

Eugénie-les-Bains, le 19 août 2025

**LETTRÉ OUVERTE À TOUS CEUX ET CELLES  
QUI AIMENT LES THERMES D'EUGÉNIE**

**Chers Curistes, Chers Collaborateurs et Collaboratrices,  
Chers Partenaires Hébergeurs et Commerçants d'Eugénie,**

Il y a un an, Michel, notre papa bien aimé, nous quittait pour aller rejoindre Christine notre Maman, femme libre et forte que nous admirions et aimions profondément. Ensemble, ils avaient rêvé le petit paradis thermal et hôtelier qu'est devenu avec le temps Eugénie, qui vous reçoit chaque jour, vous soigne, ou fait prospérer votre activité professionnelle, et que vous portez aussi dans votre cœur.

**Depuis 2018, nous avons mis toute notre volonté et nos efforts pour reprendre l'entreprise que nos parents nous ont transmis. Nous sommes fières et passionnées par ce métier auquel nous dédions notre vie, même si vous ne nous voyez pas agir, préférant la discrétion des coulisses, comme notre mère avant nous.**

**Comme de nombreuses stations thermales en France depuis la crise sanitaire, Eugénie-les-Bains traverse des difficultés** : moins de curistes, difficultés des commerçants à maintenir leur activité économique, crise des vocations chez les soignants, crise de sens dans la société tout entière, se traduisant de plus en plus souvent par une frustration souvent manifestée de façon agressive envers nos équipes... **et désormais rumeurs sur l'avenir des Thermes et nos ambitions en tant que dirigeantes.**

« ce sont des financières », « depuis que Madame Guérard est morte, c'est le déclin », « elles s'en fichent de nous », « elles s'engraissent sur notre dos », « Monsieur Guérard n'aurait jamais laissé faire ça » ... **ce sont quelques exemples de ce que nous entendons, et qui nous peinent excessivement.**

Alors, dans ce climat désagréable, de perte de confiance et de défiance, **nous tenons aujourd'hui à vous parler, directement, à cœur ouvert ; à partager avec vous NOTRE vérité.**

Tout d'abord, parce que vous ne nous connaissez pas aussi bien que Michel Guérard, **nous voici, en quelques mots.**



### **Eléonore**

**42 ans** (« la vieille » dixit Michel Guérard).

Je suis mariée depuis 16 ans avec Jauffray Beltrando, 53 ans, qui dirige avec nous la Chaîne Thermale du Soleil. Nous avons une petite fille, Roxane, 6 ans, scolarisée à Paris.

Je suis spécialiste en marketing et communication, et je travaille dans nos entreprises depuis 20 ans. Je suis notamment la créatrice du système de réservations sur internet, et des campagnes publicitaires que vous voyez à la télévision. Je suis hypersensible au bien-être des autres mais dépourvue de tact ; aussi, je crains toujours de blesser les gens qui m'entourent.

### **Adeline,**

**39 ans** (« la brillante » dixit Eléonore)

Je suis aussi réservée et calme qu'Eléonore est extravertie. Après des études d'affaires publiques à Sciences Po Paris (je me destinais au début à la Fonction Publique) j'ai trouvé ma voie dans le Thermalisme et la Santé. Je défends auprès de l'Etat l'intérêt des cures thermales dans le système de santé. A Eugénie, je dirige les Ressources Humaines (300 personnes travaillent à Eugénie), les Finances et les Travaux.

Le bassin de marche et les vélos sont ma première réalisation 100% autonome.

Je suis mariée depuis 10 ans et j'ai 2 enfants, Victoire 9 ans et Théodore 6 ans, tous deux scolarisés à Paris.

**Présentations faites, voici les réflexions que nous souhaitons partager avec vous.**

**NON, nous ne sommes pas des Financières.**

Certes, nous dirigeons une activité économique qui fait vivre de nombreuses personnes, qui est devenue très contrainte par l'accroissement des réglementations, et coûteuse à maintenir. Pour autant, **cette activité est avant tout une activité de Santé Publique et de Médecine, et nous nous devons avant tout à nos patients et au service rendu à la communauté.**

De cela nous sommes fermement convaincues, et **nous travaillons quotidiennement à trouver le meilleur équilibre entre service rendu et rentabilité** (qui garantit la pérennité des Thermes) .

Pour mettre fin aux rumeurs de cupidité au détriment des patients, sachez que **l'ensemble du résultat financier annuel est réinvesti dans l'entreprise**, pour financer les travaux notamment. **Nous ne tirons aucun dividende de notre activité**, et nous sommes rémunérées, comme les autres salariés.

**OUI, il y a moins de curistes qu'autrefois.**

**La crise du Covid et la crise financière** ont impacté plus fortement la fréquentation de certaines stations thermales, dont Eugénie fait malheureusement partie.

**Deux grands mouvements expliquent en partie cette baisse de fréquentation :**

- 1. Les contraintes liées au pouvoir d'achat, qui ont obligé les moins favorisés à renoncer à leur cure** ou à choisir une station plus près de leur domicile (cela se perçoit notamment dans la fréquentation des stations de la moitié nord de la France).
- 2. Le report de l'âge de la retraite à 64 ans**, qui a créé un véritable « trou » générationnel ; ce phénomène devrait se corriger de lui-même d'ici quelques années.

Ainsi, depuis 2016, **les Thermes d'Eugénie ont « perdu » près de 2 500 patients**, tout en augmentant de **plus de 30% les espaces de soins avec l'ouverture de la Rotonde des Piscines**, créant une sensation de dépeuplement.

Toutefois, ce double effet a des conséquences favorables sur le confort de cure : moins de monde, plus de variété et d'efficacité dans les soins, de meilleures conditions de travail pour les soignants. C'est pourquoi les remarques défavorables des curistes nous attristent particulièrement sur ce point, car, en toute bonne foi, nous pensions candidement que les patients seraient plus satisfaits.

Pour autant, **nul besoin de s'inquiéter pour la pérennité des Thermes, ceux-ci sont bien gérés, et s'adaptent à la fréquentation.**

**NON, nous ne nous désintéressons pas des Thermes.**

Au contraire, **nous travaillons plus que jamais à revivifier les soins et les services proposés par les Thermes**, que nous ambitionnons d'inscrire, aux côtés des cures « classiques » de rhumatologie et maladies métaboliques dans **de nouveaux parcours de soins** : les suites de cancer du sein, la collaboration avec les centres de suivi de l'obésité nationaux et l'inscription des Thermes dans la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé.

Du côté du confort des curistes, suite aux nombreuses avaries techniques traversées par les Thermes cette année, **nous préparons depuis un plan de travaux et d'investissements, qui sera mis en œuvre par une équipe Technique renouvelée** ces derniers mois, avec une insistance sur la maintenance préventive.

Du côté de la vie de l'établissement, après le départ de Catherine Couralet à la retraite, **nous avons confié les rênes à Ludiwine Vandeputte, ancienne directrice de centres médicosociaux, avec une feuille de route exigeante et ambitieuse.**

Nous avons **fait évoluer nos méthodes de travail**, afin de nous projeter dans ce qui est aujourd'hui attendu d'un centre thermal.

**Tous ces changements - nécessaires - prennent toutefois du temps, et peuvent faire naître des peurs au sein des curistes, des équipes et des partenaires locaux. Nous restons donc vigilantes, pour que, tout en menant ces projets à bien, nous ne laissions personne sur le bord du chemin.**

Aussi, nous ne pouvons que vous demander de nous accorder confiance et compréhension vis-à-vis de ce cap, parfois maladroitement présenté, que nous devons toutefois passer.

**Nous espérons que vous saurez nous aider par votre magnanimité et votre gentillesse.**

**NON, nous ne sommes pas toujours « planquées » à Paris.**

En réalité, **nous résidons un tiers de notre temps à Eugénie** : plusieurs jours par mois, tout juillet et août, 15 jours en décembre.

Si nous ne sommes pas directement visibles, comme Monsieur Guérard savait l'être, c'est parce que notre métier nous astreint à passer de nombreuses heures dans un bureau. En revanche, **dès que nous le pouvons, nous glissons le nez dans les Thermes**, plusieurs fois par semaine, pour saluer les équipes.

**Vous nous croiserez le plus souvent dans les jardins**, marchant à grands pas, tout en passant nos appels téléphoniques.

**Maintenant que vous connaissez nos visages, n'hésitez pas à venir échanger quelques mots avec nous ...** Monsieur Guérard nous a aussi transmis sa curiosité et son plaisir à rencontrer de nouvelles personnes.

**Nous vous remercions d'avoir pris le soin de nous lire,  
Et nous vous remercions sincèrement d'avoir choisi Eugénie-les-Bains.  
Votre confiance nous honore.**

**Adeline & Eléonore Guérard**