

Session n° 2 : Stratégies de développement des stations thermales

session proposée par la FTCF, le CNETh et l'ANMCT

Table-ronde animée par Cédric BAECHE (Partner chez NOMADEIS)/WAVESTONE),

Docteur Michel DUPRAT , *Président du SNMTF*

Cédric Baecher :

Bienvenue Michel Duprat. Vous êtes président du Syndicat National des Médecins Thermaux, un acteur très important de cette économie thermique. Votre point de vue nous intéresse afin d'avoir votre lecture de l'évolution de l'offre médicale dans les stations thermales et puis peut être un certain nombre d'éléments que vous voudriez partager en réaction à ce que vous avez entendu ce matin.

Dr Michel Duprat :

On est bien d'accord, le thermalisme est contraint d'évoluer, les pouvoirs publics veulent des preuves, nos curistes veulent des soins différents, nos patients futurs veulent des soins personnalisés et bien sur l'environnement n'est pas en 2023 ce qu'il était en 1947 ! Donc il est indispensable que nous évoluions si on veut continuer à être remboursés et cela concerne le médecin que je suis.

Trois points. Premier point : Pour évoluer, il faut continuer à faire ce que l'on fait, mais en mieux. On a des pratiques thermales qui sont empiriques, il faut les revoir, les rationaliser, les systématiser et bien sûr les évaluer. Je ne veux pas ouvrir le débat sur les indications, mais ce débat sur les indications un jour il faudra le résoudre. Il faut donc savoir-faire mais aussi le faire savoir ! Et ces éléments qui concernent cette remise à niveau en cause concernent la totalité de la filière thermique et bien sur les médecins ont leur part d'ombre à régler et à éclairer.

Nous avons aujourd'hui un vrai service médical rendu globalement mais il est évident qu'il faut que nous nous concentrons sur les pratiques qui sont les plus pertinentes, les plus efficaces, les plus efficientes. La qualité doit être notre maître mot ! Il faut que les soins thermaux soient de qualité et contribuent à une meilleure santé.

J'ai bien aimé le mot qui a été employé précédemment : la station thermique « station de pleine santé ». Oui, mais est-ce que l'on utilise l'ensemble des moyens qui sont à notre disposition, j'en doute ; il y a très peu d'endroits où on les utilise. On l'a vu à nouveau ce matin : on a appris que les territoires thermaux étaient des territoires dans lesquels les activités médicales étaient extrêmement dotées au niveau structure et au niveau médical mais personne ne le sait, tout

simplement parce qu'il n'y a pas une complémentarité entre l'activité de centre de territoire et l'activité de santé propre.

Nous avons développé bien sûr des activités de prévention (c'était à la mode) et d'éducation etc. Intellectuellement c'est extrêmement satisfaisant. Sur le terrain les résultats sont variés, variables, tout simplement parce qu'il y a une participation financière et que nos curistes ne sont pas prêts à déboursier de l'argent pour financer en plus une activité, alors qu'ils ont déjà payé pas mal pour venir en cure. Il y a pourtant des activités qui méritent d'être poursuivies, que ce soient les écoles du dos, les ateliers de nutrition, la sophrologie, etc.

Le thermoludisme, second point, est une activité bien sûr ; mais je lisais ces jours-ci des articles ou des propositions datant de 1990 disant que le thermoludisme était l'avenir du thermalisme ; donc on en fait, mais on a vu les limites de ce que cela pouvait représenter en période de crise.

Une activité me paraît beaucoup plus porteuse et pleine d'avenir, et j'ai été impressionné hier par la présentation qui a été faite par Nancy sur la complémentarité qu'il y a entre le thermalisme et les activités sportives. On a appris aujourd'hui que le sport est le médicament le plus efficace de beaucoup de maladies chroniques, je ne parle pas bien sûr de l'obésité mais je parle de l'arthrose, des maladies vasculaires, donc trois domaines dans lesquels le thermalisme a certainement son mot à dire. On doit pouvoir le faire ! On ne le fait pas très bien. On le fait dans certaines stations et on le fait bien, dans d'autres beaucoup moins et là il y a tout un domaine à travailler. Et on peut se demander qu'est-ce qu'on fait nous dans nos stations ? Il y a ici le maire de Dax, le maire de Saint Paul, nous avons des clubs qui sont des clubs multisports. Comment faire en sorte de les intégrer avec leurs compétences et leurs personnels au sein de l'activité thermique ? C'était le point 2 : faire ce que l'on sait faire mais que l'on fait peu.

Troisième point : Il faut proposer une autre offre thermique, « un thermalisme augmenté ». Il faut donc bien sûr évoluer et faire évoluer au besoin les demandes de nos curistes et de la santé publique. Donc à nouveau la station thermique doit être un territoire thermal « global » qui utilise toutes les ressources du territoire. Malheureusement on se heurte à un problème de qualité, un problème d'image, nous en parlions hier par rapport à la rééducation, par rapport à l'association qu'il pourrait y avoir entre la médecine thermique et les activités de rééducation : les centres de rééducation ne sont pas forcément prêts à nous accepter comme activité annexe : « on fait bien ce que l'on fait, on n'a pas besoin de vous, parce que vous n'avez pas démontré un point supplémentaire de compétence que vous nous apporteriez. »

Un autre point, c'est l'aspect « station verte ». On passerait vraiment à côté de l'évolution du thermalisme si on ne savait pas intégrer ce que sont les demandes et aussi l'avenir que représente la notion non pas de « green washing » mais réellement la notion de verdir notre prestation et de faire en sorte que notre prestation aille dans le sens de ce que les gens attendent. Le thermalisme est une thérapie on ne peut plus verte par définition.

Donc on a tous les éléments en nos mains et il faut les utiliser mieux, et mieux le faire savoir. Car on fait des choses et personne ne le sait. Quand vous allez parler aux gens qui viennent des régions thermales et quand vous parlez aux gens de votre région qui ne pratiquent pas le thermalisme, ils ne savent pas ce qu'est le thermalisme car personne ne sait ce que l'on fait. Donc la notion de Territoire Thermal est quelque chose qui doit s'élargir.

L'évolution d'un thermalisme médical et social doit nous permettre de répondre (et c'est ce qu'on fait mais peut-être pas aussi bien que l'on devrait) aux besoins non satisfaits du système de santé et qui devrait nous permettre de répondre, si nous savons le faire, aux défis de la santé publique du 21^e siècle.

Cédric Baecher :

Merci beaucoup, vous ouvrez beaucoup de pistes très intéressantes (applaudissements) et vous avez un Fan-Club, bravo. Parmi les pistes intéressantes, vous nous parlez, et c'est un mot qui revient par rapport aux autres interventions, de cette notion de développer des complémentarités locales entre offres de santé classiques et offres de santé thermales, entre sport et thermalisme etc... et c'est vrai qu'aller chercher ces complémentarités cela suppose aussi que tous les acteurs aient conscience des interdépendances car quand vous allez voir des acteurs à l'interface de ce que vous faites et qu'on vous dise « on n'a pas besoin de vous, on fait les choses très bien », ça ne facilite pas les synergies, c'est certain.

Dr Michel Duprat :

Il est évident que certains nous attendent, à nous de faire cette démarche.

Cédric Baecher :

Et là, il faut être lisible, disiez-vous...

Dr Michel Duprat :

Il faut être lisibles, crédibles et reconnus, c'est un peu le chat qui se mord la queue
Mais il faut déjà mettre un pied car les gens nous attendent.

Cédric Baecher :

Bien sûr, donc développer des complémentarités. Vous avez parlé aussi de « territoire thermal global », cela fait vraiment écho à la façon aussi dont on a bâti cet observatoire et à cette notion de projets à faire émerger. Vous avez parlé du « verdissement » de l'offre. C'est très important et, comme vous l'avez justement dit, il n'est pas question de faire brusquement du « green washing » et tout d'un coup dire que tout est vert alors que c'est faux, mais par rapport à ce qu'on a entendu ce matin aussi dans l'observatoire sur les tensions en matière de recrutement, et on le voit dans

tous les secteurs, une des meilleures façons aujourd'hui d'attirer des jeunes dans une profession ou dans une filière, quelle qu'elle soit, c'est d'avoir un narratif crédible sur ces questions de responsabilités sociales des entreprises. Aujourd'hui il n'y a pas une filière, et je le vois vraiment dans différents exemples, qui ne se rendent pas compte que c'est un enjeu majeur pour attirer. Pouvoir donner trois exemples de bonne pratique, c'est vraiment dire « on a une vision stratégique qui est de consommer moins d'énergie, qui est de réduire notre empreinte, qui est d'améliorer le bien-être ». Qu'est-ce que vous pouvez nous dire sur cet aspect verdissant tel que vous l'avez imaginé ?

Dr Michel Duprat :

J'ai été frappé par l'image de ce matin quand on voit que 75% de nos clients sont des retraités, et on dit que dans le thermo-ludisme c'est 25 %. On peut donc se demander pourquoi il y a un tel différentiel ? Je suis persuadé que si on arrive à produire une offre plus verte, plus raisonnable, plus respectueuse des conditions de ce que l'on veut que le 21^e siècle soit, on va retrouver des gens, on va retrouver un public qui viendra chez nous parce qu'il peut bénéficier de soins dans des territoires qui sont des territoires conformes à ce que l'on souhaite ou à ce que l'on souhaiterait. Tout ceci dépasse de loin la médecine : c'est aussi bien le marché qui produit du Bio, que l'établissement thermal qui recycle ses boues, que la mise en avant des qualités locales au niveau du sport et des ressources locales. Faire de la voile à Rochefort ou du golf à Dax paraît tout à fait normal, de l'alpinisme à Luchon ou à Aix-les-Bains, et que l'on fasse de la gastronomie à Vichy c'est tout aussi intéressant.

Cédric Baecher :

Cela renvoie à cette notion de Thermalisme global. Je ne peux m'empêcher de vous poser une question sur le « Thermalisme augmenté ». Vous voulez mettre des puces sur les curistes ou des capteurs sur les curistes ?

Dr Michel Duprat :

Je suis persuadé que le thermalisme en tant qu'offre unique ne peut plus vivre. Il fut un temps où les curistes venaient pendant 3 semaines dans la cure thermale, ils répétaient ce voyage tous les ans, un « rituel ». Ce rituel s'accompagnait d'un voyage, pour nous à Dax, en Espagne, un jour à Lourdes, le 3^e jour à la frontière pour aller acheter du Ricard, ce thermalisme-là est terminé. Donc à nous de vendre autre chose et de vendre quelque chose d'attractif. C'est à dire qu'il faut qu'on soit capable de leur vendre un séjour au golf, ou un stage de vélo, ou un stage de montagne, ou un stage de course à pied, etc. On sera alors complètement en ligne avec leurs attentes, particulièrement si on s'adresse à des populations particulières qui sont des obèses, des gens qui ont des problèmes vasculaires, qui ont des problèmes de rhumatisme, etc.

Jean-François Béraud :

Moi je voudrais recadrer un peu la notion de « bien-être ». Je veux simplement dire notre réalité touristique aujourd'hui dans les stations thermales. Il n'y a pas longtemps, quand on a eu le dernier comité de pilotage de l'observatoire, je disais à Claude-Eugène Bouvier : « le nombre de touristes augmente, puisque on n'a perdu que moins de 12% de nuitées au global, au plan national, alors que le thermalisme en 2021 avait perdu 46 ou 47 % de curistes. » Ce à quoi il me répond : « tu vois bien que cela ne peut pas être du bien-être puisque les établissements de bien-être étaient fermés ». Il a raison ! Ils ne sont pas venus chercher du bien-être, ils ne sont pas venus chercher ce qu'on peut appeler le bien être thermal, c'est à dire se tremper dans l'eau, puisque c'était fermé. Ils sont venus chercher une autre forme de bien-être, un bien-être qui passe par être bien, rencontrer des gens, bien manger, faire de la randonnée, etc. Nous avons regardé les taux de taxes de séjour dans un certain nombre de stations qui ont fait un carton au plan touristique. Ils n'ont pas fait un carton avec du « bien-être thermal » puisque qu'il n'y en avait pas. Je considère donc qu'aujourd'hui le « bien-être » c'est une notion qui est dans l'inconscient collectif quelque chose souvent d'un peu flou. Chez nous ce n'est certainement pas l'entrée dans le produit. En termes de marketing, c'est « un plus produit », c'est à dire que c'est un avantage concurrentiel puisque l'eau thermale n'existe que chez nous. Donc c'est un avantage concurrentiel évident, on peut l'utiliser comme un « plus produit » quand il existe, mais c'est aujourd'hui notre réalité touristique. Ce n'est pas l'entrée dans le produit puisque, encore une fois, on vient d'en faire la démonstration avec l'Observatoire : on a augmenté très fortement notre clientèle touristique alors que l'offre de bien-être était pratiquement fermée en même temps que les Thermes