ANDORRADEV.

WHITEPAPER · AVRIL 2026

Réservations Intelligentes pour Spas et Centres Wellness en Andorre

Comment les spas andorrans peuvent réduire la saisonnalité, automatiser les réservations et construire des abonnements récurrents sur un marché où Caldea facture 25,5M EUR et le wellness se consolide comme pilier touristique.

andorradev.com · info@andorradev.com

Andorre est déjà une destination wellness, mais le modèle d'affaires n'a pas changé

Caldea, le centre thermalludique le plus grand du sud de l'Europe, a atteint une estimation de **425.000 visitants en 2025** (une augmentation de **+8% en un an**), avec un chiffre d'affaires de **25,5 millions d'euros** et un Ebitda de **7 millions** (Caldea). Son espace premium **Inúu** (adultes seulement, accès dès 16 ans) a consolidé le segment du bien-être haut de gamme. Autour, des hôtels comme le **Sport Hotel Hermitage** (avec **5.000 m2 de spa** et 135 suites), le **Princesa Parc** ou le **Roc Blanc** complètent une offre que peu de micros-états peuvent égaler.

Le Gouvernement d'Andorre a parié fort sur ce positionnement. Le Ministre du Tourisme **Jordi Torres Falco** a présenté le wellness touristique comme segment stratégique en 2024, et en mars de cette année, **Encamp** a accueilli le **12e Congrès Mondial du Tourisme de Wellness de Montagne** (Comunicatur). Avec un accès Caldea Classic de 2 heures à **69 EUR pour 2 personnes**, le prix d'accès est compétitif face aux thermes européennes de référence.

Le problème n'est pas la demande, c'est la gestion de cette demande

La saisonnalité frappe de plein fouet : l'occupation en hiver dépasse **80%**, mais en été elle tombe autour de **50%** (Lieux de Neige). Cela génère des pics de saturation (files d'attente, absences, overbooking) suivis de creux où les installations sont à moitié vides. Et dans les deux scénarios, le système de réservation est le même : appel téléphonique, email ou, au mieux, un formulaire web basique.

La **crise de personnel** complique tout. Le secteur hôtelier et services en Andorre vit une pénurie de travailleurs sans précédent : la fermeture du restaurant de l'**Hôtel Arinsal par manque de personnel** a fait la une en 2024 (Nevasport). Dans les spas, où il faut des thérapeutes spécialisés, la situation est pire. Chaque heure qu'un réceptionniste dédie à la gestion des réservations par téléphone est une heure non dédiée à l'expérience du client.

Le troisième goulot est la **rétention**. Il n'y a pas de programmes d'abonnement formels documentés dans les spas andorrans. Chaque visite est une transaction isolée : le client vient, utilise le spa, s'en va. Sans base de données, sans communication post-visite, sans incitatifs pour revenir en basse saison. Le résultat est une dépendance totale du tourisme saisonnier et zéro revenus récurrents prévisibles.

Automatiser la réservation, construire la récurrence

Système de réservation en ligne avec disponibilité en temps réel. Le client (que ce soit un touriste planifiant de Barcelone ou un résident local) devrait pouvoir voir les horaires, les cabines disponibles, les thérapeutes et les prix, et réserver en trois clics. Avec confirmation instantanée, rappels automatiques par SMS/email et politique d'annulation intégrée. Cela réduit les absences (le standard dans les spas est 8-12% que tu peux baisser à 3-4% avec rappels), libère le personnel de réception et élimine le goulot téléphonique.

Abonnements numériques avec débit récurrent. Le modèle "paiement à la visite" est le moins rentable possible. Une plateforme d'abonnements avec niveaux (basique, premium, corporate), débit mensuel automatique et bénéfices exclusifs (accès prioritaire, réductions sur traitements, invitations à événements) transforme les revenus ponctuels en **MRR prévisible**. Dirigé spécialement aux **80.000+ résidents** et aux Espagnols et Français des villes frontalières qui peuvent venir fréquemment.

Upselling automatisé multilingue. Après chaque réservation, un flux automatique offre des compléments : upgrade de cabine, traitement supplémentaire, pack avec dîner dans hôtel associé. En **ES, CA, FR et EN**, parce que le touriste français et le résident catalan demandent leur langue native. Intégré avec le PMS de l'hôtel (si le spa est hôtelier) pour des packs croisés habitación + spa.

Tableaux de bord d'occupation et revenue par service. Sans données, pas de décisions. Occupation par créneaux, revenue par thérapeute, ratio de conversion d'upselling, churn d'abonnements : tout visible en temps réel pour le directeur du centre.

Le wellness est le futur d'Andorre, mais il faut l'infrastructure numérique

Andorre a l'eau thermale, la montagne, l'air pur et une apuesta gouvernementale pour le tourisme de bien-être. Ce qui manque à la plupart de ses spas, c'est la couche numérique qui transforme ces actifs en un affaire prévisible et scalable. Chez AndorraDev, nous développons des plateformes de réservations, des systèmes d'abonnement et des portails multilingues pour le secteur wellness andorran. Si tu veux cesser de dépendre des appels téléphoniques et commencer à construire des revenus récurrents, dites-nous.

PARLONS DE VOTRE PROJET

andorradev.com/contact

info@andorradev.com