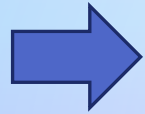


# Enquête de satisfaction des curistes 2020

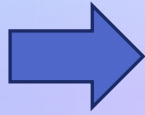
(article 9-1 de la Convention Nationale Thermale 2018-2022)



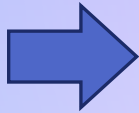
## PRÉSENTATION



Mise en œuvre pour la deuxième année consécutive de l'**enquête annuelle de satisfaction des curistes** prévue par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) 2018-2022.

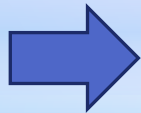


Remise aux curistes du questionnaire de satisfaction à l'issue de la cure, durant **une vague unique de six jours du 12 au 17 octobre 2020**.



Rappel des 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, la fourniture de linge, les aspects tenant à l'hygiène et la propreté des lieux
  - les relations des curistes avec le personnel en activité dans l'établissement thermal : médecins, professionnels paramédicaux, agents thermaux, personnel d'accueil
- ③ **les améliorations constatées** après la cure



Participation à l'enquête de **94 établissements thermaux** (**56 en 2019**) représentant 175.005 curistes soit **93% de la fréquentation totale de l'année** (**74% en 2019**).

## DONNÉES GÉNÉRALES

➔ **21.701** envois et **7.679** réponses obtenues, soit un **taux global de 35%** (23% en 2019).

L'âge moyen des répondants est de **66 ans** et **64%** sont des femmes (*chiffres identiques à ceux de 2019*).

➔ **80,4%** des répondants ont déjà effectué une cure thermique et 66,6% dans le même établissement thermal.

➔ L'orientation thérapeutique (OT) principale la plus prescrite parmi les répondants est la **rhumatologie [RH]**, suivie des **voies respiratoires [VR]**.

L'orientation thérapeutique (OT) secondaire la plus prescrite parmi les répondants est la **phlébologie [PHL]**, suivie de la **rhumatologie [RH]** et des **voies respiratoires [VR]**.

Environ 33% des répondants ont suivi leur cure en double orientation thérapeutique.

➔ Concernant le **niveau de satisfaction générale** : **96,7%** 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, LES ÉQUIPEMENTS, LE LINGE ET L'HYGIÈNE, LES RELATIONS DES CURISTES AVEC LE PERSONNEL EN ACTIVITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

- ➔ **Le déroulement des soins** : 96,2% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le temps de repos observé entre les soins** : 88,1% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Les équipements à disposition et le plateau technique existant** : 93,5% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le trousseau de linge** : 91,8% des répondants satisfaits ou très satisfaits du linge mis à disposition durant la cure
- ➔ **La propreté des lieux** : 97,1% 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 : 75,3% des répondants satisfaits ou très satisfaits, 22% se déclarant «sans opinion»
  - ➔ les agents thermaux : 97,4% des répondants satisfaits ou très satisfaits
  - ➔ le personnel d'accueil : 96,4% des répondants satisfaits ou très satisfaits

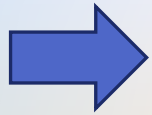
## LES CONSULTATIONS MÉDICALES DISPENSEES DURANT LA CURE

Conformément aux dispositions prévues par l'article 2 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), **le forfait de surveillance thermale comporte la réalisation d'au moins trois consultations pour la surveillance thermale**, 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.

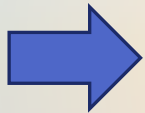
49% des répondants ont déclaré avoir vu le médecin **trois fois ou plus** pendant leur cure, 40,6% l'ont vu deux fois et 9,5% une seule fois.



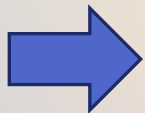
## LES SUITES DE LA CURE



72,1% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution des douleurs, troubles ou gênes** antérieurs à la cure



72,3% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien** après la cure



67,4% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration globale de leur état de santé et de leur qualité de vie**



52,4% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution de leur consommation médicamenteuse** antérieure à la cure

## OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les résultats issus de l'enquête 2020 sont quasiment identiques à ceux de l'année précédente. Les taux de satisfaction sont globalement très élevés.

L'évaluation bénéfique des effets thérapeutiques accuse un léger fléchissement en 2020, aspect décrit par les participants comme ayant été parasité par la crise sanitaire durable, notamment la réalisation différée de leur cure en raison de la première fermeture des stations intervenue entre le 16 mars et le 1<sup>er</sup> juin 2020, voire son interruption fin octobre 2020 en raison du second confinement national.

Les aspects sur lesquels il subsiste une insatisfaction et/ou qui devront faire l'objet d'une attention particulière sont les suivants :

- le **temps de repos entre les soins** (7,3% de curistes mécontents) estimé trop court par deux tiers des répondants insatisfaits et trop long par le tiers restant ;
- le **trousseau de linge** (7,3% de curistes insatisfaits) ;
- les **relations avec les médecins et les professionnels paramédicaux** (3% de curistes insatisfaits) et avec le **personnel d'accueil** (2,9%) ;
- le **nombre de consultations médicales dispensées pendant la cure**.

Sur ce dernier point, à noter que la **téléconsultation** devrait se substituer à l'une des trois consultations à compter de la saison thermale 2021.

## 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) 2018-2022, 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](http://www.ameli.fr).

La liste actualisée des 90 stations thermales pour lesquelles une prise en charge peut être accordée par l'Assurance Maladie (article 4 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels [NGAP]) et des 113 établissements thermaux actuellement conventionnés dans les conditions prévues par l'article 3-3 de l'actuelle convention est jointe à cette synthèse.

