

LE CASSE-TÊTE DE LA FORMATION

par Galya ORTEGA, Spa consultante d'expérience, spécialisée dans le positionnement stratégique des spas, soins intégratifs, création de soins signatures et formation du personnel, et Christelle CARON, Esthéticienne, Spa praticienne, Formatrice spa.

Galya Ortega connaît le monde du spa mieux que personne. Aujourd'hui, elle vous fait part de tous les problèmes liés à la formation face aux nouvelles législations, aux financements et aux besoins de qualité. Elle est accompagnée par Christelle Caron, une spa praticienne formatrice, qui va partager avec vous ses connaissances et ses astuces pour déjouer tous les casse-tête de la formation.

Galya Ortega

La formation du personnel spa est fondamentale. Les clients sont très avertis et de plus en plus exigeants. Les écoles ont beaucoup progressé, mais les marques et les établissements ont des demandes particulières.

Or, la législation a évolué depuis deux ans, quant à la qualification des formateurs et les prises en charge par les organismes de financement.

Paradoxalement, les exigences de qualification sont de plus en plus élevées mais les OPCO et FAFCEA et autres organismes ont réduit les financements, ce qui met les élèves et établissements dans la situation de réduire les formations pour des raisons de budget.

Avant de poursuivre, je voudrais vous présenter Christelle Caron. Elle a un parcours d'esthéticienne pur et dur. Non seulement elle a fait de bonnes études d'esthétique, car elle était passionnée, mais elle a eu son propre institut spa où elle a été confrontée à de nombreux problèmes : la gestion et la formation de son personnel. Elle connaît le sujet.

Au bout d'un certain temps, elle a voulu changer de vie et a postulé dans un spa que je dirigeais. Je l'ai embauchée comme spa praticienne. Je peux témoigner, elle est exceptionnelle et les clients faisaient la queue pour avoir des rendez-vous avec elle!

Ce qui m'a intéressée, c'est qu'elle détenait une merveilleuse méthode de massage du visage, un kobido. Elle l'a enseigné à l'équipe, l'a transmis. Au bout d'un certain temps, elle a souhaité ouvrir ses ailes et changer, faire évoluer

son métier et, de spa praticienne, elle est devenue formatrice.

Compte tenu de la chance d'avoir été esthéticienne, elle peut s'occuper de la formation individuelle aussi bien des esthéticiennes que des spa praticiennes. Elle-même continue toujours de se former. L'autoformation n'est jamais terminée pour elle.

En ce qui me concerne, j'ai un parcours très différent, je ne suis pas esthéticienne, ni spa praticienne, mais, depuis une trentaine d'années, je suis dans la création et la formation. Je travaille pour des marques, pour des spas et des groupes hôteliers.

Nous avons en commun avec Christelle Caron une véritable passion pour la formation, pour la transmission. Nous sommes très lucides : la formation, ce n'est pas uniquement transmettre des gestes et des techniques, c'est beaucoup plus complexe que ça. Et comme nous sommes conscientes de ce qu'est l'expérience client, lorsque nous enseignons, nous avons envie de transmettre autre chose à nos élèves.

Je pense vraiment que c'est en allant pointer ce qui va et ce qui ne va pas que nous pouvons faire évoluer les choses.

L'ENSEIGNEMENT DANS LES ÉCOLES

En ce qui concerne la formation dans les écoles, je me suis déplacée dans quarante pays étrangers, et je peux vous dire que nous avons, en France, les meilleures écoles d'esthétique du monde.

Les esthéticiennes apprennent réellement ce qu'est la peau, ce qu'elles peuvent faire ou pas, les techniques, etc. Ce sont vraiment les meilleures du monde. Ce ne sont peut-être pas les meilleures masseuses mais ce sont les meilleures esthéticiennes, c'est sûr!

Quand les spas sont arrivés, les écoles ont évolué et ont fait leur révolution parce qu'il fallait donner du personnel au spa et puis il ne fallait pas passer à côté d'une part de marché. Le problème, c'est que les écoles font des formations d'esthétique et de spa, mais, depuis dix ans, c'est la routine, sauf que le spa n'est pas la routine,

il évolue tout le temps. La formation est vraiment la pierre angulaire dans les spas, le cœur du métier.

LA FORMATION DES MARQUES

En ce qui concerne les marques qui forment le personnel, il y a un problème. Les spas donnent de moins en moins de temps à la formation. Même si la formation est gratuite, les spas ne veulent pas toujours qu'on forme leur personnel.

Je discutais avec un de mes amis qui venait d'ouvrir un spa avec une magnifique marque. Il se plaignait parce que la marque avait fait une formation gratuite pour son personnel à l'ouverture pendant quinze jours. Je trouvais que c'était une chance, mais lui disait que, pendant ce temps-là, ses spa praticiennes ne rapportaient rien. J'ai donc argumenté que la qualité des soins serait parfaite. Je connais de nombreuses marques qui font des formations du personnel dans les spas car certains protocoles sont compliqués, mais elles doivent se faire dans un minimum de temps.

LE RÔLE FONDAMENTAL DE LA FORMATION

Christelle Caron

La formation permet de motiver vos équipes, de vous apporter un chiffre d'affaires supérieur et d'avoir une émulation au sein de l'espace de vente de votre spa. Les formations ne sont pas anodines. Elles permettent de performer aussi, quelle que soit la formation, et dans tous les domaines de soins. Une de mes anciennes élèves qui travaille pour une marque de rehaussement de cils me disait que celle-ci est en train de changer complètement, elle a fait évoluer la technicité des produits et des soins. Elle a demandé à toutes les esthéticiennes, qu'elle avait formées depuis plus d'un an, de refaire une formation moyennant 150 €. Et pour 150 €, des esthéticiennes ont refusé alors que c'est un coût minime pour un investissement qui va leur

rapporter un maximum d'argent, surtout dans le domaine du rehaussement. Donc, n'hésitez pas à vous former, que vous soyez patron ou salarié.

Galya Ortega

La formation apporte une qualité de soin infiniment meilleure. Elle touche la technicité, la prise en charge du client, la promotion du soin, etc. Quand vous avez vraiment compris ce qu'est un soin, vous le vendez mieux, vous savez en parler. De plus, la formation motive le personnel. Le métier de spa praticiennes est très dur, elles massent beaucoup, sept jours sur sept jusqu'à vingt heures, voire plus, parfois. Cela veut dire qu'elles entrent dans une routine, dans une saturation. Faire une formation est un rayon de lumière, elles se nourrissent de ce qui a fait leur vocation d'origine. De par mon expérience, je peux vous assurer que les spa praticiennes qui s'engagent dans le soin ont une vraie vocation, 98 % des esthéticiennes que j'ai rencontrées dans ma vie avaient envie de faire du bien, elles avaient l'enthousiasme au ventre. La formation est une bénédiction pour elles, c'est une nourriture. Quand on est formatrice, on voit des étoiles dans les yeux de nos élèves. Tout à coup dans leur routine, elles retrouvent du sens.

Le problème est que les spas accordent de moins en moins de temps à la formation

LES DIFFÉRENTS TYPES DE FORMATIONS

Christelle Caron

Je voudrais revenir sur les types de formations. Quand vous voulez vous former, quelles sont les solutions ? Vous avez d'abord **les écoles** qui sont en mesure de faire les démarches pour trouver les financements. Quelques prestations peuvent même être prises en charge par



Photo Yuroiaitsalbert.

La formation
motive l'équipe
à développer
votre CA

Pôle Emploi. Mais, il faut vraiment être très précis, les mots comptent énormément. Les écoles sont en mesure de vous proposer soit des formations à la carte, soit un cursus ou un diplôme avec un certificat à la fin.

Ensuite, vous avez **les marques de cosmétiques** qui forment, notamment à des protocoles correspondant à leurs produits. Elles viennent former le personnel du spa, c'est intéressant.

Il y a aussi la **formation sur le terrain** dans le spa. Au bout d'un certain temps de cabine, les spa praticiennes ressentent une usure due à la routine, donc il faut faire des piqûres de rappel. Là nous entrons dans un autre cas de figure : les spas sont en général réticents pour faire une révision. Donc, la solution, c'est d'avoir quelqu'un de qualifié sur place.

LA QUALIFICATION DES FORMATEURS

Galya Ortega

En ce qui concerne la qualification d'un formateur, nous voyons de tout. Je me souviens avoir enseigné un jour dans une école un massage. L'année suivante, c'est une de mes élèves qui a repris le stage. Elle avait mon book de formation !

Il y a aussi la gestion du groupe. Je travaillais avec un consultant, ce qui coûte cher pour un groupe hôtelier. Un jour, un responsable du groupe a décidé d'engager une salariée, une hydrothérapeute qui ne savait pas masser. Économiquement, c'était intelligent mais elle n'avait aucune formation de formatrice, de psychologie et de pédagogie... Elle était payée au SMIC et, de temps en temps, on lui demandait d'aller faire six jours de formation. On lui donnait une prime de 150 € au lieu de payer une formatrice qui aurait gagné 2000 € ! C'était économique mais c'était dramatique pour les formations et le groupe est revenu vers moi. Vous voyez donc que le métier de formateur est un vrai métier, ça ne s'invente pas, ça s'apprend. C'est comme le massage, vous pouvez masser votre grand-mère ou votre conjoint et lui faire du bien mais ce n'est pas la même chose que le massage réalisé en cabine.

Christelle Caron

Il en est de même pour toute technicité, le massage, l'épilation, etc. Donc, formez-vous et revenez régulièrement vous reformer. Les techniques évoluent, les massages évoluent, les épilations évoluent, avec tout ce qui apparaît sur le marché, il ne faut pas hésiter à revenir en formation. À l'instant T, ça peut vous coûter de l'argent, c'est ennuyeux de fermer une journée, de traverser la France, pour faire une formation, mais peu importe, n'hésitez pas à faire cet investissement pour du long terme. Il en va de la pérennité de votre entreprise. Vos équipes également doivent se former sans arrêt, c'est l'enjeu premier, motivez, faites former, animez vos équipes, faites-les vivre. Ça profitera à votre spa que ce soit un spa urbain ou un spa hôtelier, stimulez vos équipes et vous verrez qu'elles seront près de vous pour vous faire perdurer également.

Galya Ortega

On m'a demandé un jour de faire une formation de massage corps par Skype. Qu'est-ce qu'on peut transmettre ? On m'a demandé de créer un soin du visage très compliqué avec des gestes qui n'existent nulle part et totalement nouveaux. Je suis du métier, je sais que, quand c'est trop compliqué, les esthéticiennes ne suivent pas. On m'avait donné trois heures de formation. Bien entendu, on ne peut rien faire dans ce cas.

LE E-LEARNING

Christelle Caron

Il en est de même avec le e-learning. Vous ne pouvez pas apprendre à masser en regardant Youtube, vous touchez un corps, une âme. Vous ne pouvez pas apprendre sur Internet. Votre métier, ce sont vos mains, elles sont votre rentabilité, c'est grâce à elles que vous allez gagner de l'argent, donc, n'hésitez pas à vous déplacer pour faire des formations ou à faire venir les formateurs. Internet n'est pas un centre de formation, ça peut vous donner des idées. Des formateurs peuvent se vendre sur Internet, mais il faut aller se former chez eux ou les faire venir chez vous si vous ne pouvez pas vous déplacer. Certains vous disent que le e-learning est l'avenir du métier, je n'en suis pas certaine. Mon métier, c'est le toucher et mon toucher se fait en live, pas sur Internet. 💧