

**Rapport d'activité
2016
AQUI O Thermes
cluster thermal aquitain**



SOMMAIRE

- LE MOT DU PRESIDENT
- L'EXTENSION DU RESEAU AQUI O THERMES
- UNE EXPERTISE DU RESEAU
- AU SERVICE DES MEMBRES
- LA PREVENTION – SANTE ET BIEN-VIEILLIR
- CONCLUSION ET PERSPECTIVES



LE MOT DU PRESIDENT

L'année 2016 fût une année d'évolution dans la continuité pour AQUI O Thermes, cluster thermal aquitain.

Ainsi, j'ai été élu à la présidence de l'association, en lieu et place de Gilbert Ponteins, qui portait la structure depuis sa création. Gilbert Ponteins que je remercie chaleureusement pour son implication dans AQUI O Thermes durant ces 6 dernières années.



Je souhaite également remercier les membres qui m'ont fait confiance ; ces membres qui désormais sont aussi bien landais, béarnais, creusois, charentais ou poitevins. Cette extension du réseau traduit un intérêt fort pour le cluster thermal mais également un défi de taille et une opportunité exceptionnelle pour la visibilité du thermalisme Néo-Aquitain.

En 2016, AQUI O Thermes a poursuivi ses missions et je souhaite réaffirmer les objectifs de la structure : Être au service de la filière thermale de la Nouvelle-Aquitaine, des collectivités, des territoires et des acteurs qui les composent.

Le cluster vit et grandit grâce à ses membres, grâce aux partenariats forts, créés autour de projets emblématiques répondant concrètement aux besoins et aux attentes des acteurs du thermalisme. En 2016, le thermalisme aquitain, et par corrélation le cluster thermal aquitain a vécu une petite révolution avec la création de la Nouvelle-Aquitaine. Les nouvelles frontières obligent AQUI O Thermes à se repenser, à se réinventer selon cette nouvelle donne géographique et ses nouveaux adhérents. Il s'agit avant tout d'une opportunité exceptionnelle pour innover, créer, se renouveler, alors que le thermalisme n'a jamais été aussi présent dans les esprits et aussi dynamique économiquement.

Pour les mois à venir, je vous propose de centrer nos actions sur des axes de travail autour du thermalisme de santé, de la prévention mais aussi ce qui fait l'ADN d'AQUI O Thermes, la mutualisation et l'échange de bonnes pratiques.

Michel Baqué



AQUI O Thermes remercie l'ensemble de ses partenaires qui l'accompagnent quotidiennement dans ses démarches :



L'EXTENSION DU RESEAU AQUI O THERMES

- Un nouveau périmètre

Créée en décembre 2009, AQUI O Thermes, cluster thermal aquitain, est une association loi 1901 dont l'objectif premier est de renforcer le positionnement et le dynamisme de la filière thermique en Aquitaine.

A l'heure de la création de la Nouvelle-Aquitaine, ce postulat de base tend à se diversifier. Certes, le dynamisme de la filière thermique reste la vocation du cluster, mais il s'agit, depuis le 1^{er} janvier 2016, de raisonner à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, passant de 10 à 15 stations thermales soit 29 établissements thermaux, traitant 10 des 12 orientations thermales reconnues. (figure 1)

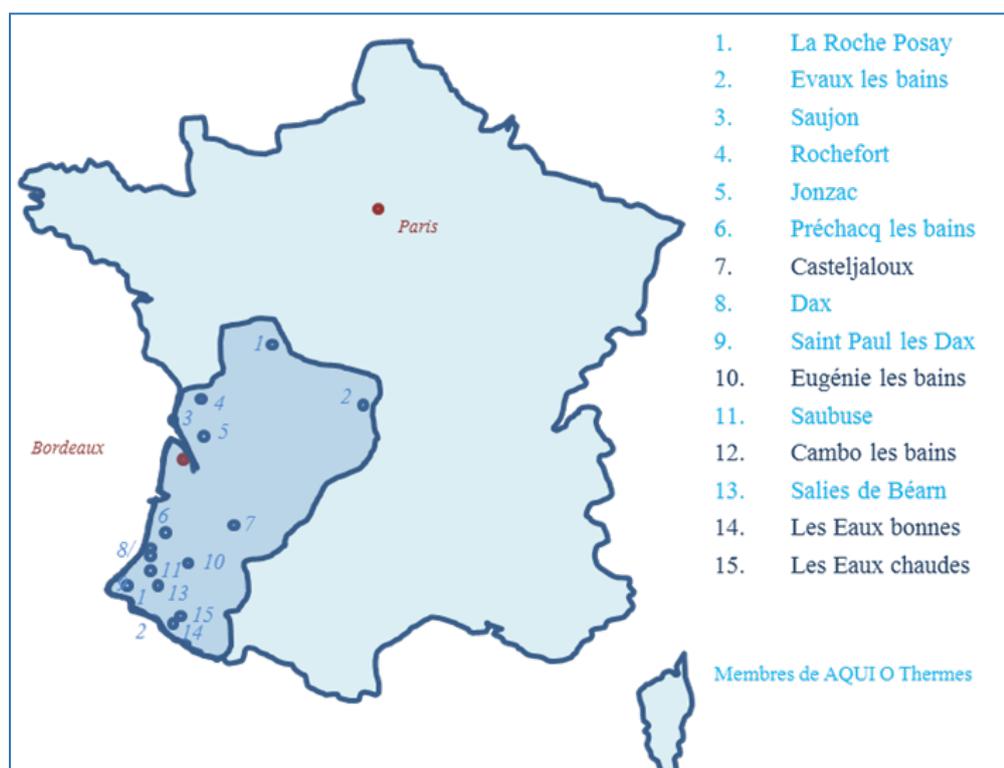


Figure 1 : la Nouvelle-Aquitaine Thermale

Fort de cette nouvelle donne, quatre des cinq établissements Néo-Aquitains ont rejoint le réseau, accompagnés dans un second temps par les collectivités



territoriales associées ; le nombre d'adhérents à AQUI O Thermes évoluant en conséquence (figure 2).

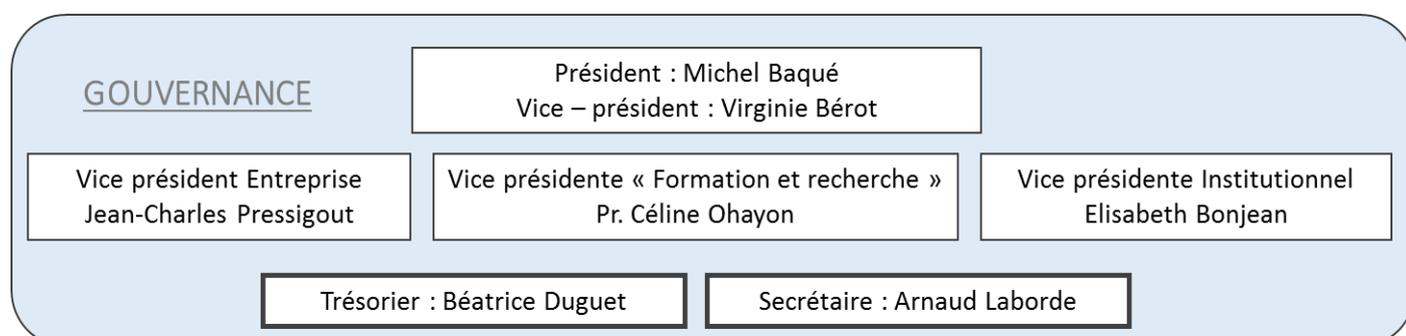
Ce nouvel espace de travail, tant territorial que géographique, sera corrélé à une modification des méthodes de travail, d'autant plus que, hasard des calendriers, il s'est accompagné d'un changement de gouvernance.

Cet élargissement territorial n'est en rien un changement de paradigmes pour le cluster mais, il s'agit d'une opportunité pour le réseau thermal Nouvelle-Aquitaine, d'asseoir son positionnement sur la scène régionale mais aussi nationale voire européenne. En ce sens, malgré ces changements, AQUI O Thermes a gardé ses deux objectifs principaux :

- être au service de la filière thermale de la Nouvelle-Aquitaine, du territoire et des acteurs qui la composent,
- maintenir une qualité exemplaire du thermalisme de santé.

• Une nouvelle gouvernance

AQUI O Thermes, cluster thermal aquitain, reste une association loi 1901, dont les statuts ont été déposés en 2009 en préfecture. Le Conseil d'Administration (CA) et le Bureau sont renouvelés tous les trois ans, ce qui fut le cas en 2016. Le 15 juillet dernier, un nouveau CA et un nouveau Bureau ont été élus.



Cette gouvernance s'appuie sur une équipe de quatre personnes, fréquemment renforcée par un stagiaire.



- **Les membres**

Les membres du réseau et leur implication constituent la force d'AQUI O Thermes. Les adhérents d'AQUI O Thermes ont mis à disposition du réseau près de 800 heures de travail.



Figure 2 : évolution du nombre d'adhérents depuis 2010



Les membres d'AQUI O Thermes

Entreprises : 20

- . Thermes des Ecureuils
- . Thermes Foch
- . Daxadour
- . Bains St Pierre*
- . Bains Sarrailh
- . Thermes de Borda*
- . Thermes Bérot*
- . Thermes de l'Avenue*
- . Thermes de Saubusse
- . Thermes Adour*
- . Thermes des Arènes
- . Thermes de Salies de Béarn*
- . Thermes de Préchacq-les-Bains*
- . Thermes Dax O'Thermes
- . Stas Doyer
- . Umbescheiden
- . Les Thermes
- . Thermes La Roche Posay
- . Thermes de Saujon
- . Thermes d'Evax Les Bains

Institutionnels : 15

- . Grand Dax*
- . Mairie de Dax*
- . Mairie de Saint-Paul-lès-Dax*
- . Office du Tourisme et du Thermalisme de Dax
- . Office du Tourisme et de commerce de Saint-Paul-Lès-Dax
- . CCI Landes*
- . SETL*
- . Pays ALO
- . Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- . Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine
- . Départemental des Landes
- . Département des Pyrénées-Atlantiques
- . Comité Départemental du Tourisme des Landes
- . Comité Départemental du Tourisme du Béarn Pays Basque
- . Mairie de la Roche Posay

Recherche – Formation : 7

- . Institut du thermalisme - Université de Bordeaux*
- . GRETA des Landes*
- . Régie des Eaux*
- . Hôpital de Dax
- . Hygie Concept
- . William Terry Conseil
- . Société des Médecins Thermaux de Dax*

* Membres du Conseil d'administration



UNE EXPERTISE DU RESEAU



- **Un partenaire fort et reconnu**

AQUI O Thermes est désormais un partenaire fort et reconnu par les différentes instances territoriales. En ce sens, le cluster a participé à la vie économique de la région, notamment en contribuant au Schéma Régional de Développement Economique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII).

Le thermalisme est d'ailleurs expressément nommé dans le SRDEII et se retrouve dans 3 des 11 filières référencées (santé, tourisme, silver économie).

Concernant la silver économie, AQUI O Thermes reste chef de file « prévention – bien-vieillir- tourisme de santé ». Les discussions du groupe de travail avec les « élus référents » ont permis à la profession d'aborder des thèmes primordiaux pour le secteur comme la pénurie de médecins thermaux, la prévention–santé en milieu thermal ou l'impact de la filière thermale sur l'emploi.

Sur cette dernière thématique, AQUI O Thermes a répondu favorablement à la demande du Grand Dax pour soutenir la mise en place d'une Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) pour la filière thermale dacquoise.

La GPEC est une démarche inscrite dans le temps qui définit un cadre d'actions pouvant permettre de :

- anticiper les mutations économiques
- lutter contre le chômage
- améliorer l'adéquation entre les compétences des salariés et les besoins du tissu économique
- faire émerger une gouvernance socio-économique territoriale avec les acteurs du territoire
- renforcer l'attractivité économique du territoire.



Les conclusions de cette étude seront connues en 2018 et donneront naissance à un plan d'action en faveur de la filière dacquoise. En fonction de ces résultats et si des outils RH sont mutualisables, l'expérience pourra être reproduite sur d'autres territoires.

Par ailleurs, depuis début 2016, AQUI O Thermes et ses membres ont été contactés à de nombreuses reprises pour leur expertise sur le thermalisme médicalisé. Nombre de ces sollicitations émanaient de la zone des Balkans ou « Europe Centrale » (Serbie, Slovaquie, Hongrie, Tchéquie, Monténégro).

La filière thermale de la Nouvelle-Aquitaine n'ayant pas toujours la visibilité qu'elle souhaiterait, ce type de positionnement européen pourrait représenter une opportunité pour accroître sa visibilité et donc renforcer son leadership. Il faut néanmoins structurer ce type d'action afin d'en renforcer la valeur ajoutée.

• Pour répondre au besoin de la filière

Outre cette expertise du thermalisme auprès de diverses instances, AQUI O Thermes souhaite également apporter à ses membres son savoir-faire. Deux axes semblent répondre aux besoins de la filière :

- l'amélioration de la performance.
Pour, par exemple améliorer sa compétitivité, augmenter son chiffre d'affaire, augmenter la satisfaction de ses clients/patients. En ce sens, dans la perspective de favoriser la compétitivité des entreprises thermales, le cluster a choisi d'intégrer cette expertise en se rapprochant de l'AFNOR.
- l'Education Thérapeutique du Patient (ETP)
Via son savoir-faire, AQUI O Thermes souhaite participer à la politique nationale de la filière thermale sur le déploiement des ETP,



ce développement permettant d'améliorer la crédibilité du thermalisme et de proposer des prises en charge très spécifiques à des patients curistes. Ainsi, fort de son expérience de 4 ans dans la mise en place et la gestion de l'ETP pour fibromyalgique, programme FIBR'eaux, d'une collaboration active avec le CNETh, d'un partenariat efficace avec l'Institut du Thermalisme-Université de Bordeaux, le cluster thermal aquitain propose à ses membres de les accompagner dans leur démarche de mise en place de la promotion de la santé, via la formation¹ et la mise à disposition d'outils adéquats.



FIBR'eaux
Éducation Thérapeutique du Patient



Année 2016

PROGRAMME D'EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT FIBROMYALGIQUE

L'éducation thérapeutique doit permettre au malade de vivre avec sa maladie en améliorant sa qualité de vie. Ce programme est réalisé par des professionnels de santé formés à l'éducation thérapeutique.

LE DEROULEMENT DU PROGRAMME FIBR'eaux

- Consultation médicale à l'arrivée en station thermale
- Premier bilan éducatif partagé avec l'infirmière des thermes afin de définir ensemble le programme
- Participation aux activités :
 - Pratiquer une activité physique adaptée
 - Comprendre sa maladie
 - Gérer la douleur et le stress
 - Bien vieillir
 - Se soigner au quotidien
 - Vivre avec sa maladie
- Deuxième bilan éducatif partagé avec l'infirmière des thermes
- Consultation médicale au départ de la station thermale
- Troisième bilan éducatif partagé avec la même infirmière des thermes : par téléphone, trois mois après la cure

LE PRIX

Le programme d'ETP FIBR'eaux coûte au patient 210 € (non pris en charge par l'Assurance Maladie). Il est gratuit dans le cadre de l'essai clinique FIETT.

LE CALENDRIER DES SESSIONS 2016

Le programme FIBR'eaux est proposé lors de certaines cures selon un calendrier de 7 sessions :

du 07 au 26 mars 2016	du 05 au 24 septembre 2016
du 04 au 23 avril 2016	du 03 au 22 octobre 2016
du 09 au 28 mai 2016	du 07 au 26 novembre 2016
du 06 au 25 juin 2016	



MEDECINS THERMAUX PARTICIPANTS

- Dr CASTETS Jean-François - 6 av Napoléon 1er 40990 ST PAUL LES DAX - 05 58 91 33 18
- Dr CLAVE DESPAX Mathilde - 22 rue Louis Barthou 40100 DAX - 05 58 56 00 00
- Dr CREUZE-DUPLANTIER Stéphanie - 23 avenue Millies-Lacroix 40100 DAX - 05 58 74 54 49
- Dr DUCAMP Philippe - Centre médical route d'Orthez 40180 NARROSSE - 05 58 90 84 63
- Dr FRETILLE Agnès - 7 bd Carnot 40100 DAX - 05 58 74 16 76
- Dr GUCHAN Philippe - 31 av Maurice Boyau 40100 DAX - 05 58 56 04 00
- Dr TONDEUR Jean-Claude - Rés Rives Adour 2 rue Tannerie 40100 DAX - 05 58 74 35 30

Comment réserver ? Directement auprès des 12 établissements thermaux qui proposent le programme.



Renseignements : etpfibromyalgie@dax-tourisme.com
macureadax.com





¹ Attestation de formation à l'ETP délivrée par l'Institut du Thermalisme-Université de Bordeaux, inscrite à la Commission Nationale de Certification Professionnelle sous l'identifiant 2472



AU SERVICE DES MEMBRES



Les actions du cluster sont définies au niveau de groupes de réflexion et votées par les instances de gouvernance que sont le Conseil d'Administration et le Bureau. Sont privilégiées les actions concrètes répondant à un besoin clairement identifié de la filière. En 2016, une dizaine de rencontres ont été organisées entre les membres et ont abouti à des projets collectifs.

- **Mutualisation des ressources et actions collectives**

La mise en place d'actions collectives reste l'un des fondamentaux d'AQUI O Thermes, notamment via les « achats mutualisés », reconduits d'année en année. Ce type de mission renforce le sentiment d'appartenance au réseau, tout en proposant aux entreprises des actions claires, rentables et efficaces sur le court terme.

Par ailleurs, le cluster a également accompagné les entreprises thermales dans des actions de communication avec la participation au financement d'une campagne média-radio autour des Thermalies.

A la demande du réseau, l'équipe d'AQUI O Thermes a réalisé des études sur des sujets divers comme un référencement des solutions favorisant l'accessibilité aux baignoires et piscines pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et handicapés moteurs.

Les thermes du Grand Dax ont également fait appel au cluster pour réaliser une étude sur la satisfaction des curistes (étude élaborée avec le soutien du Dr. Boricean, docteur en marketing).

- **La formation**

En 2016, l'accent a été mis sur la formation des agents thermaux en proposant une action innovante avec la mise en place d'un programme de Préparation



Opérationnelle à l'Emploi Collective, dit POEC. En partenariat avec Pôle Emploi, le Greta sud-aquitain, le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine et les AGEFOS, il s'agit de permettre aux salariés des thermes de bénéficier, hors saison thermale, d'un accompagnement pour valider leur Certification de Qualification Professionnelle d'agent thermal (CQP), via la Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE). Grâce à une excellente ambiance, une forte motivation et une implication sans faille, les 13 stagiaires ont tous obtenu leur CQP et le groupe a exprimé une grande satisfaction d'avoir suivi cette formation-accompagnement. Suite à cette réussite, l'action a été reconduite en 2017.

En outre, AQUI O Thermes a poursuivi son partenariat avec l'Institut du Thermalisme-Université de Bordeaux, en proposant une formation à certification ETP - 40h. Une douzaine de personnes a suivi la formation et obtenu la certification. Devant la forte demande et afin de pérenniser cette action, l'Université et AQUI O Thermes ont renouvelé leur convention de partenariat.

- **L'aide aux entreprises**

Afin de soutenir la dynamique thermale, il est indispensable d'offrir un accompagnement individuel aux entrepreneurs. Cette aide aux entreprises se traduit également par la recherche de financements, l'aide au montage de dossiers pour des demandes de subvention ou le maintien du lien avec les collectivités.

Il s'agit également de repérer les entreprises pouvant favoriser l'innovation au sein de la filière thermale, de réaliser des veilles sur les nouveautés et de créer ainsi un écosystème d'innovation favorable à la compétitivité.

AQUI O Thermes a donc un rôle de relais entre les acteurs privés de la filière thermale et les institutions, notamment le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine, mais aussi l'Agence Régionale de Santé.



LA PREVENTION SANTE ET BIEN-VIEILLIR



Depuis quelques années, la prévention santé et le bien-vieillir sont au cœur de l'activité thermale. En ce sens, AQUI O thermes a mis en place une série d'actions très pragmatiques pour répondre aux besoins de la filière.

Le cluster est par ailleurs chef de file de la sous-filière « Prévention – Bien-vieillir et tourisme de santé », organisée par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Agence de Développement de l'Innovation (ADI).

- **Bien-vieillir au quotidien**

Le « bien-vieillir au quotidien » et en bonne santé trouve une place évidente dans les stations thermales qui doivent être vues comme des structures participant aux enjeux de santé publique.

Outre l'amélioration de la santé des seniors via une meilleure gestion des maladies chroniques, les stations thermales peuvent notamment participer au repérage des personnes âgées fragiles. Tout l'enjeu étant de repérer au plus vite afin d'anticiper et de mettre en place des solutions à des situations encore réversibles. Sur ce sujet, AQUI O Thermes a commencé à travailler avec le CNETH et le gérontopôle de Toulouse sur un questionnaire adéquat de détection de la fragilité. Une première expérimentation a eu lieu en novembre 2016 sur 3 établissements thermaux. Ce



test a permis d'adapter le projet et d'y ajouter un volet numérique. Le cluster thermal s'est alors rapproché de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et de Territoire Santé Numérique (TSN) pour développer un outil numérique de saisie des questionnaires. Il s'agit à la fois de limiter la charge de travail due à la ressaisie, d'automatiser l'émission de statistiques à destination du gérontopôle de Toulouse mais aussi de mettre en route, lors de son retour à domicile, une prise en charge du patient si celui-ci est reconnu comme « fragile ».

Dans un autre registre, le « bien-vieillir au quotidien » passe par les politiques de maintien à domicile. La station thermale est dans ce cas un lien d'expérimentation d'usage innovant. En lien avec nos partenaires AG2R - Réunica, le Cread ou XLHabitat, AQUI O Thermes travaille à la création d'une maison témoin, équipée des dernières technologies et usages en terme de logement adapté au maintien à domicile. Ce lieu, loué sur de brèves périodes, notamment aux curistes, serait une sorte de « showroom du réel »

Objectif : faire découvrir les nouveautés en matière de logement à des seniors qui pourront en avoir besoin à plus ou moins long terme.

Ce type de projet s'inscrit dans le cadre d'une politique de maintien à domicile et permet indirectement, une promotion du territoire tant en matière d'innovation que de promotion thermale.

L'ouverture de ce lieu de vie d'un nouveau genre est prévue à l'été 2017.

- **Bien-vieillir avec une maladie chronique**

La gestion des maladies chroniques est la raison d'être du thermalisme. Le Bureau d'AQUI O Thermes a donc choisi de poursuivre sa politique de diffusion de la prévention santé et du déploiement de l'Education Thérapeutique du Patient. Fibr'eaux, programme à destination des patients fibromyalgiques, a perduré pour la 3^{ème} année. 57 patients ont suivi l'une des 8 sessions d'ateliers, programmées en 2016 ; Certains d'entre eux étaient inclus dans l'essai clinique FIETT.



2016 a également été l'année de l'évaluation quadriennale de ce programme qui a reçu son autorisation de renouvellement en janvier 2017 et ce pour les quatre prochaines années. Suite à cette évaluation, des modifications ont néanmoins été apportées et une mallette d'outils est en préparation. Elle sera proposée aux membres d'AQUI O Thermes souhaitant mettre en place cet ETP dans leur établissement.

Fort de cette expérience sur la fibromyalgie, un programme pour patient arthrosique, EDUC'arthrose, a été construit au niveau national en lien avec le CNETH, l'AFLAR, l'Institut du Thermalisme - Université de Bordeaux. Le dossier déposé auprès de l'ARS Nouvelle-Aquitaine en octobre 2016 a reçu son autorisation de mise en place en décembre 2016. Le programme est en cours de finalisation pour un démarrage à l'automne 2017. Après une période test (probablement de 2 ans), une mallette pédagogique sera proposée à l'ensemble des partenaires du cluster.

• Bien- vieillir au travail

La réponse à apporter à la problématique d'usure professionnelle ne semblant pas pouvoir reposer uniquement sur des mesures préventives, il s'agit de créer des solutions associant mesures préventives et promotion de la santé.



En ce sens, riche de son expérience en promotion de la santé, AQUI O Thermes a travaillé à la mise en place d'un projet d'Education Pour la Santé des Aides à Domicile, alliant activités physiques, relaxation, gestion du stress et soins thermaux. Le projet a été déposé à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « Innovation Sociale et Sociétale » - juillet 2016 - sous le titre « la prévention santé en milieu thermal, une réponse innovante au mal-être des aidants professionnels ». Lauréat de cet AMI, il s'agit désormais de donner suite à cette étude-test effectuée auprès de 30 aides à domicile de l'Agglomération du Grand Dax, dont les résultats ont été encourageants. Solution innovante, s'appuyant sur les ressources et savoir-



faire locaux de la Nouvelle-Aquitaine, cette action doit donc permettre aux actifs de réfléchir à leur santé, de développer des comportements favorables et de renforcer le bien-être au travail.

L'éducation et la promotion à la santé prennent désormais une place particulière pour le thermalisme et donc pour AQUI O Thermes. Il semble indispensable de les structurer et de créer une stratégie adéquate pour la filière.

Pour faciliter ces démarches, l'ensemble des thermes a choisi de répondre collectivement, via le cluster, à l'Appel A Projet de l'ARS « développer les actions de prévention par les établissements thermaux ». Lauréat, le cluster a répondu et a axé son travail en trois points :

- * création d'un Carrefour de la Prévention – espace dédié au bien vieillir - repérage et éducation à la santé - qui privilégie l'interactivité, le lien social et les relais locaux
- * construction et mise en place d'ateliers pour acquérir les repères nutritionnels du PNNS² et pour promouvoir l'Activité Physique et sportive Adaptée (APA) chez les populations curistes âgées ou atteintes de maladies chroniques
- * mise en place d'une politique de repérage de la personne âgée fragile en établissement thermal

² Programme National Nutrition Santé



CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2016 s'annonçait riche pour AQUI O Thermes. En effet, le thermalisme aquitain et par corrélation le cluster thermal aquitain ont vécu une petite révolution avec la création de la Nouvelle-Aquitaine.

Il s'agit de façon concomitante de travailler à la mutation de la filière qui s'ancre vers la prévention et le thermalisme de santé, tout en travaillant à la refonte de l'association qui doit se réinventer selon la nouvelle donne géographique et les nouveaux adhérents qui l'accompagnent.

Il s'agit néanmoins pour le cluster de garder cap et objectif : être au service de ses membres, de la filière et des acteurs qui la composent.

Afin de mener à bien cette mission, AQUI O Thermes va travailler avec l'ensemble de ses partenaires à un plan de développement thermal qui sera le reflet de ce que le thermalisme Néo-Aquitain souhaite être et montrer.

Par ailleurs, les fondamentaux du cluster comme la mutualisation ou l'éducation à la santé, seront accompagnés par de nouveaux services visant à :

- travailler sur la sensibilisation des acteurs à de nouvelles approches d'optimisation et de les accompagner
- accroître la visibilité vers de nouvelles cibles, comme les jeunes étudiants et leurs entourages

A l'heure d'un renforcement de la concurrence régionale, un chantier ambitieux et innovant s'ouvre pour AQUI O Thermes et le thermalisme. Il s'agit pour nous tous, de garder le leadership de la Nouvelle-Aquitaine en matière de compétitivité et d'innovation thermale.

La Nouvelle-Aquitaine est avant tout une opportunité exceptionnelle ; opportunité pour innover, créer, se renouveler alors que le thermalisme n'a jamais été aussi présent dans les esprits et aussi dynamique économiquement.





AQUI O THERMES

CLUSTER
THERMAL
AQUITAIN



AQUI O THERMES
CLUSTER THERMAL AQUITAIN

AQUI O THERMES
CLUSTER THERMAL AQUITAIN
15 AVENUE DE LA GARE
40100 DAX
TEL : 05 47 55 80 02

SITE INTERNET : www.aquiothermes.fr

