

Le soin de PRÉVENTION

Conférence présentée aux rencontres du SPAS, à Enghien les Bains
 par Sylvain SERAFINI, P-D.G. du B'O Resort à Bagnoles de l'Orne.

Le soin de prévention est une préoccupation récente des utilisateurs à laquelle le B'O Resort de Bagnoles de l'Orne a remarquablement su s'adapter.
 Récit d'une expérience qui a un bel avenir !

LA NOTION DE SPA

Rappelons les deux définitions classiques du spa :

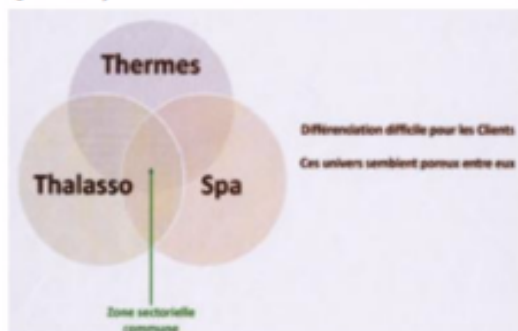
- pour les centres qui valorisent l'eau et son effet sur la santé : «Sanitus Per Aqua» = la santé par l'eau,
- pour les spas dont la santé n'est pas la vocation première : «Salus Per Aqua» = les soins par l'eau.

Il y a aussi la définition AFNOR : «Lieu ou établissement de détente et de confort où s'exercent, sur un espace dédié et dans un cadre commercial, des techniques et des soins de bien-être et/ou de beauté, et des soins de bien-être par l'eau, par une prise en charge polysensorielle et personnalisée, excluant toute finalité thérapeutique, sexuelle et/ou sectaire».

La définition AFNOR pourrait être controversée car on exclut toute finalité thérapeutique. Le spa n'est pas que de l'hédonisme gratuit, c'est bien plus que ça aujourd'hui. En tout cas, c'est la vision que nous en avons.

Le spa
 n'est pas que
 de l'hédonisme
 gratuit...

QUE PERÇOIVENT NOS CLIENTS ?



Nous arrivons à segmenter entre les thermes avec de l'eau thermale, de l'eau minérale naturelle, la thalasso avec de l'eau de mer, donc installée sur le littoral, et les spas de villes, d'hôtels... Mais il y a aussi la thalasso qui revendique la dénomination spa, ainsi que les thermes. Donc, tout ça, finalement arrive à se mélanger. Dans l'esprit des clients, ce n'est pas tout à fait clair, la différenciation est difficile. Ces univers sont poreux entre eux. En fait, ils ont une zone sectorielle commune qui les réunit.

Chacun a des particularités, mais aussi des points communs qui sont relativement forts et permettent de regrouper un certain nombre de fondamentaux.

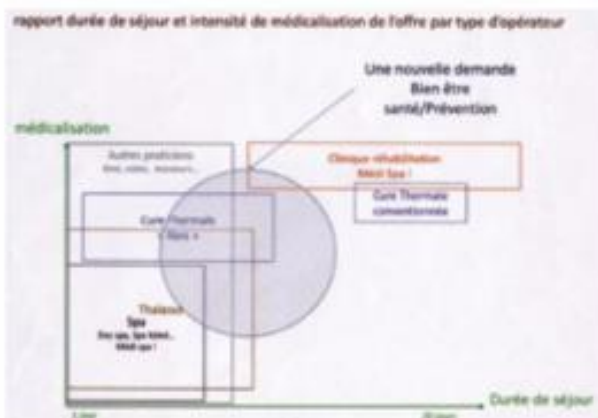
Je pense que, progressivement, les questions autour de la santé, de la prévention santé, sont des points qui vont les réunir encore plus.

Récemment, l'étude de Pacthe, réalisée par l'univers thermal sur les suites de cancer du sein, a été reprise par la thalasso de Carnac.

Donc, nous commençons à nous intéresser les uns les autres, en essayant notamment de reprendre des éléments qui existent dans chacun des univers.



L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE



Ce graphique met en exergue le rapport de la durée du séjour et de l'intensité de médicalisation de l'offre par type d'opérateur.

On trouve :

- la cure thermique qui a une vocation médicalisée qui a fait l'objet de nombreuses évaluations et dont l'efficacité est

largement démontrée, d'une durée de séjour relativement longue, puisque la durée de la cure conventionnée est de 18 jours continus,

- le pendant non conventionné avec des durées plus ou moins longues qu'on appelle la cure libre dans l'univers thermal mais néanmoins avec une forme de médicalisation, c'est-à-dire de finalités thérapeutiques,

- des cures cliniques de réhabilitation,

- mais aussi le medi-spa, à vocation spa mais avec un accent médical. Le medi-spa a un pied dans deux univers,

- la thalasso qui va du ludique, sans que ce soit péjoratif au plus médicalisé avec une finalité thérapeutique et des durées de séjour relativement courtes, puisque ça peut aller d'une journée à 5-8-10 jours pour les cas extrêmes. La durée de séjour est plutôt aux alentours de 3-4 jours dans l'univers de la thalasso. L'évaluation et la démonstration de l'efficacité thérapeutique est moins importante que dans l'univers thermal,

- le spa qu'il soit spa d'hôtel, spa urbain, day spa... toutes les formes de spa avec des durées de séjour d'une journée à plusieurs jours, →

*Le bien-être
joue un rôle
nouveau avec
une approche
nouvelle*

- une autre définition du medi-spa qu'on va appeler le medi-spa esthétique qui offre des soins de prévention et a plutôt une vocation instantanée de rétablir la jeunesse du visage. Je l'ai classé dans l'offre ludique moins médicalisée, même s'il y a un acte médical mais il n'a pas vocation à entretenir, améliorer le capital santé dans la durée. Il existe un positionnement en fonction des natures d'activités plus ou moins importantes. Nous retrouvons aussi tous les praticiens :

- les kinés dont les activités ne sont pas uniquement à vocation médicale finale,
- les ostéo, les praticiens de médecine chinoise, etc., qui vont aussi du très médicalisé au beaucoup plus ludique et sont éventuellement des acteurs de la prévention.

l'allopathie et le médicament dans sa globalité même si évidemment on ne peut pas s'en dispenser complètement. Une réflexion revient souvent : «On ne peut pas confier l'intégralité de sa santé à l'unique médicament, c'est un des composants mais ce n'est pas le seul, - l'augmentation du coût de la santé : c'est un des facteurs essentiels dans la prévention. Je dirais que quand on va commencer «à viser le portefeuille», les comportements vont durablement et fortement se modifier, - la recherche de sens : c'est l'utilité de ce que l'on fait et de la façon dont ces soins vont être pratiqués, qu'ils soient en spa, en thalasso ou en thermalisme.

Les facteurs environnementaux

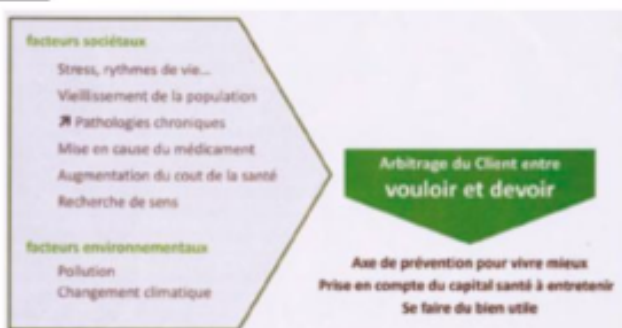
- La pollution : on retrouve les problématiques de pathologies chroniques sur les allergènes,
- les changements climatiques : ce sont des problèmes nouveaux qui s'improvisent dans la réflexion.

Le client est aujourd'hui probablement en train d'arbitrer entre le vouloir et le devoir. «Je veux» me faire du bien mais «Je dois» aussi me faire du bien. C'est l'axe de prévention pour vivre mieux.

L'amélioration de la qualité de vie, c'est aussi le vieillissement dans une meilleure qualité de vie, vivre vieux-vivre mieux. La prise en compte du capital santé intervient. C'est d'autant vrai quand on parle d'augmentation du coût de la santé. Quand on a une discussion avec une mutuelle, celle-ci a une approche d'assureur. Qu'est-ce qu'elle va chercher à faire ? Elle va d'abord chercher à réduire le risque, en diminuant tous les facteurs qui peuvent l'aggraver. Donc, à partir de ce moment, il faut essayer d'identifier les causes, les origines de ces aggravations et agir. On a déjà fait un certain nombre de constats, on n'est pas encore passé à l'action. On a fait de nombreuses campagnes sur le tabac et la prévention sur le tabac et, pour autant, on voit que l'inversion de la consommation n'est pas là ! Effectivement, le coût de la santé est un facteur qui va probablement agir fortement sur les comportements et la façon de «consommer la santé».

Finalement, on voit qu'il y a un lien entre la santé, le tourisme et les spas, et notamment les spas destination dans lesquels on va pouvoir à la fois se faire du bien et améliorer sa qualité de vie et donc développer son capital santé et en même temps profiter d'un peu de repos, de découvertes, etc. Là, on est plutôt dans l'univers du tourisme. La durée de séjour favorise également la modification des comportements pour les rendre durables. Une occasion unique pour les centres d'amorcer ou d'installer des modifications de comportement (plus le séjour est long, plus cela est efficace) que l'on peut suivre dans le temps.

QUELLES INFLUENCES MODIFIENT LA DEMANDE ?



On sent émerger une tendance nouvelle qui est de plus en plus soulevée à cause des questions que nous posent nos clients. Il s'agit du bien-être mais avec une vocation santé prévention.

Comment déterminer cette demande ? Pourquoi émerge-t-elle ? Sous quelles influences ?

Les facteurs sociétaux

- Le stress et le rythme de vie : ce sont les premiers facteurs qui peuvent faire émerger une nouvelle demande,
- le vieillissement de la population : en matière de capital santé, il y a un certain nombre d'évolutions qui sont en train d'arriver,
- le développement des pathologies chroniques : ça pourrait aussi être lié en partie au développement et au vieillissement de la population,
- la mise en cause du médicament : on la ressent encore plus fortement dans l'univers thermal parce que c'est un des leviers aujourd'hui très perceptibles (à cause du Médiateur, entre autres !) puisqu'on remet en cause

Donc, il y a des facteurs qui vont entraîner des modifications durables, des facteurs sociétaux, environnementaux, un arbitrage que le client va devoir opérer entre vouloir et devoir.

ÇA VA ÊTRE QUOI LE BIEN-ÊTRE 3.0 ?

J'ai repris la définition de l'OMS : «La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social (je pense que le bien-être physique, mental et social est capital dans l'approche du spa de bien-être) et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité».

Donc, ça veut bien dire qu'on est en train de définir la santé, non pas au travers du prisme de la maladie ou de la non-maladie, mais au travers d'un environnement beaucoup plus large qui va intéresser le patient lui-même.

Ça veut dire que le bien-être, finalement, même quand on le définit d'un point de vue médical, n'est pas un gadget mais réellement un levier qui a pour vocation d'accompagner la vie globale de chacun d'entre-nous.

Le bien-être joue un rôle nouveau avec une approche nouvelle :

- avant d'être malade,
- pour retarder la maladie,
- pour différer les effets du vieillissement et du risque de dépendance. On va pouvoir agir sur le capital santé, rester autonome longtemps et donc moins tomber dans la dépendance rapidement, réduire les risques d'un AVC et surtout la dégradation du vieillissement. C'est un vrai problème de santé publique. Manifestement, compte tenu de l'état de la Sécurité Sociale aujourd'hui, on va avoir besoin, justement, d'anticiper toutes les phases,

- pour favoriser un retour à la santé après une maladie. On voit bien que, finalement, le retour à l'état de bien-être physique, mental et social est l'état qu'on veut retrouver (qui devrait être l'état standard, essentiellement après la maladie),

- pour apaiser l'émotion dans les traitements du stress et/ou du surmenage,
- pour valoriser le rôle social du bien-être physique et psychologique. On n'en parle pas beaucoup mais on va beaucoup en parler. C'est vraiment un facteur très visible, notamment sur l'esthétique. On disait «il faut rester jeune, avoir le teint frais et qu'il y ait le moins de ridules possibles pour rester socialement inséré, notamment dans la vie de l'entreprise».

En réalité, le bien-être a une résurgence totale sur le rôle social de chacun d'entre-nous, au niveau de sa famille, au niveau de sa vie professionnelle et au niveau de sa vie tout court. Il y a donc une dimension psychologique. Si un individu se sent bien en soi, il a une dimension psychologique très forte, cela veut dire que socialement, il joue pleinement son rôle aussi pour l'ensemble de la collectivité.

Donc, finalement, le bien-être 3.0 pourrait être complémentaire de la santé au travers de la prévention.

On peut identifier deux axes de prévention :

- ce qu'on pourrait appeler la prévention positive. On va agir en prévention, mais il n'y a pas de risque avéré, donc on va maintenir son capital santé positif,

- il y a aussi la prévention de protection, en réaction à un risque identifié. Lorsqu'un risque est identifié, il faut agir dessus pour le minorer, ou, en tout cas, minorer les risques de conséquence. Le risque est d'autant plus identifiable aujourd'hui grâce au génome, à la génétique, il est possible de le connaître très tôt et de pouvoir conditionner un certain nombre de réponses qu'on va pouvoir y apporter.

Donc, vous voyez bien que du bien-être à la santé, finalement, on est dans le même univers avec une complémentaire très forte et des interactions qui sont liées essentiellement au levier de la prévention. ♦

*Le stress et
le rythme de vie
font émerger
une nouvelle
demande*

11

SYLVAIN SERAFINI



Président de B'O Resort à Bagnoles de l'Orne et du Groupe France Thermes

Issu d'une formation supérieure en gestion hôtelière et à la suite d'expériences réussies à des postes commerciaux, marketing ou de direction dans l'hôtellerie et les

parcs de loisirs dans des contextes de création ou de fort développement, Sylvain Serafini a repris, avec son Groupe France Thermes, B'O Resort en 2009 en créant une offre intégrée sous forme de Resort qui a permis de doubler la taille du site en 5 ans autour d'une nouvelle marque forte. Le groupe France Thermes continue sa progression sur Bagnoles de l'Orne et se concentre également sur des sujets de croissance externe. Une autre station thermale va rejoindre le groupe en 2017, pour être totalement transformée en Resort Thermal et Touristique qui sera livré après 33 M€ de travaux en 2019. D'autres projets sont également à l'étude.