



PAR GAËLLE LE CORRE,
MASSOTHÉRAPEUTE ET FORMATRICE



Le soin ou le massage sur mesure en spa

En spa, de nombreux protocoles clés en main sont proposés à la carte. Ils offrent un large choix de types et thèmes de massages, véritables invitations au voyage et à la détente. Malgré le large éventail proposé, le protocole de soin reste cependant un enchaînement de manœuvres préétablies qui peut difficilement correspondre totalement aux attentes de chacun, et encore moins du client le plus averti. Alors pourquoi ne pas proposer un massage sur mesure ? Bien prodigué, il procure la grande satisfaction du client et par ricochet, du praticien. Un sentiment de réel bénéfice qui se traduit par cette petite phrase tellement gratifiante : « *c'est exactement le massage dont je rêvais !* »



Votre client pousse la porte de votre spa et, pour le temps d'un soin, il s'en remet corps et âme entre vos mains expertes.

Pourquoi un massage ? Quelles sont ses attentes ? Pris dans le tourbillon d'un quotidien exigeant, il s'en remet à vous pour une pause salutaire, dans l'espoir

de vivre un moment unique, qui lui corresponde, à lui seul, le jour J de son rendez-vous, à l'instant T. Il souhaite avant tout recevoir un soin qui soit adapté à sa personne, à ses besoins, à ses envies, à son humeur du jour. Aujourd'hui plus que jamais, les clients des spas deviennent de plus en plus exigeants.

Une prise de conscience récente

Cette prise de conscience du soin « sur mesure », largement pratiquée en Amérique du Nord depuis plus de 30 ans, est toute récente en France. Il faut dire que le massage bien-être ne s'y développe que depuis une dizaine d'années.

En France, depuis l'émergence du spa, la formation des praticiennes s'est effectuée essentiellement sur la base de protocoles préétablis, composés de mélange de techniques d'Orient et d'Occident (chaque marque ayant développé ses propres protocoles de soin).

L'avantage est qu'ils offrent un canevas codé, uniformisant la pratique des praticiennes d'un même spa, en

particulier les « soins signature ». Le client régulier pourra ainsi s'y retrouver, quelle que soit la personne disponible pour lui le jour de sa venue. L'inconvénient est qu'ils ont un aspect impersonnel. Et ne peuvent prendre en compte les besoins personnalisés de chaque client.

Au Canada ou aux Etats-Unis, les praticiens sont avant tout formés à des techniques de base, apprenant avec leur application, leurs bienfaits et leurs effets physiologiques. Une sorte de mode d'emploi qui permet de « comprendre » son massage. Ce qui bien évidemment, facilite les adaptations à chacun de ses clients.

Les exigences de l'adaptabilité des praticiennes

Pratiquer un massage « sur mesure » supposera de s'intéresser un minimum à « l'état » de son client sur le plan physique et émotionnel, lequel découle inévitablement de son âge, de son vécu et de ses habitudes de vie. Ainsi l'objectif de la praticienne sera de répondre de manière satisfaisante à une attente précise ou de s'adapter à une problématique. Par exemple, on ne massera certainement pas une adolescente de la même manière qu'une femme d'âge mûr, son rapport au corps étant en général bien différent.

Mais s'adapter suppose, pour la praticienne, d'avoir également les clefs pour se préserver elle-même. Face aux demandes spécifiques de massages à forte pression

par exemple, ou face à des demandes de massage sur des zones plus ciblées. Les praticiennes que nous formons nous confient souvent devoir « improviser », « faire au mieux », « innover à l'aveuglette », sans trop savoir si elles font bien ou pas. Ce qui les rend très mal à l'aise sur le plan professionnel. De plus, pour satisfaire la demande de massages appuyés (clientèle russe ou américaine) elles mettent leur capital santé et articulaire en danger, risquant de se faire mal et au final, elles se découragent. Ce n'est sans doute pas ici la volonté de bien faire qui pêche, mais le manque de connaissance pratique. Il est clair que dans ces conditions, une bonne formation du personnel en spa s'impose.

L'écoute en amont du soin

Adapter son massage impose que le client puisse formuler verbalement ses attentes avant le soin. Ce qui permettra à la praticienne de cibler ses besoins et ses préférences. Ensuite, selon son bagage personnel de formation et son niveau d'expérience, elle pourra (ou non) s'adapter.

Si l'écoute et l'anticipation pendant le soin vont de soi (elles permettent d'adapter la pression, de passer plus de temps sur une zone qui semble être appréciée, d'anticiper sur les inconforts, etc.), l'adaptation ne peut

être réellement juste si un entretien client/praticienne n'a pu être établi avant le soin.

Dans le cadre d'un premier massage, le client novice n'aura que peu d'exigences, sinon d'être capable d'indiquer les zones corporelles qu'il souhaiterait se faire masser en priorité, ou bien celles à éviter. S'il s'agit d'un client averti, celui-ci aura des attentes plus précises, et vos questions le seront aussi. L'objectif sera alors de le satisfaire dans les moindres détails autant que possible. Parmi les principales suggestions de questions (avec ►

le sourire) à formuler afin de vous guider dans l'élaboration d'un massage personnalisé :

- + Quel type de massage avez-vous l'habitude de recevoir ?
- + Qu'aimez-vous le plus et le moins de ce massage ?
- + Avez-vous envie de manœuvres plus toniques ou relaxantes ? (rythme du massage)
- + Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? (humeur du jour)
- + Y a-t-il des zones corporelles que vous aimez particulièrement vous faire masser, d'autre moins ? (en qualité de préférences)

- + Y a-t-il des régions tendues, nouées, et souhaitez-vous qu'on y apporte une attention particulière ? (en qualité de besoins)
- + Y a-t-il des zones corporelles douloureuses, blessures ou opération récente, autre chose que je dois savoir afin de ne pas masser ? (en qualité de pathologie, s'abstenir : pour l'aspect santé, on se réfère au questionnaire de bienvenue)
- + De manière générale, quel type de pression vous aimez recevoir ? (à titre indicatif)

L'adaptation du soin en fonction des réponses

LE TYPE DE MASSAGE DE RÉFÉRENCE

Il vous indiquera si votre client a l'habitude ou non du type de massage proposé. Il se peut que sa référence soit le massage thaï alors que vous proposez un massage à l'huile...

CE QUE LA PERSONNE AIME LE PLUS OU LE MOINS

Elle vous donnera les indications sur ce qu'elle aimerait certainement retrouver dans votre massage, et à l'inverse, les manœuvres, ou rythmiques à éviter. L'écoute est importante à ce stade de l'échange verbal : pas question de masser les pieds de son client, même si c'est écrit dans le protocole, si ce dernier n'aime pas du tout le massage des pieds !

Votre client pourrait interpréter cela de trois manières différentes: « soit la praticienne ne m'a pas écouté, soit elle a oublié ce que je lui ai dit, soit elle se moque de moi ... » Quelle que soit la raison, elle démontre que l'on ne sait pas s'adapter à son client...

L'HUMEUR DU JOUR

Une personne peut vous dire souhaiter un soin appuyé comme à l'accoutumée, mais elle vous confie au préalable qu'elle est épuisée moralement et affectée par des nouvelles accablantes. Sans doute que pour cette fois, vous redoublez d'attentions cocooning et vous ne donnerez pas autant de pression que d'ordinaire, privilégiant la douceur qui manque à cette personne dans sa vie présentement...

LES BESOINS ET LES ATTENTES

Il faut distinguer deux notions. Votre client souhaite un bon massage relaxant, il vous dit adorer le massage des pieds, du visage et du cuir chevelu. Il vous dit aussi avoir des tensions au niveau des épaules (sous-entendu, au niveau des trapèzes supérieurs et de la nuque) et les

membres fatigués suite à son déménagement du week-end. On distingue facilement les préférences des besoins. Votre déroulé devra tenir compte de ces deux composantes et tenter d'y répondre au mieux.

LA PRESSION SELON LE CLIENT

Le terme est relatif, chacun ayant son degré de tolérance à la pression. Les clients américains par exemple sont friands de massages très appuyés (deep tissue) Sans doute déçus des massages esthétiques, caractérisés par une pression superficielle, ils insistent fortement sur cet aspect. Mais la tolérance à la pression est propre à chacun. Je me souviens de ce massage de cyclistes américains dans un mas des Alpilles où la cliente exigeait une très forte pression. Je m'exécutais sans problème, étant formée pour, tout en me disant qu'à mon ressenti, un peu moins fort aurait été tout aussi bien. Mais la cliente avait tellement insisté... Après quelques bonnes manœuvres dans le dos, j'ai lui demandais si la pression était celle souhaitée : celle-ci se ravisa, optant pour plus de douceur. Ce qui conforta mes sensations, et démontre bien que tout est relatif. En résumé, la pression, ne signifie pas grand chose puisque c'est une notion subjective.

Coté receveur : chacun son degré de tolérance à la pression. Et j'ajouterai que la tolérance n'est pas identique selon les régions corporelles non plus. Il convient donc de vérifier au moins une fois si la pression exercée lui convient et ce, en début de massage, afin de ne pas se faire dire à la toute fin du soin : j'aurai bien aimé un massage plus appuyé (ou inversement).

Coté donneur : cela dépend de sa capacité à appliquer ou pas, de la pression. Nous pourrions débattre longuement sur ce sujet. Sans formation en amont, une praticienne pleine de bonne volonté pourra facilement se faire mal au dos ou aux articulations, (pour des

raisons de technique ou de posture), et se fatiguer rapidement. Sans formation en amont, elle risque aussi de faire mal à son client.

Enfin ne vous fiez pas aux apparences : une personne corpulente (et particulièrement les obèses) pourra ne pas supporter les manœuvres appuyées tandis qu'une personne toute fluette pourra révéler d'une tolérance à la pression (donc à la douleur) impressionnante.

LA GESTION DU TIMING

Suite à l'écoute active des besoins du client, il en résulte une nécessité d'organisation du timing, car le temps passe très vite en massage, une heure, c'est très court. Il ne s'agit pas de s'étendre sur le haut du dos et les membres inférieurs, et par manque de temps, de ne passer qu'une minute sur le massage du visage et du cuir chevelu. Vous risqueriez de décevoir terriblement votre client, s'il vous a dit qu'il adorait ces zones en particulier. Il ne s'agit pas non plus d'accélérer le rythme

du massage voyant l'heure tourner ! Le client se sentirait mis à la porte... et puis la fin d'un massage se veut généralement le moment le plus délicieux, empreint de sérénité, et non le moment le plus stressant ! Gérer son timing est donc une composante primordiale pour un soin sur mesure réussi. A vous de ne pas perdre de vue les priorités de votre client tout au long du massage.

ADAPTATION FACE À DES CONTRAINTES EXTÉRIEURES

Le massage du cuir chevelu ou « comment concilier les préférences avec les contraintes » : votre client peut vous dire qu'il adore le visage et le cuir chevelu mais en réalité, il a un rendez-vous important à la suite de son massage. Comment vous adapter ?

Plutôt que de vous abstenir de le masser à l'un de ses endroits favoris, vous pouvez lui proposer de lui masser le cuir chevelu sans huile, en allant vous laver soigneusement les mains après le massage du visage...

Des connaissances techniques solides

La capacité d'adaptation de la praticienne dépend en grande partie de son écoute, mais aussi de son bagage de formation. Pour répondre aux besoins du client en un soin donné, il faut bien maîtriser son sujet, en d'autres termes, il faut être spécialiste de ce que l'on propose.

En massage, différentes techniques existent et leur apprentissage, pour en devenir spécialiste, ne se fait pas en quelques jours. Le massage suédois par exemple, offre une très grande polyvalence de techniques et sa richesse réside dans sa grande adaptabilité : il peut être léger ou profond, relaxant ou tonique, général ou spécifique. Aussi bien bénéfique pour les sédentaires que les sportifs, il est considéré outre Atlantique comme le massage de base incontournable que tout praticien en massage se doit de maîtriser. Il devient de plus en plus populaire en France, car nombre de clients ayant l'occasion de le tester avec un spécialiste en la matière l'adoptent rapidement. Il se couple facilement avec un massage plus cocooning, alliant à merveille l'aspect de précision/pression sur certaines zones en besoin, avec l'aspect global voluptueux du massage de bien-être pour un mariage des effets physiologiques (à court et moyen terme) et effets psychologiques réussis.

La maîtrise par la praticienne de l'usage des huiles essentielles apportera un plus, permettant une adaptation supplémentaire sur le plan physique et émotionnel. Il existe en effet des huiles essentielles qui donnent plus d'entrain, de volonté à la personne qui en manque

(le laurier noble par exemple). Sur le plan physique, tout le monde connaît les bienfaits des huiles circulatoires, drainantes, relaxantes. Leur usage est une autre manière d'adapter son soin à son client, complémentaire de la technique manuelle. Là encore, une bonne formation est requise, car l'on ne s'improvise pas dans l'aromatologie.

Pour être capable d'offrir un soin sur mesure, proche des besoins et des attentes du client, il est nécessaire de pouvoir le questionner un minimum verbalement avant le soin. Toutes ces questions donneront le ton, les « ingrédients » et le timing alloué aux différentes parties du corps. Au final, vous pourrez reformuler les besoins et les attentes de votre client très brièvement afin de partir sur le soin sur mesure.

Cela prend un certain temps, et le temps manque souvent dans les structures qui enchaînent les massages aux heures. Pourtant, la satisfaction du client passe aussi par son écoute active. Elle lui permettra de ne pas se sentir considéré comme un numéro, mais plutôt comme un invité attendu et choyé. Les bénéfiques alors récoltés valent bien, à mon sens, les quelques minutes d'échange verbal en amont du soin... ♦

Un massage prodigué par une excellente praticienne n'a pas de valeur si elle n'a pas ciblé les attentes de son client