
LA STATION THERMALE DE PLEINE SANTÉ, OU LA PRÉVENTION SANTÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

DANIELLE FAURE-IMBERT*, AXEL PARIS**

Le concept de “Station thermale pleine santé” naît d’une réflexion engendrée dans le cadre de la Stratégie de spécialisation intelligente (S3) initiée par l’ex-Région Auvergne, et commence à être formalisé lors des Assises du thermalisme en Auvergne, en février 2015. Il est aujourd’hui au cœur de la stratégie du Plan thermal Région Auvergne-Rhône-Alpes, et entend formuler des réponses quant au développement de l’activité thermique et au devenir des stations, tout en s’emparant du nouvel enjeu de santé publique que sont la médecine préventive et la prévention santé.

Il résulte du constat que les stations ont tout intérêt à opérer une diversification de leurs activités dans ce sens, et à investir simultanément dans le marché du bien-être, qui affiche actuellement une croissance exceptionnelle de 10 à 12 % par an et réserve encore de belles opportunités.

Là où l’offre de bien-être vise à procurer un état de relaxation et d’épanouissement immédiat, la prévention (primaire, secondaire et tertiaire) va beaucoup plus loin puisqu’elle génère des conséquences positives et durables sur la santé des personnes.

La captation de nouvelles clientèles nationales et européennes majoritairement constituées d’actifs à la recherche de courts séjours paraît non seulement souhaitable mais même indispensable afin de répondre aux nouvelles demandes du public et ne plus être aussi dépendant du produit “cure thermique 18 jours”.

I) Une convergence d’enjeux en matière de santé publique et d’opportunités économiques

Promue en 2015, la Stratégie nationale de santé vient préciser le nouveau cadre de référence de l’action publique en matière de système de santé et d’accès aux soins. Elle confirme notamment l’intérêt d’une médecine participative, prédictive, préventive et personnalisée (dite “médecine des 4 P”), davantage soucieuse de la santé globale plutôt que du simple traitement des maladies.

En cela, elle ouvre la voie au développement de programmes de prévention santé basés sur une prise en charge globale et personnalisée.

* Présidente Fédération thermale Auvergne-Rhône-Alpes.

Courriel : dfaureimbert@wanadoo.fr

** chargé de mission Station thermale pleine santé

Nombreuses sont justement les opportunités et tendances sociétales qui vont dans le sens de l'offre imaginée pour ces stations "nouvelle génération".

Les évolutions démographiques marquées (allongement de l'espérance de vie et accroissement de la population âgée) auxquelles on assiste aujourd'hui rendent cruciaux les défis du bien vieillir et de la prévention de la dépendance, tout en renforçant le poids de la silver économie.

Dans le même temps, maladies chroniques (obésité, diabète, cancers...), altérations liées au vieillissement de la population et troubles liés au stress et au surmenage (burn-out, dépressions...) tendent à se développer et à renforcer l'intérêt d'une approche basée sur une logique préventive.

Par ailleurs, et c'est là un point essentiel, on voit apparaître une préoccupation renouvelée des individus pour leur capital santé, qui se traduit par un engouement pour le mieux manger, la pratique sportive, l'aspiration au bien-être ou encore le recours aux médecines alternatives.

Enfin, d'autres facteurs ayant traits aux évolutions règlementaires ou technologiques devraient avoir une influence favorable sur l'émergence d'une offre dédiée à la pleine santé.

Le développement des nouvelles technologies connectées, du big data ou encore de l'intelligence artificielle, laissent entrevoir de nombreuses applications en matière de parcours de soins et de prise en charge au quotidien (télémédecine, suivi personnalisé...).

La réglementation européenne, en incitant à la protection des données et en favorisant la confiance numérique, pourvoit à certaines conditions essentielles au développement d'une offre de santé personnalisée et participative.

Face à ces perspectives, l'implantation d'un tel parcours de soins au sein des stations est parfaitement cohérent à plus d'un titre :

- les indications thérapeutiques spécifiques de l'eau thermale,
- la caution médicale confirmée par la recherche thermale et matière de prévention santé,
- l'environnement médical et paramédical préexistant qui témoigne d'une capacité à mettre en place des activités encadrées, suivies et évaluées,
- le cadre de vie privilégié des villes d'eaux,
- les nombreuses infrastructures (offices de tourisme, équipements culturels et sportifs, hébergement diversifié...).

II) Une destination touristique dédiée à la pleine santé

Fort de ce constat, il convient alors de dresser les grandes lignes qui constitueront demain les spécificités du modèle de "station thermale de pleine santé".

Ce dernier se distingue à la fois par son offre quantitative et pluridisciplinaire, mais également par son approche du projet de ville et de la gouvernance (organisation de la dynamique collective).

Alors que la plupart des séjours "Santé-bien-être" existants sont aujourd'hui portés seulement par les établissements (centres de soins, complexes thermaux, centres de thalassothérapie...), nous pensons qu'il y a un réel intérêt à exploiter la dimension de "station"

en offrant la possibilité de réaliser des programmes variés au sein de véritables lieux de vie et de séjour, organisés en conséquence.

L'idée est de concevoir la station comme une destination touristique à part entière, sur le modèle des "villages vacances", où chaque activité nécessaire au bon déroulement du séjour occupe une place dans la chaîne de valeurs.

En matière d'offre, l'accent est avant tout porté sur la personnalisation des prestations et l'accompagnement des publics.

Les cures libres et courts séjours doivent favoriser l'apprentissage d'une certaine hygiène de vie, le tout dans un cadre propice à la détente et au divertissement. Ils seront suffisamment flexibles pour s'adapter aux aspirations du curiste mais également de ses accompagnants éventuels.

Les programmes de soins et d'activités intégreront les trois domaines de la prévention santé (nutrition, activité physique et renforcement du mental) et ils seront élaborés au sein des établissements thermaux.

Un algorithme sera utilisé pour concevoir les séjours à partir des attentes et besoins de chaque client, ces informations ayant été collectées en amont.

Tout au long de ce séjour, le curiste a la possibilité de disposer d'un suivi régulier, notamment grâce à l'utilisation d'objets connectés. Il est également informé en permanence des nombreux événements (sportifs, culturels, ateliers divers..) organisés par les différents acteurs de la station. Différents canaux de communication peuvent être mobilisés pour ce faire, de l'application mobile dédiée à la borne numérique, en passant par le recrutement de stewards urbains.

Cette logique d'accompagnement peut être complétée par l'existence d'une "conciergerie de station", véritable prestataire de services personnalisés à destination des touristes, curistes et professionnels locaux (hébergeurs...). Une telle structure ayant vocation à intervenir sur les questions de mobilité, de réservations, d'accueil, d'entretien, voire de commercialisation de produits.

À l'issue de son séjour, le client bénéficie d'un bilan personnalisé ainsi que de nombreuses préconisations pour améliorer durablement son capital santé. En fonction des actions de fidélisation menées au cas par cas selon les stations, un suivi ultérieur peut également lui être proposé.

À noter que le développement des courts séjours bien-être et prévention santé devrait progressivement atténuer l'impact de la saisonnalité, voir permettre un maintien permanent de l'activité touristique.

Le projet de ville répond à une stratégie différenciante pour affirmer les particularités locales de la station et s'affranchir de la concurrence.

La collectivité joue ici un rôle clé en aménageant le territoire de façon à faciliter l'accueil du public (signalétique, déplacements privilégiant les modes doux ...) et correspondre au positionnement économique de la station.

Dans le projet de Châtel-Guyon (63), une des premières stations à avoir imaginé une stratégie de développement autour du modèle STPS, l'accent sera porté sur la nutrition, en cohérence avec le savoir-faire local reconnu en matière de traitement des troubles

digestifs. Le projet de ville imaginé dans cette optique passe entre autre par la valorisation des parcs en espaces de détente et de loisirs, la création d'un jardin pédagogique, l'implantation d'un parcours de santé, le réaménagement du linéaire commercial, la mise à disposition en entrée de ville d'un local pour la conciergerie ...

La ville participe par ailleurs à l'animation de la station au quotidien par le biais de sa politique sportive, culturelle et événementielle.

L'implication de la collectivité aux côtés de l'établissement thermal est ainsi une condition essentielle au succès de la station thermale de pleine santé. Plus largement, la pérennité d'un tel modèle nécessite une participation pleine et entière des acteurs locaux impliqués dans l'accueil et la prise en charge des publics attendus. Ce qui intègre non seulement les professionnels de santé mais également l'ensemble des commerçants, hébergeurs, restaurateurs et professionnels de l'animation, des loisirs, du transport...

L'efficacité de la démarche menée réside dans la synergie qui unit les différents professionnels. L'idée est d'explicitier, de diffuser et de faire partager un certain nombre de valeurs et de bonnes pratiques visant à garantir les meilleures conditions d'accueil et renforcer la qualité des prestations touristiques (montée en gamme), tout en favorisant l'émergence d'actions collectives et la circulation de l'information entre les acteurs concernés.

Cela ne relève pas forcément d'une appétence mais au contraire d'une dynamique collective qui doit être encouragée, soutenue, et dont le cadre doit être formalisé. Pour ce faire, différents outils peuvent être mobilisés, du recrutement d'un coordinateur de station à la rédaction d'une charte en passant par la création de plateformes d'échanges (intranet...).

L'ensemble des conditions sont alors réunies pour œuvrer à la création de véritables destinations touristiques dédiées à la pleine santé au sein de nos stations thermales.