



nomadéis

Enquête auprès des clientèles des stations thermales





Un projet réalisé par



Recueil des données :

Offices de tourisme des stations thermales (FTCF)

Conception de l'enquête, saisie et traitements des données :

Direction Générale des Entreprises –
P3E (Ministère de l'Économie)
Abdel KHIATI, Chef de projet

Traitements complémentaires des données, analyse de l'enquête et conception du livret d'analyse :



Nomadéis, CC BY-NC 3.0 FR, novembre 2019
www.nomadeis.com
+33 1 45 24 31 44

Direction

Nicolas DUTREIX, Directeur Associé
Cédric BAECHEP, Directeur Associé

Equipe projet

Fanny SOHUI, Chef de projet
Marine LANET, Consultante
Justine BRIAND, Analyste

Crédits photos :

images libres de droit marquées d'un

Sommaire

Contexte et méthodologie	4
Contexte	5
Conception et échantillonnage	5
Modalités de diffusion de l'enquête	6
Détail des 21 stations ayant fait l'objet de l'analyse	7
Répartition des stations par classe	8
Traitement et redressement	9
Répartition des 21 stations analysées en fonction du nombre de curistes	10
Précisions et points de vigilance	11
Synthèse : 16 messages clés	12
Résultats	14
Profil des curistes	15
Choix de la station et sources d'information	19
Consommation des curistes et impact local	21
Satisfaction et fidélisation	27
Annexes	29



1. Contexte et méthodologie

Contexte et méthodologie

1 • Contexte

Suite aux rencontres européennes du thermalisme à Aix-Les-Bains en novembre 2017, la fédération nationale des offices de tourisme de France (OTF), la fédération thermale et climatique française (FTCF) et l'association nationale des maires des communes thermales (ANMCT) ont décidé de s'associer avec la sous-direction du tourisme de la Direction générale des entreprises (DGE) pour réaliser une enquête afin de **mieux connaître le profil et les attentes des curistes, des accompagnants et des touristes des stations thermales et de mesurer l'impact économique de leur présence sur les territoires.**

2 • Conception et échantillonnage

• Un questionnaire comportant **27 questions** a été élaboré avec les Directeurs d'Offices de tourisme, la DGE (sous-direction du tourisme) et P3E3 (bureau des statistiques) (cf. annexe).

• Le questionnaire a été **testé auprès de 3 stations** en août 2016 et septembre 2017 (Bagnoles-de-l'Orne, Gréoux-les-Bains et Luxeuil-les-Bains) puis a été ajusté en fonction des retours.

Echantillonnage : afin d'assurer une représentativité des résultats, le service P3E de la DGE a élaboré un plan de sondage : les stations ont été divisées en **3 classes**, selon deux critères: le **nombre de curistes annuels** et la capacité d'accueil de la station (en nombre de lits).

- **Classe A « grandes stations » :** stations thermales accueillant plus de 25 000 curistes par an;
- **Classe B « stations moyennes » :** stations thermales accueillant entre 5 000 et 25 000 curistes par an ou disposant d'un parc d'hébergements collectifs de plus de 2 000 lits;
- **Classe C « petites stations » :** stations thermales accueillant moins de 5 000 curistes par an et disposant d'un parc d'hébergements collectifs de moins de 2 000 lits.

Remarque : ces classes ne prennent en compte ni la typologie ni le nombre d'habitants de la station.

L'objectif consistait à obtenir les réponses des curistes des 5 stations de la classe A, de 15 stations de la classe B et de 11 stations de la classe C :

Classe	Nombre de stations	Nombre de curistes	Nombre de lits	Objectif de recueil
A	5	191 641	20 188	100% des stations A (5 stations)
B	30	280 377	62 576	1 sur 3 stations B (15 stations)
C	46	116 826	36 211	1 sur 6 stations C (11 stations)

Méthodologie

3 • Modalités de diffusion de l'enquête

L'enquête

Cette enquête a été rendue possible grâce à la **mobilisation des Offices de tourisme thermaux**.

44 Offices de tourisme étaient partenaires de l'opération.

- 90 % du recueil de l'enquête a été effectué dans les Offices de tourisme des stations thermales partenaires;
- 10 % du recueil a été effectué dans d'autres lieux ciblés des stations thermales : hôtels, hébergeurs, etc.

Un questionnaire papier de 27 questions a été distribué aux visiteurs des stations thermales ou rendu disponible en libre accès (**auto administration**, sur la base du **volontariat**).

Les questionnaires remplis ont été transmis par les Offices de tourisme à la DGE. En charge du traitement de l'enquête, le service P3E de la DGE a centralisé et saisi informatiquement les réponses afin de constituer une base de données et d'exploiter les résultats. P3E a également élaboré les méthodologies de redressement de l'échantillon, et a assuré le traitement global des données.

L'enquête a été réalisée entre **mars et décembre 2018**.

Les résultats

31 Offices de tourisme ont transmis des questionnaires à la DGE:

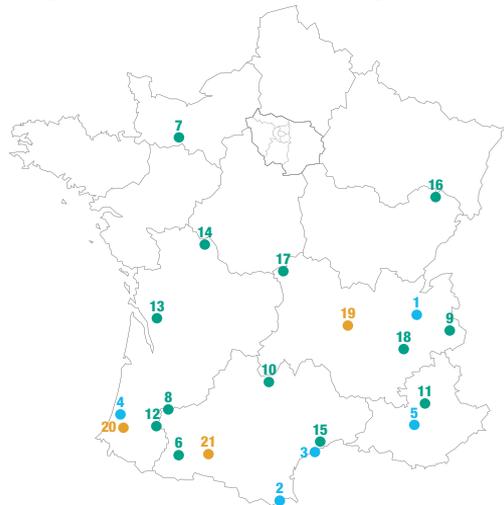
Aix-les-Bains	Castera-Verduzan	Montrond-les-Bains
Amélie-les-Bains	Cransac	Nérís-les-Bains
Bagnères-de-Bigorre	Dax	Neyrac-les-Bains
Bagnoles-de-l'Orne	Digne-les-Bains	Niederbronn-les-Bains
Balaruc-les-Bains	Eugénie-les-Bains	Salies-de-Béarn
Barbotan-les-Thermes	Gréoux-les-Bains	Salies-du-Salat
Bourbon	Jonzac	Salins-les-Bains
Bourbon-Lancy	Lamalou-les-Bains	Uriage-les-Bains
Brides-les-Bains	La Roche-Posay	Vals-les-Bains
Cambo-les-Bains	Luchon	
Casteljaloux	Luxeuil-les-Bains	

Au total, **4 236 questionnaires** ont été recueillis. Afin d'être en mesure de présenter une étude statistique fiable et représentative des clientèles des stations thermales, **seules les réponses des stations ayant transmis plus de 60 questionnaires ont cependant pu être exploitées**. En deçà de ce seuil, la robustesse statistique n'est pas garantie par la méthode du service statistiques P3E3 de la DGE.

Ainsi, seuls les résultats de **21 stations thermales** ont pu être exploités, ce qui représente **3 246 questionnaires**.

Méthodologie

4 • Détail des 21 stations ayant fait l'objet de l'analyse



- 1 : Aix-les-Bains
- 2 : Amélie-les-Bains
- 3 : Balaruc-les-Bains
- 4 : Dax
- 5 : Grèoux-les-Bains
- 6 : Bagnères-de-Bigorre
- 7 : Bagnoles-de-L'Orme
- 8 : Barbotan-les-Thermes
- 9 : Brides-les-Bains
- 10 : Cransac
- 11 : Digne-les-Bains
- 12 : Eugénie-les-Bains
- 13 : Jonzac
- 14 : La Roche-Posay
- 15 : Lamalou-les-Bains
- 16 : Luxeuil-les-Bains
- 17 : Nérès-les-Bains
- 18 : Uriage-les-Bains
- 19 : Neyrac-les-Bains
- 20 : Salies-de-Béarn
- 21 : Salies-du-Salat

Classe A « grandes stations »

5/5 stations (100 %)
191 641 curistes
20 188 lits

Station	Capacité en lits	Nb de curistes
Aix-les-Bains	4584	29601
Amélie-les-Bains	1142	27012
Balaruc-les-Bains	4273	53411
Dax	4922	46880
Grèoux-les-Bains	5267	34737

Classe B « moyennes stations »

13/30 stations (43,3 %)
123 942/280 377 curistes (44,2 %)
25 244/62 576 lits (40,3 %)

Station	Capacité en lits	Nb de curistes
Amneville-les-Thermes	1188	16048
Ax-les-Thermes	2888	6157
Bagnères-de-Bigorre	3761	8930
Bagnoles-de-l'Orme	2279	13002
Bains-les-Bains	3024	5074
Barbotan-les-Thermes	1188	15231
Bourbonne-les-Bains	1031	7760
Brides-les-Bains	2190	11832
Cambo-les-Bains	1174	15658
Capvern-les-Bains	2164	3753
Cauterets	3757	5828
Châtel-Guyon	2459	5462
Cransac	5443	5242
Digne-les-Bains	1233	6515
Eugénie-les-Bains	422	9900
Jonzac	749	16614
La Léchère-les-bains	2784	6020
La Roche-Posay	2098	6936
Lamalou-les-Bains	532	12904
Le Mont-Dore	2730	9303
Luchon	3037	11114
Luxeuil-les-Bains	3131	5400
Molting-les-Bains	2738	5003
Nérès-les-Bains	580	6904
Rochefort	1515	18968
Royat	994	7641
Saint-Amand-les-Eaux	417	9778
Saint-Paul-lès-Dax	3072	14557
Uriage-les-Bains	2826	4532
Vichy	2360	8311

Classe C « petites stations »

3/46 stations (6,5 %)
9 660/116 826 curistes (8,3 %)
3 351/36 211 lits (9,3 %)

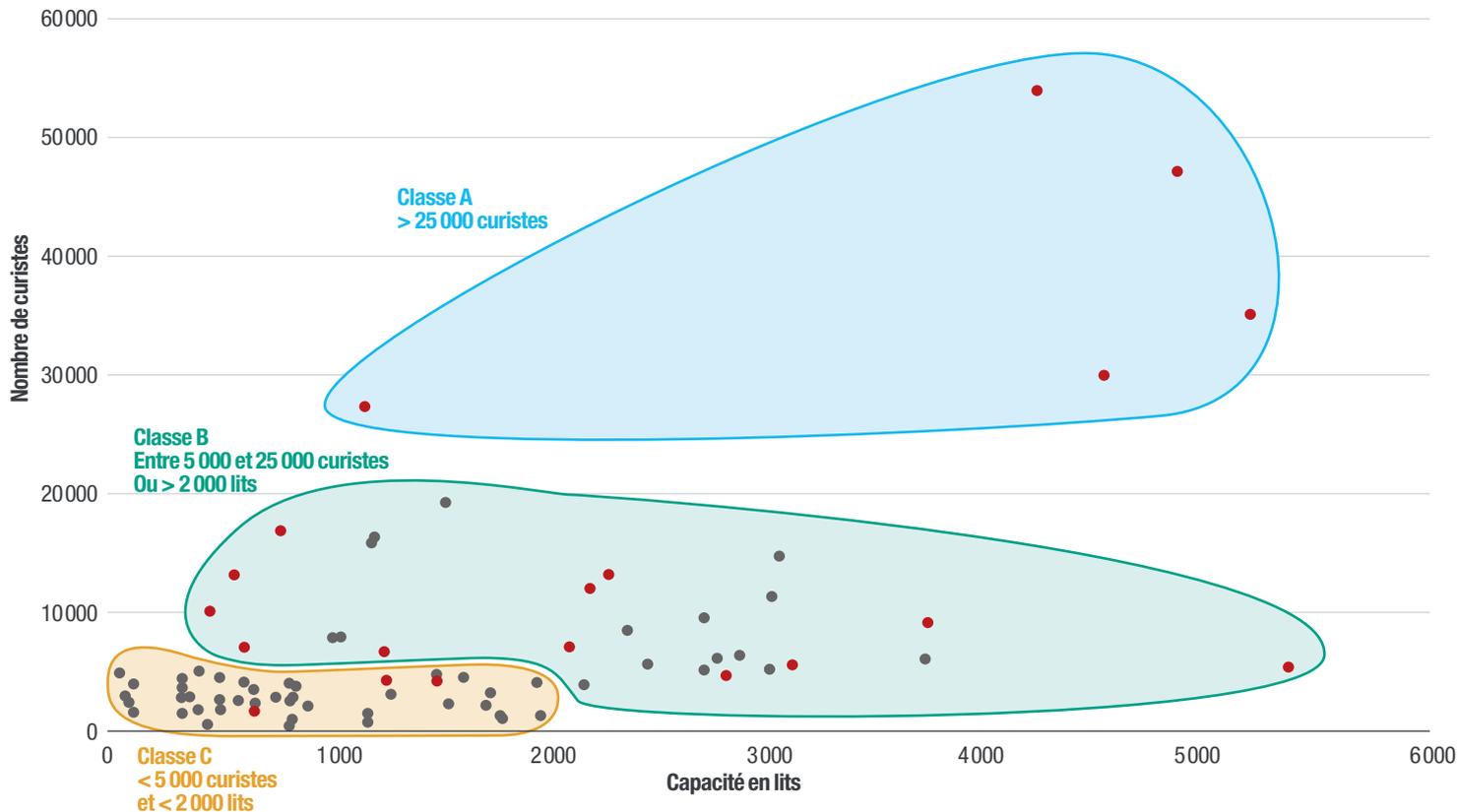
Station	Capacité en lits	Nb de curistes
Allevard-les-Bains	1946	4045
Argelès-Gazost	68	1433
Aulus-les-Bains	803	705
Avène-les-Bains	630	2223
Berthemont-les-Bains	372	1637
Bourbon-Lancy	1477	4530
Bourbon-l'Archambault	1599	4322
Casteljaloux	813	2611
Castéra-Verduzan	409	235
Challes-les-Eaux	1962	1104
Chaudes-Aigues		2313
Contrexéville	792	429
Divonne-les-Bains	1775	1222
Enghien-les-Bains	412	445
Evaux-les-Bains	623	3370
Evian-les-Bains	294	1474
La Bourboule	64	3836
La Preste-les-Bains	1727	3030
Le Boulou	290	4315
Lectoure	296	1424
Les Eaux-Bonnes	1778	895
Les Eaux-Chaudes	1156	641
Les Fumades	465	2377
Lons-le-Saunier	880	1913
Luz-Saint-Sauveur	50	2116
Montbrun-les-Bains	293	2582
Montrond-les-Bains	819	3651
Morsbronn-les-Bains	0	4801
Neyrac-les-Bains	1244	4082
Niederbronn-les-Bains	554	2477
Plombières-les-Bains	789	3875
Préchaqçq-les-Bains	290	3330
Saint-Gervais-les-Bains	468	1760
Saint-Honoré-les-Bains	1710	2068
Saint-Lary-Soulan	730	2731
Saint-Laurent-les-Bains	332	2654
Salies-de-Béarn	1478	4068
Salies-du-Salat	629	1510
Salins-les-Bains	1264	2914
Saubusse	1533	2123
Saujon	470	4373
Thonon-les-Bains	32	2735
Ussat-les-Bains	1157	1270
Vals-les-Bains	790	2355
Vernet-les-Bains	578	3981
Vittel	370	4841

Méthodologie

5 • Répartition des stations par classes

Total: 325 243 / 588 844 curistes (**55%**)

- Toutes les stations
- 21 stations de l'enquête



Méthodologie

6 • Traitement et redressement

Représentativité des stations

- Les résultats de l'enquête sont estimés représentatifs pour la clientèle curiste de ces 21 stations thermales, avec un niveau de confiance de 95% et une marge d'erreur de 2%.

Les 3 246 répondants sont ainsi représentatifs **d'une population mère de 325 243 curistes** recensés par la Sécurité Sociale dans ces 21 stations (55% de la population des curistes sur l'ensemble de la France).

Les résultats de chaque station ont été pondérés afin de refléter le nombre de curistes total de la station considérée.

- Il est également possible de procéder à des analyses par classes de stations (A, B et C). **L'analyse de la classe C nécessite cependant une relative vigilance en raison d'un faible nombre de réponses dans cette classe de stations.**
- Enfin, l'enquête permet de **dégager des résultats station par station pour 13 stations thermales**, avec un niveau de confiance de 95% et une marge d'erreur inférieure à 10% :

Bagnères-de-Bigorre
Bagnoles-de-l'Orne
Balaruc-les-Bains
Brides-les-Bains
Cransac

Dax
Digne-les-Bains
Eugénie-les-Bains
Gréoux-les-Bains

Jonzac
Luxeuil-les-Bains
Neyrac-les-Bains
Salies-du-Salat

Clientèles étudiées

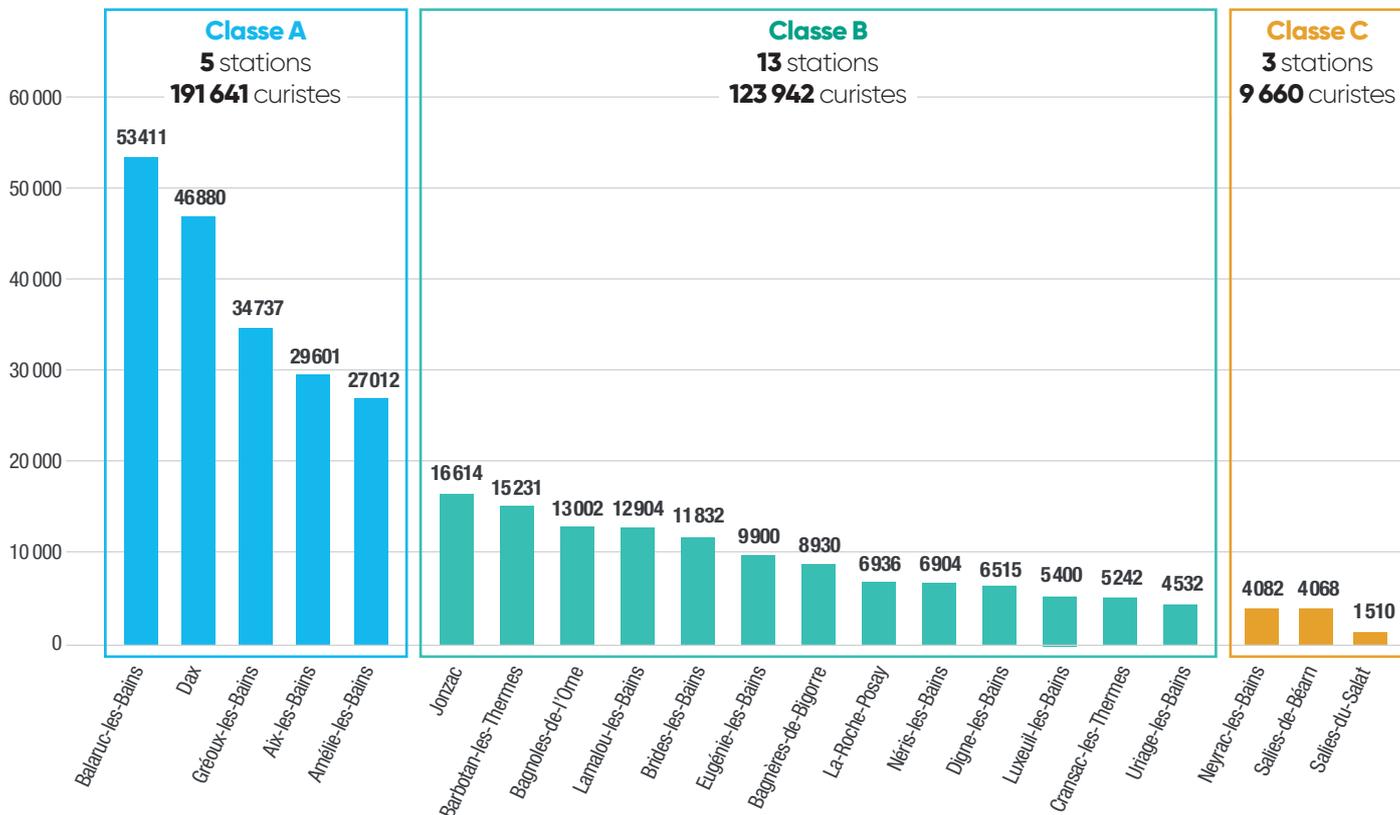
L'enquête visait initialement à étudier l'ensemble des clientèles du thermalisme, à l'échelle nationale : curistes, accompagnants, clients bien-être/spa, touristes et touristes d'affaires.

Cependant, les résultats recueillis ne permettent pas d'analyser les clientèles autres que curistes : le nombre de questionnaires transmis pour la population non-curiste s'est en effet avéré trop faible pour proposer des résultats robustes et fiables (plus de 80% des répondants étaient des curistes et seules 5 stations ont transmis plus de 30 questionnaires pour la population non-curiste).

Cette enquête analyse donc **uniquement la population de curistes** de 21 stations thermales françaises.

Méthodologie

5 • Répartition des 21 stations analysées en fonction du nombre de curistes



Méthodologie

8 • Précisions et points de vigilance

Saisonnalité

La saisonnalité de l'activité des stations thermales est normalement un élément à prendre en considération lors de la lecture des résultats. Les clientèles et les résultats de l'enquête peuvent en effet potentiellement varier significativement en fonction du moment de l'année.

Cependant, la répartition des réponses recueillies n'est pas assez équilibrée pour tirer des conclusions sur la saisonnalité des pratiques.

Nombre de curistes en France

Afin de redresser les résultats à l'échelle des stations et d'éviter les doubles comptes, **le nombre de curistes estimé par station a été rapproché de celui communiqué par la Sécurité Sociale.**

Questions non traitées

Cinq questions du questionnaire n'ont pas été prises en compte dans l'analyse de cette enquête par **souci de cohérence et de pertinence des résultats**. Ces questions sont les suivantes :

Q4 – Vous êtes-en :

(demi-pension ; pension complète ; ni l'un ni l'autre) ;

Q6 – Êtes-vous satisfait de votre hébergement ?

(Oui/Non) ;

Q8 – Venez-vous pour la première fois dans cette station thermale ?

(Oui/Non) ;

Q25 – En moyenne, combien dépensez-vous en restaurant (hors demi-pension ou pension complète), shopping ou activités (hors cure) ?

(fourchettes de prix proposées) ;

Q26 – Envisagez-vous de revenir dans la station ?

(oui, pour du tourisme ; oui, pour une cure ; oui, pour une minicure ; non).

2.
Synthèse :
16 messages clés



Profil des curistes

1 • Une population de curistes majoritairement féminine (71,8 % des curistes sont des femmes) et senior (96,9 % ont plus de 50 ans) ...

2 • ... mais une clientèle touristique plus diversifiée qu'il n'y paraît : près de 3 curistes sur 4 (72,4 %) viennent accompagnés, et les CSP sont équilibrées.

3 • La catégorie, la localisation et l'offre de la station influencent le profil des clientèles.

4 • Les primo-curistes (19,4 % des répondants), une clientèle spécifique.

Choix de la station et sources d'information

5 • Le choix des stations est principalement déterminé par la prescription médicale (44,8 % des répondants) et la recommandation (26,9 %). **L'attrait touristique de la station joue cependant un rôle décisif** pour les petites stations et quelques stations spécifiques (plus de 30 % des répondants).

6 • Une affaire de confiance : la fidélité envers une station et le bouche-à-oreille sont deux canaux majeurs d'information cités par les curistes (52,7 % citent au moins l'un des deux). **Internet apparaît cependant comme un mode de renseignement essentiel pour préparer son séjour, notamment pour les primo-curistes** (60,8 % d'entre eux y ont recours).

7 • Les offices de tourisme restent des points d'entrée et des centres de ressources incontournables pour les curistes une fois sur place (78,1 % des répondants disent s'y être rendus pendant leur séjour), loin devant les autres canaux d'information.

Consommations des curistes et impact local

8 • Concernant les choix d'hébergement, les gîtes et meublés prédominent (ils sont choisis par près d'un curiste sur deux). **Cependant, des variations importantes existent entre stations, en fonction des caractéristiques de l'offre existante.**

9 • Un impact local fort sur le secteur de l'hébergement : près des 2/3 des hébergements choisis par les curistes sont localisés directement dans la station. L'environnement proche de la station bénéficie également de la présence des curistes, d'autant plus si la station est de taille réduite.

10 • Des curistes qui optimisent leurs dépenses mais qui, lorsqu'ils consomment, recherchent des produits du terroir et valorisent les acteurs locaux : la quasi-totalité (plus de 9 curistes sur 10) **a recours aux circuits courts pendant son séjour.**

11 • Impact sur le secteur de la restauration : la grande majorité des curistes (88,6 %) va au moins une fois au restaurant pendant son séjour. Cependant, près de la moitié (48,6 %) y va moins d'une fois par semaine.

12 • La quasi-totalité des curistes (96,5 %) effectue au moins une activité durant son séjour. Pour près de la moitié des répondants (46,9 %), il s'agit d'une activité de randonnée. **Les pratiques varient cependant fortement en fonction des stations. L'un des cas emblématiques est celui du vélo.**

13 • Un rayonnement sur le territoire local qui dépend de nombreux facteurs : si près des 2/3 des curistes effectuent au moins une excursion hors de la station au cours de leur séjour, le degré de sédentarité des curistes varie fortement d'une station à une autre.

Satisfaction et fidélisation

14 • Le patrimoine naturel et la qualité et fonctionnalité des équipements et établissements de soins : principaux points forts des stations selon les curistes.

15 • Une satisfaction unanime des curistes concernant les différentes parties prenantes au sein des stations : établissements thermaux, offices de tourisme et commerçants (plus de 90 % de taux de satisfaction).

16 • Des curistes fidélisés et prescripteurs : plus de 9 curistes sur 10 recommanderaient la station de leur séjour à leurs amis.

3. Résultats



Profil des curistes

Message clé n°1

Une population de curistes majoritairement féminine (71,8% des curistes sont des femmes) et **senior** (96,9% ont plus de 50 ans) ...

- **71,8% des curistes sont des femmes.**
- Seuls 3,1% des curistes ont moins de 50 ans et **plus des $\frac{2}{3}$ (67,3%) ont plus de 65 ans.**
- 98,2% des répondants sont français.
- Le format majoritairement suivi par les curistes est celui d'une **cure annuelle** (plus des $\frac{3}{4}$ des curistes) **de 21 jours** (près des $\frac{2}{3}$ des curistes).

Q11 – Êtes-vous une femme ou un homme ?
3 246 répondants (100%)



71,8%

Des curistes
sont des femmes

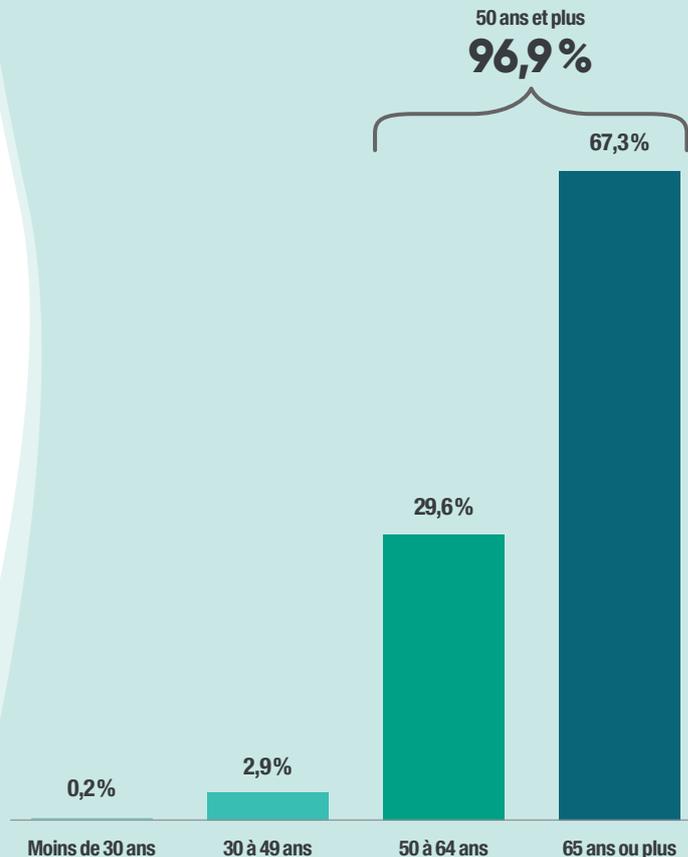


28,2%

Des curistes
sont des hommes

Q12 – Quel âge avez-vous ?
3 246 répondants (100%)

QUEL AGE AVEZ-VOUS ?



Profil des curistes

Message clé n°2

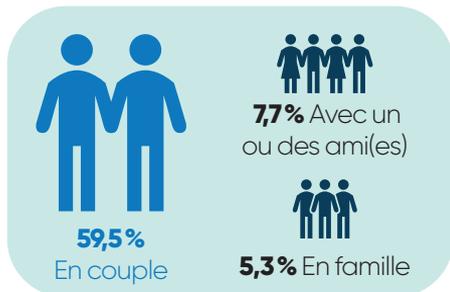
... mais une clientèle touristique plus diversifiée qu'il n'y paraît : près de 3 curistes sur 4 viennent accompagnés et les CSP sont équilibrées.

- **Près de 3 curistes sur 4 (72,4%) viennent accompagnés durant leur séjour,** dont près de 60% avec leur conjoint.
- Si **la Catégorie Socio-Professionnelle (CSP) dominante est celle des retraités** (près de 8 curistes sur 10), les profils sont relativement équilibrés entre population anciennement ou actuellement :
 - Chefs d'entreprise, cadres, artisans, commerçants, professions libérales, enseignants (41% des curistes);
 - Employés ou ouvriers (34,8%);
 - Professions intermédiaires : contremaîtres, agents de maîtrise, techniciens... (24,2%).

Q14 - Pour ce séjour, êtes-vous...
3 246 répondants (100%)

POUR CE SEJOUR, ETES-VOUS ACCOMPAGNE(E) ?

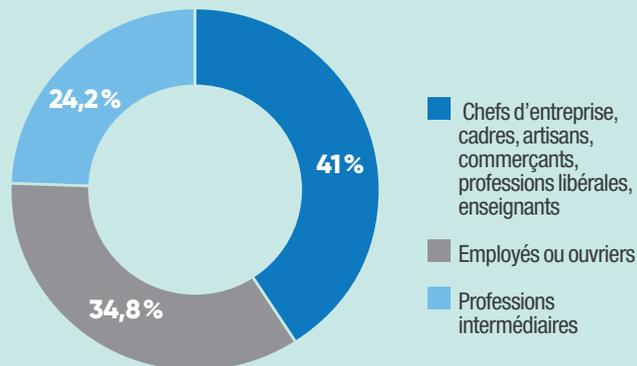
Accompagné(e) **72,4%**



QUELLE EST VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE ?



QUELLE EST /ÉTAIT VOTRE CSP ?



Profil des curistes

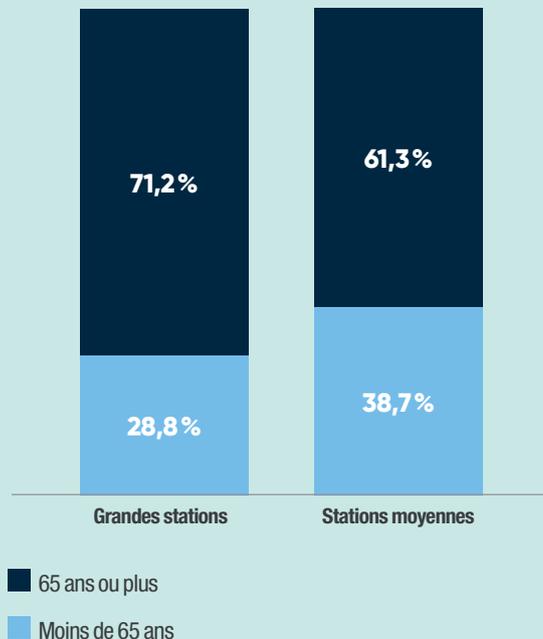
Message clé n° 3

La catégorie, la localisation et l'offre de la station influencent le profil des clientèles.

- **Les stations de taille moyenne apparaissent plus attractives pour les curistes actifs.** Elles attirent proportionnellement plus de curistes de moins de 65 ans que les autres catégories de stations (ex : 38,7% des curistes contre 28,8% dans les grandes stations).
- **Spécificités du bassin d'emploi :** plus de 40 % des curistes des stations de Balaruc-les-Bains et de Bagnoles-de-l'Orne sont ou étaient des employés ou ouvriers.
- **Spécificités de l'offre :** parmi les 21 stations, Jonzac est la station accueillant la plus grande proportion de curistes venant en couple (81,5%) tandis que les curistes de Brides-les-Bains ou Salies-du-Salat viennent plus souvent seuls qu'accompagnés. A Brides-les-Bains, la proportion d'actifs est également nettement supérieure à la moyenne (36,5% des curistes).

Q12 – Quel âge avez-vous ?
3 246 répondants (100%)

QUEL AGE AVEZ-VOUS ?



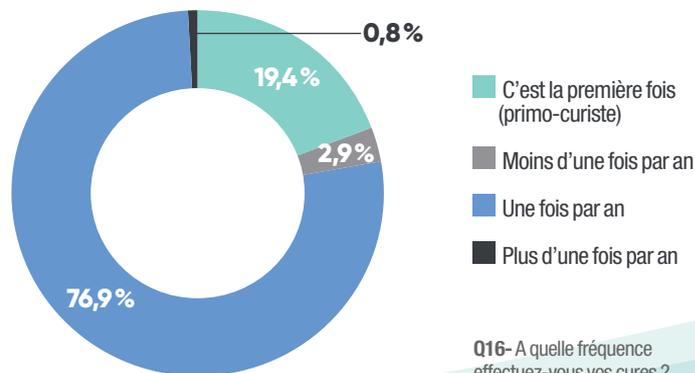
Profil des curistes

Message clé n°4

Les primo-curistes (19,4 % des répondants), une clientèle spécifique.

- Si les plus de 65 ans restent également majoritaires parmi cette catégorie de curistes, **ils sont plus de 40 % à se situer dans la tranche 50-64 ans.**
- La part des primo-curistes était significativement plus élevée dans la station de Brides-les-Bains (24,9 %) qui, pour rappel, accueille également une population proportionnellement plus jeune et active que les autres stations.
- Leurs façons de s'informer et de choisir leur cure diffèrent de celles des autres curistes (cf. message n°6).

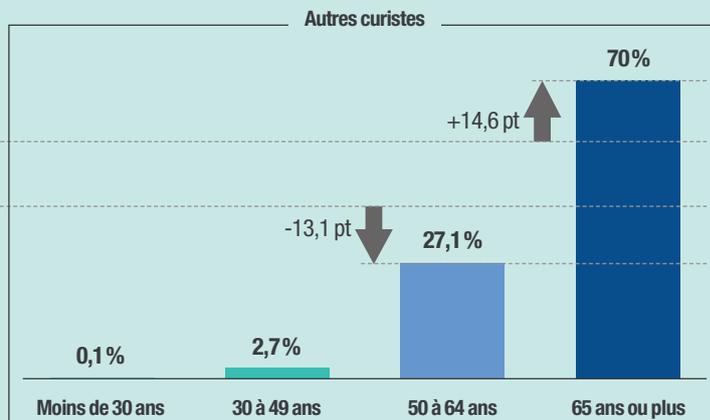
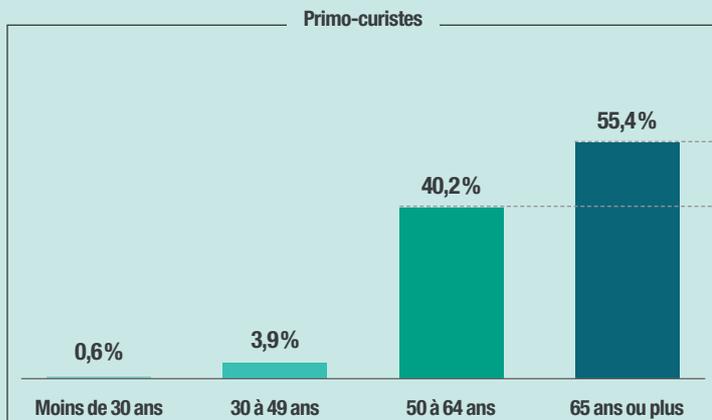
A QUELLE FREQUENCE EFFECTUEZ-VOUS VOS CURES ?



Q16- A quelle fréquence effectuez-vous vos cures ?
2 983 répondants (91,9%)

18

QUEL AGE AVEZ-VOUS ?



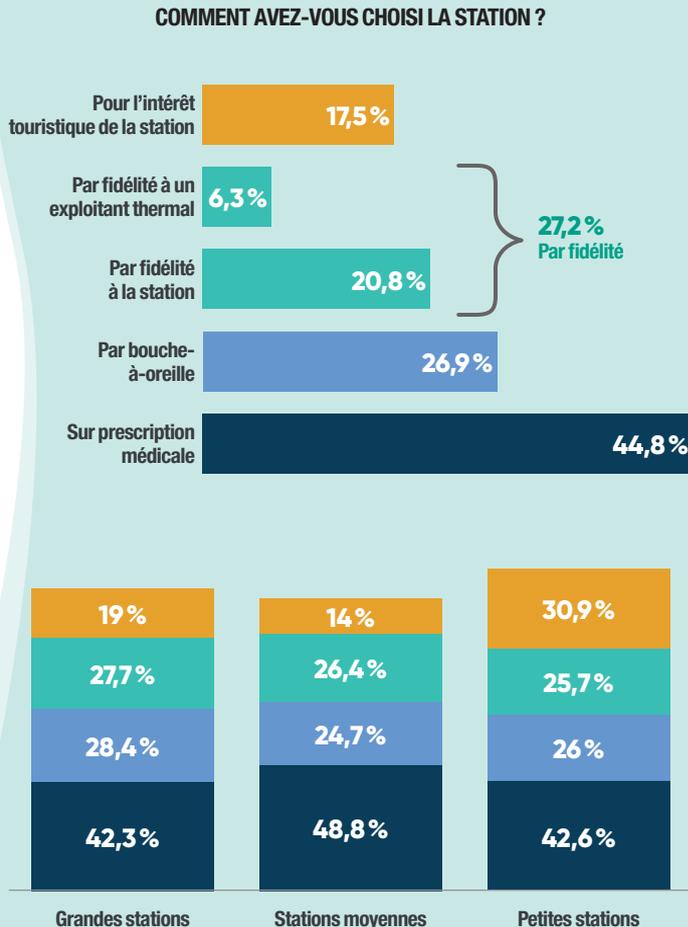
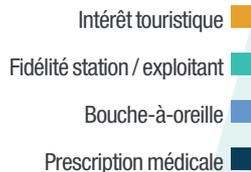
Choix de la station et sources d'information

Message clé n° 5

Le choix des stations est principalement déterminé par la prescription médicale (44,8% des répondants) et la recommandation par un tiers (26,9%). L'attrait touristique de la région joue cependant un rôle décisif pour les plus petites stations et quelques stations spécifiques.

- **Les curistes fondent principalement leur choix sur la prescription médicale reçue** (44,8% des répondants). Néanmoins, d'autres facteurs rentrent en compte et les influencent, tels que le bouche-à-oreille (26,9% des répondants). 27,2% des curistes expliquent revenir par fidélité à une station qu'ils connaissent déjà ou à un exploitant thermal. Certaines stations se distinguent particulièrement dans ce sens : plus du tiers des curistes de Gréoux-les-Bains (35,0%), Cransac (34,5%) ou Dax (34,1%) en font des critères de choix.
- **L'attrait touristique de la région semble jouer un rôle particulièrement important pour les petites stations** (30,9% des curistes la citent comme motif de choix contre 19% et 14% pour les autres catégories) **mais aussi pour certaines stations dotées d'un patrimoine d'exception** : c'est un facteur décisionnel d'importance pour les stations de Gréoux-les-Bains (29,2% des répondants), Digne-les-Bains (33,6%) ou encore Neyrac-les-Bains (28%).

Q17 – Comment avez-vous choisi la station? Choix multiple
3 246 répondants (100%)



Choix de la station et sources d'information

Message clé n°6

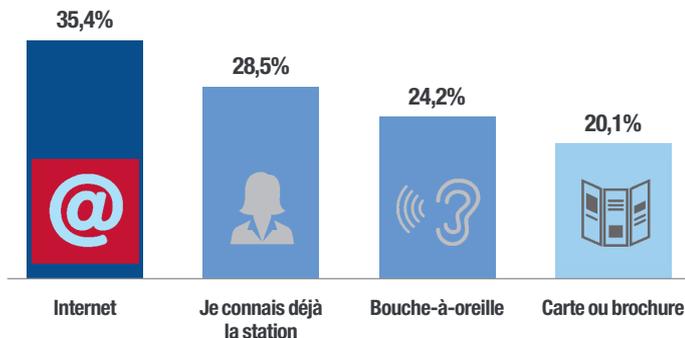
Une affaire de confiance : la fidélité envers une station et le bouche-à-oreille sont deux canaux majeurs d'information cités par les curistes (52,7% citent au moins l'un des deux). Internet apparaît cependant comme un mode de renseignement essentiel pour préparer son séjour, qu'il s'agisse d'obtenir des informations complémentaires ou de forger son choix de station : plus du tiers des curistes (35,4%) y ont ainsi recours, et il est le canal prioritaire pour les primo-curistes (60,8% d'entre eux consultent internet avant leur séjour).

20

• Les primo-curistes varient également davantage les modes de renseignement, ne connaissant pas la station.

Q18 – Comment vous êtes-vous renseigné avant le séjour ? Choix multiple
3 246 répondants (100%)

COMMENT VOUS ETES-VOUS RENSEIGNE AVANT LE SEJOUR ?

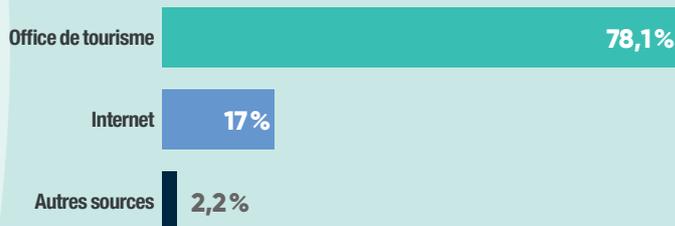


Choix de la station et sources d'information

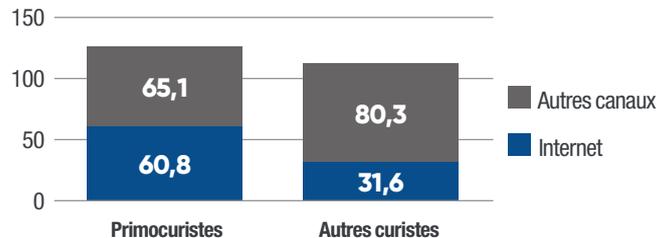
Message clé n°7

Les offices de tourisme restent des points d'entrée et des centres de ressources incontournables pour les curistes une fois sur place (78,1% des répondants disent s'y être rendus pendant leur séjour), loin devant les autres canaux d'information.

COMMENT VOUS ETES-VOUS RENSEIGNE PENDANT LE SEJOUR ?



Q19 – Sur place, avez-vous consulté ? Choix multiple
3 246 répondants (100%)

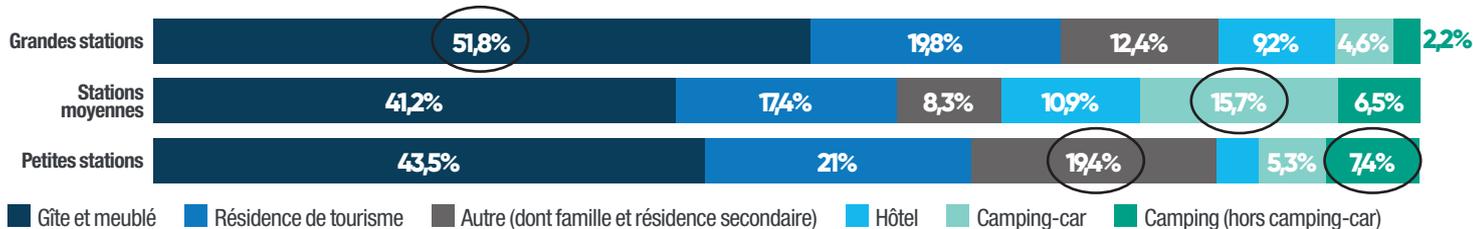


Consommations des curistes et impact local

Message clé n° 8

Concernant les choix d'hébergement, les gîtes et meublés prédominent (ils sont choisis par près d'un curiste sur deux). Cependant, des variations importantes existent entre stations, en fonction de l'offre existante.

- **Les grandes stations accentuent les tendances décrites sur les 21 stations interrogées**, avec plus de la moitié des hébergements (51,8% contre 41,2% et 43,5%) constitués par des gîtes ou meublés. **Les curistes des stations moyennes choisissent plus souvent de résider en camping-car que les curistes des autres catégories** (15,7% contre 4,6% et 5,3%). Les petites stations comportent la plus grande proportion de curistes résidant dans des hébergements classifiés comme « autres » (19,4%) ou dans des camping (hors camping-car) (7,4%).
- **Ces données masquent cependant des situations extrêmement hétérogènes selon les stations.** Chaque station a ainsi un profil spécifique, conditionné par l'offre d'hébergement local (densité de lits, corrélation entre prix et situation géographique, etc.).
- A noter que **l'âge ou la CSP des curistes n'influent pas de façon significative sur ces résultats**, la seule corrélation identifiée étant la surreprésentation des employés et ouvriers dans le mode d'hébergement « camping ».

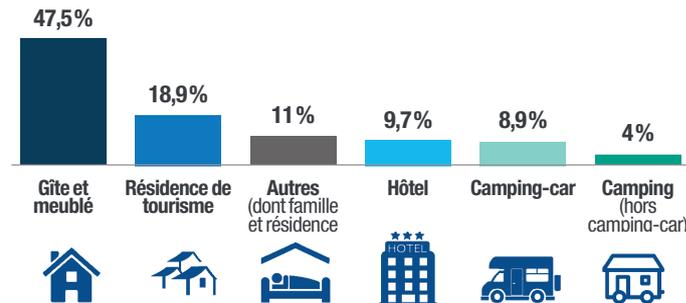


QUEL EST VOTRE MODE D'HEBERGEMENT PRINCIPAL ?

Q3 - Quel est votre mode d'hébergement principal ?

Choix unique

3 246 répondants (100%)



Exemples par stations :

- Bagnères-de-Bigorre : part importante d'hôtels (29,5%);
- Bagnoles-de-l'Orne : part importante de camping-cars (23,5%) et de camping (22,6%);
- Brides-les-Bains : part importante de résidences de tourisme (32%) et d'hôtels (19,3%) et absence de camping-cars;
- Dax : part importante de résidences de tourisme (29%);
- Cransac : part importante de résidences de tourisme (37,9%);
- Salies-du-Salat : part beaucoup plus significative que les autres stations sur l'hébergement familial (7,6%) et les résidences secondaires (8,5%).

Consommations des curistes et impact local

Message clé n° 9

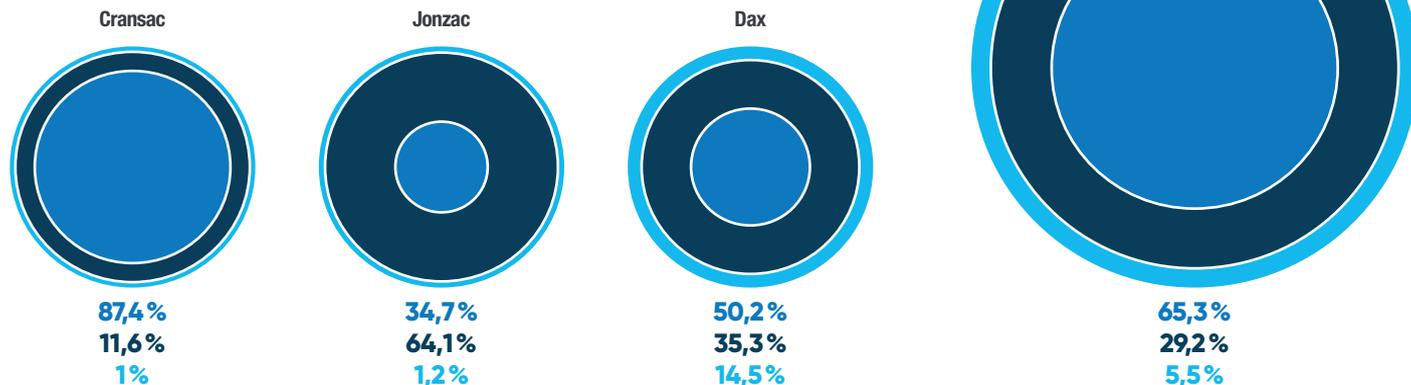
Un impact local fort sur le secteur de l'hébergement : près des 2/3 des hébergements choisis par les curistes sont localisés directement dans la station. L'environnement proche de la station bénéficie également de la présence des curistes, d'autant plus si la station est de taille réduite. Des situations fortement contrastées existent cependant entre les stations, en fonction des caractéristiques de leur offre d'hébergement.

- **Les stations de petite taille sont celles pour lesquelles les distances d'hébergement sont les plus importantes :** 16,3% des curistes choisissent un hébergement à plus de 5 km de la station, probablement en raison d'une offre de lits plus réduite.
- **Certaines stations hébergent la grande majorité de leurs curistes** (ex: 87,4% des curistes de Cransac et 78,8% à Balaruc-les-Bains) **tandis que d'autres sont dépendantes d'une offre extérieure, située à proximité** (ex: à Jonzac, 64,1% des hébergements se trouvent à moins de 5 km de la station et 50% à Bagnoles-de-l'Orne) ou plus loin (ex: 14,5% des hébergements des curistes de Dax se trouvent à plus de 5 km de la station).

Q5 - Votre hébergement est situé...
Choix unique
3 246 répondants (100 %)

OU SE SITUE VOTRE HEBERGEMENT ?

- Dans la station
- A proximité de la station (< 5km)
- Hors de la station (>5 km)



Consommations des curistes et impact local

Message clé n° 10

Des curistes qui optimisent leurs dépenses mais qui, lorsqu'ils consomment, recherchent des produits du terroir et valorisent les acteurs locaux: la quasi-totalité des curistes (plus de 9 sur 10) a recours aux circuits courts pendant son séjour.

• **La quasi-totalité des curistes a recours aux circuits courts pour les courses d'alimentation** : 93,5% vont au moins une fois au marché ou directement chez les producteurs pendant leur séjour (plus des 2/3 fréquentent les marchés et près du quart s'approvisionnent auprès des producteurs locaux). Ce dernier point est particulièrement marqué pour les **curistes des petites stations** (28,5% s'approvisionnent auprès de producteurs) **ainsi que sur certaines stations** telles que Jonzac (85,4% des curistes s'approvisionnent aux marchés), Neyrac-les-Bains (37,6% des curistes s'approvisionnent auprès de producteurs locaux) ou Dax (près de 2 curistes sur 5 (39,3%) s'approvisionnent auprès de producteurs locaux);

• **Attention cependant : les modes d'approvisionnement ne s'excluent pas** : une majorité de curistes fréquente également des grandes surfaces (56%) ou des supérettes (41,2%) (la variation entre les deux résultant principalement de la taille de la station et de l'offre disponible).

Q23 – Pendant votre séjour au sein de la station, où effectuez-vous vos courses d'alimentation ?

Choix multiple

3 246 répondants (100%)

OU EFFECTUEZ-VOUS VOS COURSES D'ALIMENTATION ?



Consommations des curistes et impact local

Message clé n° 11

Impact sur le secteur de la restauration : **la grande majorité des curistes (88,6%) va au moins une fois au restaurant pendant son séjour. Cependant, près de la moitié (48,5%) y va moins d'une fois par semaine.** Ces analyses générales masquent cependant des comportements très spécifiques selon les stations.

- La proportion de curistes n'allant jamais au restaurant est plus élevée pour les stations moyennes (14,9% des curistes contre 9,4% et 9,1% dans les autres catégories de station).
- 4 curistes sur 10 vont au moins une fois par semaine au restaurant pendant leur séjour.

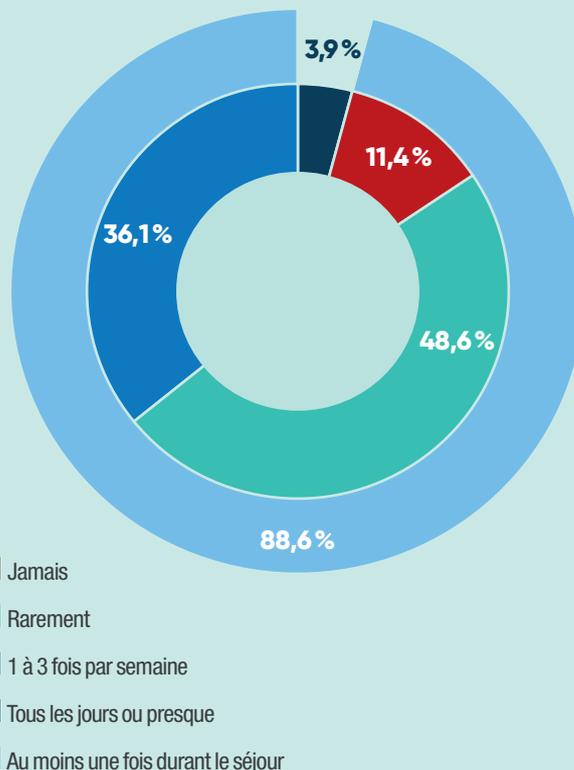
24

Exemples de stations :

- Près des 3/4 des curistes de Salies-du-Salat vont moins d'une fois par semaine au restaurant durant leur séjour ;
- A contrario, plus de la moitié des curistes de Balaruc-les-Bains (51,1%) et près de la moitié de ceux de Dax (47,1%) vont au moins une fois par semaine au restaurant ;
- La station de Brides-les-Bains se distingue : c'est l'une des stations qui compte le plus de curistes n'allant jamais au restaurant (24,1% des répondants) mais c'est également la station où le taux de curistes allant tous les jours au restaurant est le plus élevé (17,3% des répondants).

Q24 - A quelle fréquence allez-vous au restaurant (hors demi-pension ou pension complète) ?
2 997 répondants (92,3%)

A QUELLE FREQUENCE ALLEZ-VOUS AU RESTAURANT (hors demi-pension ou pension complète) ?



Consommations des curistes et impact local

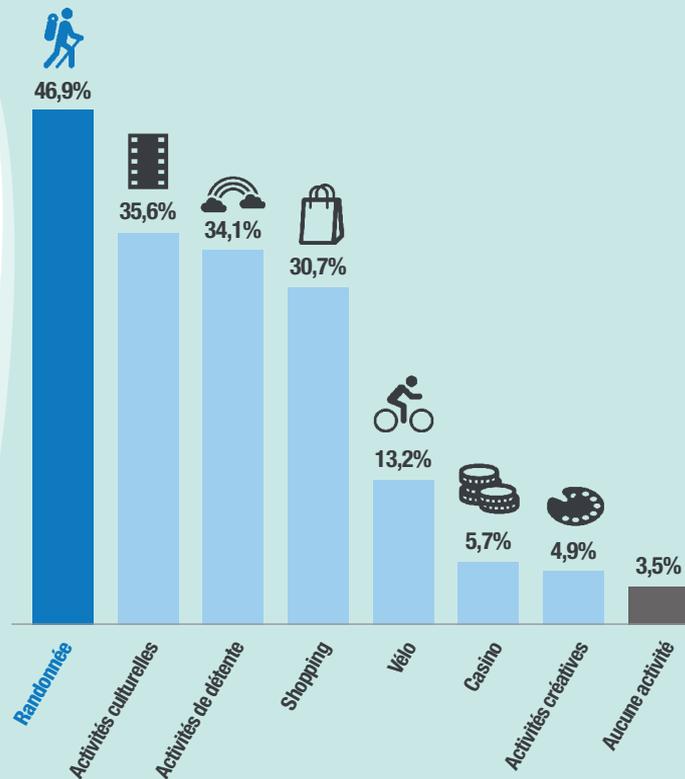
Message clé n°12

La quasi-totalité des curistes (96,5%) **effectue au moins une activité durant son séjour**. Pour près de la moitié des répondants (46,9%), il s'agit d'une activité de **randonnée**. Les pratiques varient cependant **fortement en fonction des stations**. L'un des cas emblématiques est celui du **vélo**.

- **Le vélo** est une activité dominante pour certaines stations (ex : à Jonzac 47,6% des pratiquants) mais minoritaire pour les stations disposant d'un relief accentué (ex : Brides-les-Bains 1,7%, Cransac 5,9%, Neyrac-les-Bains 3,2%).
- **On constate également des tendances de classes** : les curistes des grandes stations sont par exemple plus nombreux à réaliser du shopping (33,8% vs 26,8% et 17,2%).

Q20 – Quelles activités effectuez-vous pendant votre temps libre
Choix multiple
3 246 répondants (100 %)

QUELLES ACTIVITES EFFECTUEZ-VOUS PENDANT VOTRE TEMPS LIBRE ?



Consommations des curistes et impact local

Message clé n°13

Un rayonnement sur le territoire local dépendant de nombreux facteurs: si près des 2/3 des curistes effectuent au moins une excursion hors de la station au cours de leur séjour, et si la moitié font au moins 2 excursions, le degré de sédentarité des curistes varie fortement d'une station à une autre.

- Si **les curistes des petites stations sont ceux qui font le plus grand nombre d'excursions** hors de leur station (jusqu'à 5 excursions ou plus pour 21% des répondants); ce sont les curistes des stations moyennes qui tendent plus à rester au sein de la station durant leur séjour, comparativement aux autres (41,3% des répondants contre 33,9% et 31,3%).

26

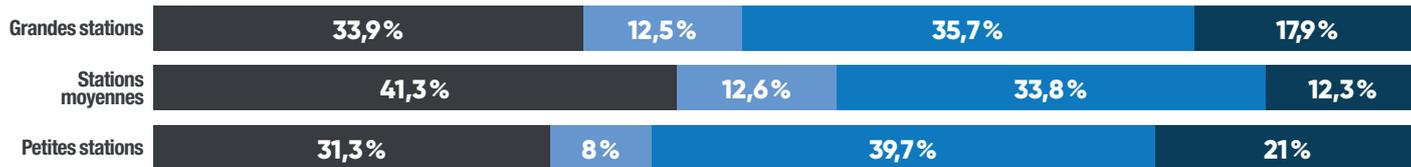
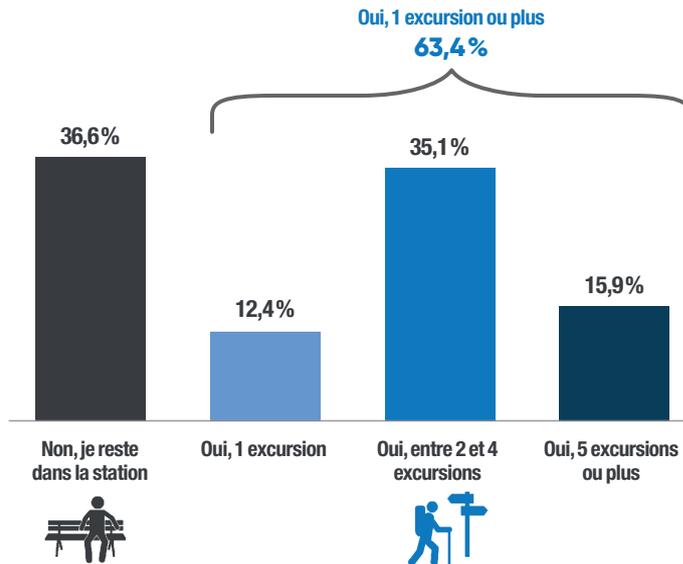
Exemples de stations:

- Bagnoles-de-l'Orne, Salies-du-Salat et Balaruc-les-Bains apparaissent comme les stations ayant la clientèle la plus sédentaire parmi les répondants (65% des répondants ne sortent pas de la station à Bagnoles-de-l'Orne, 63,6% à Salies-du-Salat et 46,5% à Balaruc-les-Bains).

- Au contraire, près des 3/4 des curistes de Dax et de Neyrac-les-Bains sont amenés à réaliser au moins une excursion hors de la station (74,2% à Dax et 73,6% à Neyrac-les-Bains), et les sorties sont très fréquentes pour les curistes de Cransac (33,5% des curistes font 5 excursions ou plus pendant leur séjour) et de Neyrac-les-Bains (30,4%).

Q21 – Pendant votre séjour, réalisez-vous des excursions hors de la station ?
3 246 répondants (100%)

REALISEZ-VOUS DES EXCURSIONS HORS DE LA STATION PENDANT VOTRE SEJOUR ?



■ Non, je reste dans la station ■ Oui, 1 excursion ■ Oui, entre 2 et 4 excursions ■ Oui, 5 excursions ou plus

Satisfaction et fidélisation

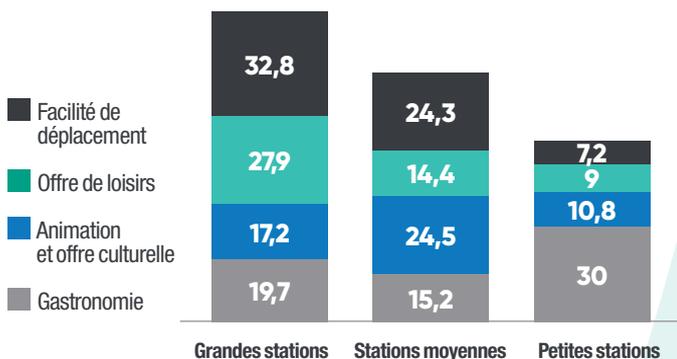
Message clé n° 14

Le patrimoine naturel et la qualité et fonctionnalité des équipements et établissements de soins: principaux points forts des stations selon les curistes.

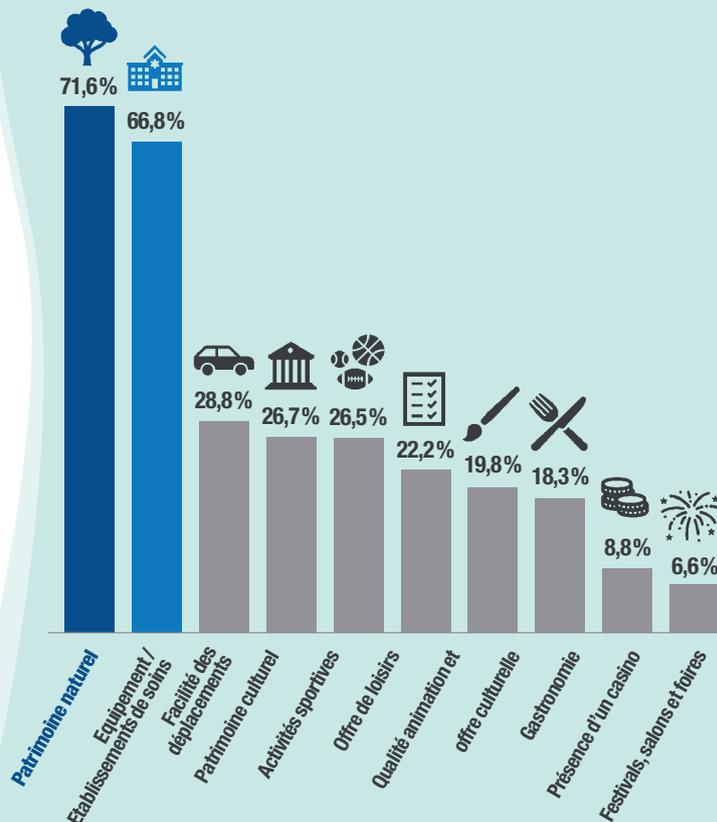
- Interrogés sur les points forts perçus de la station où ils effectuent leur cure, les curistes citent prioritairement le **patrimoine naturel** (71,6%) et **la qualité et fonctionnalité des équipements et établissements de soins** (66,8%). Les autres atouts sont beaucoup plus partagés, entre facilité des déplacements (28,8%), patrimoine culturel (26,7%) ou encore activités sportives (26,5%).
- On constate des variations entre catégories de station. Par exemple, **plus la station est grande et plus l'offre de loisirs ou la facilité des déplacements sont plébiscitées**. La gastronomie est particulièrement mise en avant dans les petites stations.

Exemples de catégories présentant des écarts significatifs entre classes de station

QUELS SONT SELON VOUS LES POINTS FORTS DE LA STATION ?



QUELS SONT SELON VOUS LES POINTS FORTS DE LA STATION ?



Q7 - Selon vous, quels sont les points forts de la station ?
Choix multiple, plusieurs réponses possibles
3 246 répondants (100%)

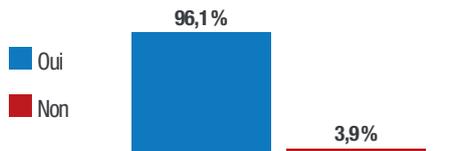
Satisfaction et fidélisation

Message clé n°15

Une satisfaction unanime des curistes concernant les différentes parties prenantes au sein des stations: établissements thermaux, offices de tourisme et commerçants (plus de 90 % de taux de satisfaction).

- **Les curistes se montrent extrêmement satisfaits de la qualité des soins et de l'accueil reçus au sein des établissements thermaux:** parmi les répondants, une très large majorité (près de 95%) se dit satisfaite voire très satisfaite (plus de 60% des répondants hors non-réponse). Le taux de satisfaction est particulièrement marqué pour les stations de petite taille (près de 100% de taux de satisfaction).
- **La satisfaction est également très élevée à l'égard des offices de tourisme:** parmi les curistes ayant eu recours aux offices de tourisme, la grande majorité se dit satisfaite (96,3%) voire très satisfaite (71,9% hors non-réponse) de l'accueil reçu. Les stations de Neyrac-les-Bains, d'Eugénie-les-Bains et de Luxeuil-les-Bains se distinguent, avec un taux de curistes satisfaits ou très satisfaits de respectivement 99,4%, 99,1% et 98,5%.
- Bien que moins nombreux (taux de non-réponse : 17,5%), **les retours sont également positifs pour les commerçants des stations.** 90,3% des répondants se déclarent satisfaits, en particulier à Bagnoles-de-l'Orne, Jonzac et Digne-les-Bains (taux égaux ou supérieurs à 95% hors non-réponse).

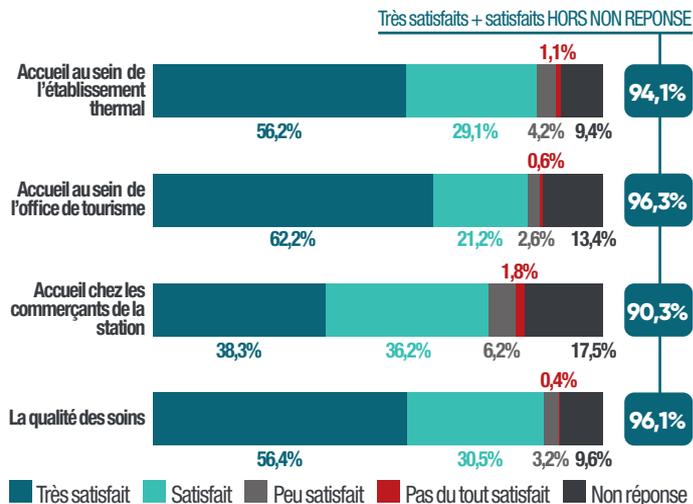
RECOMMANDERIEZ-VOUS LA STATION A VOS AMIS ?



Q27 - Recommanderiez-vous la station à vos amis ?
3 018 répondants (93 %)

Q22 – Votre satisfaction en tant que curiste (cochez une case par ligne)
Entre 2027 et 2 968 répondants (62-91 %)

ETES-VOUS SATISFAIT DES PRESTATIONS SUIVANTES :



Satisfaction et fidélisation

Message clé n°16

Des curistes fidélisés et prescripteurs: plus de 9 curistes sur 10 recommanderaient la station de leur séjour à leurs amis.

- La recommandation représente un enjeu d'envergure au vu de l'importance du bouche-à-oreille dans les canaux de prescription (cf. message clé n°6).
- Les stations les plus plébiscitées sont celles de Neyrac-les-Bains (100% des répondants recommanderaient la station à leurs amis) et de Salies-du-Salat (99% des répondants recommanderaient la station à leurs amis).



2. Annexes

Annexe

1 • Les 21 stations de l'enquête

Station	Nb de questionnaires	Nb de curistes	Classe
Aix-les-Bains	62	29 601	A
Amélie-les-Bains	28	27 012	A
Balaruc-les-Bains	198	53 411	A
Dax	252	46 880	A
Gréoux-les-Bains	243	34 737	A
Bagnères-de-Bigorre	322	8 930	B
Bagnoles-de-l'Orne	226	13 002	B
Barbotan-les-Thermes	62	15 231	B
Brides-les-Bains	181	11 832	B
Cransac	203	5 242	B
Digne-les-Bains	265	6 515	B
Eugénie-les-Bains	210	9 900	B
Jonzac	185	16 614	B
La Roche-Posay	75	6 936	B
Lamalou-les-Bains	74	12 904	B
Luxeuil-les-Bains	188	5 400	B
Néris-les-Bains	93	6 904	B
Uriage-les-Bains	66	4 532	B
Neyrac-les-Bains	125	4 082	C
Salies-de-Béarn	70	4 068	C
Salies-du-Salat	118	1 510	C

Annexe

2 • Le questionnaire



Code station : _____
Code collecte : _____

Enquête auprès des clientèles des stations thermales

Bonjour, nous souhaitons mieux connaître le profil et les attentes des touristes au sein des stations thermales, ainsi que les attentes des curistes en matière de tourisme. Vos réponses à ce questionnaire resteront strictement confidentielles, nous vous remercions pour votre participation.

Q1 Quel est le motif principal de votre séjour ?
 vous êtes en cure bien être/spas vous faites du tourisme (ni cure, ni soin) tourisme d'affaires
 vous accompagnez un curiste

Q2 Quelle est la durée de votre séjour ? jours

Q3 Quel est votre mode d'hébergement principal ? (cochez une seule case)
 hôtel camping (hors camping-car) résidence secondaire
 résidence de tourisme camping-car dans un camping famille ou ami(s)
 gîte ou meublé camping-car sur une aire spécialisée auberge de jeunesse
 chambre d'hôtes camping-car sur une aire naturelle autre, précisez : _____

Q4 Vous êtes en :
 demi-pension pension complète ni l'un ni l'autre

Q5 Votre hébergement est situé :
 dans la station à proximité de la station (moins de 5 km) hors de la station (plus de 5 km)

Q6 Êtes-vous satisfait de votre hébergement ? oui non
 Si non, pourquoi ? _____

Q7 Selon vous, quels sont les points forts de la station ? (*plusieurs réponses possibles*)
 son patrimoine naturel (paysage, nature environnante...) offre de loisirs
 son patrimoine culturel (monuments, architecture, musées...) festivals, salons et foires
 qualité et fonctionnalité des équipements et établissements de soins présence d'un casino
 facilité de déplacement (navettes, pistes cyclables...) activités sportives (chemins de randonnée...) gastronomie
 qualité des animations et de l'offre culturelle

Q8 Venez-vous pour la première fois dans cette station thermique ? oui non

Q9 Venez-vous pour la première fois dans une station thermique ? oui non
 Si non, quelles sont les autres stations fréquentées précédemment ? _____

Q10 Quel est votre pays de résidence ? France (n° département : _____) Autre pays : _____

Q11 Vous êtes : un homme une femme

Q12 Vous avez : moins de 30 ans de 30 à 49 ans de 50 à 64 ans 65 ans ou plus

Q13 Quelle est votre situation professionnelle ?

Situation professionnelle actuelle	Actif vous êtes ? ☺	Retraité vous êtes ? ☹	Autre inactif (sans activité, étudiant...)
Chief d'entreprise, cadre, artisan, commerçant, profession libérale, enseignant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profession intermédiaire: contremaître, agent de maîtrise, technicien ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Employé, ouvrier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14 Pour ce séjour, êtes-vous ?
 seul(e) en couple en famille avec un ou des ami(s)

Si vous n'êtes pas un curiste, merci de passer à la question 23

Q15 Quelle est la durée de votre cure : trois semaines autre durée : jours

Q16 Si vous êtes curiste, à quelle fréquence effectuez-vous vos cures ?
 c'est la première fois plusieurs fois par an une fois par an moins d'une fois par an

Q17 Comment avez-vous choisi la station ? (*plusieurs réponses possibles*)
 sur prescription médicale le bouche-à-oreille
 je suis fidèle à la station je suis fidèle à un exploitant thermal (groupe, chaîne)
 je viens également pour l'intérêt touristique de la région à l'occasion de salons de promotion

Q18 Comment vous êtes-vous renseigné avant le séjour ? (*plusieurs réponses possibles*)
 le bouche-à-oreille Internet carte ou brochure je connais déjà la station

Q19 Sur place, avez-vous consulté ?
 l'office de tourisme Internet autre(s) : _____

Q20 Vos journées en dehors de la cure : quelles activités effectuez-vous pendant votre temps libre ? (*plusieurs réponses possibles*)
 vélo activités culturelles shopping
 randonnée activités créatives aucune activité
 activités de détente casino autre(s) : _____

Q21 Pendant votre séjour, réalisez-vous des excursions hors de la station (autre(s) commune(s) environnante(s)) ?
 non, je reste dans la station oui, une excursion au cours du séjour
 oui, entre 2 et 4 excursions au cours du séjour oui, 5 excursions ou plus au cours du séjour

Q22 Votre satisfaction en tant que curiste (*cochez une case par ligne*)

	L'accueil	☺	😊	😐	😞	😡	L'offre d'animation (notamment culturelle)	☺	😊	😐	😞	😡
au sein de l'établissement thermal ?	<input type="checkbox"/>	qualité ?	<input type="checkbox"/>									
au sein de l'office de tourisme ?	<input type="checkbox"/>	variété ?	<input type="checkbox"/>									
chez les commerçants de la station ?	<input type="checkbox"/>	adaptation à vos besoins ?	<input type="checkbox"/>									
la qualité des soins ?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									

Q23 Pendant votre séjour au sein de la station, où effectuez-vous vos courses d'alimentation ? (*plusieurs réponses possibles*)
 commerces spécialisés de centre-ville supérettes de centre-ville grandes surfaces
 marchés chez les producteurs

Q24 À quelle fréquence allez-vous au restaurant (hors demi-pension ou pension complète) ?
 tous les jours ou presque 1 à 3 fois par semaine rarement jamais

Q25 En moyenne, combien dépensez-vous en restaurant (hors demi-pension ou pension complète), shopping ou activités (hors cure) ?
 moins de 20 € par jour de 20 à 50 € par jour
 de 51 à 100 € par jour plus de 100 € par jour

Q26 Envisez-vous de revenir dans la station ?
 oui, pour du tourisme oui, pour une cure oui, pour une minicure non

Q27 Recommanderiez-vous la station à vos amis ? oui non

Vos remarques, vos propositions d'amélioration pour la station : _____

Merci pour votre participation, bonne fin de séjour !

nomadéis

www.nomadeis.com