

CHAUDES-AIGUES (15) Réunion d'information 07/07/2016

Fédération française des Curistes médicalisés (FFCM)

Le délégué de la FFCM a rendu ses avis

Fondée en 2000, la Fédération française des Curistes médicalisés (FFCM) est la seule association nationale vouée à la défense des curistes et du thermalisme social et médicalisé agréée depuis 2007 par le Ministère de la Santé.

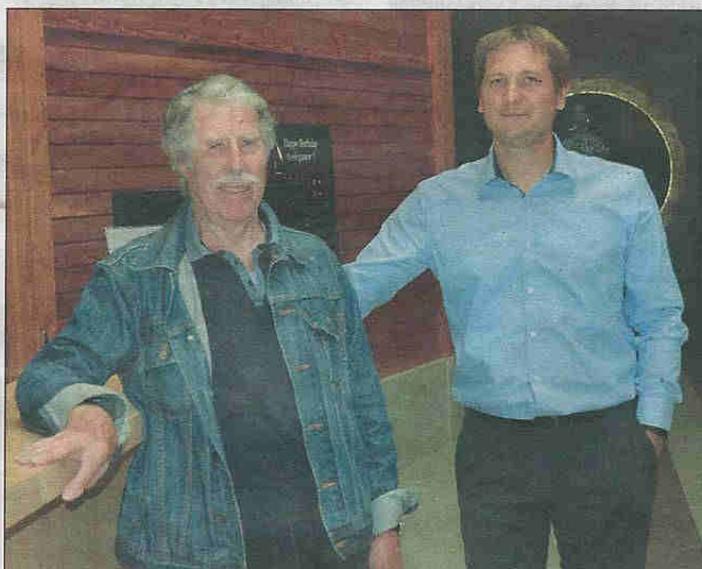
«Nous représentons officiellement les intérêts des clients auprès des organismes publics et privés. Nous œuvrons pour que l'ensemble des acteurs s'unissent pour sauvegarder et développer le thermalisme social et médicalisé de France. La FFCM rassemble 1.000 adhérents et 3.000 sympathisants répartis dans 70 stations et informe 80.000 patients.

La FFCM sous gestion des bénévoles ne reçoit pas de subventions, ce qui fonde son indépendance» affirme, en forme de présentation, Bernard Le Cloarec vice-président de la fédération.

Chaque année depuis plusieurs décennies, il bénéficie des soins Caldaguès desquels il tire un *«agrément éminemment efficace»*. Connu de tous, curistes et autochtones, il reste d'un abord facile. Chaque saison il transmet le compte-rendu de sa rencontre avec la direction de Caleden.

En 2016, on a pu assister à l'entretien qui s'est déroulé entre lui et Jean-Marc Dolon.

Un dialogue dans la plus grande courtoisie et confiance mutuelle pour évacuer les imperfections qui peuvent fâcher.



Bernard Le Cloarec, à gauche, en compagnie de Jean-Marc Dolon.

Depuis plusieurs années, la chasse aux agacements est instituée à Caleden par le truchement des questionnaires de satisfaction, véritable arsenal qui permet de connaître par le menu les irritabilités, mais aussi les points de contentement et leurs origines.

Cette année une fois encore le problème de la température des rampes oscillantes revenait sur le bureau.

«Malheureusement aujourd'hui la technologie est impuissante face à la spécificité de notre eau thermale. Nous avons essayé plusieurs solutions et nous recherchons cependant toujours.» regrette Jean-Marc Dolon.

Les deux hommes balaieront du général au particulier, du détail à l'impondérable plusieurs situations comme l'indis-

ponibilité temporaire du Docteur Durand.

Les points accessoires : problèmes techniques ou d'intendance. *«Les curistes sont satisfaits, au détail près, des soins dispensés et de leur durée établie par une charte nationale, très largement respectée ici et également par l'accueil du personnel et la facilitation des actes administratifs»* conclura le délégué de la FFCM qui rappellera par ailleurs qu'il s'inscrit dans une démarche de dialogue, de proposition et non de critique systématique.

Il soulignait : *«La porte de la direction m'est toujours ouverte, mais aussi à toute personne fréquentant l'établissement, ce qui n'est pas le cas partout»*. Finalement la plupart des remarques ne seront que vécettes rapidement corrigées.