

(12/11/2014)



(13/11/2014)

LES BONHEURS DE PAULOCHON

Vous trouverez ici mes bonnes nouvelles, celles que la presse quotidienne régionale ne veut plus... Mais aussi parfois mes vieilles humeurs

Joyeusement insupportable comme tous les gens libres.

(03/11/2014)

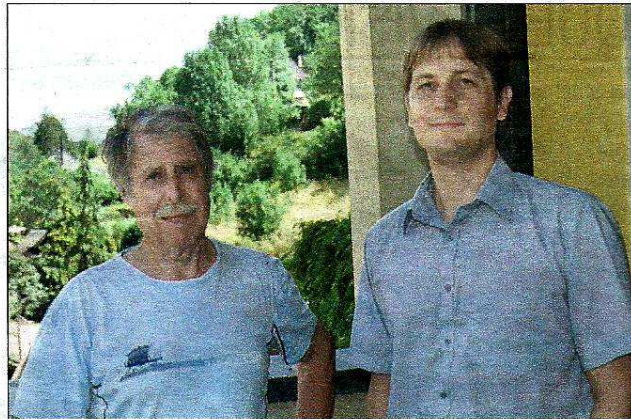
<http://lesbonheursdepaulochon.blogspot.fr/2014/11/les-bons-points-debernard-le-cloarec.html>

Station thermale

Les bons points de Bernard le Cloarec

La silhouette de Bernard le Cloarec, curiste depuis deux décennies, également vice-président de la «Fédération française des curistes médicalisés» (FFCM) est familière en la cité thermale. La FFCM n'est ni un syndicat ni une force politique, simplement une association assise sur le bénévolat donc indépendante de tout lobby.

L'homme est posé, l'oreille attentive, l'abord facile, n'abuse jamais de sa situation, il recueille doléances et récriminations des autres clients de la station Caldaguès. Tout curiste Caldaguès le connaît et peut s'ouvrir de ses soucis à la terrasse d'un café ou dans un coin de rue... Chaque année, il prend l'attache de Jean-Marc Dolon pour approcher les sujets coutumiers : heures d'accès aux traitements, thérapies supplémentaires ou complémentaires, linge, repos entre les applications, réservations, temps de déroulement. Certes de petits tracas thermaux souvent bien subjectifs, jugés cependant pour beaucoup comme primordiaux... Notre homme affirme qu'il se considère comme une «force de dialogue et de suggestion objective, courroie de transmission». Il appuie ses réflexions sur la «convention nationale thermale» document de référence dans les relations curistes et établissements. Il rappelle les excellents



Bernard le Cloarec (à gauche) avec Jean-Marc Dolon à l'issue de leur entretien.

rapports qu'il entretient avec l'administration de la station, toujours à l'écoute. *«Rien ne se règle plus facilement que par l'échange et le dialogue».*

Il n'existe pas de remarque rédhitoire, simplement des désagréments et autres simagrées, mais aussi des observations subsidiaires et épidermiques relevant plus de l'anecdotique comme la musique dans les espaces de soin, une affaire de goût.

Quelques constatations techniques, quelques suggestions apparaissent à la marge. Aujourd'hui, la certification «Aquacert» adossée à une centaine de points fondamentaux fonctionne parfaitement. Elle apporte, grâce à la relation continue basée sur le dialogue entre direction et cu-

ristes, notifications et alertes au travers d'un questionnaire de satisfaction. *«Ainsi nous sommes réactifs, de fait les solutions aux problèmes ne tardent jamais»*, ajoute Jean-Marc Dolon.

Un échange de vues, devenu maintenant non seulement une habitude, mais un rendez-vous annuel incontournable, dans la plus grande courtoisie et la confiance mutuelle pour évaluer par la discussion les imperfections et agacements. *«Nous sommes satisfaits, au détail près — rien n'est jamais parfait — de notre séjour, tant par l'accueil que par le professionnalisme du personnel, desquels découlent qualité et efficacité des prestations»* conclura Bernard le Cloarec.