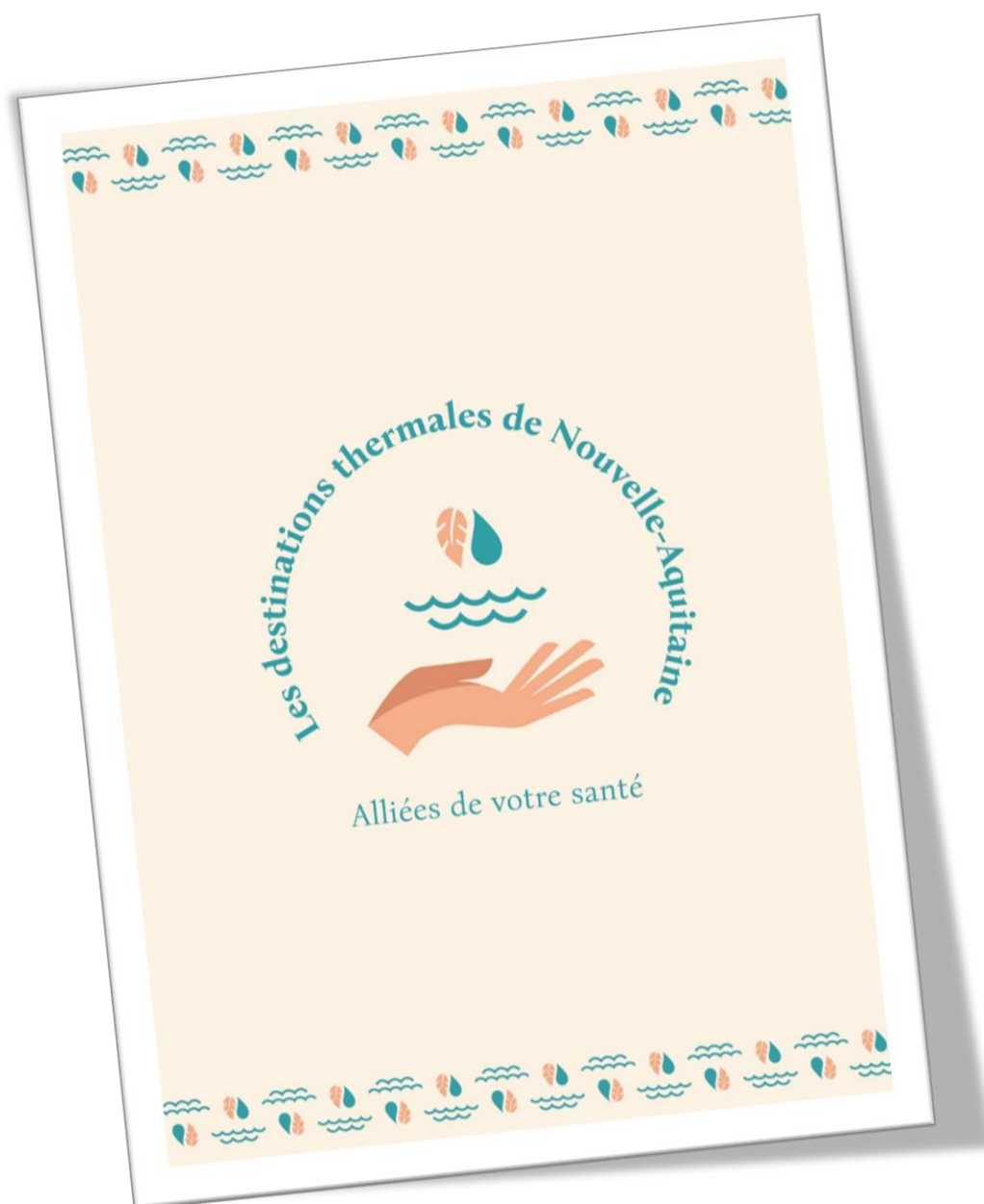


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021
AQUI O Thermes
Cluster Thermal Nouvelle-Aquitaine



Le mot du président

Comme l'année 2020, 2021 aura connu une longue période de fermeture pour nos établissements thermaux et le retour des curistes n'a donc pas pu être au rendez-vous.

Cependant, je dois dire que la filière thermale de Nouvelle-Aquitaine ne s'est pas pour autant croisée les bras.

Durant cette année, ce ne sont pas moins de 15 rencontres que nous avons eues, afin de réfléchir ensemble à l'avenir du thermalisme néo-aquitain. Nous avons fait le choix, fin 2020, de travailler simultanément sur un plan d'actions, déclinaison d'une stratégie pluriannuelle et sur la définition d'une identité thermale régionale, préalable à une communication efficace.

Je pense que nous y sommes arrivés. D'un côté, en étant capable de recenser nos besoins et de rester un interlocuteur fort du Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine, de l'autre en nous fédérant autour d'un message, **Les destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine, alliées de votre santé.**

2022 ne sera pas forcément l'année d'une reprise à 100% , mais sera peut-être l'avènement d'une nouvelle ère, ou à défaut celle d'un nouveau plan thermal tourné vers l'innovation, la préservation des ressources et surtout une envie de poursuivre nos activités pour répondre au mieux aux besoins des curistes.

Bref, des destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine, **alliées de l'innovation au service de la prévention et de la santé durable**

Arnaud Laborde,

Président AQUI O Thermes

Nos partenaires et financeurs

AQUI O Thermes remercie chaleureusement l'ensemble de ses partenaires et financeurs qui l'accompagnent quotidiennement dans ses actions.

- * Le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine
- * Le Grand Dax
- * L'Université de Bordeaux – Institut du thermalisme
- * L'ARS Nouvelle-Aquitaine
- * Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine
- * Le Conseil Départemental des Landes
- * L'Association Française pour la Recherche Thermale
- * Le Centre Hospitalier Universitaire de Clermont Ferrand
- * Le Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent



AQUI O Thermes, cluster thermal Nouvelle-Aquitaine

Rapport d'activité 2021

Sommaire

Le mot du Président

PARTIE 1 : Le thermalisme en Nouvelle-Aquitaine

1. La gouvernance du thermalisme en Nouvelle-Aquitaine
2. AQUI O Thermes, missions et valeurs
3. AQUI O Thermes : mise en réseau

PARTIE 2 : 2021, la poursuite de la feuille de route dans un contexte sanitaire toujours complexe

1. L'établissement thermal
2. La station thermale
3. L'écosystème thermal – Les destinations Thermales
4. L'axe transverse - Innovation et Développement

PARTIE 3 : Perspectives

Annexes

Annexe 1 : gouvernance et organisation d'AQUI O Thermes

Annexe 2 : réseau AQUI O Thermes

Annexe 3 : tarif d'adhésion à AQUI O Thermes



PARTIE 1 : Le thermalisme en Nouvelle-Aquitaine

1. La gouvernance du thermalisme en Nouvelle-Aquitaine

Depuis 2017, le thermalisme est l'une des filières identifiées par le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine (CRNA) comme partie prenante du Schéma Régional de Développement Economique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII). En effet, la filière est l'une des 9 orientations fixées par le SRDEII et dépend de la feuille de route santé qui fixe les priorités du Conseil Régional en matière de soutien aux projets de santé pour 4 ans, selon 4 chantiers. « Le Chantier n°3 : Innovation et compétitivité des entreprises de la santé » vise à développer le thermalisme via la mise en place d'un plan thermal régional 2018-2022.

Par ailleurs, le thermalisme est également présent dans la feuille de route silver économie de la Région, dans le volet Prévention et Bien-vieillir.

Dans ce contexte, le 28 mars 2018, les élus du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine ont voté la mise en place d'un plan de développement de la filière thermale, une stratégie forte pour ancrer le thermalisme dans son époque. Ce plan doit notamment permettre de conforter la place de la région Nouvelle-Aquitaine et d'augmenter la notoriété des stations. Il comprend des volets investissements, innovation, communication, formation et recherche.

C'est également un outil pour la réalisation de nouveaux projets qui tend à renforcer la gouvernance du réseau en densifiant la cohérence entre les acteurs, via une stratégie partagée et reconnue.

AQUI O Thermes, cluster thermal Nouvelle-Aquitaine, assure l'animation du réseau et la mise en place des actions identifiées.

Malheureusement à l'instar de la France, cette évolution a été freinée net en 2020. Pour cause de crise sanitaire, les stations thermales ont connu des fermetures administratives, ce qui a réduit la saison thermale en 2020 et 2021.

Pendant cette période, AQUI O Thermes a continué à accompagner les entreprises thermales de son réseau afin de faciliter la réouverture et réaliser une veille en matière d'aide économique.

2. AQUI O Thermes, missions et valeurs

Depuis décembre 2009, l'association fédère l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur du thermalisme. Le cluster thermal est constitué de trois collèges, Entreprise, Institutionnel et Recherche-formation, chacun disposant d'élus au sein du Conseil d'Administration et d'un représentant au sein du bureau. Le Président et le Vice-président de AQUI O Thermes sont, selon les statuts, issus du collège «Entreprise».

Annexe 1 : gouvernance et organisation de AQUI O Thermes

Au sein du thermalisme national, le modèle d'AQUI O Thermes reste unique en son genre. Il existe des associations ou des fédérations thermales dans d'autres régions mais, AQUI O Thermes est la seule structure fédératrice, à l'échelle d'une région, permettant un échange coordonné entre public et privé. Cette spécificité vient du fait que les thermes de Nouvelle-Aquitaine sont, principalement, gérés par des organismes privés. Cette particularité se reflète dans le bureau du cluster dont 5 des 7 membres sont issus d'une entreprise thermale.

Le cluster est une réponse concertée et raisonnée de l'ensemble des acteurs et développe une stratégie partagée.

Les statuts de l'association sont définis selon trois axes :

- * **Consolider** l'activité thermale ;
- * **Accompagner** les entreprises vers de nouveaux marchés ;
- * **Répondre** aux enjeux sociétaux liés au bien-vieillir.

AQUI O Thermes vise donc à répondre concrètement aux besoins de la filière thermique et les leviers sont nombreux pour y parvenir : formation, mutualisation, communication, et bien sûr Recherche et Innovation.

Il s'agit de créer une unité d'action autour de la filière, afin que la région Nouvelle-Aquitaine reste leader dans ce domaine, en :

- fédérant les entreprises – travailler ensemble ;
- améliorant la qualité de vie des patients ;
- se réinventant via l'innovation ;
- faisant connaître la filière et ses évolutions.

3. AQUI O Thermes – mise en réseau

L'année 2021, toujours marquée par la crise sanitaire, a obligé AQUI O Thermes à s'adapter notamment en ce qui concerne la mise en réseau de ses membres.

L'équipe a poursuivi la mise en place des rencontres et des événements en présentiel ou en visio conférence.

Le cluster a organisé 14 événements ou rencontres du réseau, et les membres ont donné bénévolement 501 heures de leur temps.

Ces quelques chiffres confirment la dynamique de notre réseau et la volonté des membres de s'impliquer dans l'organisation, la gestion et l'expansion de la filière thermique et ce malgré la crise sanitaire. Il montre aussi qu'en ces temps incertains, le réseau reste une force pour se faire entendre mais aussi ne pas rester isolé.

AQUI O Thermes a également tenté de poursuivre son positionnement dans différents organismes ou réseaux : à titre d'exemple, nous siégeons au Conseil d'Administration du CRT Nouvelle-Aquitaine, nous sommes membres du réseau Innovez et participons au Conseil de développement du Grand Dax

Annexe 2 : réseau AQUI O Thermes

Tout le long de cette année si particulière, l'équipe s'est attachée à soutenir l'ensemble des adhérents. Désormais, la quasi-totalité des stations de Nouvelle-Aquitaine est représentée

dans AQUI O Thermes, soit par son office de tourisme, ses thermes ou sa collectivité de rattachement. Le réseau compte désormais 46 membres.

L'adhésion à AQUI O Thermes se fait par cotisation allant de 200 à 1 100 euros suivant le Collège d'appartenance ou le nombre de curistes présents sur la station.

Annexe 3 : tarif d'adhésion à AQUI O Thermes

Suite à leur adhésion, les membres peuvent bénéficier :

ACCOMPAGNEMENT DE LA FILIÈRE THERMALE		
PRESTATIONS - SERVICES	ADHERENT	NON ADHERENT
Mutualisation <i>Ex : Gobelets ecolocup</i> <i>Ex : Sur-chaussures par 100</i>	Compris dans l'adhésion <i>Prix AQT = 0.19€</i> <i>Prix public = 0.39€</i> <i>Prix AQT = 1.52€</i> <i>Prix public = 1.85€</i>	
Offres groupées gaz et électricité	Tarif préférentiel	
Action collective <i>Ex : Lean</i>	Tarif préférentiel <i>700€/jour</i>	Sur devis <i>1 500€/jour</i>
Accompagnement dans l'ingénierie et le montage de dossiers	Compris dans l'adhésion	
Curistes connectés (application en cours de création)	Tarif préférentiel	
Mise à disposition de mallettes pédagogiques en éducation à la santé	Compris dans l'adhésion	
Autorisation pour les programmes ETP – AQUI O thermes	Compris dans l'adhésion	
Accompagnement dans vos projets d'éducation à la santé	Compris dans l'adhésion	Sur devis
Création ou mise en place d'ateliers de santé	Tarif préférentiel	
L'annonce de vos évènements sur le site de AQUI O thermes	Compris dans l'adhésion	Sur devis

Déploiement régional de la réalité virtuelle en milieu thermal (découverte des soins et de la destination thermale)	* Prêt de la version prototype : compris dans l'adhésion * Personnalisation : tarif préférentiel	Sur devis
Networking * Relais de vos projets auprès des décideurs publics et privés * Veille et "co-développement" → visibilité sur les projets des donneurs d'ordre * Participation aux rencontres	Compris dans l'adhésion	
Etude et ingénierie (ex : GPECT)	En fonction des études : * Compris dans l'adhésion * Tarif préférentiel	
Participation à des salons <i>Ex : Thermalies –stand équipé</i>	Tarif préférentiel <i>A partir de 900€/m²</i>	Sur devis <i>1 700€/m²</i>
Action de communication	Prix coutant	

PARTIE 2 : 2021, la poursuite de la feuille de route dans un contexte sanitaire complexe

Le plan thermal a été construit pour être en cohérence avec les différents schémas régionaux, tant le SRDEII que la feuille de route santé ou la feuille de route silver de Nouvelle-Aquitaine.

Pour rappel, la stratégie proposée et votée par les élus du CRNA est celle du développement d'un thermalisme de santé, dans un souci de développement durable et de prévention (figure 1).

Le plan, adopté au printemps 2018, déroule donc différents niveaux d'implémentation de la stratégie en partant du local, c'est-à-dire l'établissement, jusqu'au global, l'écosystème ; en parallèle la recherche constitue la transversalité nécessaire à sa réussite ; AQUI O Thermes ayant pour rôle de mettre en musique le projet et de réaliser certaines actions.

L'enjeu de cette année a donc été de s'adapter et d'adapter nos outils aux nouvelles réalités auxquelles nous avons été confrontés.

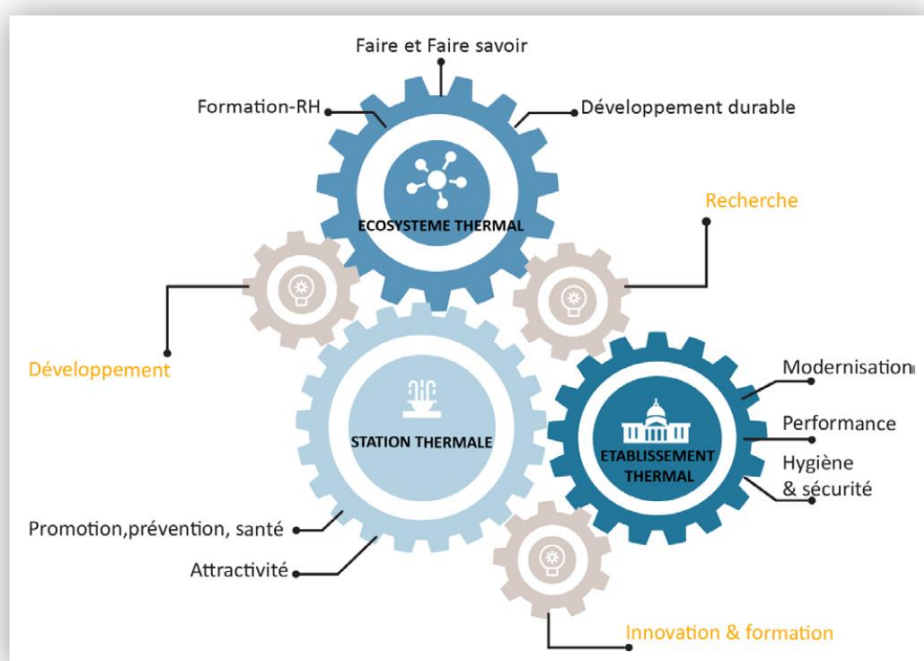


Figure 1 : schéma synthétique du plan thermal 2018 – 2022

1. L'établissement thermal

Premier niveau et socle du thermalisme, l'établissement thermal est au centre du 1^{er} volet du plan. L'ambition affichée est que « chaque établissement thermal puisse s'inscrire dans une amélioration continue et accueillir les curistes dans un environnement agréable, sain et répondant à toutes les réglementations sanitaires ».

Les projets peuvent être individuels ou collectifs. Concrètement sur le terrain, l'ensemble des volets prévus dans le plan thermal ont été retravaillé, certain parallèlement, afin de lutter au mieux face à la crise sanitaire, en tirant parti des outils propres au plan.

- . **A1.2 : modernisation** (adaptabilité – PMR, design et décorum, modernisation des postes de soins, des équipements)

D'un point de vue opérationnel ➔ l'équipe a poursuivi son accompagnement pour l'aide au montage de dossier de subvention, comme ce fut le cas pour près d'un quart des entreprises adhérentes pour des demandes de subventions allant de 10 000€ à 250 000€ ;

Suite au confinement, AQUI O Thermes a réalisé une veille sur les aides économiques et a diffusé une fiche sur ce sujet - fiche qui est régulièrement actualisée au vue de l'évolution de la situation économique et sanitaire.

Les entreprises en faisant la demande ont évidemment été accompagnées sur le montage de leur dossier.

- . **A1.3 : actions collectives**

- ✓ Salon des Thermalies

La crise sanitaire a empêché l'organisation en présentiel du salon des Thermalies 2021. La profession, au niveau national, a sollicité les organisateurs pour mettre en place et ainsi tester un salon virtuel. Il s'est tenu du jeudi 21 au dimanche 24 janvier 2021, par le biais d'une plate-forme digitale. Les membres d'AQUI O Thermes ayant participé à ce salon digital sont : La Roche-Posay ; Evaux-les-Bains ; Saujon ; Eurothermes : Rochefort et Casteljaloux ; Grand Dax : Thermes Adour, Borda, Cœur Thermal (les Thermes et Thermes Bérot), Bain Sarrailh, Daxadour, Avenue.

Les coûts pour être présent sur cette plate-forme étaient, bien-sûr, sans commune mesure avec les coûts d'un salon classique (stand standard : 3 000.00€HT et stand Premium : 3 500.00€HT). Cependant, le concept d'un salon digital est certainement trop précurseur, et dans tous les cas, en inadéquation avec le comportement de la cible visée : une fréquentation quasi nulle a été constatée par tous les exposants. Même si ces derniers avaient pleinement conscience du risque qu'ils prenaient en s'engageant sur ce projet totalement innovant, il faut bien reconnaître que investir à perte en cette période de non activité et d'incertitudes a été difficile à accepter. Aussi AQUI O Thermes a permis aux établissements thermaux de bénéficier d'une aide financière afin de baisser leur investissement de 50%.

✓ Dispositif LEAN

En 2021, deux adhérents ont été accompagnés dans leur projet d'amélioration continue dans le cadre du dispositif Lean de la Région, géré par AQUI O Thermes. Ce dispositif qui courait sur la période 2018-2021, a accompagné au total 16 adhérents, il a été prolongé en 2021 d'une année.

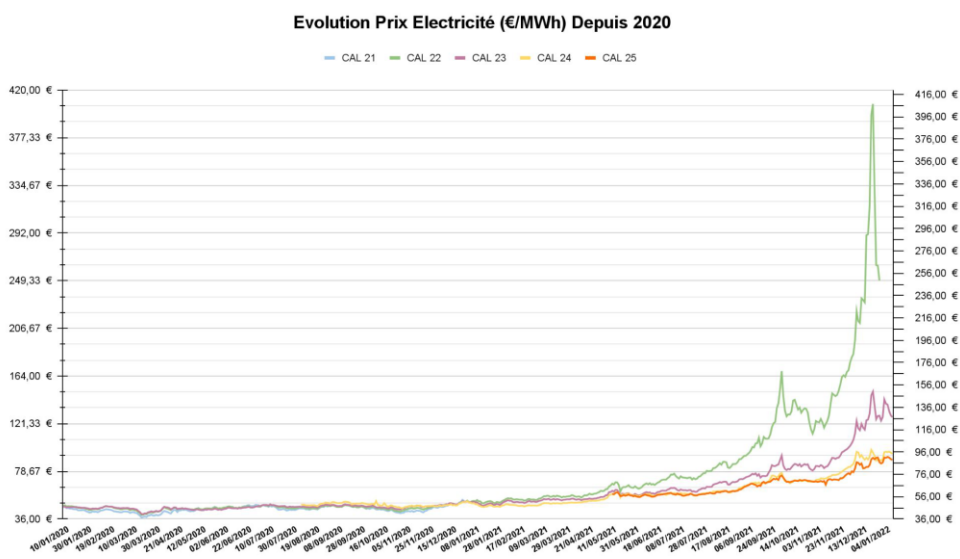
. **A1.4 : Mutualisation**

AQUI O Thermes a maintenu et conforté les « achats groupés », en début d'année. La totalité des entreprises thermales du territoire Nouvelle-Aquitaine est, désormais, partie prenante de la démarche. Les besoins sont recensés au sein d'AQUI O Thermes qui lance alors un appel d'offre afin d'identifier le prestataire le plus adéquat.



- ✓ Cinq produits (gobelets, sur-chaussures, baumes, minuteurs et masques chirurgicaux) ont été achetés en commun, pour un budget partagé de 22 000 €. Cette action permet aux établissements thermaux d'économiser entre 15 et 50% de leur budget initial.
- ✓ tarif préférentiel d'achat d'espaces dans l'Officiel du thermalisme pour les établissements thermaux membres du cluster AQUI O Thermes (remise de 60 % pour l'achat d'une page).

- ✓ achat groupé pour la fourniture d'électricité : aucun appel d'offres groupé électricité n'a été lancé en 2021. Le dernier signé en mars 2020, en pleine chute des prix liés à la crise sanitaire, couvre les périodes de consommations 2022 et 2023 et permet aux entreprises thermales bénéficiaires de ne pas subir l'envolée des prix du dernier trimestre 2021. En 2021, AQUI O Thermes a suivi l'exécution des contrats en cours et joué son rôle de conseil auprès des adhérents.



2. La station thermale

Habituellement, villes et stations thermales de Nouvelle-Aquitaine reçoivent pendant trois semaines, près de 150 000 curistes. Lors de la construction du plan, il apparaissait donc primordial de créer un lien entre les entreprises thermales et leur territoire, afin de répondre aux mieux aux besoins des visiteurs mais également des habitants, commerçants, chefs d'entreprises.

En ce sens, deux objectifs avaient été identifiés : l'attractivité des stations reposant sur leur capacité à «accueillir des usagers» dans de bonnes conditions mais aussi la prévention santé qui dans un avenir proche sera le futur du thermalisme.

En 2021, AQUI O Thermes a accompagné des territoires thermaux dans leur valorisation, leur mutation ou l'évolution de leur pratique. Il s'agit de réfléchir au cas par cas de l'exploitation de la station thermale dans un contexte en constante mouvance.

Les élus et techniciens de trois stations ont donc été épaulés dans leur démarche de changement.

Malheureusement, en raison de la crise sanitaire, les actions en éducation à la santé ou en prévention santé n'ont pu être remises en place en 2021. En effet, l'ARS a demandé une suspension de ce type d'action qui réunissait en un lieu un public trop fragile.

Cependant, malgré le contexte, en matière de prévention, AQUI O Thermes a continué à innover.

a) Recherche de nouveaux soins en milieu thermal : la réalité virtuelle

Même si la crise sanitaire a fermé les établissements thermaux une grande partie de 2020 et 2021 et malgré l'absence de curiste, les membres d'AQUI O Thermes ont fait le choix de maintenir leur réflexion en faveur de l'innovation thermique. Ils ont décidé de travailler collectivement sur une action, permettant de développer une offre de bien-être de santé, tournée vers les curistes et les salariés marqués par l'usure professionnelle. AQUI O Thermes a acquis, fin 2019, un casque de réalité virtuelle pour être testé dans le milieu thermal.

Elaboré par un comité scientifique constitué de professionnels de santé (oncologue, hématologue,...), Bliss est un dispositif médical (classe 1) à visée analgésique et apaisante, développé par l'Effet Papillon, une entreprise high-tech basée à Laval, en Mayenne (France).



Placé en milieu thermal, ce masque de réalité virtuelle a 2 intérêts pour la filière : une ouverture du thermalisme vers le bien-être médical et une modernisation avec l'utilisation de produits innovants. La thérapie digitale du dispositif thérapeutique Bliss© va compléter l'arsenal des soins thermaux.

La cible est double : les curistes pour une utilisation en soin complémentaire des soins conventionnés (afin de permettre un véritable « lâcher-prise », récupérer et ainsi obtenir une profonde détente), et le personnel des établissements thermaux (dans le cadre de l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT)).

Deux groupes thermaux pilotes ont offert ce service nouveau à leurs curistes dès le mois de juillet 2021. L'essai, programmé sur 2021 et 2022, est accompagné d'une évaluation des résultats, confiée à l'Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé (IREPS).



Un masque de réalité virtuelle est mis à disposition des établissements thermaux qui souhaitent le tester.

b) Recherche de nouveaux formats de cure : EPSSO

La crise sanitaire a mis en exergue les difficultés rencontrées par les soignants, dans leur pratique professionnelle. Au-delà de la crise, le métier des soignants hospitaliers est difficile et peut à long terme provoquer une usure professionnelle prématurée.

De 2015 à 2017, AQUI O Thermes avait mis en place, sous-évaluation de l'IREPS, un programme de prévention de promotion de la santé et du bien-être des aides à domicile par la mise en place d'ateliers d'éducation pour la santé. L'évaluation a montré que « Cette offre est reconnue pour ses bienfaits physiques et sur le mental, aussi bien dans la pratique professionnelle que pour le bien-être personnel des participantes. Ce programme relève ainsi de stratégies efficaces et peut ainsi être reconduit à l'ensemble des agents des CIAS voire être proposé à d'autres structures relevant de problématiques similaires ».

Devant ces constats, en lien avec le service du Docteur Charles Cowan de l'hôpital de Dax, il a été proposé de mettre en place un programme d'Education Pour la Santé des Soignants (EPSSO). Il s'agit d'une étude de faisabilité pour évaluer l'efficacité d'une cure thermale en rhumatologie avec un format adapté, soit 18 séances de **soins non consécutifs**, étalés sur une durée de 9 semaines (maximum) consécutives, ceci afin de permettre aux agents hospitaliers de suivre des soins thermaux selon un planning adapté à leur planning de travail.

L'objectif principal est l'amélioration, la qualité de vie au travail et le bien-être des soignants hospitaliers. Les soins sont proposés gratuitement aux soignants.

L'évaluation a été confiée à l'IREPS, Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé de Nouvelle-Aquitaine, antenne des Landes. Les résultats sont attendus pour le printemps 2022.

c) Recherche en matière de risque de chute avec la Fondation Maïf

Suite à un appel à projet lancé en 2021 par la Fondation Maïf (fondation dont la mission consiste à comprendre les risques qui fragilisent notre quotidien), AQUI O Thermes fait partie d'un consortium d'entreprises qui travaillent à l'élaboration d'un projet visant à établir des scores d'évaluation du risque de chute (et donc de la fragilité) des personnes. Cette étude vient en prolongation d'études déjà menées en milieu thermal pour repérer la fragilité des curistes. L'étude se poursuit en 2022.



3. L'écosystème thermal

a) Néo Terra

L'idée de travailler sur un écosystème se base sur le fait que ses acteurs évoluent en fonction de leur environnement. Il s'agit de voir le thermalisme dans sa globalité, c'est-à-dire comme filière sociale, économique et innovante, les objectifs restant de fédérer le réseau et de mettre en place des actions permettant de :

- ✓ se structurer ;
- ✓ se faire connaître ;
- ✓ créer l'écosystème favorable au dynamisme de la filière ;
- ✓ fédérer le réseau et mettre en place la nouvelle organisation, autour du plan thermal.

L'équipe du cluster a poursuivi son travail sur la préservation de la ressource thermique, dans un souci de développement durable. Malgré les événements, AQUI O Thermes a donc souhaité se projeter dans une vision d'avenir.

La feuille de route « Transition énergétique et transition écologique » co-construite avec différents partenaires (CRNA, BPI, ADEME, Agence de l'eau, cabinet spécialiste en CEE..) a été proposée aux établissements thermaux pour leur permettre d'optimiser leurs flux (énergie, eau, matière, déchet), de gagner en compétitivité et de préserver la ressource thermique.

Du diagnostic à la mise en place des actions en passant par le financement, des solutions ont été proposées aux établissements thermaux.

Dans le cadre de cette feuille de route, AQUI O Thermes a notamment conventionné avec le CRNA, pour permettre à la filière thermique de bénéficier d'aides exceptionnelles à l'investissement sur les flux énergie et eau.

Plusieurs établissements ont ainsi été soutenus dans la réalisation de diagnostics et dans leur investissement d'amélioration de leur performance énergétique et hydrique pour des aides allant de 2 000 à 500 000 euros.

L'objectif étant de réduire la consommation énergétique de la filière thermique d'au moins 10 % d'ici 2024, soit 6.5 GWh annuels et de développer le recours aux énergies renouvelables.

AQUI O Thermes prend donc pleinement partie dans la feuille de route Néo Terra.



b) Identité thermique

Dans ce temps de gestion de crise, AQUI O Thermes a poursuivi l'actualisation de la note trimestrielle Crise sanitaire - les aides pour les entreprises – mesures spécifiques à la filière thermique, à destination des membres, ainsi qu'une note sur les Conséquences de la crise sanitaire sur le thermalisme de Nouvelle – Aquitaine, à destination des donneurs d'ordre.

Ce dernier document a montré qu'il était important de travailler à la réflexion et à l'écriture du prochain plan de développement de la filière thermique, 2022-2028.

▪ Contexte et méthodologie

En décembre 2020, concomitamment aux démarches entreprises par la filière thermique, le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine, dans le cadre de sa mission d'accompagnement stratégique des filières et des destinations, s'est rapproché d'AQUI O Thermes afin d'identifier des pistes de collaboration commune. Cette démarche a fait écho

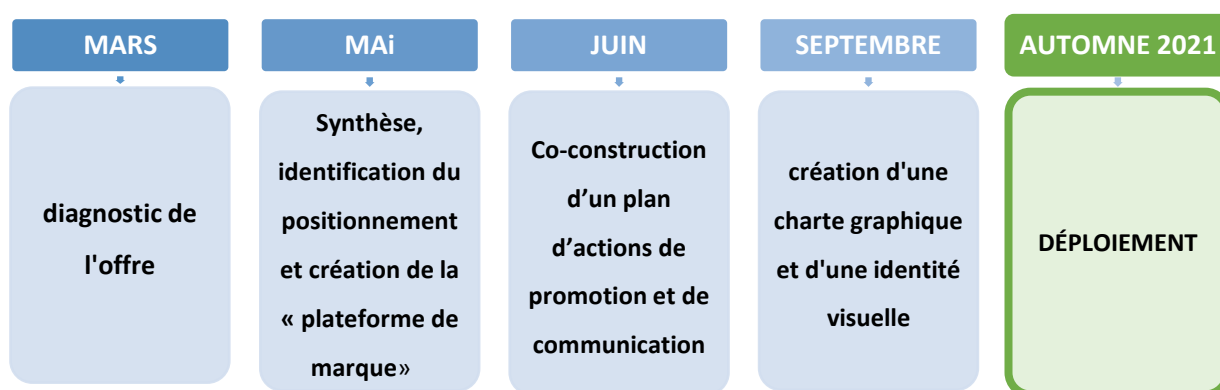
aux travaux réguliers entrepris par le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine pour soutenir la filière santé, dans son versant économique.

Ce rapprochement a eu lieu dans un contexte très particulier, celui de la fin 2020 marquée par une longue période de fermeture et des perspectives de reprise éloignées, conséquences directes de la crise sanitaire liée au COVID-19.

Face à cette situation inédite, les établissements thermaux et destinations thermales ont partagé leur volonté de travailler sur un positionnement marketing pour le thermalisme néo-aquitain, dans une perspective d'attractivité médicale et touristique. A court terme, il s'agit également de faciliter la création d'une identité visuelle adaptée et de co-construire un plan de communication et de promotion spécifique pour la filière.

La Vice-présidente de AQUI O Thermes associée à un représentant des offices de tourisme et un directeur de thermes a piloté les échanges, en lien direct avec l'équipe projet CRT – AQUI O Thermes ;

L'objectif étant de pouvoir déployer le plan d'actions de promotion et de communication, de l'automne 2021 à l'année 2022, selon le calendrier suivant



Calendrier 2021 de mise en place de la démarche de marketing et de promotion

▪ Co-construction du plan d'actions de promotion et de communication

A travers ces échanges, l'ambition des acteurs de la filière est double. Il s'agit de mettre en lumière les « destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine » à l'échelle nationale, tout en les positionnant face aux régions concurrentes. Pour ce faire, trois objectifs ont été définis :

- ✓ Se faire connaître et installer une nouvelle image ;
- ✓ Affirmer le positionnement différenciant ;
- ✓ Attirer de nouveaux prospects et favoriser la conversion.

Afin de réaliser la démarche, trois actions, complémentaires les unes des autres, ont été identifiées et retenues :

- ✓ le développement des relations presse ;
- ✓ la participation au salon des Thermalies ;
- ✓ la mise en place d'actions digitales.

▪ L'identité retenue

Grace à cette méthode de travail, les destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine ont désormais une image et une identité commune.



▪ Autres actions 2021

Pour participer à la mise en place de ces actions, à partir du 18 octobre 2021, une apprentie étudiante en Master 2 Tourisme AGETS (Aménagement et Gestion des Equipements, Sites et Territoires touristiques - AGEST), a été recrutée pour une période d'un an.

En prévision des campagnes digitales programmées pour 2022, un site « les Destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine » a vu le jour en décembre 2021. Il est destiné à rediriger les visiteurs vers les sites des adhérents d'AQUI O Thermes.

www.thermalisme-nouvelle-aquitaine.fr

4. L'axe transverse – la Recherche et l'Innovation

La recherche et l'innovation restent la base de la compétitivité. AQUI O Thermes a donc choisi d'en faire un axe transverse qui doit répondre aux besoins des acteurs économiques et renforcer la légitimité de la médecine thermique.

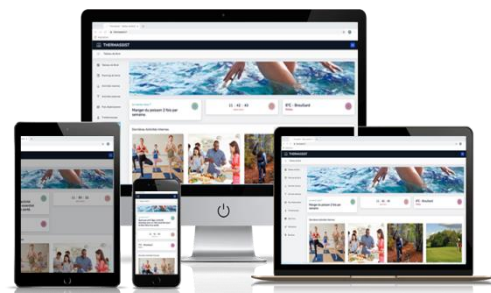
Au-delà du projet Bliss ou de prévention santé mis en place dans le volet « stations thermales », AQUI O Thermes a développé un projet propre : Thermassist.

- ✓ Cet outil vise à améliorer l'accueil du curiste en station.

Thermassist est la 1^{ère} plateforme en ligne, multifonctions, initiée sous forme d'un site internet compatible ordinateur, tablette et smartphone, permettant aux curistes d'obtenir des suggestions d'activités internes ou externes complémentaires à la cure, de l'information pratique et de rester connecté en temps réel avec leur planning de soins.

En 2021, l'outil, dans sa version prototype, a été testé in vivo auprès de 3 000 curistes dans trois établissements pilotes.

L'outil, financé par le CRNA, sera proposé à l'ensemble des adhérents lors de la saison 2022.



- ✓ Par ailleurs, AQUI O Thermes a participé financièrement à hauteur de 5 000 € à l'ISMH (congrès de l'International Society of Medical Hydrology). Ce congrès a été organisé en France par l'Institut du Thermalisme et s'est déroulé du 10 au 12 juin 2021, en présentiel et en distanciel.

Cette réunion scientifique a accueilli les travaux des chercheurs de plus de vingt pays.

PARTIE 3 : Perspectives

Depuis le début de la pandémie en mars 2020, AQUI O Thermes a donc régulièrement travaillé sur les conséquences de la crise sanitaire sur la filière thermique, notamment sur la base de questionnaires envoyés à ses membres.

Fort de ces données, le Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine et le Président de AQUI O Thermes ont proposé à l'ensemble de la filière thermique de commencer à travailler au plus tôt sur la prolongation du plan de développement de la filière thermique 2018 -2022. Une réunion a alors été programmée en décembre 2020, avec les 3 collèges de l'association.

Lors de cette rencontre, les acteurs de la filière ont pris la décision de travailler simultanément sur :

- un plan d'action, déclinaison d'une stratégie pluriannuelle ;
- la définition d'une identité thermique régionale, préalable à une communication efficace.

En effet, la création et la rédaction du plan de la filière thermique de Nouvelle-Aquitaine relèvent d'une démarche collective et continue de plusieurs mois. Elle prend appui sur un recensement de besoins des acteurs du thermalisme confrontés à un contexte exceptionnel mais avec une volonté de se tourner vers l'avenir pour repenser leur profession. Force est de constater que l'épidémie de covid19 a accéléré le processus ; les professionnels du thermalisme ayant considéré que le fait d'être fermé n'empêchait pas une réflexion profonde sur leur pratique et une envie de se réinventer.

Afin de mener à bien ce projet, deux comités de pilotage (copil) ont été mis en place, portés respectivement par le Président et la Vice- Présidente de l'association.

Copil Plan thermal	Copil Identité thermique
Arnaud Laborde, Président <i>Station de Saubusse</i>	Virginie Bérot, Vice-Présidente <i>Station de Dax</i>
Sébastien Carpentier <i>Station de Dax</i>	David Guilbot <i>Station de Jonzac</i>
Rachid Ainouche <i>Station de la Roche Posay</i>	Marianne Herreria <i>Station de Saint-Paul-lès-Dax</i>
	Equipe projet du CRT de Nouvelle-Aquitaine
Equipe d'AQUI O Thermes	

Composition des comités de pilotage

Les copils se sont réunis régulièrement et en ont fait des rendus d’actions à l’ensemble du réseau lors de réunion stratégique ou lors de moment de gouvernance de l’association. Au final, 14 réunions ont eu lieu, réunissant une représentation complète des acteurs du thermalisme néo-aquitain, toutes les stations adhérentes ou non, ayant été à un moment ou à un autre, présentes lors de ces rencontres.

Dates	Nature de la rencontre
10 décembre 2020	Réunion stratégique
11 février 2021	Réunion technique
25 mars 2021	Copil plan
8 avril 2021	Copil Plan
20 avril 2021	Copil identité
27 avril 2021	Réunion technique
7 mai 2021	Atelier identité
18 mai 2021	CA
21 mai 2021	Atelier identité
7 juin 2021	Copil Plan
9 juin 2021	Copil identité
22 juin 2021	AG
Octobre 2021	Réunion stratégique
Novembre 2021	Présentation actions (journée Vichy)

calendrier des réunions

Par ailleurs, outre ces échanges, les membres d’AQUI O Thermes ont été interrogés lors d’entretiens effectués entre le 22 février et le 22 mars 2021. La moitié des membres de AQUI O Thermes ont ainsi pu livrer leur ressenti sur le plan 2018-2022 et se projeter dans une vision 2022-2028.

Les premières pistes

- **Axe** : les destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine, alliées de l'innovation au service de la prévention et de la santé durable
- **Objectifs** :
 - ✓ prolonger le plan thermal 2018-2022, dans un contexte de post crise sanitaire ;
 - ✓ disposer d'un document commun et cohérent ;

- ✓ amélioration continue de l'activité thermale, dans un contexte de mutation de la filière ;
 - ✓ faire parler du thermalisme de NA au travers d'une identité commune et d'une mutualisation des actions, notamment de communication.
- **Calendrier** : 2022-2028
 - **Moyens : deux documents, déclinables en action**
 - ✓ une identité commune : **Les destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine, alliées de votre santé**
 - ✓ Un plan de développement de la filière thermale de Nouvelle-Aquitaine.

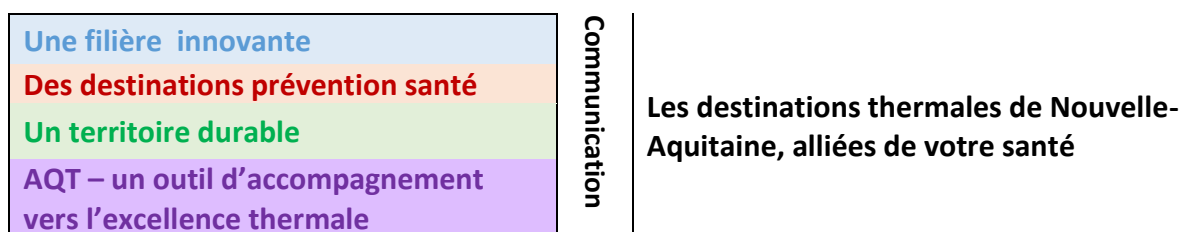


schéma général de l'organisation du thermalisme Néo-Aquitain de 2022 à 2028

Suite à ces grandes lignes, l'équipe projet et les comités de pilotage ont travaillé sur la déclinaison de la stratégie en plan d'actions, hiérarchisées dans le temps, permettant ainsi de projeter et d'inscrire les destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine, dans une continuité. L'ensemble de ces échanges a été remis au Président Alain Rousset et au délégué du Thermalisme en Nouvelle-Aquitaine.

Plan d'actions :

Comme stipulé, les acteurs de la filière se sont orientés sur 5 types d'actions afin d'envisager l'avenir des destinations thermales de Nouvelle-Aquitaine pour les 6 prochaines années ; chaque axe ayant des objectifs propres qui s'inscrivent dans une stratégie globale.

Enfin, AQUI O Thermes en lien avec ses financeurs, aura pour mission le **Management du plan thermal 2022 -2028**.

Axe	objectifs
Une filière thermique innovante	▪ inscrire le thermalisme dans un temps long de RDI ▪ accompagner les entreprises dans un processus d'amélioration continue
Des destinations prévention-santé	▪ faire du thermalisme un outil indispensable du bien-être et de la santé ▪ promouvoir les forces et atouts du thermalisme
Un territoire durable	▪ porter la feuille de route performance énergétique et préservation des ressources ▪ faire du thermalisme, une filière vertueuse en matière de développement durable
AQT – outil d'accompagnement vers l'excellence thermique	▪ accompagner la filière dans les mutations et changement de paradigmes sociétaux ▪ management du plan thermal
Communication	▪ faire connaître la filière thermique sous l'angle de l'économie et de l'innovation ▪ valoriser la médecine thermique auprès des donneurs d'ordre et des prescripteurs

Conclusion

Les années 2020-2021 ont été compliquées suite à la crise sanitaire. Il a donc été essentiel que la filière thermale s'accroche et prépare son avenir, pour mieux rebondir au retour des beaux jours.

Aussi, les projets et les besoins identifiés par les membres sont nombreux et denses.

La nouvelle identité a été dévoilée au grand public dès le début de l'année 2022 à l'occasion du salon des Thermalies (Paris, du 20 au 23 janvier 2022), elle précède une campagne de communication digitale inédite portée par le CRT NA auprès d'un public de primo-curistes et d'adeptes du thermalisme thérapeutique. A printemps 2022, une campagne sera dédiée au public à la recherche d'une offre de séjours de bien-être thermal.

Le temps **à venir** est aussi celui de la réflexion et celui de la mise en lumière de notre filière, vers un retour rapide des curistes dans notre région et une vision innovante du Thermalisme de Nouvelle-Aquitaine.



Gouvernance de AQUI O Thermes

Assemblée Générale

Ensemble des membres de AQUI O Thermes, répartis en 3 collèges		
Entreprises	Formation - recherche	Institution
Conseil d'administration		
18 membres		
Entreprises : 9	Formation - recherche : 4	Institution : 5

Bureau

7 membres		
1 Président (entreprise)		1 Vice président (entreprise)
1 VP Entreprises	1 VP Formation - recherche	1 VP Institution
1 trésorier		1 secrétaire

Listes des membres

Entreprises : 19

- Bains St Pierre*
- Thermes Sarrailh
- Les Thermes
- Thermes Adour*
 - Thermes des Arènes
 - Thermes Régina
 - Thermes de Christus
 - Thermes du Grand Hôtel
 - Thermes de Sourcéo
 - Thermes des Chênes
- Thermes de l'Avenue
- Thermes Bérot*
- Thermes Borda*
- Thermes de Casteljaloux
- Thermes Daxadour*
- Thermes Foch
- Thermes Dax O'Thermes
- Thermes les Eaux Chaudes
- Thermes des Ecureuils
- Thermes d'Evaux Les Bains*
- Thermes La Roche Posay
- Thermes de Salies de Béarn*
- Thermes de Saubusse*
- Thermes de Saujon*
- Thermes de Rochefort

* Membres du Conseil d'administration

Institutionnels : 19

- Grand Dax*
- Mairie de Dax*
- Mairie de Saint-Paul-lès-Dax
- Office intercommunal de Tourisme et du Thermalisme du Grand-Dax
- CCI Landes*
- Syndicat des Etablissements Thermaux Landais*
- Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine*
- Départemental des Landes
- Comité Départemental du Tourisme des Landes
- GIP Grand Dax Développement
- Mairie Evaux Les Bains*
- Mairie de La Roche Posay
- Mairie de Saint Jean d'Angély
- Mairie de Jonzac
- Communauté de Communes Maremne Adour Côte-Sud
- Office de Tourisme de Jonzac
- Office de Tourisme et du Thermalisme La Roche Posay
- Hôpital de Dax
- Société des Médecins Thermaux de Dax*

Recherche – Formation : 7

- Institut du thermalisme - Université de Bordeaux*
- GRETA des Landes*
- Hygie Concept
- William Terry Conseil*
- Umbescheiden
- Opco Santé
- Lycée Polyvalent Jean Hyppolite de Jonzac

Annexe 2 : réseau AQUI O Thermes

Organisme dans lequel AQUI O Thermes est représenté ou membre

<i>organisme</i>	<i>Place AQUI O Thermes</i>
<i>Maison Nouvelle-Aquitaine</i>	<i>Membre du Bureau</i>
<i>CRT Nouvelle-Aquitaine</i>	<i>Membre du CA</i>
<i>France Cluster</i>	<i>membre</i>
<i>AFTH</i>	<i>membre</i>
<i>ISMH</i>	<i>VP de l'association ISMH</i>
<i>ADI Réseau innovation</i>	<i>membre</i>
<i>Pulséo</i>	<i>membre</i>
<i>Fédération Thermale et Climatique Française</i>	<i>membre</i>
<i>CDT 40</i>	<i>membre</i>
<i>Pays Alo - Tourisme</i>	<i>membre</i>
<i>Conseil de développement du Grand Dax</i>	<i>Membre actif</i>
<i>Intech</i>	<i>membre</i>

Annexe 3 : tarif d'adhésion à AQUI O Thermes

Collège entreprise		
Entreprises thermales	Curistes <1500	500€
	1 501 < Curistes < 2 500	600€
	2 501 < Curistes < 3 500	800€
	3 501 < Curistes < 7 000	900€
	7 001 < Curistes	1 100€
Autres entreprises	CA < 150k€	100 €
	150k€ < CA < 500k€	300 €
	500k€ < CA < 1 M€	600 €
	1 M€ < CA < 3 M€	900€
	CA > 3M€	1 100€
Collège RDI-formation		200 €
Organismes institutionnels et autres partenaires :		
Stations – villes - agglomérations thermiques *	Curistes <1500	500 €
	1 501 < Curistes < 2 500	600€
	2 501 < Curistes < 3 500	800€
	3 501 < Curistes < 7 000	900€
	7 001 < Curistes	1 100€
collectivités/ partenaires		500€
Offices de tourisme		250€

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

SITE INTERNET
www.aquiothermes.fr
www.thermalisme-nouvelle-aquitaine.fr