

L'évolution de l'offre des spas

“Un appareil ne fidélise pas, tandis que de bonnes mains oui”



Jean-Guy de Gabriac est le fondateur de la société TIP TOUCH, spécialiste de la formation des spas praticiens et des spas managers. Il accompagne les projets de création de spa, réalise des audits, rend les cartes des soins plus rentables, améliore l'accueil, le rebooking des clients (leur prise en charge) et les ventes produits. Enfin, il participe à un comité d'experts sur l'élaboration d'une définition du spa en France, auprès de l'Afnor (Association Française de Normalisation).

Spa & Bien-être :

Des instituts de beauté aux spas des palaces internationaux, comment évolue la définition de spa ?

Jean-Guy de Gabriac : le concept de spa évolue sans cesse et selon deux modèles. D'un côté, il y a les structures qui possèdent de grandes surfaces et mettent à disposition des grands bassins et plusieurs espaces de détente et de sport. On y trouve les centres aqualudiques lancés par le thermalisme. Et d'un autre, il y a les spas qui disposent de petites surfaces, comme souvent les spas urbains, les spas d'hôtels qui proposent des prestations luxueuses avec des soins très chers. Les moyens parfois colossaux mis dans la création ou la rénovation de spas ne sont pas forcément garants d'une qualité de soins exceptionnelle et inversement. Les différences entre les spas restent très importantes. S'il n'existe pas encore de définition précise de ce que doit être un spa, les choses devraient évoluer d'ici juin 2012. Depuis plusieurs mois, je travaille avec plusieurs acteurs, dont l'AFNOR, sur la définition du concept spa car si aujourd'hui les instituts de beauté se disent spa, est-ce la même chose qu'un spa de thalasso ou de thermes ?

S&B : Comment reconnaître un spa de qualité ?

J-G. G. : la qualité d'un spa se joue surtout sur la qualité des soins proposés. Et cette qualité est au cœur des débats car elle n'est pas toujours à la hauteur des attentes des clients. Aujourd'hui, en l'absence d'une norme sur les spas, il faut se référer aux avis des clients, sur internet principalement, et sur leur fidélité. Toutefois rien ne remplace l'avis d'un professionnel. Depuis plusieurs années, un label indépendant, "Spa de France", recense les spas de qualité sur l'hexagone. La charte à laquelle ces spas répondent, inclut l'accueil, le confort, la qualité des équipements et des installations, la compétence du personnel et la qualité des soins. C'est le début d'un long travail.

S&B : Comment savoir si le soin reçu est bien réalisé ?

J-G. G. : les cartes de soins se ressemblent, mais dans la pratique, il y a de très fortes différences. Il faut quand même savoir que chaque soin est codifié et qu'il est donc aberrant de constater qu'un shiatsu peut être pratiqué à l'huile sur une table. Le protocole du shiatsu est très précis : il se reçoit habillé, étendu sur un futon ! Et les "approximations" de ce genre sont souvent flagrantes dès que l'on parle de massages dits "du monde".

Ainsi, avant un massage ayurvédique, le praticien doit déterminer le dosha, le tempérament, de la personne qu'il va masser. Faites le test vous-même en demandant à connaître votre dosha avant de recevoir le massage. Vous pourrez ainsi vite déterminer les compétences du masseur et s'il a été assez formé et assez sensibilisé aux fondamentaux de cette médecine indienne.

S & B : Quelles formations ont les praticiens de soins ?

J-G. G. : la formation du personnel des spas est le point faible des centres en France. Soit ce sont des esthéticiennes et les soins sont qualifiés de "modelage", soit ce sont des kinésithérapeutes et leurs soins peuvent s'intituler "massage", mais peu de kinés acceptent de pratiquer le massage en spa. La solution serait dans la reconnaissance du métier de massothérapeute, - comme c'est le cas Outre Atlantique, car il existe du personnel compétent dans de nombreux spas. Pour l'instant, celui-ci est formé à l'étranger ou chez les groupes hôteliers et de thalassothérapie qui ont créé leurs propres écoles. Parmi eux il y a Accor Thalassa, Thalacap, et récemment arrivés en Europe, les groupes Mandarin Oriental et Banyan Tree.

S&B : L'accès aux spas et les prix des soins restent-ils inabordables au grand public ?

J-G. G. : le spa se démocratise. Dernièrement

plusieurs de ces structures ont ouvert dans des hôtels 3 étoiles et notamment dans les stations de ski qui voyaient arriver une clientèle d'accompagnant des skieurs, et donc des familles. Les Thermes de Saint Gervais, Balnéa dans les Pyrénées pour ne citer qu'eux, ou l'Edenarc qui ouvre très prochainement ses portes aux Arcs sont de grandes structures de qualité qui ont choisi d'accueillir les familles. Cela représente une vraie évolution des mentalités qui rompt avec l'image luxueuse et inabordable des spas.

S&B : Qu'apporte la technologie dans les soins ?

J-G. G. : le matériel technologique tire le marché vers le haut. Il en existe deux types. Ceux destinés aux diagnostics : le Skin scope du spa My Blend à Paris ou le Dermoanalyser des Thermes de Vichy propose un test cutané sous lumière ultraviolette qui détermine en 20 secondes le type de peau et son âge pour adapter un soin en réponse parfaite aux besoins. D'autres appareils comme l'impédancemètre fait l'analyse de la quantité de masse grasseuse, tandis que le Quantic Potential Measurement analyse les

niveaux et les conséquences du stress sur la personne. Ils sont très utiles aux praticiens pour adapter les soins. Les autres sont des appareils de soins comme le celluM6 pour lutter contre les cellules adipeuses et la séance nécessite le savoir-faire de l'esthéticienne. Enfin, il existe une autre catégorie d'appareils dits « mains libres ». Ils ne nécessitent aucune action humaine, hormis la mise en route. Ce sont les lits hydromassants, les baignoires multijets, ou le Iyachi Dôme qui provoque une intense sudation. Mais un appareil ne fidélise pas, tandis que de bonnes mains oui. Les machines doivent rester le prolongement de la main du thérapeute.

S&B : Les spas sont-ils en train de se médicaliser ?

J-G. G. : la tendance pour les soins anti-âge ne se dément pas, sauf que l'on parle désormais de "bien vieillir". C'est sur cette forte demande que les soins esthétiques ont dû très vite évoluer et aller plus loin que le massage facial. Les spas pratiquent désormais des injections d'acide hyaluronique pour combler les rides ou utilisent des machines qui travaillent en radiofréquence sur le visage. Les spas sont

chaque jour plus nombreux à ajouter une offre médicale à leurs services. Et plus la tendance s'emballe, plus les ressemblances entre le spa et la clinique deviennent ambiguës. Les spas pourraient être les cliniques de demain. ■



C'est relaxant d'avoir fait le bon choix !



Qualité, innovation, design,
le meilleur du Spa à prix légers !

VOLITION
SPAS