

SPA INTÉGRATIF, existe-t-il du personnel adapté ?

Posons-nous vraiment la question sans a priori. Ne soyons pas obtus. Comprenons ce qui se passe afin d'en prendre le modèle éventuellement. Les praticiens, les esthéticiennes, les managers sont-ils différents d'ailleurs ?



Photo Bernarabodo.

54

QU'EST-CE QU'UN SPA INTÉGRATIF ?

Un spa intégratif, c'est l'alliance des thérapies holistiques (la plupart du temps venues d'Asie) et des recherches de pointe sur les neurosciences, tout cela dans un objectif de bien-être global et parfois de prévention santé. On en trouve des exemples probants aux États-Unis, en Suisse, en Asie, et certains en Europe. Mais les véritables réussites sont rares. Avec un concept fondé sur les principes du soin intégratif, on peut se demander quel personnel peut convenir. Certains spas intégratifs intègrent du personnel médical ou thérapeutique : médecins, kinés, naturopathes, psychothérapeutes, médecins indiens ou chinois garants des médecines traditionnelles. Dans d'autres,

dont le principe est la prévention santé par le bien-être, ce sont des esthéticiennes, des massothérapeutes, ayant reçu la formation qui se doit, qui pratiquent les soins. Entre légitimité, législation, parcours atypiques des personnels, les interrogations sont ouvertes. Nous vous présentons ici des partages d'expériences.

GALYA ORTEGA : EX SPA DIRECTRICE DU SPA DIANE BARRIÈRE DU NORMANDY À DEAUVILLE

Les soins intégratifs dans les spas sont ma culture depuis plus de 10 ans. Compte tenu de mon parcours dans la médecine traditionnelle chinoise, dans les traditions holistiques, mes recherches sur les neurosciences et tout simplement mon expérience dans le bien-être, j'ai construit au fil du temps une vraie compétence.

Le spa intégratif, j'y crois et je pense que c'est un des axes d'évolution du spa. Mais ce n'est pas si

simple et un concept ne suffit pas. Ce type de projet est très ambitieux car la réussite tient beaucoup au personnel. C'est grâce à mes compétences et à ma culture en ce domaine que j'ai été recrutée en 2016 pour le poste de spa directrice d'un spa intégratif qui se créait. J'ai pu mesurer le potentiel, la faisabilité, les limites et ce qu'il aurait fallu pour une réussite du projet.

Le concept Aerial était excellent. Créé par Nadia Volf, médecin acupuncteur très réputé, il était ambitieux et très bien construit. Il associait médecine traditionnelle chinoise, soins cognitifs, massages énergétiques et environnement très feng shui. Mais, il ne pouvait y avoir de réussite du projet. Pourquoi ?

- **Développer un spa intégratif implique une véritable cohésion** de toutes les personnes concernées même de loin : le directeur de l'hôtel et tous les chefs de service doivent être impliqués afin de suivre le projet pas à pas pour tenter de s'y associer et de le promouvoir dans sa globalité et dans le détail. Les personnes à la source du concept doivent s'engager concrètement dans la vie réelle du spa. Quant aux acteurs terrain : directrice du spa, assistante, réceptionnistes, esthéticiennes et praticiens, ils doivent faire remonter les infos, vision et suggestions avec le plus de précision possible. Ceci étant très compliqué car chacun croyant savoir, mais le cloisonnement dû aux différentes cultures en place, la fluidité de réalisation concrète n'a pu se faire par un manque de compréhension des leviers concrets de réussite.

- **Rentabiliser un spa intégratif** est complexe : ou bien cela repose sur une personne charismatique qui en est à la source et dirige tout de A à Z comme par exemple Henri Chenot à Merano, ou bien on prend son temps pour ancrer une nouvelle clientèle. Entre-temps, il y a des aléas normaux et des ajustements nécessaires. La rentabilité doit attendre car d'autres éléments sont prioritaires.

- Concernant le personnel de praticiens, **le recrutement** s'est fait sur des critères exigeants mais la formation a été insuffisante et malgré la bonne volonté de tout le monde, l'expérience et le niveau n'étaient pas à la hauteur du résultat.

- Je n'étais pas une directrice d'autant plus dans un Palace. C'est un **vrai métier** avec des compétences de gestion, de management que je n'avais pas. J'ai découvert rapidement que je n'avais aucun pouvoir. Rien n'était entre mes mains. Quelle que soit ma compétence en expérience intégrative, quelle que soit mon expérience en termes de soins holistiques, tout était fermé. C'était une grande illusion à laquelle je n'étais pas préparée. Quelles que soient mes suggestions, pour des

AVENIR ET PLACE DES SOINS INTÉGRATIFS DANS LES SPAS HÔTELIERS

Le point de vue d'Aldina Duarte Ramos

Le mot de spa intégratif ne convient pas exactement car il est réducteur concernant le concept global de bien-être intégratif. Le spa est trop segmentant. Le soin intégratif est plus que de l'holistique, il s'adresse au client dans son intégralité. Et ceci n'est possible que si on lui fait un bilan très complet, soit à son arrivée soit en amont de son séjour. Nous sommes là dans un objectif de progrès et d'évolution. Comment fait-on le bilan ? Certains établissements le font déjà avec des nutritionnistes sur place, des médecins, avec des analyses de sang. La question est : où met-on le curseur ? Si on ne fait pas de bilan ne serait-ce que sur le stress oxydatif, nous sommes dans un cadre encore flou et ne serons pas pertinents sur le parcours client ni la promesse. Et il ne s'agit pas seulement de santé, mais de sport ou de beauté. Il s'agit également de faire des recommandations au niveau de l'alimentation, de tout ce qui concerne la peau et de tout ce qui concerne le corps, le mouvement. Ce que les clients veulent, c'est mieux vieillir, mieux vivre, «vieillir jeune» pour reprendre l'expression de Joël de Rosnay, (scientifique français qui révéla dès 2014 les travaux sur l'épigénétique). C'est tout simplement l'apogée de la prévention. Le client cherche à être acteur de son bien-être. Pour toutes ces raisons, les établissements les plus proches de ce concept sont les thalassos. Dans l'hôtellerie actuellement, nous avons de plus en plus de demandes de création d'établissements bien-être au sens large. Les propriétaires cherchent aujourd'hui à créer des destinations bien-être et sont très sensibilisés à ce principe de bien-être, de prévention et d'intégratif.

raisons diverses, elles ne pouvaient aboutir. Personne n'est à blâmer. C'était juste de l'incompréhension.

LES SOINS SPÉCIFIQUES DANS UN SPA INTÉGRATIF

Si nous voulons nous poser la question du personnel, il s'agit de valider quel soin il va pratiquer. De quels soins va-t-il être responsable ?

Les massages énergétiques

Ce sont les mêmes que dans un spa holistique. La plupart du temps, ils sont issus des grandes traditions ou des initiations anciennes. Tout le monde sait que le massage ayurvédique, taoïste ou shirodara sont davantage qu'une chorégraphie de gestes plus ou moins techniques avec plus ou moins d'énergie dans les mains et avec une approche souvent réellement thérapeutique, parfois initiatique, ce qui requiert une formation dépassant les trois jours. Encore faut-il →

Un spa intégratif exige une véritable cohésion de toutes les personnes concernées, même de loin

56

le savoir et, si vous souhaitez offrir une prestation de haut niveau, vous donner les moyens d'une formation à la hauteur de l'ambition. C'est possible.

Les soins cognitifs et bio-énergétiques

Il s'agit de soins ou d'appareils qui induisent un changement au niveau du cerveau. Ils permettent un lâcher-prise profond, un rythme cérébral qui ouvre à des états de conscience modifiés. Ils mettent vraiment l'esprit au repos.

Le principe : des écouteurs diffusent des fréquences de sons agissant sur l'activité cérébrale et la stimulent pour la détente, la créativité, l'élan vital. Simultanément,

des lunettes émettent des lumières colorées selon un programme analogue aux sons entendus.

Résultat : le client entre dans un état second qui ouvre

des portes de régénération par l'intermédiaire du système nerveux.

- Il y avait dans le spa que je dirigeais la **table en zéro gravity**, dont une position particulière mettait les genoux au niveau du cœur afin de créer un état à la fois de relaxation profonde et de régénération de tout le système nerveux.

- Il est possible également d'intégrer des **technologies** pour déclencher une **«sieste» revitalisante** avec le **son binaural**, associée à un massage passif de l'arrière du corps à base de **fréquences vibratoires**.

- **La détox** est une des bases d'un vrai traitement intégratif. On peut passer par la nutrition mais on peut utiliser des appareils très performants pour détoxifier les fonctions vitales et retrouver de l'énergie.

- L'usage ciblé de **la photothérapie** avec des Leds permet également de lutter contre les inflammations, la fatigue et les signes de l'âge. Les Leds rouges, vert, jaune, bleu ciblent chacun un besoin et sont très efficaces.



Photo Sondem.

Les techniques psycho-corporelles de régénération

Yoga, qi gong, méditation, etc. sont de plus en plus en vogue et participent à faire de l'expérience client, davantage que de la détente.

*

Par ailleurs dans un spa intégratif, il peut y avoir de la nutrition healthy, du coaching santé ou beauté, de l'acupuncture, de la naturopathie, tout cela ne peut être animé que par des spécialistes.

LA RÉACTION DES CLIENTS

Il est évident que les clients ne choisissent pas ce type de spa par hasard. Cela procède d'un choix conscient d'aller plus loin que la simple relaxation. Tout est en principe «sur-mesure» bien que certains soins sont proposés tels que pour tout le monde. Cependant, le client qui demande ce type d'approche attend toujours une vraie personnalisation. Et la culture du spa a beaucoup progressé. Les clients savent maintenant. L'avantage étant qu'ils sont fidèles et ont tendance à intégrer les spas intégratifs comme des «cures de bien-être» dans leur programme de vie.

L'IMPORTANCE DE LA FORMATION

Tout s'acquiert avec une vraie formation. Il y a deux éléments dans cette formation du personnel (spa praticiens et esthéticiennes) :

La théorie

Tout d'abord savoir de quoi on parle. Il est fondamental, pour que le client s'ouvre avec confiance, d'avoir un discours solide. Parler des neurosciences n'est pas donné à tout le monde, de même que d'entrer dans des détails énergétiques peut être une catastrophe si on affirme certains effets qu'on ne maîtrise pas. Personnellement, je ne supporte pas lorsque l'esthéticienne me dit qu'elle va ouvrir mes chakras avec un bol tibétain ou qu'elle est en train de me soigner la rate par une réflexologie. Elle signe qu'elle n'y connaît rien et c'est navrant. Si elle savait ce que c'est réellement que d'ouvrir des chakras ou d'avoir une véritable action médicale par l'intermédiaire d'un point réflexe !

COMMENT LES SPAS INTÉGRATIFS PEUVENT-ILS SE DÉVELOPPER EN FRANCE ?

Le point de vue de Pascale Brousse (Viesaine)

Les spas intégratifs ou du moins des lieux intégratifs existent déjà en France mais pas nécessairement avec cette dénomination officielle. Ce sont des endroits où l'on peut faire des pratiques de bien-être telles que le yoga, la méditation, où on peut avoir une «alimentation vivante» et dans lesquels on peut se faire masser. Il peut y avoir aussi des conseils en naturopathie, des cures de détox, de la marche, des échanges, du partage parfois avec un jardin bio en permaculture ou des expositions artistiques. On peut y faire des pauses de vitalité qui intègrent toutes les propositions. Tout cela est fondé sur le principe de l'holistique et même plus. Je citerais par exemple le Château du Launay, mais nous n'avons pas l'équivalent de Sha Wellness en France. La question qui se pose, est : «Comment le spa peut s'inspirer directement de cela ?». Par ailleurs, il y a un courant dans l'intégratif, la question de la beauté green et clean qui appelle la beauté holistique en lien avec le yoga, la méditation. Et ça, c'est une véritable approche nouvelle dans laquelle je m'implique.

La pratique

Ensuite, il faut acquérir une maîtrise technique. Ne pas vendre une expertise qu'on ne possède pas. Ceci signifie que les formations doivent se faire et se vérifier avec profondeur et authenticité. De ce fait, dans les spas intégratifs, il y a souvent des intervenants extérieurs qui viennent ponctuellement ou bien sont intégrés à l'équipe. Comment faire ? Prendre le temps de la formation initiale pour construire une équipe solide, puis faire de la formation continue, soit en fidélisant un formateur compétent, soit en recrutant un spa manager qui assure le suivi du niveau de qualité.

UN MANAGEMENT TRÈS SPÉCIAL

Il est évident qu'avec une telle ambition, le spa directeur doit maîtriser le sujet. C'est indispensable afin d'être en mesure d'évaluer précisément le concept et sa réalisation, d'entendre les réactions et besoins des clients, de faire évoluer la proposition, y compris vis-à-vis de l'hôtel et de coacher les équipes, afin que tout soit homogène et de qualité. C'est compliqué, mais cela existe. Il s'agit d'être créatif et de savoir évaluer les problématiques pour trouver les vraies solutions. ♠