

Enquête de satisfaction des curistes Saison thermale 2022

(article 9-1 de la Convention Nationale Thermale
reconduite pour la période 2023-2027)



CONTEXTE ET OBJECTIFS



Mise en œuvre pour la quatrième année consécutive de l'**enquête annuelle de satisfaction des curistes** prévue par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) reconduite pour la période 2023-2027.



Remise aux curistes du questionnaire de satisfaction à l'issue de la cure, au cours de **trois vagues de six jours** : du 30 mai au 4 juin, du 8 au 13 août, et du 10 au 15 octobre 2022.



Objectifs :

⇒ **Évaluer** :

- ① **la qualité et les conditions de délivrance des soins thermaux,**
 - ② **le niveau de satisfaction des curistes** dans les différents domaines :
 - le déroulement de la cure et la délivrance des soins thermaux,
 - les équipements mis à disposition, la fourniture du linge de cure, les aspects tenant à l'hygiène et à la propreté des lieux,
 - les relations des curistes avec le personnel médical et administratif en activité dans l'établissement thermal.
 - ③ **les améliorations constatées** après la cure.
- ⇒ **Améliorer** les points sur lesquels le taux de satisfaction est le moins élevé.

DONNÉES GÉNÉRALES

- ➔ Participation à l'enquête de **95 établissements thermaux** (97 en 2021 et 94 en 2020) représentant **431 754 curistes**, soit **99% de la fréquentation totale de l'année 2022** (98% en 2021 et 93% en 2020).
- ➔ 6 établissements thermaux en activité durant la saison thermale 2022 n'ont pas mis en œuvre l'enquête de satisfaction.
- ➔ **69 214 questionnaires envoyés et 10 614 réponses obtenues**, soit un **taux global de 15%** (27% en 2021 et 35% en 2020).
L'âge moyen des répondants est de **66 ans** et **64,3%** sont des femmes (chiffres identiques à ceux de 2019 et à 2020).
- ➔ **76,9% des répondants ont déjà effectué une cure thermale** et **61,8%** d'entre eux dans le même établissement thermal.
- ➔ L'orientation thérapeutique (OT) principale la plus prescrite parmi les répondants est la **rhumatologie [RH]** (77,2% des répondants), suivie de très loin par les **voies respiratoires [VR]** (6,3%), puis par les **affections digestives et maladies métaboliques [AD]** (3,5%), la **phlébologie [PHL]** (2,9%) et la **dermatologie [DER]** (2,8%).

DONNÉES GÉNÉRALES (SUITE)



Environ 34% des répondants ont suivi leur cure en double orientation thérapeutique.

L'orientation thérapeutique (OT) secondaire la plus prescrite parmi les répondants est la **phlébologie [PHL]** (30,1% des répondants), suivie par la **rhumatologie [RH]** (28,7%), les **voies respiratoires [VR]** (16,8%) et les **affections digestives et maladies métaboliques [AD]** (9,5%).



Concernant le **niveau de satisfaction générale** : **95,4%** des répondants se déclarent **satisfaits ou très satisfaits** du déroulement de la cure et de la **délivrance des soins thermaux**.

LE DÉROULEMENT DE LA CURE, LE TEMPS DE REPOS ENTRE LES SOINS, LES ÉQUIPEMENTS, LE LINGE ET L'HYGIÈNE, LES RELATIONS DES CURISTES AVEC LE PERSONNEL EN ACTIVITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

- ➔ **Le déroulement des soins** : 95% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le temps de repos observé entre les soins** : 88% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Les équipements à disposition et le plateau technique existant** : 91,2% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le trousseau de linge** : 88% des répondants satisfaits ou très satisfaits du linge mis à disposition durant la cure
- ➔ **La propreté des lieux** : 94,9% des répondants satisfaits ou très satisfaits des aspects tenant à l'hygiène et de la propreté des locaux
- ➔ **Les relations des curistes avec le personnel de l'établissement thermal** :
 - les médecins et professionnels paramédicaux : 71,1% des répondants satisfaits ou très satisfaits
 - les agents thermaux : 97% des répondants satisfaits ou très satisfaits
 - le personnel d'accueil : 95,9% des répondants satisfaits ou très satisfaits

LA SURVEILLANCE MÉDICALE DURANT LA CURE

La surveillance médicale thermale est prise en charge par l'Assurance Maladie sous la forme d'un forfait, et non à l'acte. Conformément aux dispositions prévues par l'article 2 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), **ce forfait comporte la réalisation d'au moins trois consultations médicales**, ainsi que la rédaction, à l'issue de la cure, d'un document retraçant l'évolution de la cure, destiné au médecin prescripteur et tenu à disposition du patient et du service médical.

Seuls **48,2%** des répondants ont déclaré avoir vu le médecin **trois fois ou plus** pendant leur cure. 42,7% l'ont vu deux fois et 8,2% une seule fois.

La possibilité de recourir à la téléconsultation pour dispenser l'une des trois consultations prévues dans le cadre de la surveillance médicale thermale a été actée par l'avenant 9 à l'actuelle convention médicale, conclu en date du 30 juillet 2021. Ce texte a levé la condition de connaissance préalable du patient par le médecin (article 28.6.1.1) en y substituant «*l'alternance de consultations présentielles et de téléconsultations*» (article 28.6.1.6).

LES SUITES DE LA CURE

- ➔ 69,9% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution des douleurs, troubles ou gênes** antérieurs à la cure
- ➔ 70% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien** après la cure
- ➔ 65,4% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration globale de leur état de santé et de leur qualité de vie**
- ➔ 48,7% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution de leur consommation médicamenteuse** antérieure à la cure

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les résultats issus de l'enquête 2022 diffèrent quelque peu de ceux obtenus lors des trois années précédentes.

Le taux de participation à l'enquête, égal à **15%**, accuse un net fléchissement en 2022 comparativement aux années précédentes => phénomène d'essoufflement des curistes, de retour dans les stations thermales après deux années fortement impactées par la pandémie, et fréquence de mise en œuvre de l'enquête vraisemblablement jugée peu pertinente dans la durée.

Les taux de satisfaction restent globalement très élevés dans tous les domaines, mais le nombre de curistes insatisfaits parmi les participants à l'enquête est également en augmentation sur certains aspects, comme par exemple la **propreté des lieux** (4,5% de curistes insatisfaits / pourcentage en augmentation pour la première fois) et la **composition du trousseau de linge** (9,9% de curistes insatisfaits / pourcentage en constante augmentation depuis 2019).

Environ 8% de curistes se déclarent insatisfaits du **temps de repos entre les soins**, estimé trop court par deux tiers d'entre eux et trop long par le tiers restant (pourcentage stable comparativement aux années précédentes).

OBSERVATIONS GÉNÉRALES (SUITE)

Pour ce qui est des **relations avec les agents thermaux et le personnel d'accueil**, le nombre de participants se déclarant satisfaits ou très satisfaits se monte respectivement à 97% et 95,9% (seuls 2,5% et 3,5% se disant peu ou pas satisfaits).

Les réponses sont plus contrastées en ce qui concerne les **relations avec les médecins et les professionnels paramédicaux** : seuls 71,1% des répondants se déclarent satisfaits ou très satisfaits des échanges. Le nombre de participants peu ou pas satisfaits est toutefois en diminution (3,8% de répondants peu ou pas satisfaits).

Comme les années précédentes, il est à noter qu'un quart des répondants se sont déclarés «sans opinion» concernant l'appréciation de leurs relations avec les professionnels de santé.

Enfin, le ressenti post-cure est moins positif, tant sur le plan de l'amélioration globale de l'état de santé, de la qualité de vie et de la mobilité au quotidien, que sur le plan de la diminution des douleurs, des troubles ou des gênes, ou encore de la consommation médicamenteuse. Bien que reposant sur des données déclaratives, ces éléments sont à prendre en compte.

LA COMMUNICATION AUX ASSURÉS SOCIAUX DES RÉSULTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE

En application des dispositions prévues par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) reconduite pour la période 2023-2027, les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée chaque année auprès des curistes sont mis à disposition des assurés sociaux sur le site internet de l'Assurance Maladie www.ameli.fr.

La liste actualisée des **89** stations thermales conventionnées avec l'Assurance Maladie et pour lesquelles une prise en charge peut être accordée (article 4 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels [NGAP]) et des **109** établissements thermaux adhérents à l'actuelle convention dans les conditions prévues par l'article 3-3 de l'actuelle convention est jointe à cette synthèse.