

# REGLEMENT INTERIEUR (ETABLISSEMENT THERMAL)

## *Thermes de Bagnoles de l'Orne*

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 à 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 .....	7
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 .....	8
6.5. Accès aux zones de soins et douche de propreté.....	8
6.6. Salle de soins, de détente ou de repos.....	8
6.7. Prohibition des comportements à risque .....	8
6.8. Contrôle de la qualité de l'eau minérale naturelle .....	9
7. COSTUME OU 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 peignoir .....	10
8. PERTES ET DÉGRADATIONS .....	10
8.1. Bien appartenant aux clients.....	10
8.2. Bien appartenant à l'établissement.....	10
9. RESPECT DU RÈGLEMENT .....	10

## 1. INTRODUCTION

---

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne sont un établissement thermal dispensant des soins thermaux conventionnés, sur prescription médicale, dans 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 des Thermes de Bagnoles de l'Orne.

Les curistes fréquentent l'établissement pour y bénéficier de soins thermaux ; ils s'interdisent donc 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 du présent Règlement, qui précise et complète 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 des Thermes de Bagnoles de l'Orne. Ils sont affichés à l'entrée de l'établissement et communiqués sur leur site internet.

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

Les dates de la saison de cures 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 thermale).

Le curiste doit signaler à son médecin thermal et à l'établissement ses éventuelles contre-indications médicales.

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 thermale doivent être accompagnés par un adulte ayant autorité.

Un infirmier est employé par les Thermes de Bagnoles de l'Orne pour assister le curiste dans le déroulement de sa cure, au titre et à l'occasion des événements d'ordre médical pouvant survenir à l'occasion de la cure.

#### 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.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne ne facturent 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 les Thermes de Bagnoles de l'Orne 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 canules).

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, ni par des raisons médicales dans les conditions de l'article 15-2 de la convention nationale thermale, est due dans son intégralité par le curiste, sauf accord de l'établissement thermal.

### 3. OBLIGATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

---

Les obligations ci-après sont définies par la convention nationale thermale 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 assumer 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 convention nationale thermale ;
  - 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](http://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/et 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 des Thermes de Bagnoles de l'Orne bénéficient d'un égal accès aux soins, indépendamment de leur niveau de prise en charge. Les Thermes de Bagnoles de l'Orne s'interdisent 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 les Thermes de Bagnoles de l'Orne, dans les limites des capacités d'accueil et à condition d'avoir satisfait aux conditions de réservation d'une cure thermale.

Ce droit est exercé au sein des Thermes de Bagnoles de l'Orne 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 les Thermes de Bagnoles de l'Orne 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'elle désigne à cet effet. Le dossier du curiste tenu par l'établissement ne peut être assimilé à un dossier médical.

L'exercice des droits à l'information auprès des Thermes de Bagnoles de l'Orne s'inscrit dans le respect des règles édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit règlement RGPD).

#### 4.3. Droit à 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 quels procédures 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 les Thermes de Bagnoles de l'Orne 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 des Thermes de Bagnoles de l'Orne sont formés pour :

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

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne veillent à ce que chaque curiste puisse bénéficier de toutes les informations dont il a besoin pour suivre une cure thermale et comprendre les conditions et finalités de sa cure thermale, en complément de l'information reçue du médecin.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne peuvent 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 des Thermes de Bagnoles de l'Orne 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.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne veillent à la protection des données personnelles des curistes, conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD. En suivant une cure auprès des Thermes de Bagnoles de l'Orne, tout curiste a nécessairement agréé valablement à l'utilisation et l'enregistrement des données le concernant à des fins d'information et/ou de prospection commerciale par la société Thermes de Bagnoles de l'Orne et les sociétés du groupe France Thermes. De même, il a agréé à la transmission de ses coordonnées au Conseil National des Établissements Thermaux (CNETH) et toute instance reconnue comme représentative en vue de la réalisation et la participation à une enquête nationale, conformément aux dispositions de la Convention Nationale Thermale en vigueur ayant valeur réglementaire.

Chaque curiste bénéficie des dispositions de la Charte de protection des données personnelles et politique de confidentialité et de protection de la vie privée des Thermes de Bagnoles de l'Orne et du groupe France Thermes et dispose à tout moment d'un droit de consultation, rectification et suppression des données personnelles sur demande auprès du délégué à la protection des données personnelles ([dpdp@france-thermes.fr](mailto:dpdp@france-thermes.fr)).

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne garantissent également que les données communiquées ne font pas l'objet d'un traitement ou d'une utilisation hors de l'Union Européenne et que leur architecture informatique est conçue de manière à garantir l'intégrité et la confidentialité des données personnelles.

#### 4.5. Droit au respect des normes de qualité

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

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne appliquent 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.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne sont inscrits 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 au personnel soignant thermal les désagréments qu'il rencontre à l'occasion d'un soin et doit concomitamment en informer son médecin thermal traitant qui a seul qualité pour modifier la prescription.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne sont engagés dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité garantissant au Curiste la meilleure prise en charge possible. Ils s'engagent à délivrer les soins

prescrits dans le respect de la convention nationale thermale. Ils poursuivent un dialogue constant avec chaque médecin thermal de manière à lui signaler tout évènement 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.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne dispensent 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

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne peuvent être saisis par tout moyen (plainte écrite ou recueillie par écrit par un agent habilité des Thermes, mail, correspondance) et répondent 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.

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne s'engagent à répondre, après un examen approfondi et circonstancié des faits dont ils sont saisis, 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 [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par courrier Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 157 chemin de Garia - 64300 LAA MONDRANS ) s'il estime que la réponse apportée par les Thermes de Bagnoles de l'Orne 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. Les Thermes de Bagnoles de l'Orne s'engagent 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 thermal 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 de sanitation 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 des Thermes 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 thermal 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 du mode d'accès aux équipements de soins communiqués par le personnel de soins 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, fermant à clef. Le client doit conserver scrupuleusement avec lui sa clef de vestiaire, dont il est responsable et la remettre sur le casier lorsqu'il quitte l'établissement.

Les portes ou rideaux des cabines doivent être fermés 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 déterminées par l'Agence Régionale de Santé et toute autre autorité compétente. Les curistes doivent notamment soigneusement essuyer l'ombilic, 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. Salle de soins, de détente ou de repos

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

#### 6.7. 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,...
- de cracher,
- de courir,
- de fumer,
- de jeter quoi que ce soit dans l'eau, dans les zones de soins et plus généralement dans toute zone accessible au public,
- de modifier les consignes de fonctionnement d'un appareil de soins, d'aide à la manutention (lève-malade),



- d'introduire ou d'utiliser dans l'établissement tout objet ou flacons en verre,
- de simuler un malaise ou une noyade,
- de manger dans les vestiaires, sanitaires, espaces de soins, plages, bord des bassins, hammams, saunas sauf aux emplacements prévus et avec le matériel prévu à cet effet, de consommer des boissons alcoolisées,

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 Bagnoles de l'Orne,

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.

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

#### 6.8. 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 résultants de ces protocoles.

## 7. COSTUME OU TENUE DE CURE

Le port d'un costume ou 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 et pantalons et assimilés sont interdits. De même, les combinaisons intégrales de bains 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 ou blouse à l'exception des membres du personnel.

### 7.2. Port de sandales anti-dérapantes

Les curistes et leur accompagnateur doivent obligatoirement 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

impératif 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 en particulier et dans l'établissement thermal en général. Sont considérées, par définition, comme zones humides, 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 peignoir

Les Thermes de Bagnoles de l'Orne fournissent à chaque curiste une serviette et un peignoir. Ce linge est changé tous les jours et demeure la propriété des Thermes de Bagnoles de l'Orne.

## 8. PERTES ET DÉGRADATIONS

### 8.1. Bien appartenant aux clients

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. Les objets trouvés devront être remis à l'accueil. Les objets trouvés sont conservés par l'établissement durant une semaine à compter de leur découverte puis remis à la police municipale (à l'exception des vêtements).

La direction décline toutes responsabilités en ce qui concerne les valeurs, objets ou vêtements qui auront pu être oubliés ou perdus dans l'enceinte de l'établissement.

### 8.2. Bien 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 la dégradation des linges, clefs bracelets des casiers et plus généralement de tout bien mis à disposition durant leur cure.

Les équipements mis à la disposition des clients 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.

## 9. 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 à Bagnoles de l'Orne, le 1<sup>er</sup> novembre 2019  
Jacques BURILLE  
Directeur général

