



# Journées Européennes du Thermalisme

## *Thermalisme : en marche vers 2030*

Patrick VICERIAT

Directeur Tourisme ARTELIA, Président AFEST

*Patrick.viceriat@arteliagroup.com*

  
**ARTELIA**



**LAMEDECINETHERMALE**  
Conseil National des Établissements Thermaux

# Une nouvelle donne en préparation



- Essayons de nous projeter dans un horizon proche, dans 13 ans, en 2030, et de voir ensemble quelle pourrait-être la place du thermalisme dans ce futur proche, en lien avec les avancées d'aujourd'hui.
  
- 3 hypothèses d'avenir :
  - *Un thermalisme plus diversifié et plus préventif*
  - *Un thermalisme plus intelligent et plus connecté*
  - *Un thermalisme plus compétitif et plus international*
  
- Enjeux et limites de l'exercice :
  - *Ce n'est que la vision personnelle d'un expert*
  - *Voir loin, et partir des curistes de demain*
  - *Etre créatif, et esquisser des pistes de futur possibles*
  - *Une réflexion prospective à poursuivre, au sein de clusters et de fablabs.*



# 2017 : l'accélération de la transformation numérique



- Sous l'influence des **nouveaux consommateurs thermaux**, du vieillissement de la population, de la place de la prévention, des progrès de la médecine, et bien sûr des mutations numériques, **le Thermalisme va continuer à se transformer.**



- Cette **transformation ne fait que commencer**, et les entreprises et les stations n'ont encore qu'une **vague idée des bouleversements qui s'annoncent pour rester compétitives.**



- En réalité, **l'essence même des structures sera touchée** : « horizontalisation » du monde, accélération des rythmes d'innovation, conséquence d'un monde globalisé et connecté, impact des « learning-machine », collaboration gagnante avec des start-ups et de ETI technos,... (cf. Gilles BABINET).



# 2017 : l'accélération de la transformation numérique

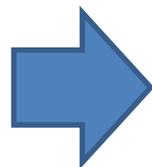


- Internet toujours plus Haut Débit, objets connectés de santé, digitalisation accélérée des entreprises, applis mobiles de santé, réseaux sociaux, big data/intelligence artificielle, blockchain, robots de service,... : au cœur de ces mutations.



- Avec des impacts importants sur le secteur thermal :

- au niveau de l'investissement : conception, design, durabilité, connectivité,...
- au niveau de l'exploitation : plateforme de datas/clients, gestion de la relation-patient, services à valeur ajoutée, business model, marketing/vente, formation, ...



***Plus vous connaîtrez vos curistes, mieux vous les soignerez, et plus ils seront satisfaits.***



- Mais pas de services innovants viables, sans réels usages et pratiques, et sans véritable modèle économique.

# Une nouvelle donne pour 2030 :

## Partir des futurs consommateurs thermaux



- **Avec le vieillissement de la population, émergence d'un potentiel de seniors supplémentaires à accueillir : 2030 : 20 M de seniors, c'est-à-dire 4 M de plus qu'en 2015, plus de quinquas, plus de sexas, plus de septas,... : 150 000 à 200 000 curistes supplémentaires !**
- **Un puissant effet générationnel : 63 ans en 2030, 50 ans en 2017, 40 ans lors de la sortie de l'i-phone 1 d'Apple, gros utilisateurs de services numériques.**
- **Emergence de nouvelles segmentations, et de nouveaux profils : des seniors plus actifs, souvent encore en activité (report départ à la retraite), des revenus encore significatifs (mais prévision de baisse de 10% des pensions),....**
- **Enorme besoin d'assistance en matière de diagnostics, de consultations et de soins dédiés à la lutte contre le vieillissement.**



# Une nouvelle donne pour 2030 : Partir des futurs consommateurs thermaux



tripadvisor®

Doctissimo

- Des **consommateurs toujours plus exigeants**, adeptes de réseaux sociaux, et de **notation permanente** (cf. Trip Advisor, Doctissimo, réseaux de groupe,...), prise en compte des performances écologiques et numériques, ....



- Des **consommateurs toujours plus connectés, consommant toujours plus de services numériques avant, pendant et après la cure** :

- **Avant** : *voiture autonome, applis santé, plateforme de réservation multi-services, objets connectés « quantified self », robot d'accompagnement, bagage autonome, réseau social de curistes,...*
- **Pendant** : *bilan datas santé IA, parcours de soins, soins connectés, programmes préventifs, connectivité permanente aux services de la station, ...*
- **Après**: *évaluation, forum de notation, post-cure, suivi SMR,...*

VizEat



# Un thermalisme plus diversifié et plus préventif



- **Diversification renforcée des couples marchés/produit** : cures curatives, cures préventives, cures bien-être, cure anti-aging, vacances éco-thermales, bio-cures, ....



- **Développement des programmes d'éducation sanitaire et préventif pour les curistes et les accompagnants**: mal de dos, stress, burn-out/bore-out, fatigue, surpoids, nutrition, anti-âge,...



- **Création et animation de « wellness communities »** souhaitant se retrouver, échanger, avoir des conseils,...



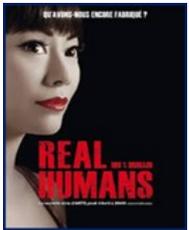
- **Amélioration, qualification et mise en scène de l'environnement de la cure** : aménagements urbains, hébergements, loisirs, mobilités douces, ...



# Un thermalisme plus intelligent et plus connecté



- **Intégrer les apports de la médecine de demain** : médecine prédictive, avancées dans les nanotechnologies, autodiagnostic/évaluation et objets connectés, multiplication des capteurs, intelligence artificielle, portail de soins et DMP, cabine de télémédecine, ...



- **Grâce aux apports de l'intelligence artificielle, et à la toute puissance des algorithmes** : personnalisation renforcée des soins, optimisation traitement/ durée des soins,...



- **Numérisation en profondeur des entreprises thermales** : soins connectés (baignoire de soins Google, douche connectée), collecte et analyse de datas sur les clients, business model, organisation du travail, marketing,...



- **Utilisation de la robotique en complément au personnel** robots aides soignants : manque de personnel, mais pas de délégation de la relation humaine,...

# Un thermalisme plus compétitif et plus international



- **France, première destination touristique mondiale en nombre de visiteurs**, avec 82,6 M de touristes en 2016. Prévisions 88 à 89 M en 2017.



- **Objectif du Gouvernement** : 100 M de touristes en 2020 (difficilement atteignable au regard des moyens mobilisés).



- **Un tourisme transfrontalier** : 11,4 M d'allemands, 10,7 M de belges, 6,2 M d'italiens. Et **un potentiel de curistes étrangers insuffisamment exploité dans ces pays** : Allemagne : 5,7 M curistes dont 250 000 étrangers, Italie 1,8 M dont 380 000 étrangers,...., et en France, combien de curistes étrangers : 2 à 3%, soit environ 15 000 curistes ?



- **Accueillir plus de curistes étrangers** : attractivité et design, courts séjours de santé, accueil/animation multilingue, prospection de clientèles BRIC,...