

Session n° 2 : Stratégies de développement des stations thermales

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

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

Guillaume DALERY, Maire de Lamalou-les-Bains, Président de la FTO

Cédric Baecher :

Guillaume Dalery, maire de Lamalou-les-Bains, comment réagis-tu à ce qui a été présenté et aussi aux idées-clés qui viennent d'être partagées dans les précédentes interventions ? J'aimerais également avoir ton retour d'expérience de maire sur les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics pour accompagner toute cette phase de transition.

Guillaume Dalery :

Oui, un retour d'expérience très humble.

Déjà, ma première conviction c'est que chacune de nos 88 communes sont différentes, alors le classement est très intéressant car il permet de pouvoir se comparer et d'avoir des chiffres. Profilage plus que classement. Il ne faut pas considérer selon moi ces classements, ces typologies comme quelque chose de figé définitivement. Si on est élu c'est qu'on a la conviction, je ne sais pas si elle est raisonnable ou pas, mais on a la conviction qu'un projet de territoire peut faire évoluer votre ville, et qu'aujourd'hui on se retrouve dans une certaine catégorie mais que le projet de territoire peut faire que demain on se retrouve dans une autre catégorie. Le travail d'élus, c'est de faire ce projet de territoire de façon à pouvoir faire évoluer sa ville.

L'autre rôle d'élus et c'est là où cela devient compliqué, ça été dit aussi, c'est qu'il faut embarquer l'ensemble des socioprofessionnels de la ville et c'est souvent la difficulté. Alors bien évidemment l'exploitant thermal mais aussi les logeurs, les commerçants. Moi je le dis régulièrement on peut avoir des soins parfaits au niveau des thermes, on peut avoir un logement extraordinaire, si le curiste ou le touriste est accueilli comme le chien dans la boulangerie le séjour va mal se passer et donc ce qui est important en tant que maire c'est d'expliquer que tout est lié. Et donc le travail du maire c'est d'embarquer l'ensemble des socioprofessionnels dans ce projet de territoire.

L'autre point qui me semble important c'est l'image que l'on construit autour de notre ville. On peut avoir toutes les offres que l'on veut sur notre commune, le premier travail c'est de donner envie aux curistes et aux touristes de venir dans notre ville. Moi je suis convaincu que nos 88 communes ont une notoriété extraordinaire par rapport aux 30.000 communes.

Aujourd'hui, je le vois quand j'interroge des gens, et même ma propre famille, qui n'ont jamais fait de cure, qui ne savent pas ce que c'est, mais quand on leur donne le nom d'une commune thermale, ce sont des noms qui résonnent. Les gens ont entendu parler de nos communes et ça c'est énorme, c'est un avantage énorme cette notoriété. Alors bien évidemment on cherche à faire évoluer notre image. Au niveau de Lamalou-les-Bains par exemple on essaie de construire une ville de sport pour tous et de bien-être et que ce ne soit pas qu'une ville thermale. On peut s'appuyer sur une notoriété qui existe et c'est vraiment la force de nos stations.

Un autre point c'est le logement. Effectivement pour faire que l'activité touristique soit vraiment une activité économique il faut que les gens puissent dormir au moins une nuit. Alors nous dans nos stations thermales on a des logements. La grande difficulté c'est qu'il faut qu'on arrive, si on veut développer une activité touristique en parallèle avec une activité thermale, à mobiliser une partie des logements sur cette activité là et concrètement convaincre les logeurs de passer d'un calendrier de trois semaines à un calendrier d'un week-end ou d'une semaine. Et ce n'est pas si simple.

Pendant la crise, quand on n'a pas eu les curistes, on a pas mal de logeurs qui se sont inscrits sur Airbnb et qui ont vu que finalement ils pouvaient aller chercher d'autres personnes. La difficulté c'est de pouvoir mobiliser une partie de notre logement dans la ville sur une autre activité et sur d'autres calendriers que le calendrier curistes.

Et puis, bien évidemment, il faut développer l'offre touristique sur notre commune avec l'exploitant thermal de façon à pouvoir développer une offre bien-être parallèlement à la partie médicale proprement dite. Ma conviction, c'est que beaucoup de nos stations thermales sont aussi des stations classées tourisme et je suis convaincu qu'on sera d'autant plus attractifs pour les curistes si on a une véritable activité touristique sur la commune. Ça été dit, les curistes souvent regardent s'ils peuvent marcher autour, s'ils peuvent aller dans un marché, un musée, une activité culturelle, un cadre de vie en somme. Plus on va avoir une activité touristique diversifiée plus on sera attractifs pour nos curistes. Et inversement on sera d'autant plus attractifs pour les touristes qu'on a une ville avec une notoriété autour du soin, autour de l'eau thermale. Et donc l'un vient nourrir l'autre et je n'oppose jamais les deux. Je pense que les deux sont importants et il faut qu'on soit extrêmement ouverts sur l'image, l'histoire, l'expérience que l'on propose dans nos stations thermales.

Et cela n'a rien à voir avec le thermalisme, mais je suis sidéré de voir comment certains territoires arrivent à construire des histoires touristiques et des expériences autour du passé. On arrive à faire venir des gens dans ces villes par rapport au passé et nous on a des choses extraordinaires à vendre dans nos stations thermales. Moi j'ai l'exemple : on essaie de construire une histoire autour de l'Opérette. J'essaie de montrer, et j'y arriverai, que l'Opérette concerne aussi les jeunes. L'Opérette c'est la fin du 19^e, le début du 20^e et c'est très lié à

l'activité thermique, on imagine les calèches. Nos stations thermales ont un énorme potentiel pour construire un narratif et une histoire pour nos curistes qui sont le cœur de notre activité mais aussi pour une autre clientèle qui vient pour le bien-être.

Cédric Baecher :

Pour notre ami Guillaume, engagé de longue date dans l'Observatoire, je propose un focus thématique sur l'opérette pour l'observatoire de l'année prochaine.

Merci pour cette intervention. Donc embarquer l'ensemble de l'écosystème, c'est le rôle du maire pour faire émerger ces projets. J'entends bien aussi ce point qui revient, qui est déjà apparu dans vos interventions sur le patrimoine immatériel à valoriser, qui est le point de départ numéro un quand même pour aller bâtir cette stratégie de de diversification.

J'entends bien le point sur le logement avec cet enjeu de synchronisation quand même aussi de créer une offre qui corresponde à une évolution des attentes qui fait qu'il faut les capter.

Je retiens ton terme d'expérience, quand même expérience utilisateur parce que l'expérience est globale justement. Donc c'est comment on arrive à proposer sur un territoire une expérience globale dans des différentes composantes.

Et quand je reviens sur le point sur le verdissement de l'offre que partageait Michel Duprat avant, c'est toute cette approche qui va créer l'attractivité de demain et qui va effectivement résonner avec ces nouvelles attentes et ces nouvelles évolutions dont parlait Sylvain Sérafini.