

**HES-SO Valais / Wallis**

**Filière tourisme**

Module 713 – Économie et industrie du tourisme

Professeur : Alexis Tschopp

9 novembre 2015


Damien Balet

Mélanie Charmillot

Laura Crucitti

Cécile Poffet

703\_c



Le Wellness,  
seulement  
une petite  
partie de  
l'offre bien-  
être !

---

## Résumé

---

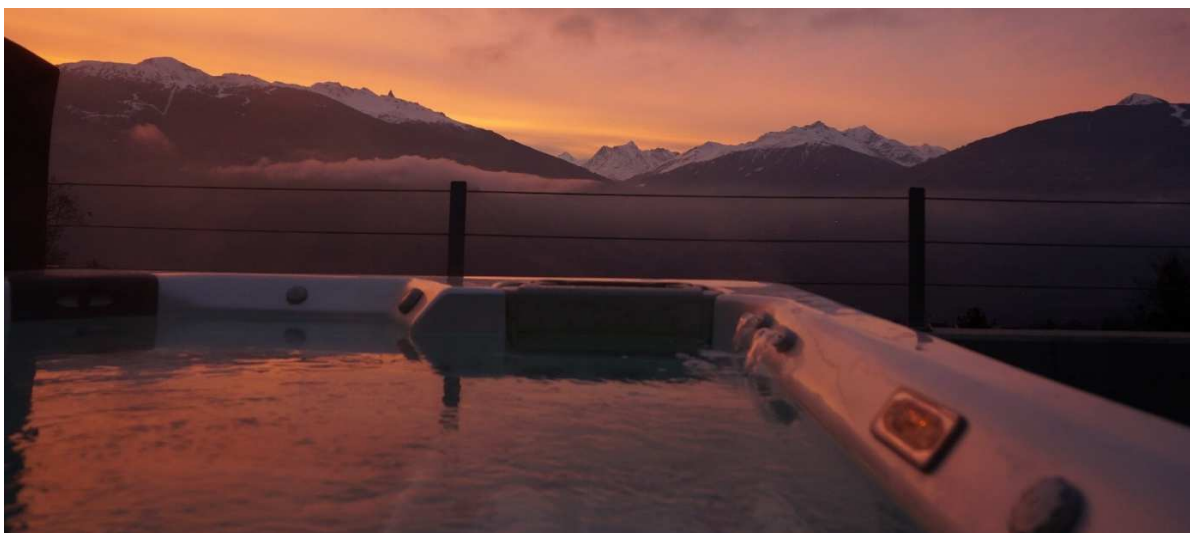
Quand on pense au wellness, on imagine tout de suite les spas, les jacuzzis et les zones de repos. Pourtant, l'offre ne se résume pas à cela, et c'est ce que vous allez découvrir en lisant ce résumé.

Dans un premier temps, nous avons choisi une thématique qui nous tenait à cœur, c'est-à-dire, casser le cliché qui relie spa et wellness. Puis, nous avons cherché des articles pertinents et nous les avons finalement synthétisés dans un rapport. Les résultats sont satisfaisants, nous avons découvert à quel point les touristes ont besoin de bien-être, ainsi qu'un hôtel aux États-Unis qui a mis en place un environnement tout particulièrement apaisant pour leurs clients.

En effet, la tendance est au bien-être du corps et de l'esprit. Mangez 5 fruits et légumes par jour, fumer tue, évitez de grignoter entre les repas, ces arguments font partie de notre quotidien et ont fait naître un besoin de prendre soin de soi, besoin que les touristes veulent également prendre dans leurs bagages.

Ceci paraît être une contrainte pour le secteur suisse de l'hébergement, mais en ajustant quelques détails, un établissement touristique peut très vite se transformer en petit nuage de bien-être. Pour cela, veiller à avoir des matelas de bonne qualité, des lieux calmes, une odeur de fraîcheur, des activités sportives à disposition et une petite surprise comme un panier de fruits frais. Voilà, vous êtes prêts pour accueillir vos touristes !

**Mots clés : expérience-client, hébergement, santé, spa, tendance**



*Figure 1 : Vue imprenable sur le Valais, depuis le BnB la Sittelle, à Grimisuat*

## Table des matières

---

Résumé.....	1
Liste des figures.....	2
Le wellness devient un besoin et une tendance .....	3
Un vaste choix d'activités, autres que le spa et les jacuzzis ! .....	4
1. Le centre thermal médical.....	4
2. La restauration mentale .....	4
3. Nourriture et régime .....	4
4. Les nouvelles activités de santé .....	4
5. Le retour sur l'investissement .....	5
6. Apprendre quelque chose de nouveau .....	5
7. La nature des centres thermaux : le grand air .....	5
8. Combinaison entre le wellness et la culture .....	5
9. Centre thermal familial.....	5
Prendre soin de soi ou partir en vacances. Faut-il vraiment choisir ? .....	6
Une tendance à la hausse, et donc une opportunité d'élargir l'offre bien-être suisse .....	8
Liste des références.....	9

## Liste des figures

---

- Figure 1 : Balet, D. (décembre 2014). Vue imprenable sur le Valais, depuis le BnB la Sittelle, à Grimisuat. Grimisuat.
- Figure 2 : Balet, D. (décembre 2014). Le Bnb "la Sittelle" à Grimisuat. Grimisuat

## Le wellness devient un besoin et une tendance

---

Nous vivons dans un monde où la société est essentiellement tournée vers l'économie. Le fait d'avoir un bon salaire à la fin du mois est un critère de réussite pour beaucoup. De ce fait, nous sommes constamment soumis à une certaine pression de la part de la société, qui n'hésitera pas à nous juger en cas d'échec. Nous nous devons d'être à la hauteur ! Au travail, en étant un bon employé et à la maison, en étant un bon mari ou une bonne femme.

Pour réussir tout ça, il faut avoir du temps. Et comme on le sait, le temps c'est de l'argent. Pourquoi donc le gaspiller ? Passez du temps à cuisiner, à faire du sport ou à sortir entre amis n'a jamais rendu riche. Néanmoins, à la recherche de ce but ultime, nous avons oublié quelque chose en route. Nous-mêmes ! Notre santé ! Résultat, des problèmes apparaissent dans notre corps, autant au niveau physique qu'au niveau psychique ou mental.

Faire une coupure, mettre le bâton dans la roue une fois dans l'année en s'octroyant des vacances... c'est peut-être la seule solution pour beaucoup. L'offre touristique l'a bien compris. En particulier les hôtels qui usent de toujours plus d'inventivité pour satisfaire les besoins de leurs clients. C'est pourquoi ils mettent en place dans leurs structures des activités bien-être. Cette offre est communément appelée « wellness ».

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le wellness ne concerne pas seulement les spas mais inclue également un large panel d'activités. Dans un premier temps, ce travail détaillera les différents types de prestations que l'on peut trouver ainsi que leurs effets bénéfiques sur notre corps et notre esprit. En effet, du spa à la nutrition en passant par la méditation, l'industrie hôtelière ne manque pas d'idées pour nous faire du bien. Dans un deuxième temps, nous parlerons de ce besoin bien-être, (qui devient un véritable trend) créé par la demande touristique dans le marché de l'hébergement et nous évoquerons les raisons de cet engouement. Pour finir, c'est l'application de cette tendance au système suisse qui retiendra notre attention.

## Un vaste choix d'activités, autres que le spa et les jacuzzis !

---

Répondre aux besoins des clients, voilà l'objectif de toute entreprise. Toutefois certaines d'entre elles, comme le tourisme de santé, ont voulu diversifier cette approche en voulant créer un programme sur mesure pour encore mieux répondre aux attentes des clients. Il ne s'agit plus de créer un package avec des prestations fixes, mais de fusionner toutes les prestations wellness avec des centres thermaux afin de créer des vacances wellness personnalisées. Voici plusieurs prestations du tourisme de santé :

### 1. Le centre thermal médical

Le centre thermal a souvent été considéré comme un endroit pour être choyé, gâté, le but premier était de se relaxer. Puis un nouveau centre a fait jour : le centre thermal médical. Ce type de centre a pour but de faire maintenir un style de vie sain. En effet, l'espérance de vie est beaucoup plus longue qu'auparavant, il est donc important de prendre soin de sa santé. Des docteurs spécialisés sont à disposition pour suivre les clients selon leurs besoins.

### 2. La restauration mentale

Partir en vacance signifie partir loin de chez soi pour se ressourcer et voir d'autres choses. Le client a besoin d'avoir des vacances saines et de se restaurer l'esprit et le corps, pour cela, le yoga et la méditation sont mis à disposition. À travers ces formes de wellness, le client va apprendre à ménager son stress et à se ressourcer parce que la méditation est bénéfique pour la mémoire, l'amélioration du système immunitaire et pour gérer les émotions.

### 3. Nourriture et régime

Un régime bien équilibré et sain joue un rôle clé dans notre bien-être quotidien. Les centres thermaux ont découvert que la nourriture saine peut être une source de guérison et ont donc créé des menus adaptés pour leurs clients. Ils ont donc ajouté de nouvelles prestations telles que le coin detox et le coin perte de poids pour que le client développe des habitudes alimentaires plus saines.

### 4. Les nouvelles activités de santé

Le client qui part pour des vacances wellness veut pimenter ses vacances avec des activités différentes de celles connues, comme le yoga par exemple. Les centres thermaux ont alors vu le jour avec de nouvelles activités sous forme d'exercices du corps, par exemple la bataille de la corde ou du trampoline. Le but de ces activités est de faire travailler le corps tout en changeant la routine du client sous une forme amusante.

## 5. Le retour sur l'investissement

Le prix des vacances doit être assez conséquent pour que la thérapie wellness fasse effet. Des vacances bon marché ne donneront pas de résultats durables et le client ne rentrera pas assez ressourcé. Il faut alors créer des prestations adéquates sur une certaine période de temps.

## 6. Apprendre quelque chose de nouveau

En partant en vacances, les clients veulent s'enrichir et revenir chez eux avec quelque chose de nouveau, il est donc important de suivre le client et de connaître si son séjour s'est bien passé afin d'adapter les prestations. Tout ce que le client aura appris pourra être appliqué dans sa propre vie.

## 7. La nature des centres thermaux : le grand air

N'importe quelle forme de bien-être, par exemple les retraites de bien-être en montagne ou à la plage a pour but de connecter la nature avec le grand air. Il n'est pas désirable de rester enfermer pour faire de la thérapie, c'est pourquoi les centres thermaux ont aussi des activités à l'extérieur pour faire ce lien avec la nature.

## 8. Combinaison entre le wellness et la culture

Beaucoup de voyageurs aiment explorer de nouvelles cultures tout en maintenant la forme. Les centres thermaux médicaux sont donc faits pour cela. Le voyageur peut venir découvrir la culture tout en se relaxant et en rentrant chez lui il aura exploré le monde tout en se sentant rajeuni.

## 9. Centre thermal familial

Jusqu'à maintenant, les centres thermaux étaient spécialement conçus pour les adultes mais cette vision est en train de changer. Beaucoup d'adultes désirent prendre leurs enfants avec eux. Les centres ont donc pris en compte cette envie en créant des coins baby-sitting et des clubs pour enfants pendant que les parents prennent du bon temps. De ce fait, le centre met à disposition une alimentation saine et des activités wellness sportives adaptées pour les enfants.

## Prendre soin de soi ou partir en vacances. Faut-il vraiment choisir ?

---

Le monde de l'hôtellerie suisse a bien changé ! Entre le pays qui se fait *uberiser*, des sites comme Booking.com qui dévoilent tous des hôtels avant même d'y avoir mis les pieds et la crise du franc fort, le secteur de l'hébergement a du pain sur la planche pour rester attractif et accueillir ses clients.

Pourtant, ces éléments reflètent ce que recherchent véritablement les touristes lors de leur séjour : le bien-être comme à la maison. Cependant, ce terme de bien-être, ou *wellness* en anglais nous amène une question essentielle: est-ce que le bien-être c'est se prélasser des heures dans un jacuzzi et manger sainement, ou simplement dormir sur un canapé-lit et commander une pizza au restaurant du coin ? Que recherche-t-on vraiment quand on parle de *wellness* ?

Puisque la tendance est au bien-être, il faut que les touristes se sentent bien chez nous, mais comment procède-t-on ? Est-ce que cela se résume à rénover nos chambres et changer de cuisinier ? Des tas d'hôtels l'ont déjà fait et il en devient difficile de choisir celui qui saura satisfaire nos besoins. De plus, il existe énormément de sites comparatifs, tellement même que le choix d'hôtel est difficile à prendre lors de l'organisation d'un séjour. En effet, le flux d'information est tel que rien ne nous est caché : nombre de chambres, situation, commentaires, tout nous est dévoilé. En plus d'un franc fort, c'est un coup dur pour l'hôtellerie suisse de rester dans les tendances et d'accueillir de nouveaux clients. Puisque que le problème est de faire venir les touristes, il faut leur offrir de quoi les faire venir. Or, les touristes recherchent de l'expérience et du vécu, mais ce qu'ils apprécient le plus, c'est le confort de leur chez-soi. Et c'est très bien, car il existe des organisations qui favorisent les échanges, les voyages et les dépenses, comme AirBnB ou Uber par exemple, qui exploitent leur activité avec l'argument le plus attrayant : « Bienvenue à la maison ». Par contre, ils représentent une réelle concurrence face au secteur de l'hôtellerie ! Alors que peut-elle faire pour adapter cette tendance à l'offre qu'elle propose actuellement ? Finalement le bien-être, à quel point est-ce important pour les touristes ?

Selon l'article « *La tendance est au bien-être* », récupéré sur le réseau de *Veille Tourisme Canada*, le wellness est une tendance à la hausse qui augmente le total des dépenses de ce secteur de 10% annuellement. C'est tout à fait compréhensible quand on y réfléchit, car il est vrai que les voyages ne sont pas de tout repos! Le stress aux contrôles de douane, le décalage horaire, les repas copieux, le manque d'exercice, finalement, on revient plus stressé et moins en forme qu'au départ! De plus, notre société de consommation pousse toujours plus à nous préoccuper de soi, en nous incitant à faire du sport et à bien s'alimenter, à tel point que c'est une chose que nous aimerions retrouver en vacances. C'est pourquoi les gens réservent toujours plus de séjours « wellness », incluant une cuisine locale et saine, des activités sportives, des séances de repos et de méditation dans les spas en plus d'une chambre apaisante pour de bonnes nuits de sommeil. C'est d'ailleurs ce que propose l'hôtel EVEN, aux USA. Ils visent à offrir un lieu à leur client qui leur permettra d'atteindre un état de satisfaction complet pour le corps et pour l'esprit. Avec leur design apaisant, leur environnement sain et leurs chambres spacieuses, certains n'hésitent pas à réserver une semaine entière dans un tel établissement, tandis que d'autres peuvent également y trouver leur bonheur, même pour un court séjour.

Les touristes de nos jours prennent soin d'eux au quotidien, et la tendance démontre qu'ils ont envie d'emporter leurs habitudes en vacances. Étant donné les difficultés du tourisme suisse en période de crise, il est plus que judicieux d'élargir une offre wellness intégrant cuisine saine, environnement apaisant et sport dans l'offre d'hébergement. Il n'en sera alors plus qu'une question de temps avant que le conseil « mangez au moins cinq fruits et légumes par jour », devienne « Passez vos vacances en Suisse ».

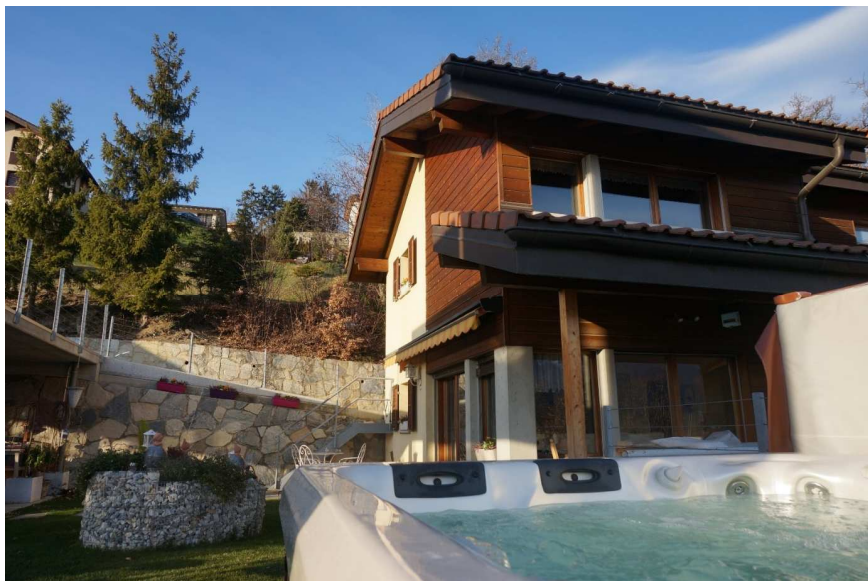


Figure 2: Le Bnb "la Sittelle" à Grimisuat



## Une tendance à la hausse, et donc une opportunité d'élargir l'offre bien-être suisse

---

En effet, l'hôtellerie suisse a les ressources nécessaires pour avoir la prétention de surfer sur ce trend, qu'est le wellness. Ce n'est pas le nombre d'espace thermaux qui manque dans notre pays, depuis le début du 20e siècle, les bains étaient déjà connus d'un public de niche. Dans la deuxième partie du siècle, l'activité s'est ensuite démocratisée et attirait un nombre grandissant de touristes suisses et étrangers. Pour répondre à la demande, l'industrie touristique a énormément investi dans des infrastructures adaptées.

Aujourd'hui, nous jouissons de cette renommée et avons d'excellentes offres de bien-être. Toutefois, tâchons de ne pas nous reposer sur nos lauriers. Le monde avance et il avance vite. La Suisse se doit d'être innovante afin de garder ses parts de marchés. Pour cela, nous avons retenu un certain nombre d'idées et avons conçu l'hébergement bien-être de demain.

Désormais, laissons aller notre imagination... Prenez un endroit tranquille, entouré de forêt et bordé de lac, le complexe se fondant littéralement dans la nature et une piscine à débordement avec une vue incroyable sur la vallée. À son arrivée, le client se laisse subjugué par l'endroit, le contexte et la vue dont il jouit. La première étape d'un séjour relaxant fait d'évasion et de lâcher prise est d'ores et déjà atteinte. C'est le lâcher prise qui permet le repos et l'éveil des sens.

Deuxième étape : l'accueil. Un accueil personnalisé et axé sur le client sera le light motif de l'ensemble du personnel. Dès son arrivée, l'ensemble des packages lui est présenté. Ils comportent : des soins du corps tels que des massages ou des séances de physiothérapie, l'accès à l'espace spa incluant les jacuzzis, la piscine, le sauna et le hammam, mais également des soins énergétiques tels que des séances de reiki ou de la luminothérapie. C'est le repos des corps physiques et subtils.

Ensuite la nuit, dans une literie de bonne qualité, le client doit être dans l'apaisement le plus total. Loin de toutes nuisances sonores, c'est le moment durant lequel il remplit ses batteries. Pour un repos intégral, des hauts parleurs diffusant une légère musique zen sont intégrés dans les murs. Au réveil, des séances de méditations, reiki ou yoga lui sont proposées dans le jardin d'hiver au cœur de la forêt. C'est le repos psychique et mental.

Pour finir, un petit déjeuner élaboré par une diététicienne est fourni au client. Tous les mélanges d'aliments pouvant irriter l'estomac et produire des complications digestives sont laissés de côté. Seuls les aliments provenant de la production biologique sont utilisés. Rien de mieux pour commencer la journée et entamer la petite promenade santé du matin.

Prendre l'offre bien-être dans sa globalité et donner au client toutes les clés pour une vie saine et équilibrée, tel est la vague sur laquelle nous surferons demain en Suisse.

## Liste des références

---

Barry, C. (9 avril 2014). *La tendance est au bien-être*. Récupéré

sur : <http://veilletourisme.ca/2014/04/09/la-tendance-est-au-bien-etre/>

EVEN Hotels. (30 juin 2015). *Little Leaflet of IHG*. Récupéré sur :

[http://www.ihgplc.com/files/pdf/factsheets/factsheet\\_even.pdf](http://www.ihgplc.com/files/pdf/factsheets/factsheet_even.pdf)

Balladur, H. (24 septembre 2015). *Le tourisme en voie d'ubérisation*. Genève. L'AGEFI.

Da Luz, F. (16 juillet 2013). *IHG : "la marque Even Hotels sera précurseuse"* Récupéré sur :

[http://www.tourmag.com/IHG-la-marque-Even-Hotels-sera-precurseuse\\_a60606.html](http://www.tourmag.com/IHG-la-marque-Even-Hotels-sera-precurseuse_a60606.html)

Karantzavelou, V. (26 novembre 2013). *Health and fitness travel forecast wellness spa trends for*

*2014*. Récupéré sur : <http://www.traveldailynews.com/news/article/57861/health-and-fitness-travel-forecast>

# Wellness

Augmentation des dépenses

**+130%**

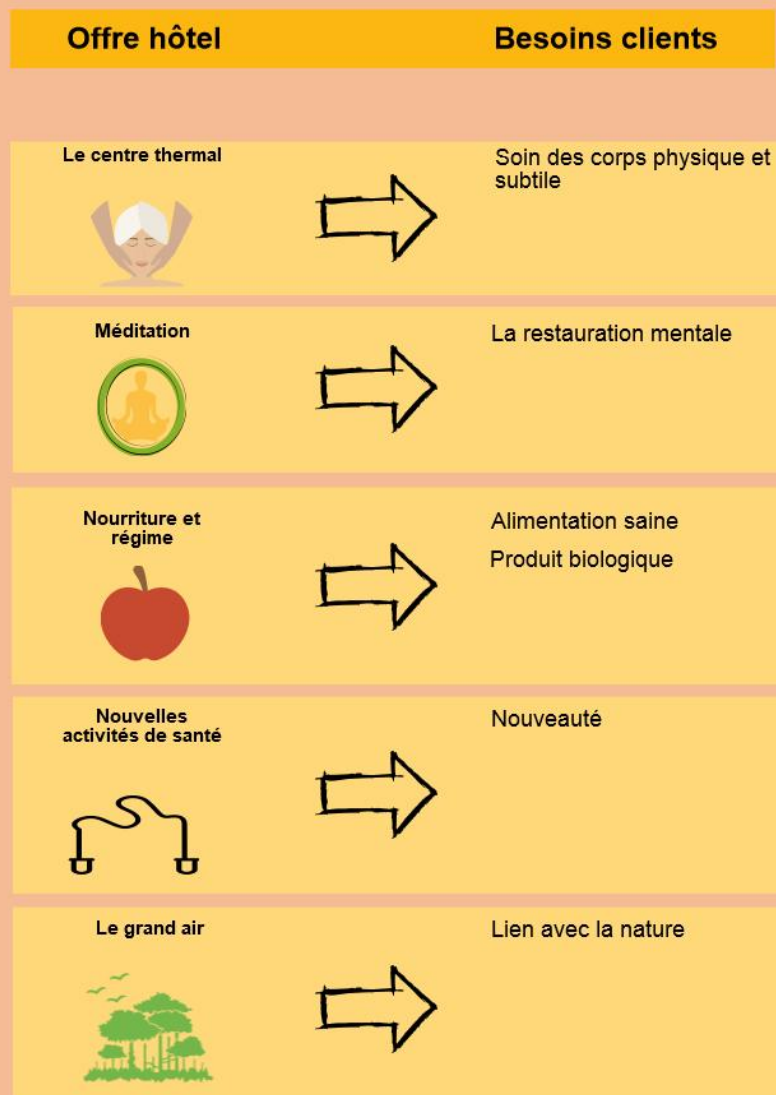
Augmentation de ce type de tourisme par année

**+10%**

## Cliché



## Trend



powered by