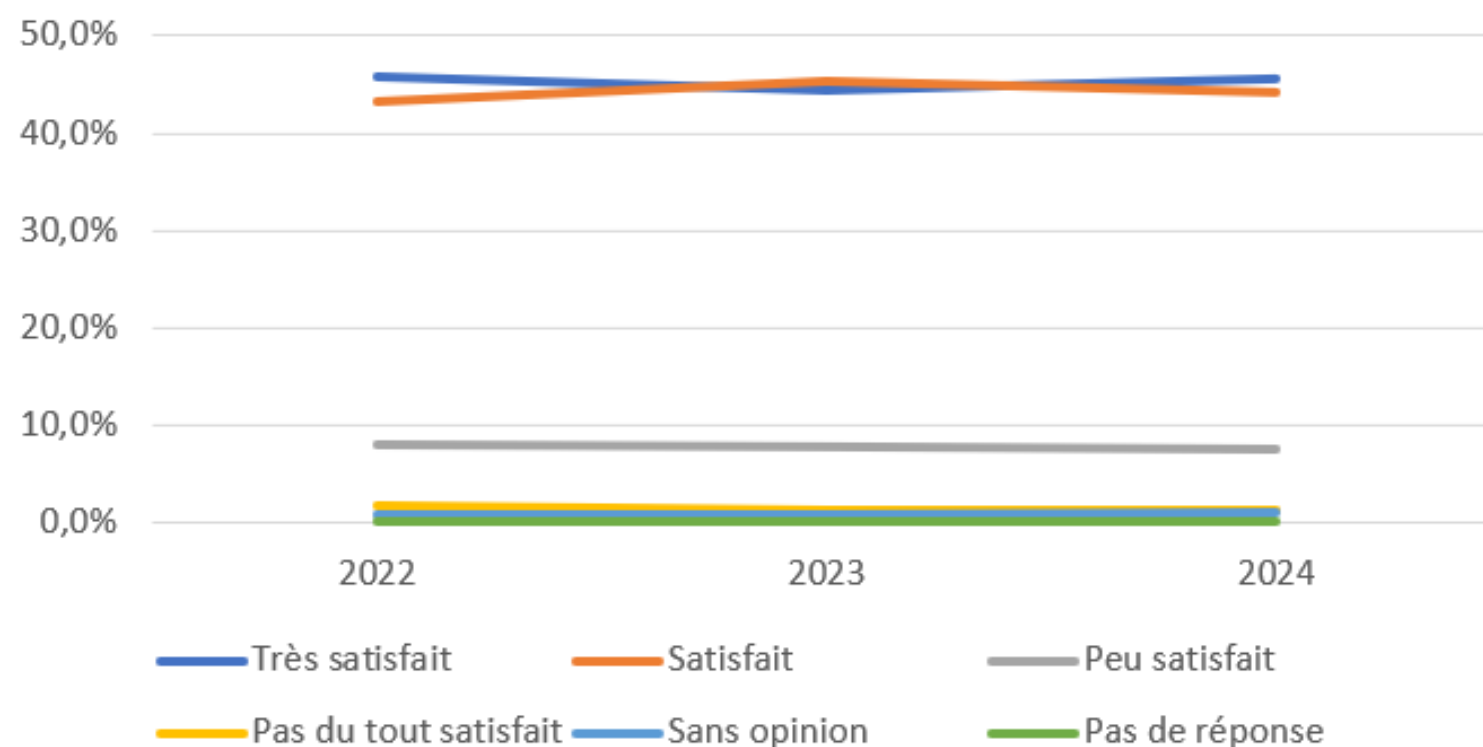
Satisfaction sur la propreté



9° Etes-vous satisfait(e) du trousseau de linge mis à votre disposition?

		2024	2023	2022
Très satisfait	5514	45,6%	44,3%	45,7%
Satisfait	5339	44,2%	45,4%	43,3%
Peu satisfait	926	7,7%	7,9%	8,0%
Pas du tout satisfait	154	1,3%	1,3%	1,9%
Sans opinion	139	1,2%	1,1%	1,1%
Pas de réponse	8	0,1%	0,1%	0,1%

Satisfaction avec le trousseau de linge

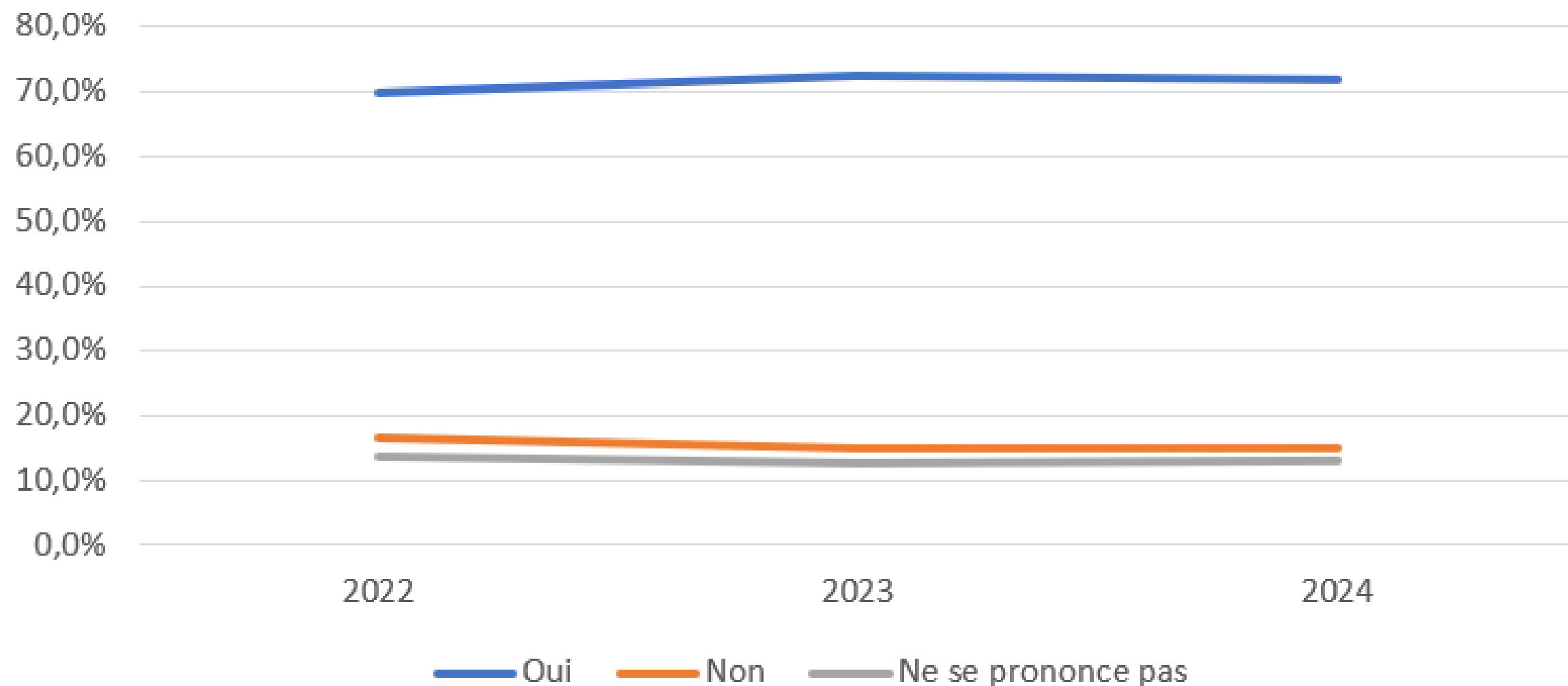


III - APRES VOTRE CURE, AVEZ-VOUS CONSTATE...

Une amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien

	Oui	Non	Ne se prononce pas		Oui	Non	NSP
Général	8 237	1 730	1 484				
2024	71,9%	15,1%	13,0%				
2023	72,5%	14,8%	12,7%				
2022	70,0%	16,5%	13,6%				
Affections des muqueuses bucco-linguales	1	3	0	Maladies cardio-artérielles	106	14	16
2024	25,0%	75,0%	0,0%	2023	77,9%	10,3%	11,8%
2023	60,0%	0,0%	40,0%	2022	81,4%	10,2%	8,5%
2022	83,3%	0,0%	16,7%	2021	73,0%	12,3%	14,8%
Affections digestives et maladies métaboliques	433	51	56	Neurologie	101	35	21
2024	80,2%	9,4%	10,4%	2024	64,3%	22,3%	13,4%
2023	84,7%	6,9%	8,4%	2023	65,9%	18,5%	15,6%
2022	77,3%	10,8%	12,0%	2022	63,7%	19,1%	17,2%
Affections psychosomatiques	181	44	38	Phlébologie	410	74	56
2024	69%	17%	14%	2024	75,9%	13,7%	10,4%
2023	73,0%	13,0%	13,0%	2023	73,8%	10,2%	16,0%
2022	71,4%	12,7%	15,9%	2022	77,7%	11,7%	10,7%
Affections urinaires et maladies métaboliques	94	15	17	Rhumatologie	6 430	1 371	1 144
2024	74,6%	11,9%	13,5%	2024	71,9%	15,3%	12,8%
2023	80,2%	11,1%	8,6%	2023	72,0%	15,4%	12,5%
2022	73,9%	12,6%	13,4%	2022	70,1%	16,6%	13,3%
Dermatologie	119	19	20	Troubles du développement de l'enfant	1	1	0
2024	75,3%	12,0%	12,7%	2024	50,0%	50,0%	0,0%
2023	78,7%	12,2%	9,1%	2023	0,0%	0,0%	0,0%
2022	77,7%	13,9%	8,4%	2022	0,0%	0,0%	0,0%
Gynécologie	20	6	1	Voies respiratoires	341	97	115
2024	74,1%	22,2%	3,7%	2024	61,7%	17,5%	20,8%
2023	72,7%	4,5%	22,7%	2023	63,3%	19,0%	17,7%
2022	58,5%	29,3%	12,2%	2022	59,3%	21,3%	19,4%

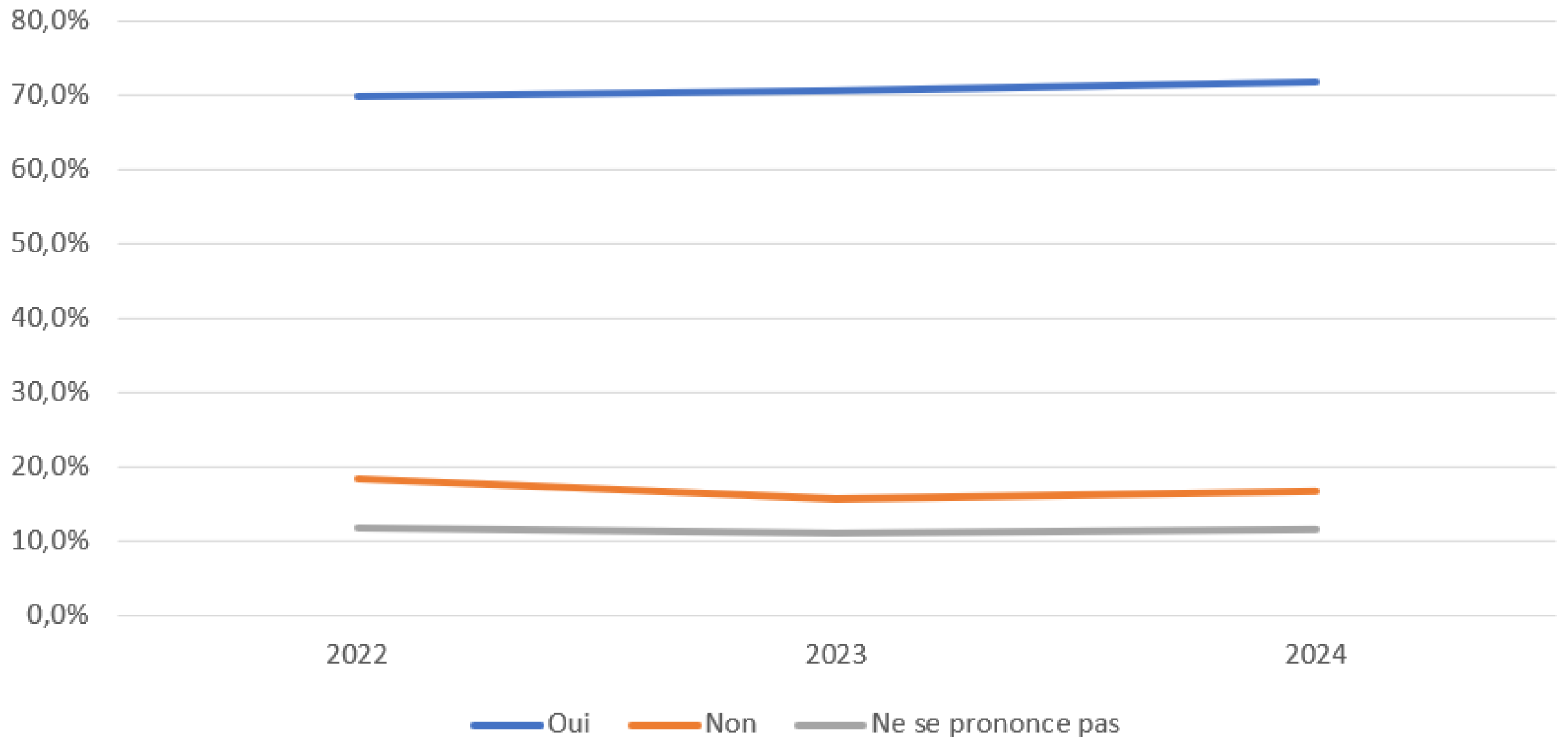
Amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien



Une diminution de vos douleurs, troubles ou gênes			
	Oui	Non	Ne se prononce pas
Général	8491	1958	1359
2024	71,9%	16,6%	11,5%
2023	70,8%	15,6%	11,1%
2022	69,9%	18,3%	11,8%
Affections des muqueuses bucco-linguales	3	1	0
2024	75,0%	25,0%	0,0%
2023	57,1%	14,3%	28,6%
2022	77,8%	0,0%	22,2%
Affections digestives et maladies métaboliques	428	62	55
2024	78,5%	11,4%	10,1%
2023	81,7%	11,4%	6,9%
2022	75,9%	14,0%	10,0%
Affections psychosomatiques	197	48	37
2024	69,9%	17,0%	13,1%
2023	71,4%	14,6%	14,1%
2022	69,5%	15,0%	15,5%
Affections urinaires et maladies métaboliques	104	17	10
2024	79,4%	13,0%	7,6%
2023	87,5%	6,8%	5,7%
2022	71,0%	17,7%	11,3%
Dermatologie	176	24	14
2024	82,2%	11,2%	6,5%
2023	79,0%	14,6%	6,3%
2022	78,4%	15,7%	6,0%
Gynécologie	18	8	1
2024	66,7%	29,6%	3,7%
2023	87,0%	0,0%	13,0%
2022	66,0%	29,8%	4,3%

	Oui	Non	Ne se prononce pas
Maladies cardio-artérielles	101	16	19
2024	74,3%	11,8%	14,0%
2023	81,7%	8,3%	10,0%
2022	62,9%	22,6%	14,5%
Neurologie	93	50	15
2024	58,9%	31,6%	9,5%
2023	58,4%	25,5%	16,1%
2022	58,8%	24,0%	17,2%
Phlébologie	440	68	49
2024	79,0%	12,2%	8,8%
2023	76,1%	10,7%	13,1%
2022	76,5%	13,7%	9,8%
Rhumatologie	6 545	1 546	1 047
2024	71,6%	16,9%	11,5%
2023	72,1%	16,5%	11,3%
2022	70,0%	18,6%	11,4%
Troubles du développement de l'enfant	1	1	0
2024	50,0%	50,0%	0,0%
2023	0,0%	0,0%	0,0%
2022	0,0%	0,0%	0,0%
Voies respiratoires	386	117	112
2024	62,8%	19,0%	18,2%
2023	65,5%	18,9%	15,5%
2022	64,2%	18,7%	17,1%

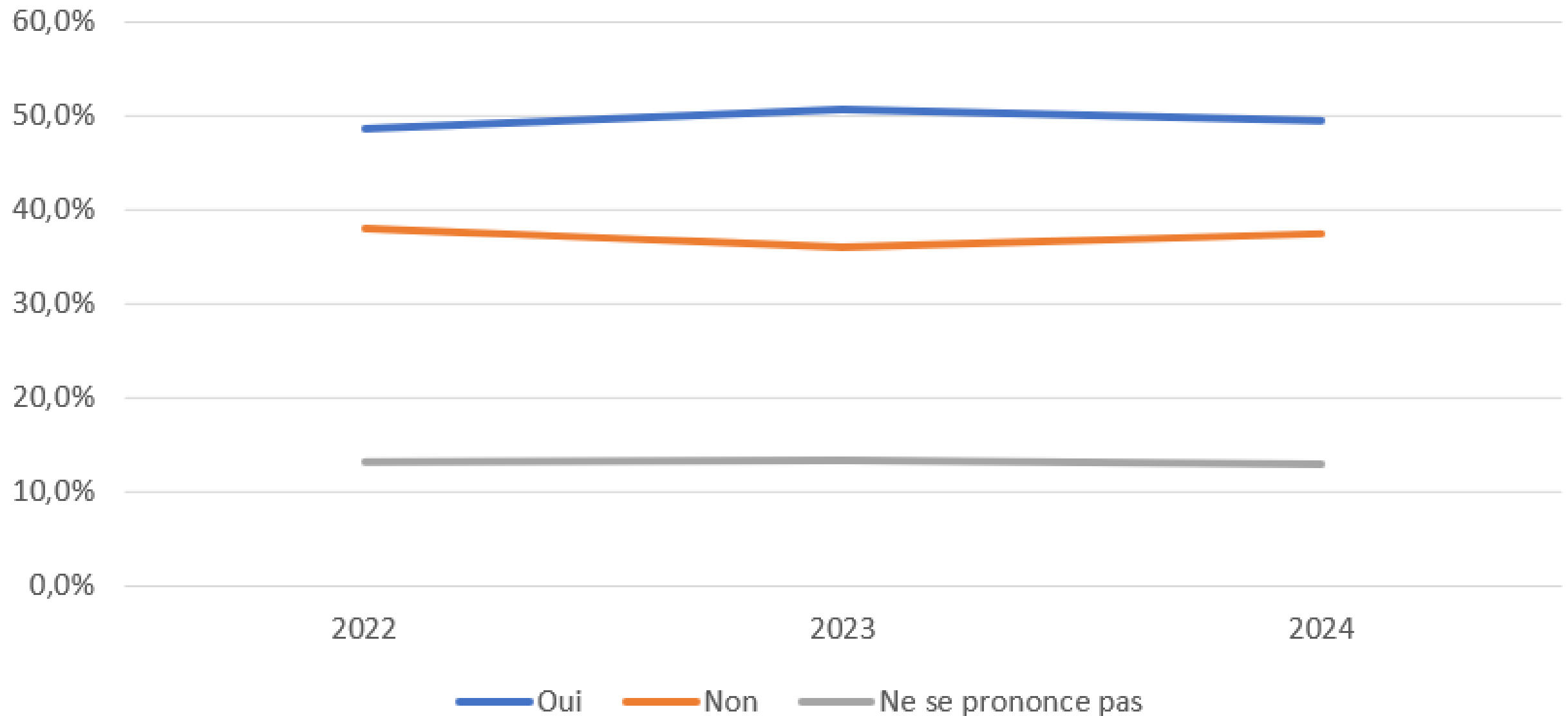
Diminution des douleurs, troubles ou gênes



Une diminution de la consommation médicamenteuse

	Oui	Non	Ne se prononce pas				
Général	4538	3438	1180				
2024	49,6%	37,5%	12,9%				
2023	50,6%	36,0%	13,4%				
2022	48,7%	38,1%	13,2%				
Affections des muqueuses bucco-linguales	1	2	1	Maladies cardio-artérielles	28	87	11
2024	25,0%	50,0%	25,0%	2023	22,2%	69,0%	8,7%
2023	50,0%	50,0%	0,0%	2022	21,2%	70,2%	8,7%
2022	50,0%	37,5%	12,5%	2021	17,8%	72,3%	9,9%
Affections digestives et maladies métaboliques	198	205	52	Neurologie	37	86	10
2024	43,5%	45,1%	11,4%	2024	27,8%	64,7%	7,5%
2023	50,7%	36,7%	12,6%	2023	24,8%	64,2%	11,0%
2022	46,9%	41,7%	11,4%	2022	22,4%	61,5%	16,1%
Affections psychosomatiques	115	117	29	Phlébologie	186	141	45
2023	44,1%	44,8%	11,1%	2023	50,0%	37,9%	12,1%
2022	46,9%	39,7%	13,4%	2022	37,8%	44,0%	18,1%
2021	45,9%	43,2%	10,9%	2021	48,4%	38,2%	13,4%
Affections urinaires et maladies métaboliques	49	44	15	Rhumatologie	3 622	2 480	901
2024	45,4%	40,7%	13,9%	2024	51,7%	35,4%	12,9%
2023	55,3%	36,8%	7,9%	2023	52,6%	33,8%	13,5%
2022	38,2%	47,1%	14,7%	2022	51,3%	35,8%	13,0%
Dermatologie	71	51	22	Troubles du développement de l'enfant	0	1	1
2023	49,3%	35,4%	15,3%	2023	0,0%	50,0%	50,0%
2022	53,0%	32,6%	14,4%	2022	0,0%	0,0%	0,0%
2021	51,6%	37,9%	10,4%	2021	0,0%	0,0%	0,0%
Gynécologie	7	9	1	Voies respiratoires	224	215	94
2024	41,2%	52,9%	5,9%	2024	42,0%	40,3%	17,6%
2023	71,4%	14,3%	14,3%	2023	46,8%	39,9%	13,2%
2022	29,4%	58,8%	11,8%	2022	37,9%	44,4%	17,7%

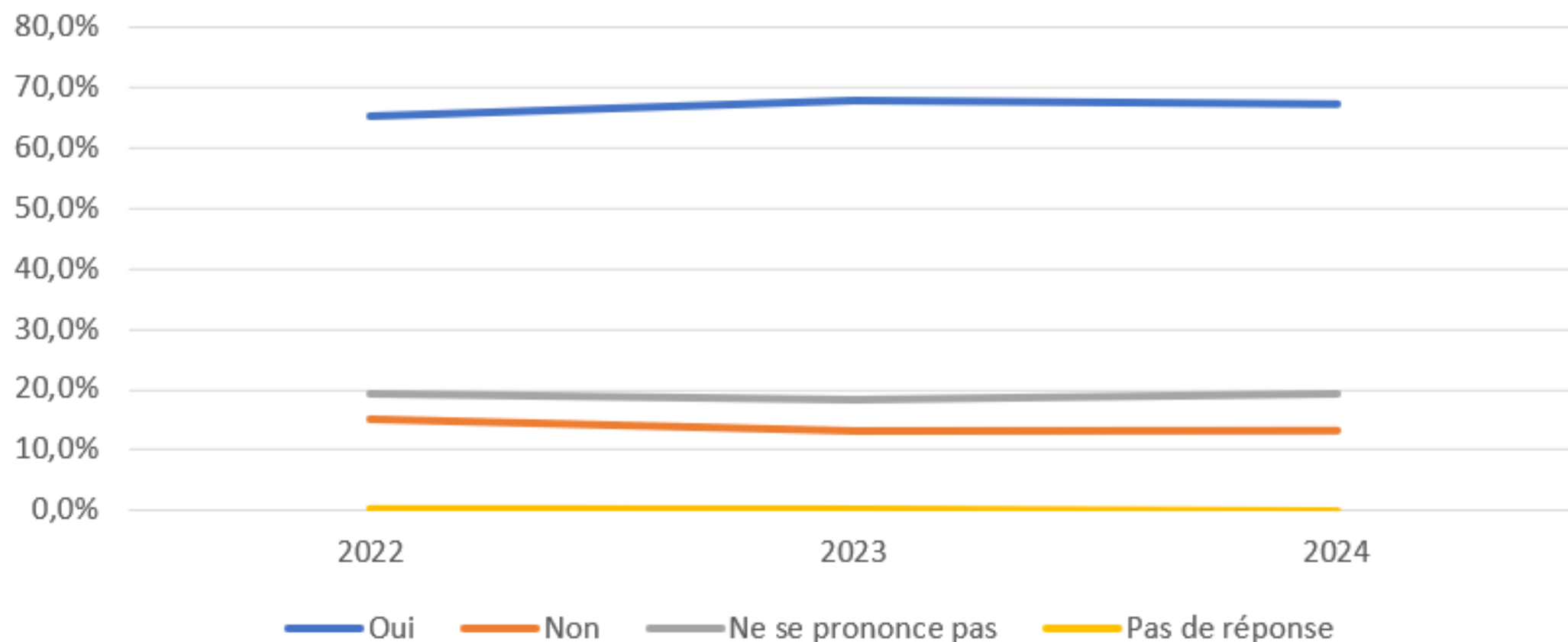
Diminution de la consommation médicamenteuse



11° Avez-vous constaté depuis cette cure une amélioration de votre état de santé et de votre qualité de vie?

	Oui	Non	Ne se prononce pas	Pas de réponse
	8134	1595	2342	8
2024	67,3%	13,2%	19,4%	0,1%
2023	68,1%	13,1%	18,5%	0,3%
2022	65,4%	15,0%	19,4%	0,2%

Amélioration de l'état de santé et de la qualité de vie



Analyse du nombre de consultations chez le médecin thermal selon l'orientation thérapeutique principale

	1 fois	2 fois	3 fois ou plus	sans réponse	Total
Général	990	4 880	6 107	103	12 080
	8,20%	40,40%	50,55%	0,85%	100,00%
Affections des muqueuses bucco-linguales	1	1	2	0	4
	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Affections digestives et maladies métaboliques	14	107	471	3	595
	2,35%	17,98%	79,16%	0,50%	100,00%
Affections psychosomatiques	3	43	262	1	309
	0,97%	13,92%	84,79%	0,32%	100,00%
Affections urinaires et maladies métaboliques	6	27	103	0	136
	4,41%	19,85%	75,74%	0,00%	100,00%
Dermatologie	11	144	79	0	234
	4,70%	61,54%	33,76%	0,00%	100,00%
Gynécologie	0	7	21	0	28
	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Maladies cardio-artérielles	10	52	80	1	143
	6,99%	36,36%	55,94%	0,70%	100,00%
Neurologie	10	60	95	0	165
	6,06%	36,36%	57,58%	0,00%	100,00%
Phlébologie	29	172	373	3	577
	5,03%	29,81%	64,64%	0,52%	100,00%
Rhumatologie	846	3 921	4 366	90	9 223
	9,17%	42,51%	47,34%	0,98%	100,00%
Troubles du développement de l'enfant	0	2	0	0	2
	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Voies respiratoires	60	344	255	5	664
	9,04%	51,81%	38,40%	0,75%	100,00%