

Commission Thermalisme Bien-Etre

Compte-rendu du mardi 10 octobre 2019
CRT Occitanie – Site Toulouse

Listes des présents :

Jean-Louis GUILHAUMON – Régaion Occitanie
Louis FERRE – Fédération Thermalisme Occitanie
Arnaud VAULTIER – Office de Tourisme du grand Orb
Christophe BOUGUEMARI – Comité Régional du Tourisme Occitanie
Henri CAZAUX – Etablissement Thermal de Barèges
Alain LAGUERRE – Le Jardin des Bains
Alain DE LA CRUZ RUEDA – Thermes d’Aulus-les-Bains
Annie LATGER – Salinea SPA
Fabrice ACKER – Région Occitanie
Marie-Hélène BLANQUE – Les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre
Sylvain BONNET – Thermes de Balaruc les Bains
Nathalie MARCOU – Office de Tourisme des Vallée de Gavarnie
Pascal DAUBE – Thermes de Molitg les Bains
Jonathan GASNIER – Thermes du Vernet les Bains
Laurence DULAC – Thermes de Rennes les Bains
Pierre LARY – Office de Tourisme de Balaruc
Nadine ROMIEU – Office de Tourisme Conflent Canigo
Jacques DAOULAS - Comité Régional du Tourisme Occitanie
Jean PINARD - Comité Régional du Tourisme Occitanie
Claire BARBANCEYS - Comité Régional du Tourisme Occitanie
Wainer TABONE – Fédération Thermale d’Occitanie
Magali SOUBIROUX – Office de Tourisme et du Thermalisme de Decazeville Communauté
Xavier BORG – Office de Tourisme Cèze Cévennes (Fumades les Bains)
Catherine DILOY – Etablissement Thermal Salies du Salat – Salinea Thermes
Solange BORRAT – Cieleo
Pierre PEYRONNE – SAVASEM
Serge CASTAN – Station Thermale d’Avène
David MAURY – Communauté de Communes du Pays de Tarascon
Françoise EBRARD – Eurothermes
Michel RAFFY – Mairie de Cransac
Guillaume DALERY – Mairie de Lamalou les Bains
Laurent GRANDSIMON – Mairie de Luz St Sauveur
Pascal ARRIBET – Mairie de Barèges
Raphaëlle LEQUAI – ADT Gers
Karine MORO – Etablissement Thermal de Capvern les Bains et de Rennes les Bains
Fabienne ROYO – Mairie de Capvern les Bains
David GINESTE – CCI Hautes-Pyrénées
Emmanuel SANFILIPPO – Thermes d’Ussat les Bains



Evelyne HARICO – Thermes Salies du Salat
Laure LEAL – Thermes de Luz St Sauveur

Installation de la commission

Jean-Louis GUILHAUMON, Vice-Président du Conseil Régional Occitanie souhaite la bienvenue aux participants.

Il précise que le Conseil Régional a réalisé une étude par le biais du cabinet EY afin d'établir un état des lieux sur la filière thermalisme et thermoludisme. Ce travail doit permettre la mise en place d'une stratégie et d'un programme d'actions en faveur de ces filières.

La Présidente de Région a décidé d'une mobilisation financière forte en matière d'investissement sur la filière.

Louis Ferre précise l'objet de la Commission Thermalisme et Bien-être. Cela doit être avant tout un lieu de rencontre et d'échange entre toutes les composantes du bien-être et du thermalisme. Elle a pour but également de mettre en place une stratégie commune en terme de communication. Il faut parvenir à fédérer l'ensemble des acteurs de ce secteur autour d'une communication et de marketing au niveau régional.

Jean Pinard précise que la Région à demander au CRT Occitanie de regrouper les acteurs par filières. L'urgence est de se mettre d'accord pour un plan d'actions pour 2020. Il précise que le CRT dispose d'un budget à disposition des acteurs de la filière thermale et il s'agit aujourd'hui d'en définir le contour.

L'ensemble des acteurs du thermalisme médical ne dispose pas d'un site internet dédié présentant l'offre de services de l'ensemble des stations thermale. En ce sens, le CRT propose d'être maître d'ouvrage de l'opération pour la réalisation de cette plateforme avec l'aide de la Région. De plus, il faut voir également les priorités des acteurs de la filière en matière de marketing et de communication.

Il précise également qu'au titre de l'accompagnement en ressource humaine de cette filière, il y a une personne dédiée au sein du CRT pour accompagner le travail marketing et de communication sur le Thermalisme et Bien-être.

Jacques DAOULAS précise les enjeux stratégiques pour le thermalisme avec ses forces et ses faiblesses. Il souligne qu'il est important de définir de façon claire et segmentée le positionnement de la destination en distinguant en termes de cibles de clientèles et d'offres. Le positionnement dans la communication régionale est le dénominateur commun : l'occitalité. Ce positionnement doit être décliné dans la thématique Thermalisme.

Les cibles de clientèles visées :

- Pour la clientèle thermale : cible nationale
- Pour la clientèle bien-être : cible nationale et internationale



Site de Montpellier (siège)
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000013 - APE 7990Z

Site de Toulouse
15 rue Rivals - CS 78543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr



- Pour la clientèle thalasso : marché de grande proximité.

La stratégie de développement des stations thermales ne peut être déconnectée de celle de l'attractivité des destinations touristiques. C'est pourquoi le Comité Régional du Tourisme Occitanie met en place deux instances de gouvernance stratégique et technique :

- Commission thermalisme et bien-être
- Club thermalisme et bien-être.

Le plan d'action et de communication doit tenir compte et doit être articulé avec les actions de communication qui sont menées au niveau Régional, par les partenaires départementaux et les territoires en faveur de l'attractivité des différents territoires.

Le sujet des moyens et des engagements est abordé : le fond commun de promotion. Ce fond provient des établissements privés, des Offices de Tourisme, de groupement de stations et de la Fédération Régionale du Thermalisme complété par un apport du CRT Occitanie. Le financement des actions est possible grâce au budget des cotisations et l'apport du CRT et des budgets des partenaires qui souhaitent s'engager sur des actions spécifiques.

Pour 2020, les actions déjà engagées :

- Reconstitution du salon des Thermalies à Paris
- Optimisation du digital dédié
- Poursuite du partenariat Airbus

Jean Pinard précise que le CRT souhaite réaliser des actions qui sont vraiment nécessaires à la filière. Il propose la création d'une plateforme dédiée au Thermalisme médical avec des fonctions qui pourrait aller jusqu'à la réservation pour ceux qui le souhaitent. Le CRT serait maître d'ouvrage mais avec un cahier des charges élaborés avec l'ensemble des acteurs.

Il propose de créer un groupe de travail aux côtés du CRT et de la Fédération Régionale Thermalisme qui aura pour mission de définir le cahier des charges, de la charte, des contenus. Il sera constitué de :

- Nadine Romieu : OT Conflent Canigo
- Xavier Borg : OT Cèze et Cevennes
- Marie-Hélène Blanque : Thermes de Bagnères de Bigorre
- Pascal Daub : Thermes de Molitg les Bains
- Karine Moro : Thermes de Capvern les Bains et de Rennes les Bains
- Sylvain Bonnet : Thermes de Balaruc les Bains

Concernant la communication, il précise qu'il faut analyser vos besoins de communication, voir s'il faut favoriser les prescripteurs, le grand public ou les deux. Et en fonction de la cible choisie, il faudra répartir les moyens de communication envers ces cibles.

Il propose que se mette en place un groupe de travail qui représentera la Fédération pour définir les cibles et les médias à travailler. Il sera constitué de :

- Arnaud Vaultier – OT du Grand Orb
- Pierre Lary – OT Balaruc
- Nathalie Marcou – OT Vallées de Gavarnie
- Karine Moro : Thermes de Capvern les Bains et de Rennes les Bains





- Marie-Hélène Blanque : Thermes de Bagnères de Bigorre
- Alain Laguerre : Thermes d'Argelès-Gazost

Claire Barbanceys du pôle 3D énonce les différentes actions menées par le CRT Occitanie en faveur de la filière Thermalisme :

- Etude régionale sur la clientèle 2018 qui vient de se terminer. Collecte de 16 000 questionnaires dont 700 sur les cures thermales. Cela permettra de mettre en avant les comportements des curistes, les profils et la satisfaction.
- Enquête de fréquentation menée auprès des Etablissements thermaux sur les profils, le CA et les emplois.

Jean Pinard demande aux stations thermales de bien vouloir se mobiliser davantage pour les Thermalies et demande à Louis Ferre, président de la Fédération, de réfléchir à un calendrier de travail pour les groupes.

Jean-Louis Guilhaumon remercie l'ensemble des acteurs pour leur participation à cette première commission. Il demande à ce que figure dans l'ordre du jour de la prochaine commission le schéma des actions choisies par les différents acteurs.

tourisme-occitanie.com



Site de Montpellier (siège)
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000013 - APE 7990Z

Site de Toulouse
15 rue Rivals - CS 78543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr