



**Conseil national du tourisme**

# **La diversification des stations thermales**

## **Travaux du CNT**

*Les rencontres nationales du thermalisme*  
*Du 16 au 18 novembre 2011*  
*à Evian les Bains*

# Le groupe de travail du Conseil national du tourisme

- Le Conseil National du Tourisme a été mandaté par le Ministre pour mener une réflexion et faire des propositions sur la diversification des stations thermales
- Il s'agit de faire un état des lieux sur les différentes formes de diversification engagées et possibles dans les stations thermales, en vue de formuler des recommandations sur les mesures susceptibles de favoriser leur développement économique et social.
- Le groupe de travail est composé de 10 personnes.
- Il a entendu 50 personnalités, experts, professionnels du thermalisme, élus, représentants des organisations d'élus ou de professionnels, ...
- Il a effectué trois déplacements à Aix les Bains, Dax et La Bourboule.

# L' état général de la profession

- Le groupe de travail a constaté la mobilisation des acteurs: après une longue période d' érosion de la fréquentation, les études sur le SMR ont redonné confiance aux élus et professionnels
  - pour mener les négociations avec les pouvoirs publics
  - pour crédibiliser leurs offres actuelles
  - pour en concevoir et expérimenter d'autres répondant aux attentes des clientèles de demain.
  
- Il a relevé sur le terrain des initiatives de qualité, des expérimentations, des prises de risque,...
- Il a noté également un volontarisme en développement de l' « approche collective » des différentes organisations regroupant les élus, les professionnels, des organismes de recherche,
- Il a enfin relevé les difficultés structurelles qui ne sont pas propres au thermalisme, en particulier en ce qui concerne la pérennité des hébergements.

# Les relations avec la santé

- Mandaté par le ministre du Tourisme, le groupe de travail n' avait pas vocation à prendre position sur les relations entre le système des Cures Thermales et les administrations de la Santé.
- Tous ses interlocuteurs lui ont confirmé que le maintien d' une activité relevant des procédures et des interventions financières de l' assurance maladie était une condition nécessaire à la survie des établissements thermaux et par conséquent à celle des stations elles-mêmes.
- Il a enregistré le constat suivant lequel la diversification des activités se ferait à la fois dans les domaines thérapeutiques proprement dits ( cf rapport du CNETh 2006) mais aussi dans des déclinaisons proches et moins directement liées aux financements publics qui constituent des champs d' activité prometteurs.

# La diversification pourquoi?

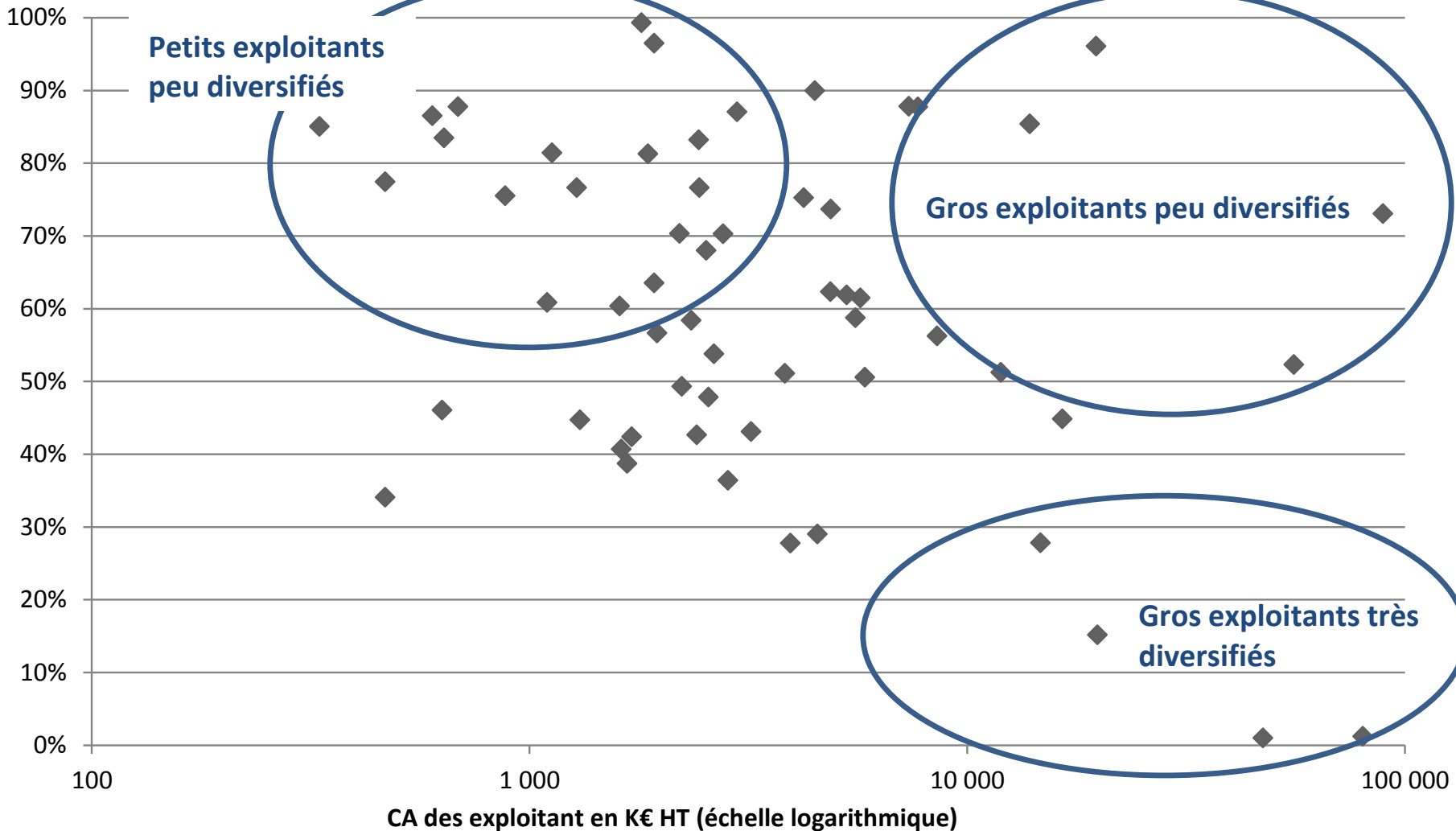
- Si la diversification est déjà en marche c'est qu'elle répond à une première nécessité: augmenter les chiffres d'affaire pour stabiliser l'économie des entreprises « au-dessus des points morts »
- Elle est également la condition d'une adaptation des propositions des stations aux évolutions de la société, marchande et non marchande.
- Elle se manifeste par un assemblage de savoir-faire et de propositions dans l'espace station susceptible de traiter le séjournant comme un individu à appréhender dans sa totalité, sa complexité et sa diversité; et non comme un mono-malade ou un consommateur de services de bien-être et de loisirs spécialisés. Vers le modèle de la « ville d'eaux »
- Elle tend enfin à réduire la dépendance des stations et des établissements thermaux vis-à-vis du thermalisme médical.

# La diversification, un processus historique

- Elle est structurellement en place dans toutes les stations thermales de montagne ayant une saison d'hiver,
- Certaines stations se sont depuis toujours conçues comme des espaces de villégiature et comme des villes-stations (« des villes d'eau »)
- Mais l'importance économique du thermalisme médical est très variable d'une station à l'autre
- Certains exploitants thermaux sont engagés dans une recherche active de diversification en termes d'indications thérapeutiques nouvelles, de cures courtes, d'éducation à la santé, de propositions nouvelles autour du bien être,...

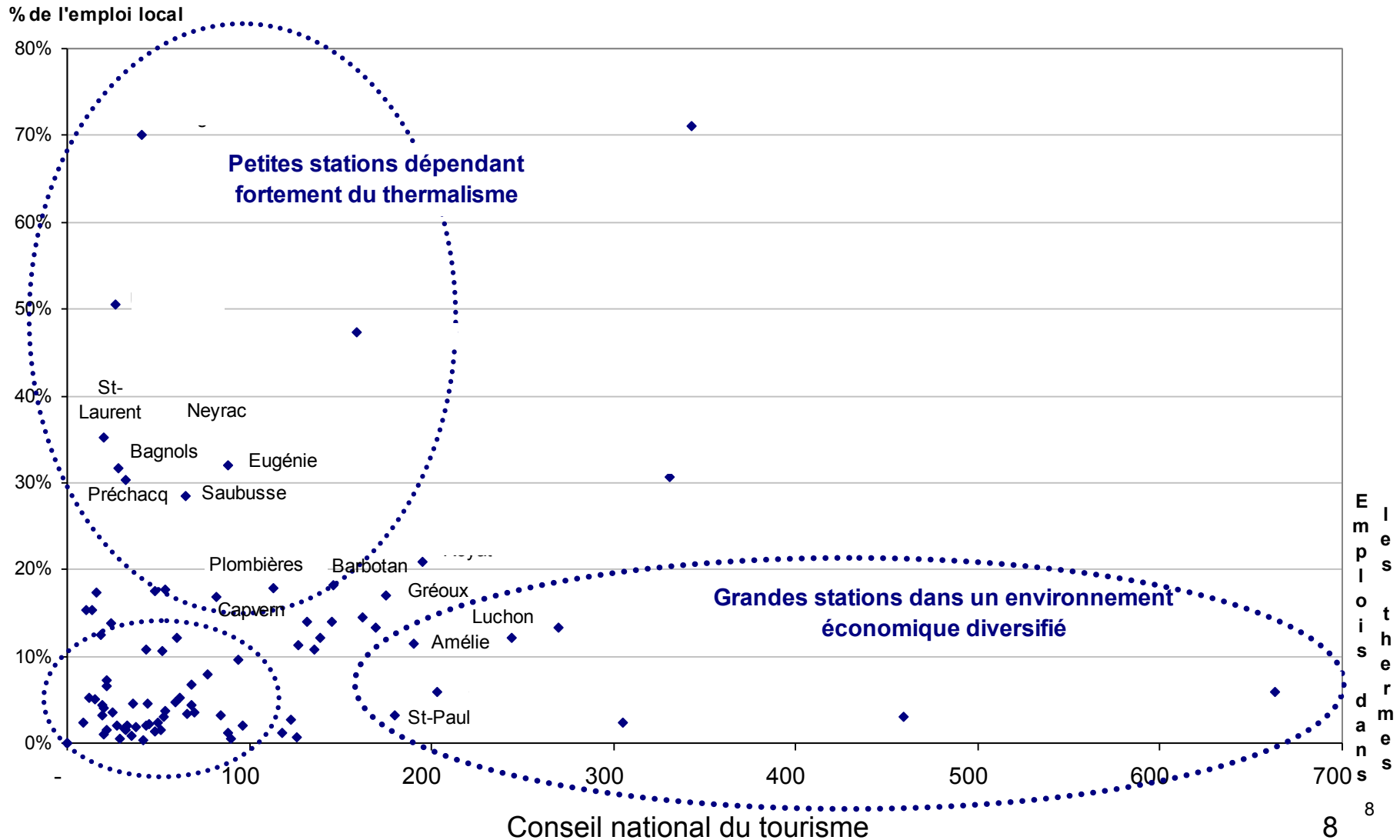
# Poids estimé des cures conventionnées dans le chiffre d'affaires des exploitants

% des cures conventionnées dans le CA



# Part de l'exploitant thermal dans l'emploi local

Emploi dans les établissements thermaux rapporté à l'emploi total dans la station

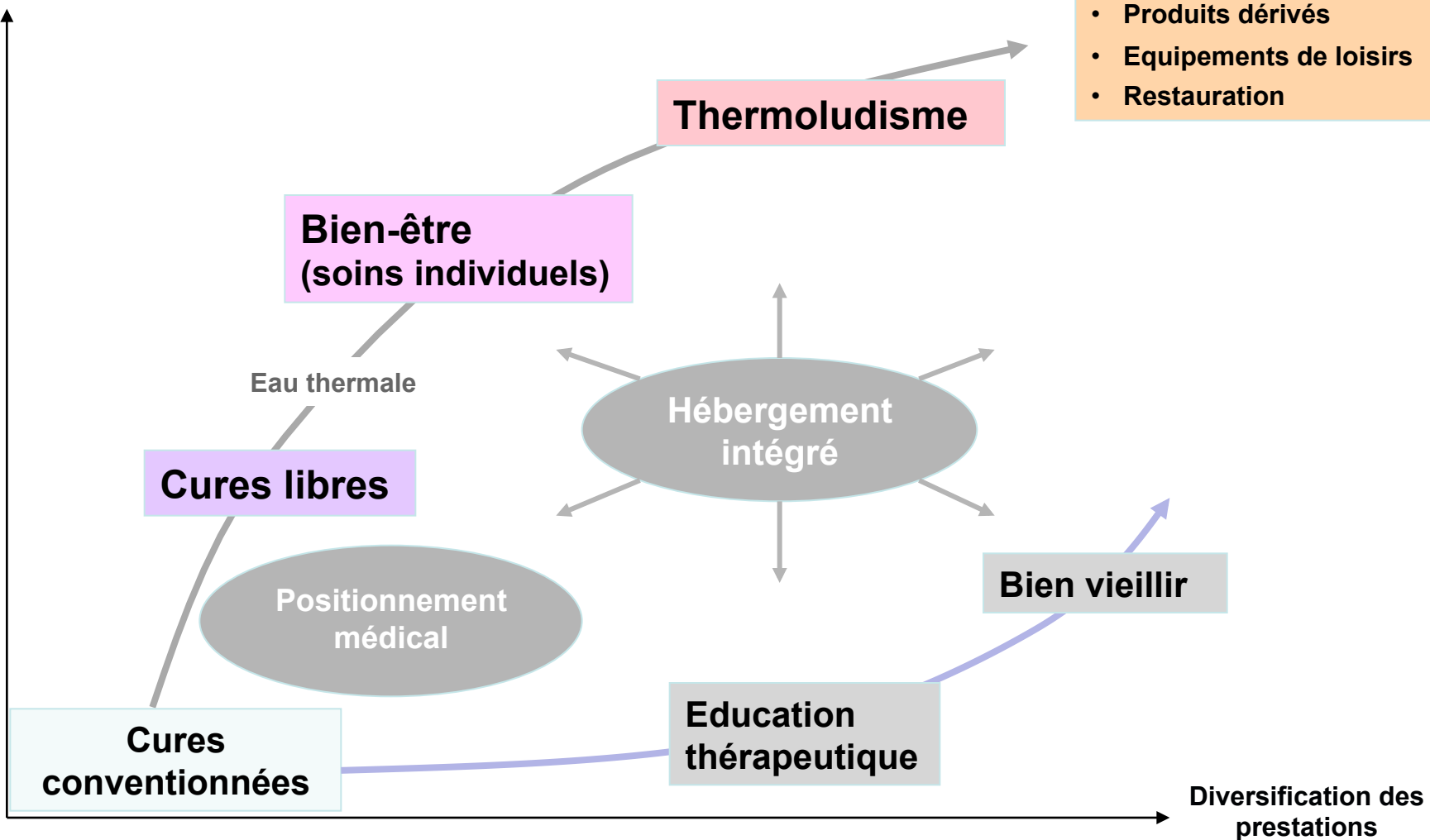


Emplois dans

# Processus de diversification des établissements thermaux

Diversification des clientèles

- Autres activités**
- Produits dérivés
  - Equipements de loisirs
  - Restauration



Axe de diversification

Facteur clé de succès

Conseil national du tourisme

# La diversification dans le champ de la santé (1)

- **La thérapie thermique est aujourd'hui mal intégrée à l'offre de santé**
- **Elle s'inscrit en parallèle du parcours de soins, alors que sa place est en série**
- **Elle est déconnectée de la filière de soins :**
  - déconnexion en amont de l'hôpital et des établissements SSR
  - déconnexion en aval des services médico-sociaux et de la médecine de ville

# La diversification dans le champ de la santé

## La prévention

CONSTATS	MISSIONS DE LA MEDECINE THERMALE	ADAPTATIONS ET EVOLUTIONS
<p>L' établissement thermal (E.T.) est l' une des structures sanitaires les mieux adaptées à la mise en œuvre de la prévention</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ cohortes importantes et homogènes de patients</li><li>➤ disponibilité et réceptivité d' une population « pro-active »</li><li>➤ compétences pluridisciplinaires au sein des E.T.</li><li>➤ coût de recrutement des patients inclus dans celui de la cure, donc offre compétitive</li></ul> <p>Néanmoins, la prévention en station thermale n' est pas structurée (offre hétérogène) et souffre d' une absence de financement.</p>	<p><b>1°Champ de la PREVENTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prévention primaire : dépistage, consultations préventives séniors</li><li>➤ Prévention secondaire : éducation à la santé</li><li>➤ Prévention tertiaire : éducation thérapeutique du patient, sevrages (médicamenteux, tabagique,...)</li></ul> <p>Conseil national du tourisme</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ démarche de structuration de l' offre (entreprise par le CNETH au travers de la « labellisation » de programmes d' ETP)</li><li>➤ nécessité d' une évolution conventionnelle qui permettrait l' intégration de la prévention dans le panier de soins</li><li>➤ mise en place d' un financement pérenne à partager par les parties prenantes (exploitant, curiste, AM, complémentaire santé)</li></ul> <p>11</p>

# La diversification dans le champ de la santé

## Les maladies chroniques

CONSTAT	MISSIONS DE LA MEDECINE THERMALE	ADAPTATIONS ET EVOLUTIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le coût de la prise en charge des maladies chroniques représente 90% de la hausse des dépenses de santé.</li><li>➤ Le thermalisme accueille annuellement plus de 500 000 patients dont la plupart présentent des maladies chroniques</li></ul>	<p><b>2° Champ de la prise en charge de la CHRONICITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Maladies chroniques = vocation de la cure thermale</li><li>➤ Préservation de l' autonomie</li><li>➤ Amélioration de la qualité de vie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ poursuite des études permettant l' objectivation du SMR thermal,</li><li>➤ valorisation des résultats des études auprès du corps médical</li></ul>

# La diversification dans le champ de la santé

## Les soins de suite

CONSTAT	MISSIONS DE LA MEDECINE	ADAPTATIONS ET EVOLUTIONS
<p>➤ La demande de soins de type SSR est croissante mais les coûts d'hospitalisation liés à ces structures sont élevés</p>	<p>THERMALE</p> <p><b>3° Champ de la READAPTATION ET DE LA REEDUCATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le séjour ambulatoire en établissement thermal peut être une solution médicalement et économiquement pertinente pour des patients autonomes avec une exigence rééducative forte</li><li>➤ alternative à une hospitalisation lourde (exemple : prise en charge de patientes après traitement pour un cancer du sein)</li><li>➤ alternative à des soins de ville mal adaptés</li></ul> <p>Conseil national du tourisme</p>	<p><b>ADAPTATIONS ET EVOLUTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ analyse de l'opportunité d'une évolution du cadre juridique de fonctionnement des établissements thermaux</li><li>➤ décloisonnement des filières de soins</li></ul>

# La diversification touristique

- La bonne stratégie de diversification est propre à chaque station. Elle nécessite une approche volontariste et technique.
  - Le développement des spas et du thermoludisme est le phénomène le plus notable de ces dernières années. Il nécessite de solides financements publics
  - La diversification dans les sports d'hiver est ancienne et ne concerne qu'une dizaine de stations, en parallèle de l'activité thermique.
  - L'accueil des sportifs nécessite des infrastructures lourdes et est peu en synergie avec le thermalisme.
  - Le tourisme d'affaires et de congrès concerne surtout trois grandes: Vichy, Evian et Aix-les- Bains.
  - Diététique et amaigrissement ont été explorés avec succès (Eugénie- les- Bains et Brides- les -Bains...)
  - Courts séjours de bien être et de remise en forme nécessitent une zone de chalandise étendue.
- Mettre en place un dispositif d'assistance à l'élaboration de diagnostics de diversification et de plans- programmes de développement.

# La gouvernance entre collectivités locales et établissements thermaux

## Éléments de constat

- Des situations très diverses :
  - Contrôle total par la collectivité
  - Délégation à un opérateur privé
  - Opérateur privé indépendant
- Le plus souvent, de bonnes relations de travail, mais pas un pilotage en binôme de la diversification, sauf dans l'urgence.

## Recommandations

- Ne pas imposer un cadre mais mettre en avant les bonnes pratiques.
- Dans le cadre d'une réflexion commune à l'Association des Maires des Communes Thermales et au CNTEh sur :
  - La définition et le pilotage de stratégie,
  - Les cadres contractuels ou conventionnels (DSP...),
  - La maîtrise des ressources,
  - Les politiques de communication, etc.

# Placer la station thermale dans un cadre territorial pertinent

## Éléments de constat

- La question de la compétence territoriale du thermalisme ne se pose que dans les stations où une collectivité publique maîtrise cette activité dans le cadre d'une régie ou d'une délégation de service public.
- Dans la plupart des cas, les compétences touristiques sont restées au niveau communal.

## Recommandations

**Une approche pragmatique s'impose :**

- Si la compétence touristique reste au niveau de la station, il est logique qu'il en aille de même pour le thermalisme.
- Si elle a été transférée au niveau intercommunal en tant qu'au titre du développement économique, il serait logique qu'il en aille de même pour l'activité thermique.
- Mais il est avant tout nécessaire que la station, qui est le plus souvent classée, soit reconnue comme le moteur de l'image du territoire.

# Les hébergements

- 215 000 lits marchands + 320 000 lits secondaires
- Déclin des hôtels catégories 1 et 2\* plus accusé qu'ailleurs
- L'hôtellerie est peu connectée avec l'activité thermique
- Les mises aux normes risquent d'avoir un effet dévastateur, notamment pour les meublés
- Incertitudes liées aux classements
- Un hébergement de qualité est la condition préalable de certaines diversifications
- L'hébergement intégré est un facteur d'attractivité pour les stations thermales. Favoriser les opérations dans ce sens.
- Le meublé « low cost » fait partie de l'offre de cure: en faire un atout et non une tare.
- Le financement des rénovations et mises aux normes se pose ici encore plus qu'ailleurs
- De nouvelles formules de résidences de tourisme doivent être expérimentées.

# Les financements

- Une politique active de diversification nécessite des financements importants.
- Les financements publics, de plus en plus rares, doivent rechercher l'effet de levier maximum dans des partenariats public/privé
- Le secteur des hébergements est le plus préoccupant (mais pas propre au thermalisme).
- La qualité et la fiabilité des gestionnaires futurs est la clé du montage de plans de financements crédibles, ainsi que la diversité et le dynamisme des activités dans la station.
- Des partenariats avec des groupes industriels pourraient sans doute être développés.
- Les objectifs et modalités d'intervention des financeurs publics encore mobilisables sont très variés et sans doute d'une efficacité inégale.

# La visibilité

- La communication des stations thermales est actuellement fragmentée :
  - Pour les établissements thermaux, communication à visée commerciale sur deux axes distincts, médical et bien-être.
  - Pour la station, communication touristique générale de destination sur l'accueil dans la station
- Communication régionale « groupée »: Auvergne thermale et Ballineae (Rhône-Alpes)
- Communication sur la qualité patrimoniale : Route des villes d'eau
- Pas assez de communication visible vers le grand public, même si la profession a entamé une démarche de communication d'image en particulier à la suite des études SMR.
  
- Peut on redéfinir avec la Sécurité Sociale le nom des orientations thérapeutiques?
- Une démarche regroupant les forces et les moyens comme cela a été fait pour les recherches SMR afin d'atteindre le grand public est-elle envisageable? Avec quelles alliances?

# L' international

- Il y a un marché croissant de la santé en Europe. La concurrence future des pays du Maghreb ne doit pas être mésestimée. Celle de l' Europe centrale est déjà active et visible à l' international.
- La France a des atouts de premier plan à faire valoir dans de nombreux domaines :
  - Des établissements de premier plan
    - Une excellente desserte
    - Un cadre naturel et culturel de grande qualité
    - Une légitimité historique
    - Un patrimoine bâti spécifique et exceptionnel
- Un groupe de stations françaises pourrait être plus activement promu à l' étranger (ex: réseau EHTTA)
- Les négociations pour le développement du « cross boarder healthfare » doivent être menées activement avec l' UE pour que l' offre française trouve sa place dans les dispositions à venir.

# Un ensemble fragmenté

- *Le monde du thermalisme est fragmenté et les décideurs multiples :*
  - Le monde médical avec ses corporations, son administration, ses organismes de financement, ses règles déontologiques et ses interdits
  - Les professionnels des établissements thermaux et leurs organisations
  - Les élus et leurs fédérations,
  - Les professionnels du tourisme et leurs structures
- *L'intérêt général qu'il porte a des facettes multiples:*
  - La contribution à une politique de santé publique
  - La contribution à la politique touristique et culturelle
  - L'économie et l'emploi local
  - L'aménagement du territoire vu du niveau national
- Ce qui implique des tutelles administratives et politiques différentes et autonomes: intérêt d'une structuration interministérielle.
- *Pour agir efficacement , la question de la visibilité et de la cohérence ne peut pas être éludée*

# Les stations thermales françaises ont des opportunités solides pour construire leur avenir

- Les stations thermales françaises constituent un patrimoine, une expérience, un savoir faire remarquables et uniques.
- Les données prospectives sur la population européenne mettent en évidence le fort développement d'une clientèle de troisième âge active, soucieuse de sa forme et de son bien être, prête à consommer dans une ambiance de loisirs des services de bonne gestion de la forme et de la santé.
- Les tendances de la société en général vont vers une demande d'une gestion globale et préventive du bien être de l'individu dans son ensemble, complémentaire des pratiques techniques, réparatrices et curatives.
- La distance montante vis à vis du médicament donne toute sa chance aux thérapies douces.
- Le système de santé français lui-même ne pourra pas perdurer sur ses bases actuelles et se reformera, créant ainsi de nouvelles opportunités.
- Tout ceci laisse à penser que les stations thermales françaises peuvent rencontrer des aspirations à venir de la société, des politiques publiques et de la consommation.