

Le point de vue de la Fédération française des curistes médicalisés : « Il faut comprendre ces touristes lésés »



Jean-Pierre Grouzard, président de la FFCM : « La pseudomonas est une bactérie très difficile à éradiquer. »

La Fédération française des curistes médicalisés (FFCM) a été alertée, début avril, de la situation à Brides-les-Bains, notamment par le collectif de défense des curistes créé par Benoit Miegville et Ingrid Colmaire (lire par ailleurs).

« Brides, c'est un dossier lourd, d'ampleur, reconnaît le président Jean-Pierre Grouzard, mais ce n'est pas la première station thermale à être victime de la pseudomonas. » Et de citer Neris-les-Bains, dans l'Allier, qui, en 2013, « après avoir été fermée pendant plusieurs mois en raison de la présence de cette bactérie, s'est remise. Mais la pseudomonas est très difficile à éradiquer, très résistante ». Le rôle de la FFCM, qui est agréée

par le ministère de la Santé et œuvre depuis 20 ans, est de représenter les intérêts des curistes assurés sociaux.

Aujourd'hui, une cinquantaine de dossiers ont été constitués pour des clients de Brides-les-Bains. « Au total, nous avons reçu entre 200 et 300 appels de demandes de renseignements, explique Jean-Pierre Grouzard. Certains ont obtenu réponse et n'ont pas donné suite. Parmi ceux qui restent en contact avec nous, il y a deux groupes de personnes. Celles qui étaient là en avril, lorsque la bactérie a été découverte, et à qui on a proposé des cures au rabais, pas satisfaisantes. Et celles qui, aujourd'hui, devraient être en cure et qui ne bénéficient pas de la pla-

teforme de réclamation mise en place par les Thermes. On ne sait pas pourquoi. »

La Fédération ne lancera pas d'action en justice

Les curistes, qui cherchent conseils auprès de la FFCM, ont principalement des problèmes de remboursement de logements et/ou ne sont pas satisfaits de l'indemnisation par les Thermes. « Certains ont versé jusqu'à 1 200 euros pour un logement et n'ont reçu que 100 ou 200 euros d'indemnisation. Il faut comprendre ces curistes lésés qui avaient besoin d'une cure médicale et qui n'ont pas les moyens de s'en payer une autre, ou de réserver un autre logement. » La FFCM les conseille,

peut les orienter vers un cabinet d'avocat mais elle ne lancera pas elle-même de procédure en justice. « Nous ne sommes pas une association de consommateurs », précise Jean-Pierre Grouzard. Pour lui, l'accord amiable est la meilleure solution.

« Mais il est vrai que si des personnes ont été indemnisées et qu'elles considèrent que c'est insuffisant, elles peuvent mener une action en justice. Ce sera plus facile pour celles qui bénéficient d'une assistance juridique dans leur contrat d'assurance.

L.V.

Renseignements : ffc-curistes.wixsite.com/ffcm et ffcmlibertysurf.fr.

DES CURISTES TÉMOIGNENT

■ **Cécile Bossard, originaire de Vendée, vient en cure à Brides-les-Bains depuis huit ans.** « J'apprécie l'accueil, le professionnalisme, même si cette année, ça a été particulier. Mon séjour était réservé à partir du 10 juin. Et c'est sur Facebook que j'ai appris qu'il y avait une bactérie. Un mois avant la date, j'ai reçu un courrier des Thermes disant que mon séjour était incertain. Puis, huit jours avant, j'ai été informée de l'annulation. Mais je ne pouvais pas changer mes dates de vacances. J'ai décidé de maintenir ma réservation pour aller faire des balades et nager à la piscine de Salins. Et bonne nouvelle, j'ai reçu un appel de mon médecin thermal qui m'a proposé de faire ma cure à La Léchère. Finalement, ça s'est bien passé. Les soins étaient différents, plutôt pour la phlébologie que pour l'obésité. Mais une cure, c'est d'abord pour prendre soin de soi. Le personnel a été très bien. La cure a été aussi bénéfique que si je l'avais faite à Brides. Mais c'est dommage que l'organisation ait été aussi im-

provisée, les Thermes auraient dû nous proposer des alternatives. Pour l'année prochaine, je m'interroge. J'irai peut-être voir ailleurs comment ça fonctionne ; c'est dommage pour les gens de la station thermale car ils ne méritent pas ça. »

■ **Christiane vit à Pont-du-Gard.** Elle a choisi d'annuler la cure qu'elle devait faire entre fin juin et début juillet plutôt que de la reporter. « Je ne pouvais pas revenir plus tard. Les Thermes m'ont remboursé les arrhes en les multipliant par deux. Ils m'ont aussi dit que si j'avais d'autres frais, ils avaient mis en place une plateforme de réclamation. J'ai trouvé ça très correct. Je reviendrai l'année prochaine, bien sûr. Depuis qu'ils ont tout refait, les soins sont vraiment bien et le personnel est très sympa. »

■ **Nicole Hoguet habite à Loon-plage dans le Nord. Elle aurait dû venir pour la quatrième fois à Brides...** « Moi, j'aime bien d'une cure, pas de vacan-

ces. Suite à l'annulation de Brides, j'ai dû recommencer toute la procédure pour organiser une cure en septembre à Vichy. Ça a vraiment été compliqué. Le loueur de Brides exige que je lui paie l'intégralité du séjour alors que je lui ai versé des arrhes. Pour le reste, j'ai été remboursée. Mais je suis très déçue. J'ai su 15 jours avant la date que ma cure était annulée. Ensuite plus rien, aucune information sur des solutions alternatives. Maintenant, je vais voir comment ça se passe à Vichy... »

■ **Benoit Miegville et sa compagne Ingrid Colmaire, qui était curiste à Brides en avril, sont à l'origine du collectif de défense des curistes.** Face aux nombreuses demandes reçues, ils orientent désormais les curistes vers la Fédération française des curistes médicalisés. Actuellement, Ingrid fait sa cure à Eugénie-les-Bains, dans les Landes. Et elle assure qu'elle ne reviendra pas à Brides. « Eugénie propose les mêmes soins et je pense que j'ai gagné au change.



Ingrid Colmaire, curiste, et son mari Benoit Miegville, ont créé le collectif de défense des curistes. Photo Le DL/L.V.

Ici, il y a une meilleure organisation de l'emploi du temps, l'accueil est très chaleureux. » Tous les deux gardent de nombreux griefs contre les Thermes de Brides-les-Bains et notamment la compagnie Lebon qui en est propriétaire. Jusqu'à l'accuser « d'amateurisme » en termes de communication et même de « santé » des curistes. « Quand

la bactérie a été découverte, les soins ont été adaptés et certaines personnes âgées n'ont pas du tout été prises en charge correctement. » Le couple est persuadé que de nombreux curistes « ne remettront pas les pieds à Brides. Nous en rencontrons beaucoup à Eugénie qui nous disent ça... »

Propos recueillis par L.V.

LE DOSSIER DU JOUR | DANS VOTRE RÉGION

BRIDES-LES-BAINS À l'arrêt depuis le 19 avril, les cures thermales conv

Comment faire face à

Ce qui s'est passé depuis le mois d'avril

CF. PAGE SUIVANTE SVP

La présence de la bactérie *pseudomonas* a été détectée dès le 22 mars. Après une interruption des cures conventionnées en date du 19 avril, la fermeture jusqu'à la fin de la saison a été décrétée le 1^{er} août.

À Brides-les-Bains, la saison thermale a commencé en mars. Les premiers résultats non conformes de l'eau utilisée pour les soins conventionnés datent du 22 mars. Après d'autres analyses, le 1^{er} avril, l'Agence régionale de santé (ARS) demandait la fermeture de certains postes de soins. Le programme des cures conventionnées était modifié pour s'adapter à ce plateau technique réduit. Dès lors, des curistes s'inquiétaient de l'efficacité thérapeutique des soins restants.

Le 19 avril, l'ARS et la Préfecture de la Savoie prenaient la décision d'arrêter les soins conventionnés. Les 800 curistes présents se retrouvaient bien dépourvus : fallait-il patienter en espérant une éventuelle réouverture ou essayer de reporter leur cure ailleurs ? Se posaient aussi à eux de nombreuses questions pratiques sur le remboursement de leur cure et des frais engagés.

Dans le même temps, les Thermes poursuivaient la décontamination des équipements. En vain. Semaine après semaine, la bactérie résistait dans des proportions annon-



Les thermes sont fermés depuis le 19 avril et le resteront jusqu'au début de la prochaine saison, mi-mars. Photo Le DL/L.V.

cées faibles mais toujours trop importantes pour l'ARS qui n'autorisait pas la réouverture des Thermes.

Plus de 9 000 curistes impactés

Le 13 mai, les Thermes annonçaient aux curistes la création d'une plateforme de gestion des réclamations, via son assurance. Un dispositif a priori d'une durée de vie de deux mois. Parallèlement, nettoyage, entretien, désinfection et investigations se poursuivaient, avec toujours des reports d'ouverture. Ce, jusqu'au 1^{er} août, jour de l'annonce de l'arrêt des

cures conventionnées jusqu'à la fin de la saison, soit fin octobre. Les Thermes devraient rouvrir mi-mars après d'importants travaux. Il est question de s'attaquer au réseau de transport de l'eau thermale depuis le forage de la source Laissus jusqu'aux thermes et de remplacer une cuve de 300 m³ par un réservoir en inox. À ce jour, les Thermes annoncent être en train « de définir la nature et l'ampleur des travaux » et être dans l'impossibilité « de communiquer leur coût ».

Les Thermes estiment qu'un peu plus de 9 000 personnes auront été impactées en 2019 par la fermeture de l'établisse-

ment. Quant à la compagnie Lebon qui exploite les Thermes et qui est cotée en Bourse, elle annonce « des pertes d'exploitation 2019 pour l'activité thermale, en partie couvertes par les assurances. Ces pertes nettes devraient être compensées par les résultats attendus sur les autres filiales de la compagnie (immobilier, capital investissement, hôtellerie). »

Laurence VEUILLEN

Le Grand spa thermal, la buvette thermale et la piscine de Salins-les-Thermes, alimentés par d'autres sources, n'ont jamais été concernés par cette bactérie.

L'INFO EN +

■ Les Thermes

Spécialisés dans l'amalgamisme et les soins pour rhumatisme, ils accueillent 12 000 curistes chaque année. 180 personnes y travaillent habituellement.

Les Thermes et le Spa de Brides sont exploités par la Set Brides, une filiale de la Compagnie Lebon, via une délégation de service public

■ La bactérie

Selon l'Agence régionale de santé, "*pseudomonas aeruginosa*" est une bactérie "présente dans la plupart des milieux humides (eaux, sols humides, surface des végétaux). Elle a des capacités de résistance naturelle à de nombreux antiseptiques, ce qui entraîne des mesures de désinfection et de traitement parfois longues et complexes pour éliminer des milieux contaminés. Elle est peu agressive pour une personne en bonne santé. Mais elle peut entraîner des pathologies graves chez les sujets dont les défenses immunitaires sont faibles (comme dans une structure de soins)".