

3	COMMUNICATION	4	JURIDIQUE	5	SANTÉ & RECHERCHE	6	STRATÉGIE	8	INNOVATION	12	ZOOM
	Starwood et le marketing BtoB		Roscoff, un nouveau statut juridique		CTS : les nouveaux séjours 2015		L'Aquitaine mise sur la santé connectée		Les 10 facteurs d'avenir du bien-être		Thermes marins de Saint-Malo
	Les solutions digitales de Clear Channel		Ostéopathie : la formation encadrée		Stress et obésité chez les femmes		Bien-être : le marché mondial à la loupe				

### CARTE BLANCHE À

#### Tiphaine Modeste, Responsable Spa, Thémaé Paris

Se constituer une équipe de praticien(ne)s qualifié(e)s selon les exigences du marché est une tâche ardue. Le recrutement et la formation du personnel sont d'autant plus difficiles, que les besoins en qualifications du personnel vont désormais au-delà de la seule maîtrise des techniques de soin. Dans les spas et les centres de bien-être haut de gamme, nous rencontrons souvent des profils de candidats très talentueux dans le « savoir-faire technique », mais qui ont besoin d'une formation complémentaire sur le « savoir-être spa » avec la dimension de service client global. Nombre de nos partenaires, spas de prestige, ont fait le même constat : le métier de spa praticien(ne) demande de plus en plus de compétences et il est très difficile de trouver « la perle rare ». Pour répondre à ce besoin du marché, la marque Thémaé, riche de ses sept années d'expérience, référencée dans plus de 150 spas dans les plus beaux hôtels à travers le monde et l'école d'esthétique Françoise Morice, ont développé la formation Internationale Spa Academy by THÉMAÉ. Cette formation s'adresse aux esthéticien(ne)s diplômé(e)s, souhaitant travailler dans un spa haut de gamme, et ainsi intégrer tous les codes du spa et du service client. Le programme de cette formation est large et très qualifiant, avec notamment des modules en français et en anglais sur : les techniques de vente en spa, le monde du luxe, les différents acteurs spa/hôtellerie, la recherche d'emploi (rédaction CV, avantages et inconvénients des contrats étrangers...), des modules d'approfondissement théorique (ayurveda, médecine chinoise, biologie, cosmétologie) et bien sûr, la formation aux protocoles de soins Thémaé avec un stage pratique au spa de Paris, intégré dans la formation. À la fin des dix semaines du programme, l'élève dispose de toutes les connaissances, ainsi que des actualités du marché pour intégrer rapidement une structure haut de gamme, en France ou à l'international, et y évoluer de manière sereine pour l'entreprise. Les inscriptions sont désormais ouvertes auprès de l'école Françoise Morice et la première session débutera le 5 janvier 2015 au spa Thémaé à Paris.

### Le tourisme de bien-être se réunit à Termatalia

La semaine dernière, l'Argentine accueillait le salon international Termatalia dédié au tourisme de santé et de bien-être, qui a mis en avant le dynamisme de la recherche thermique et les nouvelles destinations mondiales de wellness.

Durant quatre jours, professionnels internationaux du thermalisme, de la thalassothérapie et du spa, ainsi qu'organismes de voyages touristiques de santé et de bien-être se sont retrouvés dans la ville argentine thermique de **Termas de Rio Hondo**, dans l'État de Santiago del Estero, connue pour ses nombreuses sources qui alimentent non seulement l'ensemble des habitations, mais également toutes les chambres d'hôtel locales. Les délégations présentes représentaient **28 pays** issus d'Europe, du continent américain, du Maroc ou encore de Corée du Sud. Présentations scientifiques, expériences concrètes et ateliers dédiés aux stratégies de développement touristique se sont à cette occasion succédé, dans le cadre de la 9<sup>e</sup> rencontre internationale sur l'eau et le thermalisme.

#### L'Europe et le tourisme senior

**Pedro Ortun**, directeur de la DG Entreprise et Industrie de la Commission européenne a fait part de la volonté forte de l'institution, dans sa recherche de nouveaux marchés, de dynamiser le secteur du tourisme dédié aux **seniors**. Dans cet objectif, elle a initié, en 2009 puis en 2012, les programmes « **Calypso** » et « **Calypso+** » et a récemment édité un rapport qui vise à faciliter les mécanismes de coopération pour développer les voyages seniors de tourisme. Sa concrétisation prend la forme d'un plan d'action qui sera dévoilé le 15 octobre prochain à Bruxelles. Un comité de direction chargé d'en coordonner les activités sera créé. Selon Ortun, les secteurs de la santé et du bien-être pourraient être spécifiquement intégrés au programme global de tourisme à destination des aînés de la Commission dès 2015.

#### La recherche thermique active

La recherche thermique a également été abordée. **Francisco Maraver**, directeur de la chaire hydrologie médicale de l'Université Complutense de Madrid (Espagne), a rappelé le dynamisme de la recherche médicale, en particulier européenne, au cours des dernières années. **61 publications médicales** ont été réalisées entre 2007 et 2012, dont 52 en provenance d'Europe (dont 16 d'Italie et 9 de France). Les études, au cours de la période, ont traité principalement du bénéfice médical des cures thermales (36 publications, dont 24 relatives à la rhumatologie et 5 à la dermatologie). 13 publications ont abordé les actions biologiques engendrées, les autres études se penchant sur la sécurité, l'hygiène et les aspects généraux liés au thermalisme. Si la recherche thermique se révèle être active, des difficultés persistent pour développer des méta-analyses, en raison de la grande disparité du secteur selon les pays.

Parmi les autres sujets abordés, **Gérard André**, directeur d'Eurofin Hospitality (Suisse) a partagé son expérience en matière de **fidélisation** de la clientèle, soulignant qu'un client fidèle coûte moins cher aux établissements que les actions de prospection et de captation d'une nouvelle clientèle. L'architecte **Mario Crecente** a traité de la transformation des territoires thermaux en **pay-sages thérapeutiques**. Il a plaidé en faveur de la mise en place d'un partenariat public-privé pour créer une destination touristique de qualité. La prochaine édition de Termatalia est annoncée du **25 au 27 septembre 2015** à Ourense, Galice (Espagne). ■



HORS-SÉRIE #3

AQUAE  
PANORAMA

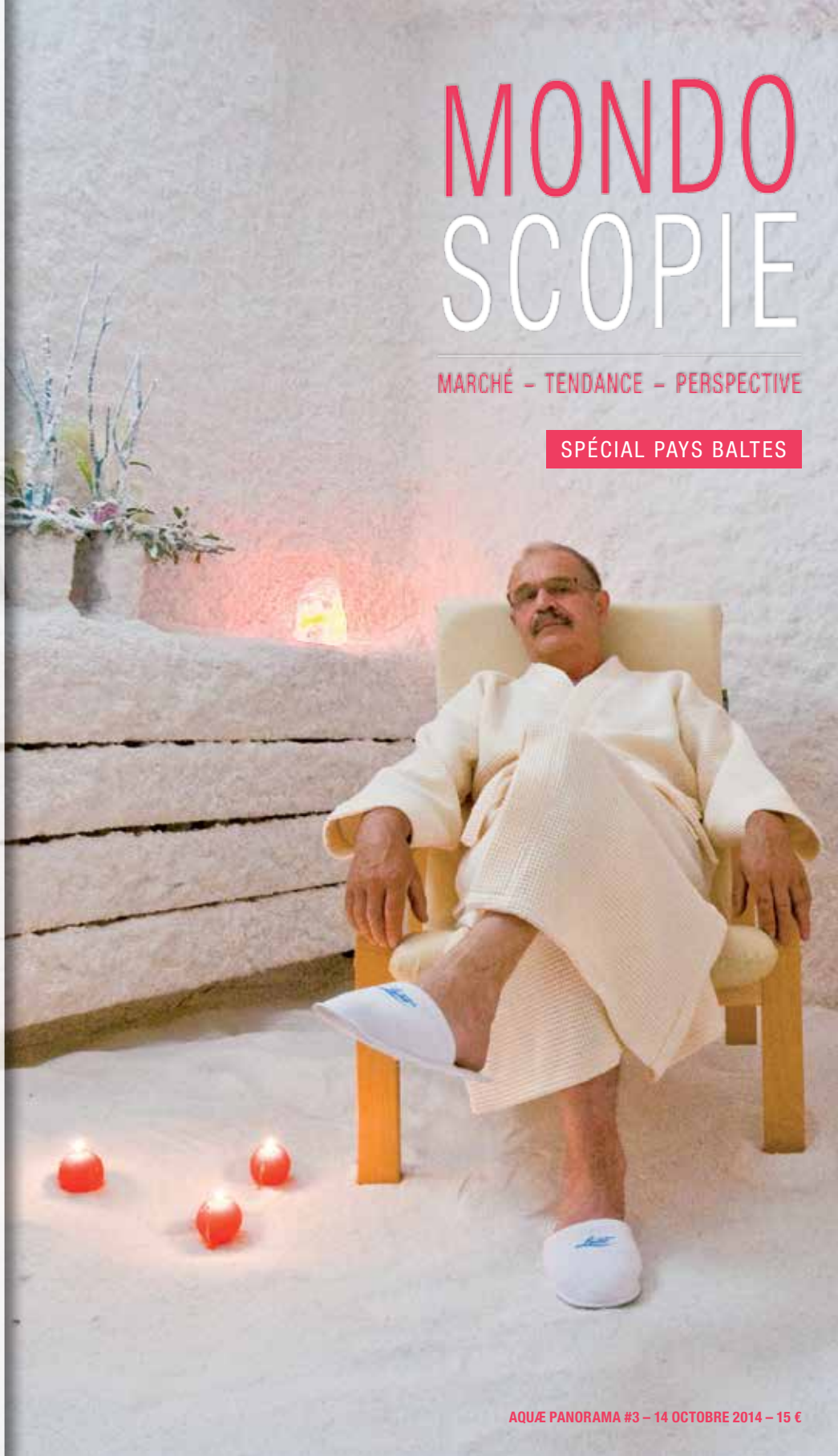
L'OFFICIEL  
THERMALISME  
THALASSO & SPA

[www.aquae-officiel.fr](http://www.aquae-officiel.fr)

# MONDO SCOPIE

MARCHÉ - TENDANCE - PERSPECTIVE

SPÉCIAL PAYS BALTES



AQUAE PANORAMA #3 - 14 OCTOBRE 2014 - 15 €

# Ourense, la ville de l'eau

## Thermalisme urbain pour tous

José Ángel Vázquez-Barquero



**Eaux thermales, histoire et nature se confondent à Ourense afin de créer une destination touristique de bien-être à caractère urbain, dont l'exploitation est récente.**

Avec une production journalière de plus de trois millions de litres d'eau minérothermale, la ville d'Ourense œuvre depuis des années au renforcement de sa position de destination thermale de référence sur la péninsule ibérique. À cet immense patrimoine aquifère, l'un des plus importants en Europe, s'ajoute une tradition thermale de plus de deux mille ans, remontant aux origines de la ville. Ses premiers colons romains, assis autour des sources d'eaux chaudes d'As Burgas, la baptisèrent « Aquis Auriensis », les eaux d'or.

### Moteur de changement urbain

Les sources d'As Burgas sont un bon exemple de la façon dont la réhabilitation et l'extension des installations

thermales qui existaient traditionnellement dans la ville, ont modelé et transformé le paysage urbain, s'intégrant parfaitement à l'environnement local. Le changement a non seulement concerné l'espace mais aussi ses habitants, pour qui le bain quotidien dans ces eaux curatives fait déjà partie de la routine. Ainsi, As Burgas et ses environs, lieux autrefois privilégiés de la ville où thermes et temples romains furent construits, ont retrouvé aujourd'hui leur rôle central au cœur du centre historique.

Il en va de même avec les berges de la rivière Minho qui coule à travers la ville. L'existence de différents points d'activité thermale dans la zone a en grande partie motivé l'aménagement de ce grand couloir de verdure, qui abrite désormais une promenade de plus de 12 kilomètres de long. Sept espaces permettant de profiter des sources d'eaux chaudes, atteignant des températures de plus de 70°C, ont été créés le long de ses rives. Piscines, fontaines et stations thermales telles que celles d'Outariz

et Chavasqueira, d'inspiration orientale, offrent une expérience unique de bains de plein air à l'ombre de la végétation tropicale luxuriante de ce poumon vert.

### Regarder vers l'avenir

L'offre publique étant créée, le défi est maintenant d'ouvrir l'espace à l'investissement privé afin de permettre le développement de nouvelles infrastructures. La consolidation d'Ourense comme ville balnéaire de référence doit également passer par l'exploitation maximale du potentiel scientifique du Campus de l'Eau, projet d'excellence académique coordonné par l'Université de Vigo pour la recherche pluridisciplinaire sur l'eau. Il s'agit aussi de profiter des réseaux professionnels et d'échanges créés dans le cadre de Termatalia, événement professionnel international du secteur du bien-être basé dans la ville, et de l'association européenne des villes thermales historiques (EHTTA) dont Ourense est un membre fondateur, et le seul en Espagne. □

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE EN AMÉRIQUE LATINE

Argentine

Dans le cadre du développement stratégique des secteurs du thermalisme, de la thalassothérapie et du spa, l'Argentine s'est associée à Expourense, fondation organisatrice d'événements pour la promotion de la cité thermale d'Ourense, en Espagne, pour accueillir Termatalia, manifestation



© Expourense

d'envergure internationale visant à favoriser la santé et le bien-être, ainsi que la collaboration accrue entre partenaires européens et latino-américains. L'événement, qui s'est tenu du 1<sup>er</sup> au 4 octobre derniers à Termas de Río Hondo, a abordé les bonnes pratiques, les expériences innovantes de promotion des destinations thermales auprès de visiteurs étrangers et l'avancée des recherches en matière d'hydrologie médicale notamment. Conformément au principe d'alternance géographique adopté par ses organisateurs, Termatalia reviendra à l'automne prochain à Ourense, Espagne, pour son édition 2016. □

## RECORD DE FRÉQUENTATION

États-Unis

Publiée fin septembre 2014, *Big 5*, l'étude annuelle de l'ISPA (International Spa Association), qui analyse le marché du spa aux États-Unis, révèle une industrie en croissance avec des tendances positives en 2013 et des projections économiquement favorables. Réalisée par le cabinet d'étude PwC, elle a été menée auprès des 20 180 centres que compte l'ISPA comme adhérents. Les résultats de l'année 2013 montrent une fréquentation la plus haute jamais atteinte par le secteur, enregistrant 164 millions de clients, soit une hausse de 2,5 % par rapport à 2012. Associé au revenu total par visite, le revenu total généré par les spas a enregistré une croissance de 5 %, cumulant 11 Md€ de chiffres. Avec 2 % de plus que l'an passé, près de 350 000 personnes sont actuellement employées par cette industrie. □

## APPUI AU DÉVELOPPEMENT DU TOURISME DE SANTÉ

Colombie

Le secteur du tourisme de santé et de bien-être ne cesse de croître en Colombie. Il a engendré 220 millions de dollars de revenus directs en 2013, soit 163 millions d'euros, et a vu sa clientèle étrangère augmenter de 60 % pour s'établir à plus 50 000 visiteurs, principalement en provenance des États-Unis, du Canada, du Panama, du Venezuela et d'Espagne. Afin d'accompagner son développement international, plusieurs outils viennent de voir le jour. Le premier est un Outil d'Autoévaluation pour les Organisations Hôtelières, mis au point par le ministère du Commerce. Il s'agit d'un formulaire que les hébergeurs complètent afin de savoir dans quelle mesure ils répondent aux critères standards internationaux. Le but est de leur permettre de mettre en œuvre des actions correctives et des stratégies de développement. Le second est un label de qualité, « Colombia es Salud, Exportador de Servicios de Salud y Bienestar (la Colombie est la santé, exportatrice de services de santé et de



Thermes de Paipa © Mairie de Paipa

bien-être) », élaboré en partenariat entre les services publics et privés et auquel participent le ministère du Commerce, l'ANDI-association nationale des entrepreneurs de Colombie, et l'agence de promotion des exportations Proexport. □