

OBSERVATOIRE ECONOMIQUE
DU THERMALISME

A photograph of a man and a woman relaxing in a thermal pool. They are lying on their stomachs on a wooden lounge chair, looking towards the right. The water is clear and blue, and the background shows a modern building with large windows.

LES RESSOURCES DU THERMALISME LANDAIS EN 2016

A photograph of a man and a woman sitting on a blue and white patterned sofa in a lounge area. They are both wearing white bathrobes and are smiling at each other. The room has warm yellow walls, a white wicker chair, and a white coffee table with a lamp. There are potted plants and framed pictures on the wall.

PROFIL CLIENTS ET PROFIL ÉCONOMIQUE

INTRODUCTION

Les Landes : 1^{er} département thermal de France

Grâce à la notoriété thérapeutique de ses eaux et de ses boues et à la qualité de ses soins, le thermalisme landais conjugue les bienfaits de la médecine thermique à un environnement naturel et climatique unique.

Les 5 stations thermales des Landes : Dax, Saint-Paul lès Dax, Eugénie-les Bains, Préchacq-les-Bains et Saubusse regroupent 19 établissements thermaux et permettent au département de maintenir sa position de leader en accueillant plus de 73 000 curistes chaque année, soit 13% du marché national.

Le thermalisme reste, dans les Landes un puissant levier économique générateur de 172 Millions d'euros de ressources pour le territoire et près de 2 000 emplois directs, auxquels s'ajoutent les emplois liés de manière indirecte ou induite au thermalisme.

Le Comité Départemental du Tourisme et la Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes ont réactualisé en 2016 les données de l'observatoire économique du thermalisme.

Ce dispositif d'enquête a été mis en place afin :

- d'évaluer et d'observer la progression économique de ce secteur d'activité
- d'établir un profil de ses clients, de mesurer et mieux appréhender les évolutions des comportements et les attentes des curistes

2

LES CHIFFRES CLÉS DU THERMALISME..... 3

LE THERMALISME DANS LE SYSTÈME DE SOINS FRANÇAIS..... 4

Les soins thermaux : une consommation qui progresse
moins rapidement que le reste des prestations médicales
Les Landes, un savoir-faire thermal unique en France

LE PROFIL DES CURISTES VENUS DANS LES LANDES..... 5

Carte d'identité
La préparation du séjour thermal
Le séjour thermal
Les dépenses

L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU THERMALISME SUR LE TERRITOIRE..... 12

Une activité économique essentielle
Des retombées majeures sur le tissu économique et l'emploi

LES ENSEIGNEMENTS À RETENIR..... 15

Methodologie

Enquête clientèle menée par le CDT des Landes. 1 443 curistes ont été interrogés dans les cinq stations thermales landaises, proportionnellement au poids qu'elles représentent dans la fréquentation totale. L'enquête a été menée de mars à octobre 2016, lors d'entretiens en face-à-face au sein des établissements thermaux.

Les données économiques ont été recueillies par la CCI des Landes auprès des établissements thermaux et recoupées par l'analyse de bases de données économiques issues de l'URSAFF, l'INSEE, les bases de données préface.

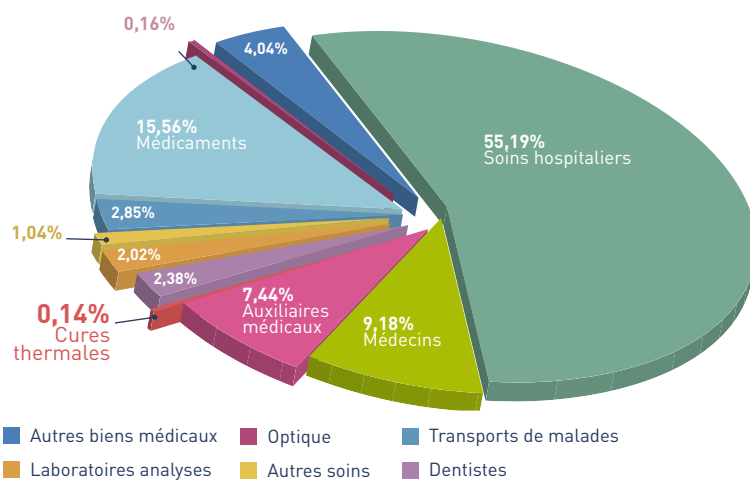
LES SOINS THERMAUX : une consommation qui progresse moins rapidement que le reste des prestations médicales

En 2015, les cures thermales ont engendré une consommation de soins de 392 millions d'euros (soins de médecins, d'auxiliaires médicaux, forfaits cures – l'hébergement n'étant pas considéré comme une dépense de santé). En 10 ans, cette consommation augmente de 26,9%, soit, sur la même période, un rythme de croissance inférieur à celui de l'ensemble de la consommation de soins médicaux (+ 31,4% depuis 2005).

L'accélération de la dépense en valeur (+6,4%) est surtout portée par la hausse des volumes, les prix n'augmentant que très modérément (+1,7%). L'avenant 10 de la convention nationale, conclue début 2014, a en effet permis de contenir la hausse des prix. En 2015, les prix augmentent moins vite qu'en 2014 (+1,2%), et les volumes stagnent. La rhumatologie représente 77,8% de la fréquentation, très loin devant les soins des voies respiratoires (7,8%).

A peine 0,14% des remboursements de la Sécurité Sociale

Les dépenses remboursées par le régime général de la Sécurité Sociale au titre des cures thermales, s'élèvent à un peu plus de 250 millions d'euros soit 0,144% des remboursements totaux (173,19 Milliards d€).



Source : Comptes Nationaux de la Santé

LES LANDES : UN SAVOIR FAIRE THERMAL UNIQUE EN FRANCE

La cure thermale est rythmée par des soins combinant les vertus de la boue thermale (application partielle ou bain complet) et l'utilisation des eaux de sources naturelles à des fins thérapeutiques (bains, douches, rééducation en piscine, cures de boissons...).

Les indications thérapeutiques traitées

En 2015, 62% des curistes sont venus dans les Landes pour des soins en rhumatologie.

Rhumatologie, phlébologie, voies respiratoires, maladies de l'appareil urinaire et métabolique : les stations thermales landaises traitent 5 indications thérapeutiques avec la possibilité de double orientation.

L'Hôpital thermal... une cure adaptée

L'hôpital thermal est une référence dans le paysage thermal français accueillant des patients en perte d'autonomie.

Une filière en développement

L'Institut National du Thermalisme : un pôle de recherche à Dax avec 3 objectifs :

- la formation relative aux métiers du thermalisme
- la recherche
- le partage des expériences dans le but d'améliorer la recherche thermale

AQUI O THERMES... un cluster thermal Aquitain tourné vers le thermalisme de demain

1^{er} cluster thermal de France situé à Dax, AQUI O THERMES fédère un réseau d'entreprises professionnelles dont l'objectif est d'améliorer la compétitivité et la performance des entreprises et des acteurs.

Des équipements tournés vers la qualité Aquacert Thermalisme

11 structures landaises sont certifiées sur les 31 au niveau national (35%)

ZOOM SUR LE PÉLOÏDE DE DAX

Boue au procédé de fabrication unique en France, le péloïde de Dax est une combinaison naturelle entre le limon de l'Adour, l'eau minérale de Dax (62.5°C) et deux ingrédients biologiques parmi lesquels l'algue bleue ; cette dernière offre au péloïde son caractère unique et reconnu.

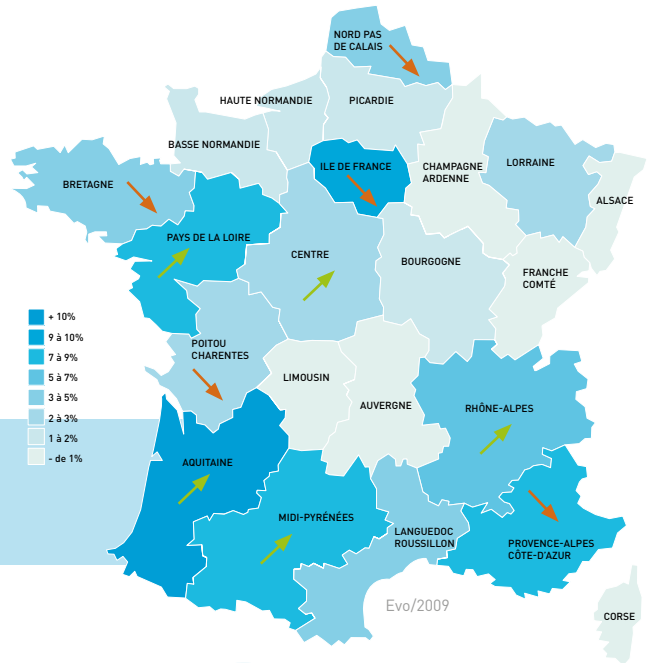
PROFIL DES CURISTES

CARTE D'IDENTITÉ

D'OÙ VIENNENT-ILS ?

Les 5 régions les plus représentées

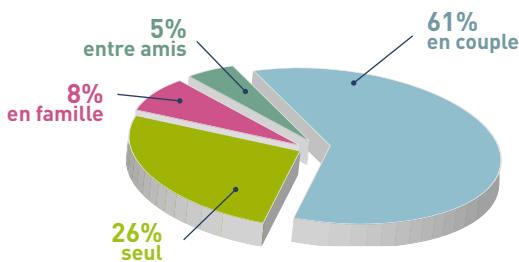
- 1 • Aquitaine → 16 % (14% en 2009)
- 2 • Ile de France → 10% (11% en 2009)
- 3 • Pays de La Loire → 8% (7% en 2009)
- 4 • Midi-Pyrénées → 7% (6% en 2009)
- 5 • PACA → 7% (8% en 2009)



Dans le temps :

Une clientèle de proximité de plus en plus présente. Progression de la clientèle venue de la région Rhône-Alpes.

QUI SONT-ILS ?



61%

sont venus en couple
Age moyen → 66.9 ans

Dans le temps

Une clientèle dont l'âge moyen progresse (63,5 ans en 2004 et 65.5 ans en 2009).

RÉPARTITION SELON L'ÂGE

36%
moins de 64 ans



28%
65 à 69 ans



37%
Plus de 70 ans



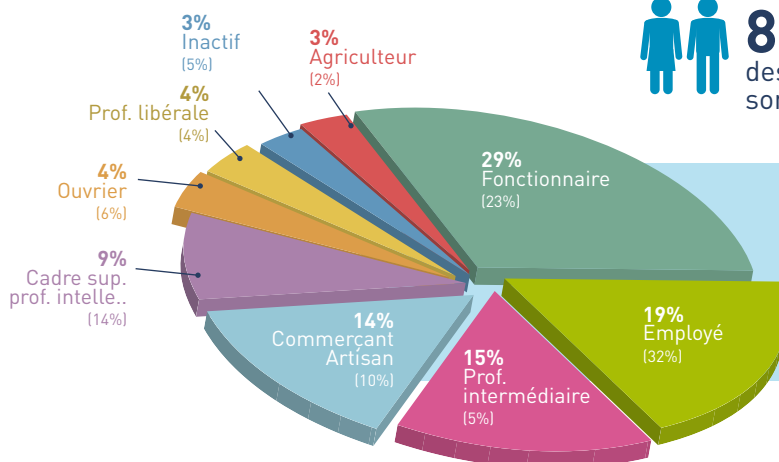
ZOOM

9% des curistes sont accompagnés par une personne non curiste. Avec le temps, le nombre d'accompagnants non curistes recule (-3%).

Pour quelle raison ?

Le développement de l'offre de soins en double orientation a permis de satisfaire les besoins de personnes venues en séjour.

QUELLE EST LEUR PROFESSION ? (CSP D'ORIGINE)



80%

des curistes sont des retraités

Dans le temps :

- Progression des fonctionnaires, des professions intermédiaires, des commerçants, des artisans.
- Recul des employés (1^{ère} CSP représentée en 2009), des CSP +, de la catégorie ouvrière.

(%) en 2009

LES BIENFAITS DE LA CURE

→ Plus d'un curiste sur deux a déjà effectué 5 cures et plus.

Les curistes interrogés sont convaincus des bienfaits et du confort apportés par la cure thermale dont ils ne pourraient plus se passer. Les effets thérapeutiques sont importants : à la suite d'une cure, les douleurs sont moins présentes et les traitements médicaux sont réduits.



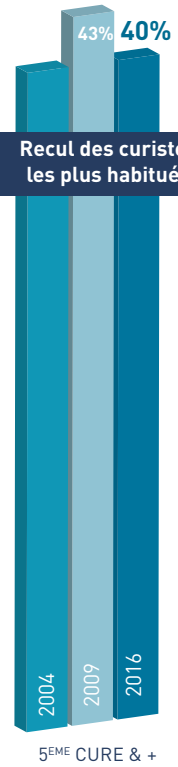
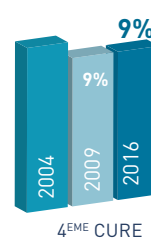
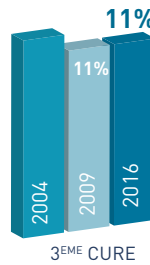
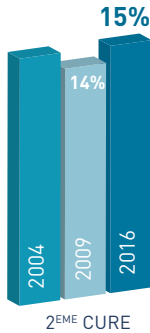
FIDÉLITÉ À LA STATION THERMALE

L'impression et la satisfaction lors de la 1^{ère} cure sont importantes car le curiste revient généralement dans la même station. Une fidélité liée à la qualité des soins mais aussi aux liens créés en cure l'année précédente et à l'attachement à l'environnement de la station.

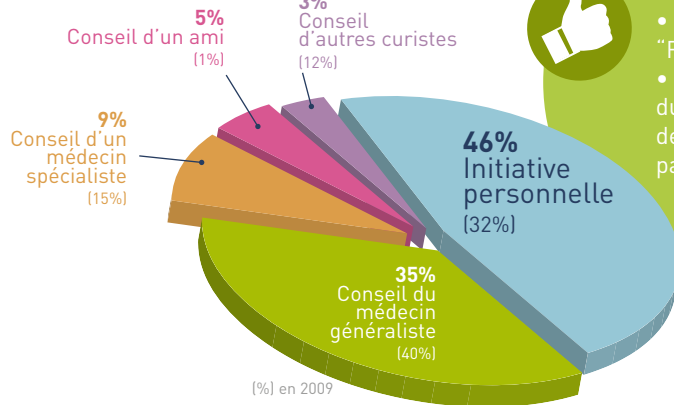


>> NOMBRE DE CURES EFFECTUÉES DANS LA STATION DU SÉJOUR

Fidélisation de la clientèle en progression



QUI EST À L'ORIGINE DE LA CURE ?



POURQUOI UNE CURE ?

- L'enjeu du "Rester en pleine santé"
- L'importance du bouche à oreille, des expériences vécues par d'autres curistes

Dans le temps :

L'initiative personnelle (46%) auprès de son médecin pour refaire ou faire une cure occupe une place tout aussi importante que l'initiative médicale (généraliste ou spécialiste, 44%) dans la prescription de la cure par le médecin.

ZOOM SUR LES PRIMOCURISTES

23% des curistes interrogés réalisaient leur première cure dans les Landes.

Majoritairement venus en couples, ils présentent un profil moins âgé que le profil général (âge moyen 65 ans) et 73% sont à la retraite avec la présence de plus d'actifs (fonctionnaires, professions intermédiaires, commerçants).

Leurs motivations

La renommée de la station ou la qualité des soins thérapeutiques ont motivé le séjour thermal dans les Landes. Ils sont majoritairement à l'initiative de la cure 53% (plus qu'à l'échelle globale).



64% n'avaient jamais fait de cure avant

LA PRÉPARATION DU SÉJOUR THERMAL

LE CHOIX DE LA STATION ET DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

C'est une combinaison de plusieurs facteurs liés à la qualité de la boue qui va déclencher le séjour thermal dans les Landes :

- 74% des soins de qualité
- 49% la qualité des produits et des services
- 43% la renommée de la station

Par ailleurs, les curistes mettent en avant :

- 23% un cadre de vie favorable
- 15% la situation géographique



CHOIX DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

- Poids important du bouche à oreille 20%
- L'Office de Tourisme : un contact privilégié pour 19% des curistes



Renommée des stations thermales landaises

près d'1/3 des curistes connaissait les stations thermales landaises avant de venir.

Dans le temps :

Mise en avant de la **qualité des soins et des services** en 2016 alors qu'en 2009 le curiste justifiait son choix par des critères plus pratiques et "organisationnels" : choix d'une station proche du domicile, des facilités d'hébergement sur place, importance des activités organisées dans la station, destination imposée par le médecin....

LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

En 2016, 14% des curistes, contre 40% en 2009, déclaraient ne pas avoir recherché d'informations pour organiser leur séjour.

Les échanges avec des curistes déjà venus ou les conseils des proches ne sont plus suffisants pour informer la clientèle thermale.

Le séjour est soigneusement préparé par le biais de différents canaux d'information.

26%
Internet
(10%)



Internet : un outil de recherche direct privilégié. Pour trouver des éléments sur la station ou sur l'établissement thermal.

26%
Office de
Tourisme
(22%)



Contact avec l'Office de Tourisme pour avoir des informations sur les établissements thermaux.

18%
Bouche
à oreille
(11%)



(%) en 2009

Echanges avec les autres curistes sur les différentes prestations liées à la cure thermale. Ils profitent de leur séjour pour découvrir d'autres établissements thermaux si un changement est envisagé.



ZOOM SUR LES STATIONS HORS DÉPARTEMENT

Les autres stations thermales landaises fréquentées par les curistes avant de venir dans les Landes :

- 1 - Balaruc-les-Bains (Hérault)
- 2 - Gréoux-les-Bains (Alpes-de-Haute-Provence)
- 3 - Aix-les-Bains (Savoie)
- 4 - Amélie-les-Bains (Pyrénées-Orientales)
- 5 - Cambo-les-Bains (Pyrénées-Atlantiques)

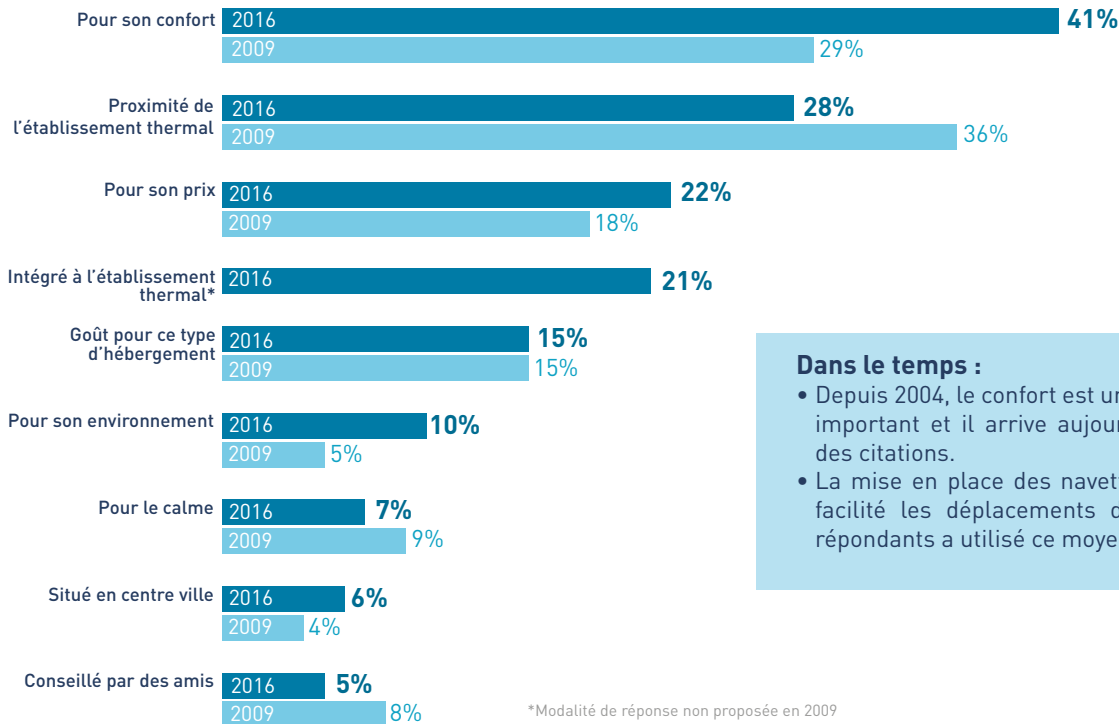
Ce qui différencie les stations thermales landaises des autres stations :

- > Satisfaction des soins, de l'accueil, il n'y a pas de notion « d'usine à gaz » souvent citée sur d'autres stations.
- > L'environnement géographique : envie de changer de région et de climat.
- > La renommée de Dax et des qualités thérapeutiques de la boue.

LE CHOIX DE L'HÉBERGEMENT

L'hébergement doit répondre à un certain nombre de critères pour un séjour qui va durer 21 jours.

>> LES CRITÈRES DE CHOIX DE L'HÉBERGEMENT



→ Le confort est le 1^{er} critère mis en avant.

Dans le temps :

- Depuis 2004, le confort est un critère de plus en plus important et il arrive aujourd'hui au premier rang des citations.
- La mise en place des navettes sur le Grand Dax a facilité les déplacements des curistes : 1/3 des répondants a utilisé ce moyen de déplacement.

ZOOM SUR LA RECHERCHE ET LA RÉSERVATION DE L'HÉBERGEMENT

31% des curistes se sont renseignés auprès de l'Office de Tourisme de la station thermique afin d'avoir des renseignements.

24% ont utilisé Internet.

8% profitent de la cure pour prospecter un nouvel hébergement pour le prochain séjour thermal. Ils n'hésitent pas à changer d'hébergement pour avoir un meilleur confort ou un meilleur rapport qualité prix.

Priorité à la réservation directe avec l'hébergeur

46% réservent d'une année sur l'autre avec une confirmation quelques mois avant la cure.

C'est en tout début d'année (janvier/février) que les curistes confirment ou réservent leur hébergement, le plus souvent par téléphone (67%) ou/et par courrier (57%).



LE SÉJOUR THERMAL

ZOOM SUR LE CHOIX DE LA PÉRIODE

- Une cure planifiée en cohésion avec le planning personnel du curiste : 30% ont choisi de faire leur cure à un moment où ils n'ont rien de prévu.

MARS :

avant de faire le jardin ou avant de faire des travaux à la maison.

AVRIL :

avant de partir en vacances au printemps.

MAI-JUIN :

en dehors des vacances scolaires, synonymes de garde des petits enfants.

- Choix de faire une cure en dehors de la haute saison car il y a moins de monde, possibilité de choisir les horaires, pour profiter des belles journées au printemps.

- Le climat influence les départs (14%) : climat doux au printemps mais aussi à l'automne, éviter la chaleur de l'été.

- Les cures réalisées en haute-saison sont motivées par les bénéfices de la cure "pour bien passer l'hiver", saison vécue comme la plus douloureuse.



77%
des curistes
sont venus
en voiture

Dans le temps :

- Le train a été moins souvent cité 9% contre 13% en 2009
- 12% des curistes sont venus en camping-car (8% en 2009)

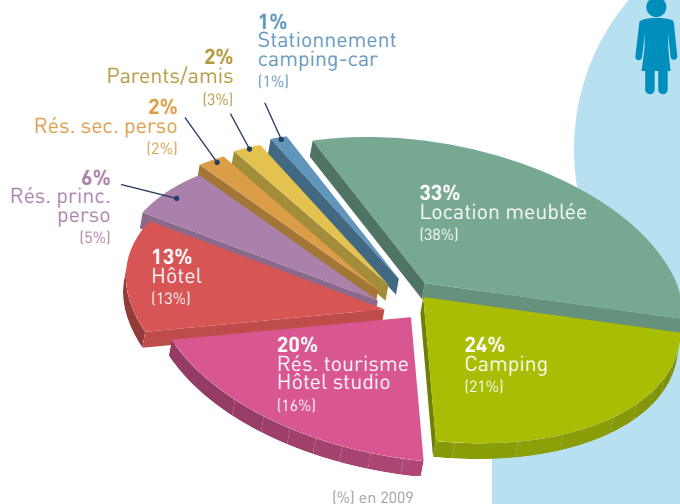
91%
des curistes ont
priviliégié un
hébergement
marchand.

8 curistes sur 10 sont
hébergés dans la
station thermale.



COMMENT SONT-ILS HÉBERGÉS ?

L'hébergement doit répondre à un certain nombre de critères pour un séjour qui va durer 21 jours.



25%
des curistes
ont choisi un
hébergement intégré
à l'établissement
thermal



Dans le temps :

- Les campings et les résidences de tourisme ont été préférés par les curistes en 2016 par rapport à 2009, au détriment de la location meublée qui est en recul.
- Maintien de l'hébergement en hôtellerie qui avait perdu des places de marché
- Maintien du nombre de curistes hébergés en non marchand.



1
LOCATION
D'UN MEUBLÉ



2
CAMPING



3
RÉSIDENCE
DE TOURISME
OU STUDIO

SATISFACTION

96% des curistes sont
satisfaits de leur hébergement.



Dans le temps : bonification de l'offre d'hébergement témoignant des efforts réalisés par les propriétaires, accompagnés par les Offices de Tourisme dans leurs démarches d'amélioration.

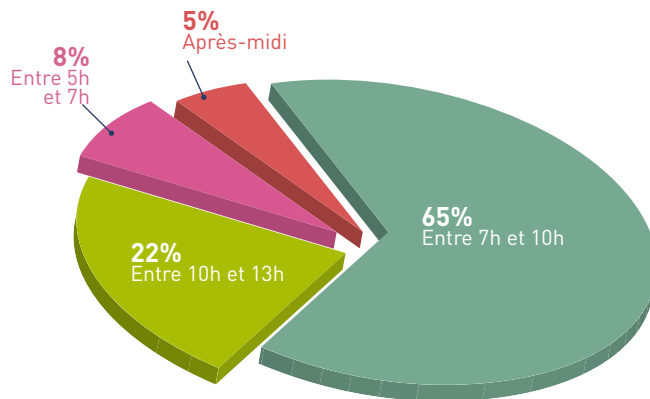
ZOOM SUR LES SOINS

12% des curistes ont participé à des ateliers d'éducation thérapeutique ou d'éducation à la santé.

La dispense de soins le matin permet aux curistes de se reposer le reste de la journée ou d'en profiter pour faire des activités



>> RÉPARTITION DES SOINS SELON LES HORAIRES



SATISFACTION SUR LES SOINS 87%

Très satisfaits des soins reçus, les curistes apprécient leur qualité mais aussi l'amabilité et le **professionnalisme du personnel**.

La taille humaine des établissements thermaux, la proximité entre les soignants et les curistes sont des critères majeurs qui différencient les stations thermales landaises des autres stations.

LES ACTIVITÉS

Le repos et la récupération accompagnent les soins.

Une promenade à pied dans la station thermale constitue souvent la sortie quotidienne pour 9 curistes sur 10. La plupart des curistes se limite à cette activité car le séjour n'est pas considéré comme des vacances.



Dans le temps :

- La clientèle thermale est plus active avec plus de temps consacré à des activités sportives : course à pied, piscine et vélo
- 25% des personnes interrogées font du vélo contre 9% en 2009

60%

Des curistes satisfaits des activités et des animations proposées dans la station thermale



83%

des personnes ayant cherché des informations sur les activités, se sont renseignées auprès de l'Office de Tourisme de la station thermale





LES ATTENTES POUR AMÉLIORER LE SÉJOUR THERMAL

Concernant les animations, les curistes souhaiteraient :

- avoir plus d'animations en journée et plus variées d'une année sur l'autre
- avoir une meilleure connaissance de ces animations

Cette clientèle plus « active », apprécierait un choix plus étoffé en pistes cyclables

Les curistes suggèrent l'existence d'un lieu d'échanges de type « Maison du curiste » qui regrouperait tous les services et toutes les informations nécessaires aux curistes et facilitant des moments d'échange (sous la forme d'activités par exemple)



LES DÉPENSES

34,70€
par personne

C'est la dépense moyenne par jour et par personne sur place contre 32.70€ en 2009

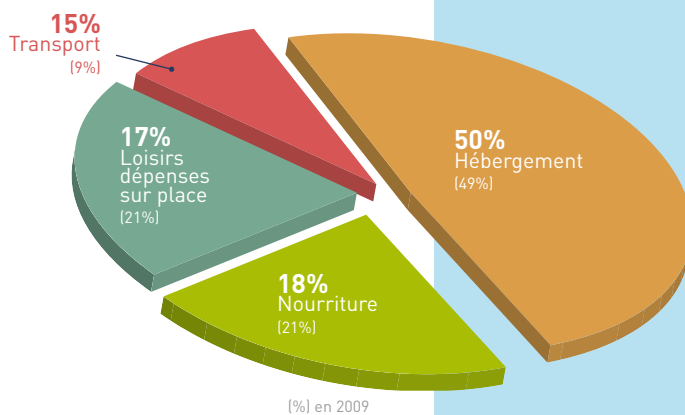
A cela s'ajoute des frais de transports pour venir en cure élevant la dépense moyenne / jour et /pers à 43.70€/pers (39.40€ en 2009)

866€
par personne

Coût total d'une cure (trajet AR, hébergement, nourriture, déplacements sur place et loisirs) (760€ en 2009)

>> RÉPARTITION DU BUDGET

(dépense globale pour le groupe avec le trajet)



Les dépenses dans le temps

83% de dépenses incompressibles (trajet, hébergement, nourriture, frais médicaux...) contre 79% en 2009.

Les frais de transport pour venir faire une cure sont plus élevés et ont un poids plus important dans le budget.

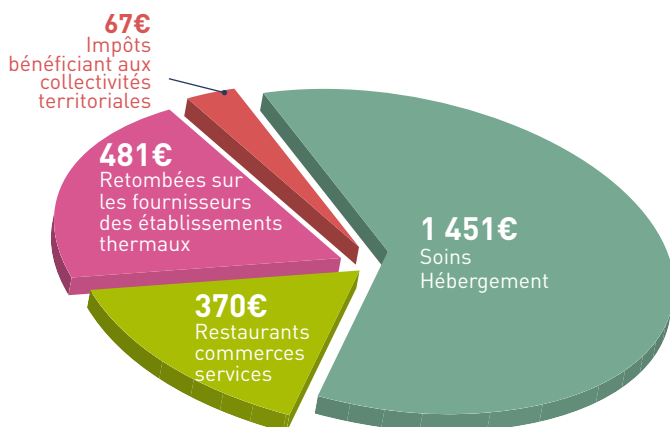
17% de dépenses compressibles (loisirs, restaurants, achats, sorties, visites...) contre 21% en 2009.

Les curistes sont prudents sur leurs dépenses en restaurant, loisirs, visites.

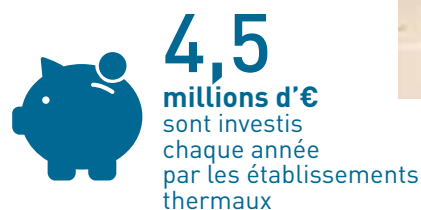
UNE ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ESSENTIELLE

L'ACTIVITÉ THERMALE GÉNÈRE 172 MILLIONS D'EUROS DE RESSOURCES POUR LE TERRITOIRE

>> RÉPARTITION DE LA RESSOURCE MOYENNE GÉNÉRÉE PAR UN CURISTE

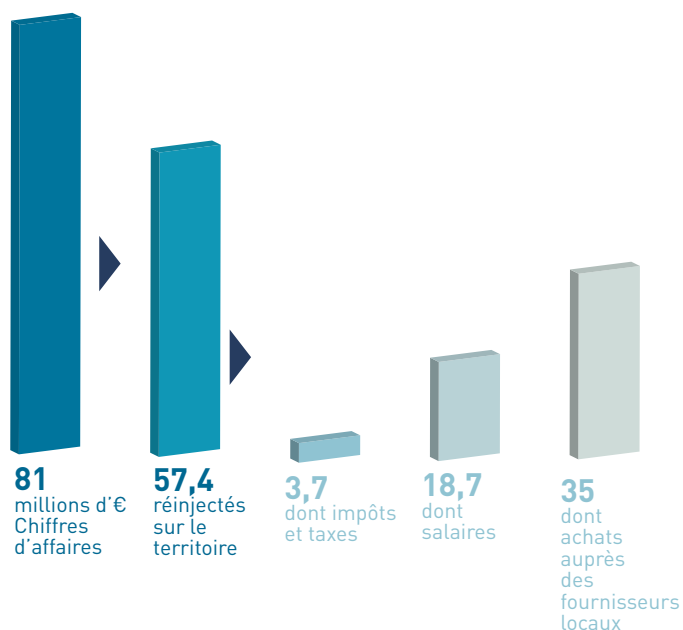


Source : enquête clientèle CDT des Landes 2016, enquête CCI des Landes auprès des établissements thermaux 2016, fichiers entreprises diane préface 2015



81 millions d'€
de chiffre d'affaires réalisés par les établissements thermaux et leurs hébergements rattachés

LES ÉTABLISSEMENTS THERMAUX RÉINJECTENT PLUS DE 57 MILLIONS D'EUROS DANS L'ÉCONOMIE LANDAISE



LE THERMALISME :
UNE RECETTE DIRECTE
POUR LES COLLECTIVITÉS
LOCALES ÉVALUÉE
À 4,9 MILLIONS D'EUROS

3,7 Millions d'euros d'impôts et taxes ont été versés en 2015 par les établissements thermaux et leurs hébergements associés.

1,2 Millions d'euros de taxe de séjour

Source : enquête CCI des Landes auprès des établissements thermaux 2016 et base de données diane préface 2016 (comptes 2015), CDT40

DES RETOMBÉES MAJEURES SUR LE TISSU ÉCONOMIQUE ET L'EMPLOI

8 427 commerçants, prestataires de services, artisans commerçants installés sur l'ensemble de la zone thermale.

Les commerçants s'expriment

« Je suis garagiste. Nous avons une clientèle de curistes, car les gens rencontrent des problèmes ponctuellement avec leur véhicule. Même si ce n'est pas un CA important, il n'est pas à négliger pour autant ».

« Je suis chocolatier à Dax. Je réalise 40 % de mon chiffre d'affaires avec la clientèle curiste ».

« Je suis restaurateur à Capbreton : J'ai beaucoup de clients en avant et après saison qui sont en cure à Dax ».

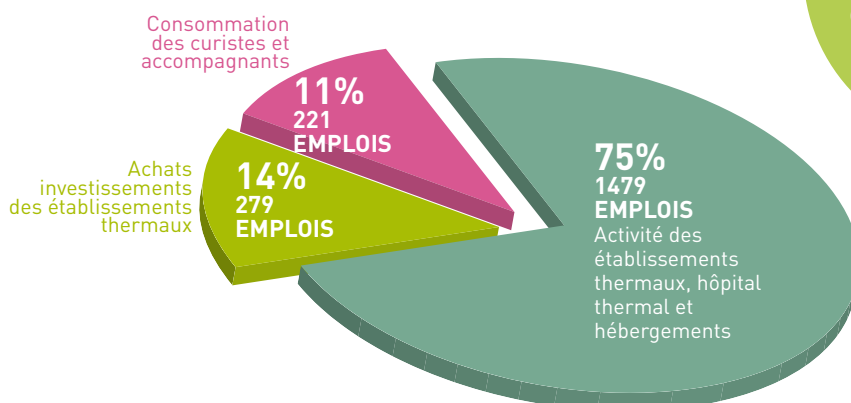
Plus de 15% de ces entreprises n'existeraient pas sans l'activité thermale. Plus des 2/3 de leur chiffre d'affaires sont réalisés avec la clientèle thermale. Ces professionnels représentent plus de 2 300 emplois.

L'ACTIVITÉ THERMALE GÉNÈRE DIRECTEMENT 1 979 EMPLOIS SOIT 15 % DE L'EMPLOI TOTAL PRÉSENT SUR LA ZONE THERMALE

Lissé sur les 10 dernières années, le nombre d'emplois directement liés au thermalisme a diminué de près de 12 %.

La fermeture d'établissements et une fréquentation plus faible qu'en 2005 expliquent cette évolution.

>> RÉPARTITION DES EMPLOIS DIRECTEMENT LIÉS À L'ACTIVITÉ THERMALE



1979
emplois directs
générés par
l'activité thermale



L'ACTIVITÉ THERMALE AUGMENTE LA POPULATION DES STATIONS THERMALES DE 13% EN MOYENNE

La station d'Eugénie-les-Bains voit sa population multipliée par 2,35 grâce au thermalisme. Sur cette station, l'ensemble des commerces et hébergements présents dépendent directement du thermalisme.

	Population (insee 2014)	Curistes + accompagnants	Equivalent population annuelle	Population corrigée avec curistes et accompagnants	Apport thermalisme
Eugénie-les-Bains	441	10 321	594	1 035	x 2,35
Préchacq-les-Bains	676	2 678	154	830	x 1,23
Dax & St-Paul-lès-Dax	33 674	64 732	3 724	37 398	x1,11
Saubusse	1 010	1 930	111	1 121	x 1,10
TOTAL	35 801	79 661	4 583	40 384	x 1,13

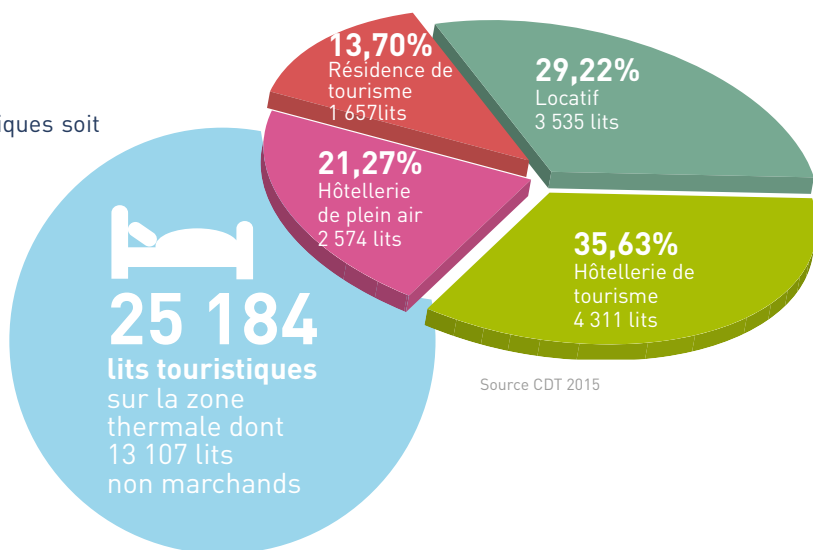
Source INSEE et enquête clientèle CDT 2016

LE THERMALISME : UN IMPACT DIRECT SUR L'OFFRE D'HÉBERGEMENTS PRÉSENTE AU SEIN DES STATIONS THERMALES ET DES VILLES VOISINES

La zone thermale regroupe 25 184 lits touristiques soit 6% de la capacité d'accueil totale des Landes.

Le chiffre d'affaires hébergement est évalué à 54 Millions d'euros.

>> RÉPARTITION DES LITS MARCHANDS PAR TYPE D'HÉBERGEMENT SUR LA ZONE THERMALE



Source CDT 2015



LES ENSEIGNEMENTS À RETENIR



23 %
sont des
Primocuristes



26%
recherchent
sur Internet



25%
font du vélo



46%
des curistes
à l'origine
de leur cure



Une clientèle
du sud-ouest



172 millions d'€
de ressources
pour le territoire



96%
sont satisfaits
de leur hébergement



87%
sont satisfaits
des soins



1^{er} facteur
d'incitation
à la destination :
renommée
et qualité
des soins
et de la boue



Près de
2 000 emplois directs
et 15% de l'emploi
total de la zone thermique



Progression
des séjours
en début de
saison thermique



4,5 millions d'€
investis par an
en moyenne



Etablissements
thermaux
de taille humaine



Sensibilité
à la prévention





Comité Départemental du Tourisme des Landes

4, avenue Aristide Briand
BP 407
40012 Mont-de-Marsan Cedex
05 58 06 89 89
Obs@cdt40.com
www.tourismelandes.com



Chambre de Commerce et de l'Industrie des Landes

293, av. du Maréchal Foch
BP 137
40003 Mont-de-Marsan Cedex
05 58 05 44 62
contact@landes.cci.fr
www.landes.cci.fr

