

REGLEMENT INTERIEUR

Etablissement thermal

Table des matières

1.	INTRODUCTION	2
2.	MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL - CONDITIONS DE DÉLIVRANCE D'UNE CURE THERMALE.....	2
2.1.	Missions de l'établissement thermal	2
2.2.	Réservation et suivi d'une cure thermique	2
2.3.	Ouverture de l'établissement, horaires et disponibilité du plateau technique.....	2
2.4.	Capacité à suivre une cure et contre-indication médicale	3
2.5.	Tarifs	3
3.	OBLIGATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL	3
4.	DROITS DU CURISTE.....	4
4.1.	Droit d'accès	4
4.2.	Droit à l'information.....	5
4.3.	Droit de participer aux décisions.....	5
4.4.	Droit à l'intimité et à la confidentialité.....	5
4.5.	Droit au respect des normes de qualité.....	6
4.6.	Droit de ne pas supporter la souffrance ou la douleur inutile	6
4.7.	Droit au traitement personnalisé.....	6
5.	RÉCLAMATIONS	7
6.	QUALITÉS ET CONFORMITÉ DES SOINS, SÉCURITÉ ET HYGIÈNE	7
6.1.	Attribution de l'équipe soignante	7
6.2.	Respect des horaires.....	7
6.3.	Qualification et missions des collaborateurs.....	7
6.4.	Dispense des soins	7
6.5.	Accès aux zones de soins et douche de propreté	8
6.6.	Accès aux buvettes.....	8
6.7.	Salle de soins, de détente ou de repos, buvette	8
6.8.	Prohibition des comportements à risque.....	8
6.9.	Contrôle de la qualité de l'eau minérale naturelle.....	9
7.	TENUE DE CURE	9
7.1.	Tenue de cure et bonnet de bain.....	9
7.2.	Port de sandales anti-dérapantes	9
7.3.	Fourniture de serviette ou peignoirs	10
8.	PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL	10
9.	PERTES ET DÉGRADATIONS	11
9.1.	Bien appartenant aux curistes	11
9.2.	Biens appartenant à l'établissement.....	11
10.	RESPECT DU RÈGLEMENT	11

1. INTRODUCTION

L'établissement thermal dispense des soins thermaux conventionnés, sur prescription médicale, avec un maximum de confort et de sécurité.

En complément de la présence d'un personnel compétent, le comportement de chacun demeure déterminant pour permettre le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vue de garantir la parfaite conformité des soins délivrés en exécution de la prescription médicale ou des soins dits de confort, dans le respect des dispositions du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale.

Le règlement intérieur de l'établissement thermal s'applique donc à chaque curiste suivant une cure conventionnée pour lui permettre de bénéficier des soins de la meilleure qualité possible et bénéficier d'une prise en charge thérapeutique optimale.

2. MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL - CONDITIONS DE DÉLIVRANCE D'UNE CURE THERMALE

2.1. Missions de l'établissement thermal

L'établissement thermal prend en charge des curistes afin de leur délivrer des soins thermaux conventionnés ou non.

Aucune autre activité que la dispense de soins visés par l'article 11 de la convention nationale thermale ne peut se pratiquer dans l'enceinte de l'établissement thermal durant la période de dispense des soins conventionnés. Plus généralement, l'établissement thermal est réservé à un usage thérapeutique, conformément aux données de la science, dans le respect des règles d'égal accès aux soins et de neutralité du service public.

Les curistes ne peuvent exercer au sein de l'établissement thermal aucune activité, même à titre bénévole, sans autorisation expresse et préalable de la direction de l'établissement.

Les curistes, fréquentant l'établissement pour bénéficier de soins thermaux, s'interdisent tout comportement prosélyte, polémique ou critique qui ne relèverait pas d'une conversation propre à la sphère privée. Ils respectent la neutralité de l'établissement thermal et ses missions de dispense des soins thermaux.

2.2. Réservation et suivi d'une cure thermale

La possibilité de suivre une cure thermale est subordonnée à la détention d'une prise en charge relevant du régime primaire d'assurance maladie, à la réservation de la cure thermale, au règlement de l'éventuel reste à charge, et à la détention d'une prescription médicale valide établie par le médecin thermal.

La réservation et le suivi d'une cure thermale impliquent l'engagement de respecter les dispositions :

- du Code de la santé publique,
- du Code de la sécurité sociale,
- de la Convention nationale thermale,
- de la Charte du Curiste,
- et des Règlements intérieurs de l'établissement, qui précisent et complètent les dispositions précédentes.

2.3. Ouverture de l'établissement, horaires et disponibilité du plateau technique

Les dates de saison et horaires d'ouverture de l'établissement au public sont déterminés par la direction de la Société. Ils sont affichés à l'entrée de l'établissement et communiqués sur le site internet de l'établissement.

Les dates et horaires d'ouverture pourront éventuellement être modifiés pour des raisons techniques, dans les conditions prévues par la convention nationale thermique.

Les dates de la saison de cure de l'établissement sont notifiées à la CNAM.

2.4. Capacité à suivre une cure et contre-indication médicale

La cure médicale est suivie par le patient sous la responsabilité de son médecin prescripteur et de son médecin thermal (médecin assurant le suivi de la cure thermique).

Le curiste doit signaler à son médecin thermal et à l'établissement ses éventuelles contre-indications médicales. Un infirmier est employé par l'établissement pour assister le curiste dans le déroulement de sa cure.

Le curiste doit être en mesure de suivre par lui-même sa cure ou être assisté au titre de sa situation de handicap dûment reconnue. Les mineurs suivant une cure thermique doivent être accompagnés par un adulte ayant autorité.

2.5. Tarifs

Les tarifs des cures thermales sont déterminés par voie réglementaire et sont publiés au Journal Officiel de la République Française. Ils sont affichés à l'entrée de l'établissement et sont communiqués sur son site internet.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au premier jour de la cure.

Le traitement est pris en charge sous forme d'un forfait tout compris, excluant tout autre supplément en dehors des honoraires médicaux. Le forfait comporte l'ensemble des séances de soins prescrites parmi le traitement type, les matériels, équipements, consommables, linges, plateau technique (y compris les volumes d'eau) et personnels dédiés nécessaires et suffisants à la réalisation d'une cure de qualité.

L'établissement ne facture aux assurés aucune participation au titre des frais administratifs, ni à titre obligatoire, ni à titre facultatif. Aucun versement d'acompte ne pourra être demandé aux assurés par l'établissement sur la part du forfait thermal pris en charge par les organismes d'assurance maladie.

Ces dispositions ne font pas obstacle :

- à l'application de l'article 11-2 de la convention nationale se rapportant aux soins complémentaires et prestations de confort, qui sont des soins non conventionnés et non pris en charge par un régime primaire d'assurance maladie et qui viennent en complément des soins conventionnés pris en charge,
- à la vente de certains accessoires à usage personnel (verres de boisson et embouts pour soins internes).

Toute cure interrompue du fait du curiste pour un motif n'étant fondé ni par une circonstance de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et complété par la jurisprudence des tribunaux français, ni par des raisons médicales dans les conditions de l'article 15-2 de la convention nationale thermique, est due dans son intégralité par le curiste, sauf accord de l'établissement.

3. OBLIGATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

Les obligations ci-après sont définies par la convention nationale thermique publiée au Journal Officiel.

L'établissement thermal s'oblige à :

- recevoir pendant toute sa durée d'ouverture, les assurés et leurs ayants droit, dans le respect des conditions prévues par les dispositions en vigueur, et dans les limites :
 - de sa capacité technique à dispenser des soins dans les conditions réglementaires et conventionnelles propres à assurer leur efficacité thérapeutique ;
 - de ses autorisations à dispenser des soins aux assurés sociaux ;

- de la ou des orientations qui sont reconnues à l'établissement par le titre XV chapitre 4 de la deuxième partie de la Nomenclature générale des actes professionnels aux conditions tarifaires prévues par le titre IV de la présente convention ;
- afficher la charte des curistes et respecter les droits et devoirs qui y sont inscrits ;
- ne pas dispenser de soins aux assurés pris en charge dans le cadre de la présente convention hors la prescription médicale, et corrélativement, prendre toutes dispositions afin de ne pas porter atteinte au libre choix par le curiste du médecin qui assure la surveillance de la cure (le médecin thermal) ;
- assurer l'exécution de la prescription médicale conformément au traitement type reconnu à l'établissement dans le cadre conventionnel;
- se conformer à la prescription du médecin thermal ;
 - dans la mesure du possible et dans la limite des capacités techniques de l'établissement, prendre en compte l'état de santé des curistes dans l'organisation des soins ;
 - prévoir un temps de latence raisonnable entre chaque soin compte tenu des éléments précédents ;
- présenter la facturation des sommes qui lui sont dues, au titre de la dispense d'avance des frais par les caisses selon les règles conventionnelles, et au plus tôt le dernier jour de cure ;
- s'engager à informer les assurés des prestations remboursées par l'assurance maladie de celles qui ne le sont pas ;
- réaliser chaque année une enquête de satisfaction des curistes ;
- porter à la connaissance du secrétariat de la Commission paritaire nationale :
 - au plus tard le 28 février de chaque année, les éléments statistiques de fréquentation par les assurés sociaux au cours de l'année N-1, détaillés par orientation thérapeutique et forfaits de soins. En cas de manquement à cette obligation, l'établissement s'expose à la pénalité financière prévue à l'article 19-2 ;
 - au plus tard le 15 octobre de chaque année, les éléments suivants :
 - les demandes d'ajout ou retrait d'orientations thérapeutiques ou de modification de traitements types accompagnées des éléments statistiques susmentionnés, sous peine que les dossiers ne soient pas examinés par la Commission paritaire nationale suivante ;
 - les résultats de l'enquête réalisée auprès des curistes sous peine de pénalité financière. Les résultats agrégés au niveau de la profession sont publiés sur Ameli (www.ameli.fr) avec la liste à jour des établissements adhérents mentionnée à l'article 3-3 ;
 - au plus tard le 30 novembre de chaque année, les dates d'ouverture et de fermeture pour l'année suivante ;
- transmettre au secrétariat de la commission et au CNETH les dates de fermeture totale ou partielle de l'établissement thermal pour raison sanitaire ou administrative, et l'informer de sa réouverture.

4. DROITS DU CURISTE

Les droits qui suivent sont définis par référence à la Charte européenne des droits des patients présentée à Bruxelles le 15 novembre 2002, qui repose sur la Charte de Nice des droits fondamentaux et des déclarations et recommandations internationales, publiées par l'OMS et le Conseil de l'Europe. Ils sont adaptés aux caractéristiques de la médecine thermique et aux spécificités d'un établissement thermal.

4.1. Droit d'accès

Chaque personne a le droit d'accéder aux services que ses besoins de santé requièrent. Les services de santé doivent garantir l'égalité d'accès à chacun, sans discrimination sur la base des ressources financières, du domicile, du genre de maladie ou d'horaires d'accès aux services.

Ne peuvent être constitutives de discrimination, les éventuelles différences d'horaires et de lieux de soins résultant des contraintes des plateaux techniques et/ou des choix du patient quant à sa date et à l'environnement de sa cure.

Les curistes de l'établissement bénéficient d'un égal accès aux soins, indépendamment de leur niveau de prise en charge. L'établissement s'interdit toute discrimination illicite dans la prise en charge d'un patient. Toute personne bénéficiant d'une prescription médicale et d'un accord de prise en charge relevant du régime primaire d'assurance maladie peut ainsi bénéficier d'une cure dispensée par l'établissement, dans les limites des capacités d'accueil et à condition d'avoir satisfait aux conditions de réservation d'une cure thermique.

Ce droit est exercé au sein de l'établissement conformément et dans les limites de la prescription médicale propre au curiste et des indications spécifiques à l'orientation thérapeutique relative à la cure prescrite. Les soins dispensés par l'établissement s'inscrivent dans le cadre des protocoles thérapeutiques reconnus par l'état de la science et sont dispensés dans les conditions conventionnelles en vigueur, en fonction du plateau technique.

4.2. Droit à l'information

Chaque personne a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé, les services de santé et comment y avoir accès, et à tout ce que la recherche scientifique et l'innovation technologique rendent disponibles, dans les limites de la législation en vigueur.

Le médecin thermal est l'interlocuteur naturel du curiste. Il est notamment le détenteur du dossier médical de son patient. Chaque curiste a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé. Toutes les informations à caractère médical sont formalisées dans son dossier médical, sous la responsabilité du médecin thermal. L'accès du curiste à ces informations peut s'effectuer directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet. Le dossier du curiste tenu par l'établissement ne peut être assimilé à un dossier médical.

4.3. Droit de participer aux décisions

Chaque personne a le droit d'accéder à toute information qui pourrait lui permettre de participer activement aux décisions concernant sa santé ; cette information est un préalable à n'importe quelle procédure et traitement, y compris la participation à la recherche scientifique.

Le forfait thermal est prescrit par le médecin thermal sur la base d'un diagnostic médical et d'un dialogue avec son patient afin de définir la prescription la plus adaptée à sa situation dans les limites du plateau technique de l'établissement. Le médecin thermal et l'établissement se coordonnent pour que le curiste puisse bénéficier de toutes les informations dont il a besoin afin de pouvoir comprendre et optimiser son parcours de soins.

Les collaborateurs de l'établissement sont formés pour :

- dispenser les soins prescrits,
- répondre dans les limites de leurs qualifications et de leurs missions aux questions des curistes.

L'établissement veille à ce que chaque curiste puisse bénéficier de toutes les informations dont il a besoin pour suivre une cure thermique et comprendre les conditions et finalités de sa cure thermique, en complément de l'information reçue du médecin.

L'établissement peut proposer à un curiste de participer à un protocole de recherche biomédicale après l'avoir informé notamment sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. L'accord du curiste est recueilli par écrit. En aucun cas, son refus ne pourra avoir de conséquence sur la qualité des soins qu'il recevra.

4.4. Droit à l'intimité et à la confidentialité

Chaque personne a droit à la confidentialité de ses informations personnelles, y compris l'information concernant son état de santé et les procédures diagnostiques ou thérapeutiques potentielles, aussi bien qu'à

la protection de son intimité pendant l'exécution des examens, des visites de spécialistes et des traitements médicaux/chirurgicaux en général, et la dispense de soins thermaux ou de pratiques médicales complémentaires, en particulier.

Les collaborateurs de l'établissement sont astreints au secret professionnel le plus absolu. Ils veillent à respecter la pudeur et l'intimité de chaque curiste en toutes circonstances et à prendre toute mesure strictement appropriée et adéquate pour respecter le droit à l'intimité de chaque curiste.

4.5. Droit au respect des normes de qualité

Chacun a le droit à des services de santé de haute qualité, sur la base de la spécification et du respect de normes précises.

L'établissement applique scrupuleusement et en toutes circonstances :

- les dispositions légales et réglementaires, et notamment celles des Codes de la santé publique et de la sécurité sociale,
- la Convention Nationale Thermale,
- le Guide des Bonnes Pratiques Thermales.

Les soins sont dispensés par des agents dûment formés et détenteurs des titres, diplômes et habilitations requis.

L'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et d'innovations thérapeutiques. Leur plateau technique bénéficie d'investissements continus. Ils participent à la réalisation d'études thérapeutiques et contribuent au financement de la recherche médicale en matière thermale.

4.6. Droit de ne pas supporter la souffrance ou la douleur inutile

Chaque personne a le droit de ne pas supporter la douleur, autant que faire se peut, à chaque phase de sa maladie.

Les soins thermaux ne sont pas douloureux lorsqu'ils sont délivrés dans les conditions conformes de traitement. Dans certains cas, ils peuvent cependant engendrer des sensations plus ou moins plaisantes, en fonction de l'appétence du curiste pour le soin considéré.

Chaque curiste doit signaler sans délai à l'agent soignant thermal les désagréments qu'il subit à l'occasion d'un soin et doit concomitamment en informer son médecin thermal traitant qui a seul qualité pour modifier la prescription.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité garantissant au curiste la meilleure prise en charge possible. Il s'engage à délivrer les soins prescrits dans le respect de la Convention Nationale Thermale. Il poursuit un dialogue constant avec chaque médecin thermal de manière à lui signaler tout événement affectant le déroulement de la cure d'un de ses patients.

4.7. Droit au traitement personnalisé

Chaque personne a droit à des programmes diagnostiques ou thérapeutiques conçus, dans la mesure du possible, en fonction de ses besoins personnels.

L'établissement dispense les soins thermaux prescrits par le médecin thermal dans le cadre d'un forfait thermal désigné comme traitement-type, au sens de la Convention Nationale Thermale.

Le forfait thermal est prescrit par le médecin thermal sous sa responsabilité. Le médecin thermal établit sa prescription sur la base d'un diagnostic médical et d'un dialogue avec son patient afin de définir la prescription la plus adaptée à sa situation et dans les limites du plateau technique de l'établissement.

Les soins quotidiens peuvent être différents dans leur nature et dans leur nombre au cours de la cure.

5. RÉCLAMATIONS

L'établissement peut être saisi par tout moyen (plainte écrite ou recueillie par écrit par un agent habilité, courriel, correspondance) et répond à toute plainte. Tout incident ou accident doit être obligatoirement et sans délai signalé à un des responsables de l'établissement ; il ne sera admise aucune réclamation ultérieure.

Un registre de doléances destiné aux usagers est également disponible à la direction des soins de l'établissement. Les observations éventuelles ne pourront être prises en considération que si elles sont datées, signées et mentionnent clairement les coordonnées du signataire pour permettre, le cas échéant, à la direction de répondre.

L'établissement s'engage à répondre, après un examen approfondi et circonstancié des faits dont il est saisi, à toute réclamation sérieuse et non abusive.

Le curiste a également la possibilité de saisir le médiateur du thermalisme via le formulaire internet disponible sur le site mediateurduthermalisme.org ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR s'il estime que la réponse apportée par l'établissement ne répond pas à ses demandes.

6. QUALITÉS ET CONFORMITÉ DES SOINS, SÉCURITÉ ET HYGIÈNE

6.1. Attribution de l'équipe soignante

Conformément aux principes d'égal accès aux soins et de prohibition des discriminations illicites, les curistes ne peuvent exiger d'être pris en charge par une personne déterminée. L'établissement s'engage à ce que la qualité des soins dispensés soit indépendante de la personne de l'agent soignant thermal.

6.2. Respect des horaires

Le curiste doit respecter les horaires de soins qui lui sont attribués. En cas de non-respect, il s'expose à une éventuelle non-dispensation du ou des soins concernés sans compensation financière ni modification des conditions de la prise en charge, ou à une éventuelle reprogrammation.

6.3. Qualification et missions des collaborateurs

Les agents de soins thermaux, agents soignants thermaux, masseurs-kinésithérapeutes, thérapeutes et, plus généralement, les collaborateurs de l'établissement ont pour mission de dispenser les soins thermaux dans les conditions réglementaires en vigueur, dans le respect des règles de l'art et de l'état actuel de la science. Ils participent à la prise en charge du curiste et l'assistent dans son parcours thérapeutique conformément à leurs qualifications et à leur emploi. Ils réalisent les opérations de soins, renseignent les curistes et procèdent aux opérations sanitaires dans les limites de leurs compétences. Ils ont également qualité pour prendre toute mesure indispensable à la sécurité des curistes et assurer le bon déroulement d'une cure thermale.

Les attestations de qualification des collaborateurs de l'établissement exerçant des professions réglementées sont affichées à l'entrée de l'établissement ou dans les espaces concernés lorsque la réglementation l'exige.

L'infirmier salarié par l'établissement thermal prend en charge le curiste durant le temps de ses soins, au titre des événements d'ordre médical pouvant survenir à l'occasion de la cure.

6.4. Dispense des soins

Les soins sont dispensés dans les conditions prévues par le planning ou programme des soins défini par l'établissement, conformément au forfait thermal prescrit par le seul médecin thermal assurant la surveillance de la cure. Seules les modifications de l'ordonnance décidées par le médecin sont prises en compte.

Le forfait thermal est prescrit par le médecin thermal sous sa responsabilité. Le médecin thermal établit sa prescription sur la base d'un diagnostic médical et d'un dialogue avec son patient afin de définir la prescription la plus adaptée à sa situation et dans les limites du plateau technique de l'établissement.

Le respect des consignes de soins et mode d'accès aux équipements de soins communiqués par l'agent soignant thermal est strictement impératif. Si l'assistance d'un agent est requise, il est obligatoire d'attendre son intervention.

6.5. Accès aux zones de soins et douche de propreté

L'accès aux zones de soins s'effectue uniquement par les cabines de déshabillage ; le dépôt des vêtements s'effectue ensuite dans les casiers vestiaires qui doivent être dûment fermés.

Les portes ou rideaux des cabines doivent être fermées pendant le déshabillage et le rhabillage. Le curiste ne devra sortir de la cabine qu'en tenue de cure correcte. Il est interdit de se déshabiller et de se rhabiller en dehors des vestiaires.

L'accès à l'établissement thermal n'est pas autorisé aux personnes en état de malpropreté évidente, portant des signes d'une infection de l'épiderme, d'une pathologie infectieuse ou contagieuse, ou ne répondant pas aux conditions d'hygiène raisonnablement attendues. Les curistes doivent notamment soigneusement essuyer les zones de plis cutanés et les orteils pour prévenir toute pathologie dermatologique.

Une douche de propreté est obligatoire avant tout soin en piscine collective.

6.6. Accès aux buvettes thermales

Le respect des posologies des cures de consommation est impératif et relève de la responsabilité du curiste. L'eau minérale naturelle ou eau thermale doit être consommée sur site, dans le cadre et au titre de la cure thermale, avec l'usage d'un verre doseur. Il est strictement interdit de boire directement à la goulotte. Aucun prélèvement ou autre usage n'est possible, sauf autorisation expresse.

6.7. Salle de soins, de détente ou de repos, buvette

Les consignes et règles d'utilisation affichées à l'entrée des salles de soins, de détente ou de repos, des buvettes sont strictement à respecter.

En cas de non-respect de ces consignes après rappel au règlement resté infructueux, l'accès du curiste ne se conformant pas aux règles pourra être révoqué temporairement ou définitivement, en fonction de la gravité du manquement.

6.8. Prohibition des comportements à risque

Pour des raisons de sécurité et/ou d'hygiène, il est, en particulier, interdit aux curistes de :

- pousser ou de faire tomber quelqu'un dans les équipements de soins, bassins, couloirs de marche,...
- cracher,
- courir,
- fumer,
- crier ou déranger la tranquillité des espaces,
- jeter quoi que ce soit dans l'eau, dans les zones de soins et plus généralement dans toute zone accessible au public,
- modifier les consignes de fonctionnement d'un appareil de soins, d'aide à la manutention (lève-malade),
- introduire ou d'utiliser dans l'établissement tout objet ou flacons en verre, à l'exception du verre de cure
- simuler un malaise ou une noyade,
- manger dans les vestiaires, sanitaires, espaces de soins, plages, abord des bassins, hammams, saunas sauf aux emplacements prévus et avec le matériel prévu à cet effet, de consommer des boissons alcoolisées,
- laisser des détritres (hormis dans les poubelles prévues à cet effet).

Tout acte ou comportement de nature à

- porter atteinte à la décence, aux bonnes mœurs, à la tranquillité des curistes, au bon ordre et à la propreté de l'établissement,
- mettre en cause l'intégrité physique ou morale d'un collaborateur des Thermes de Châtel-Guyon,

est formellement interdit et sera sanctionné par le renvoi immédiat de l'établissement et poursuivi conformément à la Loi. En aucun cas, il n'y aura lieu à remboursement.

Il est interdit de prendre des photos ou de filmer au sein de l'établissement. À titre exceptionnel, il demeure possible de prendre des photos présentant exclusivement un caractère familial ou amical à condition que le cliché n'inclue aucun tiers au cercle familial ou amical, notamment d'autres curistes ou des membres du personnel de l'établissement.

Les animaux ne sont pas autorisés dans la zone de soins.

6.9. Contrôle de la qualité de l'eau minérale naturelle

L'analyse de l'eau minérale naturelle ou eau thermale est effectuée dans les conditions réglementaires en vigueur par un laboratoire agréé d'hygiène. Les résultats des analyses sont affichés à l'entrée de l'établissement.

L'établissement met en place et applique des protocoles d'hygiène et un système d'auto-contrôle garantissant le respect des normes sanitaires applicables à un établissement thermal.

Les curistes doivent respecter les règles qui leurs sont applicables résultant de ces protocoles.

7. TENUE DE CURE

Le port d'une tenue de cure propre participe activement au respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire de la personne.

7.1. Tenue de cure et bonnet de bain

La tenue de cure est une tenue de bain avec port d'un peignoir. Cette tenue de bain doit être revêtue après l'accès à l'établissement, lors du passage au vestiaire et doit être propre. Les matières textiles des tenues de piscine doivent rester opaques lorsqu'elles sont humides et être conformes et adaptées à l'usage de soins thermaux. Le maillot de bain doit être lavé chaque jour.

Le port d'un bonnet de bain est obligatoire dans les piscines et bassins. Une sur-chausse ne peut tenir lieu de bonnet de bain.

Les tenues de bains doivent respecter le principe de neutralité et de laïcité s'imposant à tout établissement public dispensant des soins conventionnés et participant d'une mission de service public.

Pour des raisons d'hygiène, la tenue de bain masculine doit être de type « slip de bain » ou « shorty de bain ». Les bermudas longs, pantalons et assimilés sont interdits. De même, les combinaisons intégrales de bain ne sont pas autorisées.

Les accompagnateurs doivent revêtir une blouse mise à disposition par l'établissement.

Les zones de soins sont interdites à toute personne qui ne serait pas en tenue de cure à l'exception des membres du personnel.

7.2. Port de sandales anti-dérapantes

Les curistes et leur accompagnateur doivent utiliser une paire de sandales (type claquettes) anti-dérapantes dont l'usage sera strictement réservé à la zone de soins thermaux. Le port de ces sandales est obligatoire dans l'établissement pour prévenir tout risque de glissade entraînant une chute. Les chaussons de piscine n'étant pas de nature à prévenir une chute, leur utilisation est interdite.

Il est strictement interdit de courir et, plus généralement, de ne pas respecter les consignes de sécurité dans les zones humides. Sont considérées, par définition, comme zone humide les abords des bassins, les salles de soins avec eau ou vapeur, les zones de douche ainsi que leurs abords.

7.3. Fourniture de serviette ou peignoirs

L'établissement fournit à chaque curiste une serviette et un peignoir. Ce linge est changé tous les jours.

8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par la Société.

La Société, en qualité de responsable de traitement, s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel soient conformes au Règlement européen 2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des données personnelles et à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée le 20/06/2018.

Les données à caractère personnel collectées ont pour finalités le traitement, à toutes les étapes, de la réalisation des prestations de soins aux curistes et à l'envoi d'informations sur les biens et prestations de service proposés par la Société. A titre non exhaustif, les données du curiste collectées sont le prénom, le nom, l'adresse postale, le courriel, le numéro de téléphone, le numéro de sécurité sociale.

Le recueil des données personnelles est obligatoire au vu de l'objectif poursuivi ; seules les données à caractère personnel indispensables à la finalité du traitement sont collectées. A défaut de la collecte de ces données personnelles, la Société ne pourra pas délivrer les prestations au curiste.

Le traitement repose :

- Sur l'exécution du contrat lorsqu'il répond à une prise en charge d'un curiste ;
- Sur l'intérêt légitime du responsable de traitement dans le cadre de la prospection commerciale.

Vos données à caractère personnel sont conservées :

- Pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis au terme de celle-ci pendant une durée de 5 ans ;
- 10 ans s'agissant des documents comptables (factures...) ;
- à des fins commerciales et marketing : pendant la relation commerciale puis pendant une durée de 3 ans après le dernier contact émanant du curiste.

Les données collectées sont accessibles au personnel habilité de l'établissement soumis à un engagement de confidentialité couvrant l'ensemble des activités réalisées et à ses sous-traitants qui s'engagent à respecter la réglementation concernant la protection des données auxquelles ils ont accès.

Dans le cadre des cures conventionnées, les données sont transmises :

- Aux caisses d'assurance maladie auxquelles le curiste est affilié pour le remboursement des prestations effectuées ;
- Aux administrateurs de l'enquête nationale de satisfaction sur les cures thermales (CNETh et Hygie Concept).

Le curiste dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (dans le respect des obligations légales applicables) et de portabilité de ses données à caractère personnel. Il bénéficie également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de ses données à caractère personnel.

L'établissement est susceptible d'adresser au Client par courrier électronique, SMS ou courrier postal, des offres promotionnelles ou un questionnaire à la suite de son séjour thermal. Le curiste dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données personnelles le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. En cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque courriel, le curiste peut à tout moment se désabonner.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, le curiste peut contacter le Délégué à la Protection des Données du groupe :

- Par voie électronique à l'adresse : dpdp@france-thermes.com ;
- Ou par voie postale : Groupe France Thermes, Délégation à la protection des données personnelles, 5 rue Sextius Michel, 75015 PARIS.

L'autorité de contrôle désignée par la loi française est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés que le curiste peut saisir en cas de litige dans l'exercice de ses droits ou s'il pense que sa réclamation concerne un manquement à la réglementation. Les modalités de cette saisine figurent sur le site internet de la CNIL <https://www.cnil.fr>.

9. PERTES ET DÉGRADATIONS

9.1. Bien appartenant aux curistes

L'établissement n'est pas assuré contre la perte ou le vol de bijoux, d'objets de valeur (y compris téléphone) ou d'espèces. Les curistes sont invités à n'apporter aucun objet de valeur dans l'établissement. La direction décline toute responsabilité en ce qui concerne les valeurs, objets ou vêtements qui auront pu être oubliés ou perdus dans l'enceinte de l'établissement.

Les objets trouvés devront être remis à l'accueil. Les objets trouvés sont conservés par l'établissement durant un mois à compter de leur découverte. Au-delà de ce délai, l'établissement ne conserve pas les objets non réclamés.

9.2. Biens appartenant à l'établissement

Les curistes sont pécuniairement responsables de toutes les dégradations qui pourraient être causées par leur fait aux installations, sans préjudice de poursuites pénales.

Les curistes sont également pécuniairement responsables de la perte ou dégradation des linges, et, plus généralement, tout bien qui leur est remis durant leur cure.

Les équipements mis à la disposition des curistes demeurent la propriété de l'établissement.

Toute tentative de vol donnera lieu à un dépôt de plainte et à un appel des forces de police.

10. RESPECT DU RÈGLEMENT

Tous les employés de l'établissement ont pour mission de veiller à la stricte observation du présent règlement. Le respect de leurs consignes est impératif.

Fait Salies-de-d-Béarn,
Le 1^{er} juillet 2025
Frédéric MOREAU
Directeur général délégué

