



Esthéticienne

Fiche réalisée avec la collaboration de professionnels

Décembre 2006

Fonctions



Le marché de l'esthétique a beaucoup évolué en quelques années. En 1984, on recensait seulement 6 500 instituts de beauté. Aujourd'hui, ils sont plus de 10 000, sans compter les quelques 3 800 parfumeries qui possèdent une ou plusieurs cabines de soins esthétiques. C'est un marché qui évolue constamment au grès de nouvelles tendances. Le public, lui aussi, se diversifie avec l'apparition de nouveaux clients, les hommes.

Les clients qui ont recours aux services d'une esthéticienne veulent qu'on s'occupe d'eux. L'esthéticienne a pour mission, à travers les soins, de leur procurer une sensation de bien-être.

Une esthéticienne a plusieurs fonctions.

Elle fait des soins

Une esthéticienne dispense des soins corporels dans un but d'hygiène et d'esthétique. Elle a pour mission d'entretenir, d'embellir, de corriger et de mettre en valeur la peau du client.

Elle peut intervenir au niveau du visage : nettoyage, gommage, masques, modelage, action pour retarder le vieillissement de la peau ou pour cacher les imperfections, maquillage... Elle s'occupe également du corps et de la silhouette du client : épilation, séances d'UV, techniques d'amincissement, enveloppements...

Les soins du corps tendent d'ailleurs à se développer de plus en plus, notamment les modelages relaxants ou énergétiques. Selon les instituts, l'esthéticienne développe l'utilisation des huiles essentielles, la réflexologie ou certaines techniques de modelage comme le shiatsu ou le massage californien.

Elle fait aussi du soin des mains : manucure, pose de faux ongles, application de vernis...

Chaque client est différent et l'esthéticienne doit s'adapter. L'esthéticienne commence par faire une sorte de diagnostic du client : état et type de peau (peau mixte, peau sèche, peau grasse...), âge, hygiène, habitudes... Elle tient également compte des remarques et des envies de celui-ci. Elle peut ensuite décider du type de cosmétique (crèmes traitantes, lotions...) et d'appareil à utiliser. Ainsi, pour une épilation, elle choisit le type de cire (jetable ou non), le mode d'épilation (traditionnel ou non), sans oublier la texture même de la cire et le moyen d'application. Il est donc essentiel qu'elle connaisse parfaitement les produits et leur mode d'application.

L'esthéticienne doit posséder des connaissances sur la peau, les os et les muscles. Elle n'interviendra pas de la même façon si elle doit, par exemple, tonifier ou relaxer la peau.

Si la plupart travaillent en institut, d'autres exercent en milieu hospitalier ou carcéral. Spécialisées en psycho-esthétique, elles apportent un bien être physique et psychologique.

Elles peuvent se spécialiser également en relooking où elles conseillent leur clientèle sur l'analyse des couleurs, de la silhouette, de la coiffure, du maquillage, de la gestuelle qui leur conviennent le mieux.

Esthéticienne à domicile

- C'est une tendance en plein développement. Les tâches sont en partie identiques au travail en institut. L'esthéticienne utilise cependant moins d'appareils.
- Travaillant sur un rayon en moyenne de 20 kms, elle a une clientèle composée essentiellement de particuliers.
- Soucieuse de satisfaire ses clientes, elle doit s'adapter à leurs horaires et commencer parfois très tôt le matin et terminer en soirée.
- Elle doit également être autonome et bien savoir gérer son planning de clientes.

Attention aux débouchés : une étude de marché est absolument nécessaire avant de s'installer à domicile



Paroles de Professionnelles

Marina, esthéticienne et propriétaire d'un Institut en zone rurale

Marina, titulaire du CAP et du BP esthétique, a repris en 2002 l'institut, où elle était auparavant employée. *"Le CAP esthétique suffit pour ouvrir un institut. Personnellement, je trouve que ce n'est pas suffisant, le BP est mieux adapté, car il apporte des connaissances en comptabilité, gestion et législation."*

Aujourd'hui, Marina emploie une salariée qui fait 30 heures par semaine. *"Il faut bien savoir que localement, la plupart des esthéticiennes salariées sont à temps partiel, nous précise-t-elle. Elles font des heures complémentaires aux périodes les plus chargées, notamment à Noël et l'été."*

Chaque institut travaille en collaboration avec une ou plusieurs marques de cosmétiques. *"Le choix d'une marque est très important, nous rappelle Marina. Elle apporte une aide non négligeable en matière de pub, de mailings, d'échantillons, de cartes de fidélité... Elle nous forme aussi régulièrement sur ses nouveaux produits et nouvelles techniques de soins. Ce sont des choses qu'on négocie avec le représentant avec qui on a des contacts réguliers."*

L'institut de Marina propose toute une gamme de soins, qui vont de l'épilation au maquillage en passant par les soins du visage et du corps. *"Les prestations varient beaucoup au cours de l'année. Aucune de mes journées ne se ressemble et c'est ce qui est intéressant. Je ne connais pas la routine !" L'été, les soins les plus demandés sont les UV, les épilations et les maquillages pour les mariages. Le reste de l'année, il s'agit plus de soins du visage et du corps. "Moi, j'ai beaucoup développé l'activité soin du visage. Il y en a au minimum un par jour ! En ce moment, j'essaye d'élargir les prestations vers des soins du corps, c'est-à-dire enveloppements, soins relaxants, modelages aux huiles essentielles... Dans ce métier, il faut toujours se remettre en question et proposer de nouvelles choses aux clientes. Par exemple, j'ai investi dans un nouvel appareil pour l'amincissement, et dès que je serai formée dessus, je vais proposer ce nouveau service."*

L'institut de Marina est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 19h (fermeture le mardi matin) et le samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h. *"Le samedi n'est plus la journée la plus chargée de la semaine. Avec les 35 heures, les femmes ont plus de temps pour elles, notamment les vendredis et les lundis. Le samedi est alors plutôt consacré à la famille."*

Elle apporte des conseils

Voici quelques questions courantes des clients lorsqu'ils s'adressent à l'esthéticienne : comment protéger ou réhydrater sa peau au fil de l'âge ou des saisons ? Comment mieux se démaquiller ? Comment bien appliquer une crème pour bien lisser les rides au lieu d'en fabriquer ?

En tant que professionnelle de l'esthétique, elle leur donne des conseils individualisés en matière de produits (maquillage par exemple), de soins. Elle les guide sur les soins à pratiquer chez eux.

Une esthéticienne doit sans cesse renouveler ses connaissances en matière de produits, mais aussi de méthodes. En effet, les cosmétiques sont très nombreux et évoluent très vite. Elle doit savoir quels sont les modes d'application, les contre-indications, l'action de ces produits. Une esthéticienne doit donc toujours se tenir au courant des nouveautés.

Elle fait de la vente

On estime qu'un institut fait 70% de soins et 30% de vente.

Complémentaire à ses activités de soins et de conseil, l'esthéticienne a donc aussi un rôle commercial. Elle doit développer un argumentaire commercial pour inciter les clients à acheter des produits de beauté (cosmétiques, parfums...). Elle doit également faire en sorte que les clients reviennent régulièrement.

Elle gère aussi le réassortiment et les commandes de produits de beauté et de parfumerie.

Conditions de Travail

Conditions de travail

- Une esthéticienne est toujours en position debout. Elle doit donc avoir une certaine résistance physique, notamment lorsqu'elle pratique les modelages. Les problèmes de dos et les troubles circulatoires sont incompatibles avec ce métier.
- Elle est en contact avec des produits très variés, elle doit donc faire attention aux problèmes d'allergie, même si les risques sont moins importants qu'en coiffure.
- Elle a des horaires liés au commerce. Elle travaille souvent jusqu'à 19h et le samedi.

Qualités requises

- Tact et discrétion indispensables. Une esthéticienne doit savoir écouter si le client souhaite se confier ou discuter, ou alors respecter son silence. Elle doit toujours se montrer aimable et disponible. Elle doit instaurer un climat de confiance avec son client afin de le fidéliser.
- Qualités de présentation. Une esthéticienne se doit d'être élégante et soignée.
- Qualités commerciales. Une esthéticienne doit être capable de vendre des produits en plus des soins. Elle doit savoir argumenter et mettre en avant les qualités du produit.
- Grand sens esthétique évidemment, notamment pour le maquillage.
- Grande habileté manuelle et douceur pour appliquer les soins en préservant le bien-être des clients, notamment lors des épilations. Elle doit aussi faire attention lors de la manipulation des produits pour ne pas risquer de brûler les clients. Elle pratique parfois des actes délicats qui nécessitent une certaine précision.
- Curiosité pour les nouvelles tendances, les nouveaux produits, les nouvelles méthodes... Elle doit constamment se tenir au courant dans un milieu qui évolue sans cesse.

Evolution de carrière

Une esthéticienne peut choisir au bout de quelques années :

- de s'installer à son compte en ouvrant son propre institut (CAP obligatoire ou avoir exercé pendant 3 ans en tant qu'esthéticienne) ou en proposant ses services à domicile. Si le CAP est un minimum, le BP est quasi indispensable notamment pour la gestion.
- se spécialiser ou se perfectionner en suivant des stages organisés par la profession ou par des marques de cosmétiques.
- devenir démonstratrice pour une marque de produits de beauté.

Pour mieux nous rendre compte de son travail quotidien, elle nous parle de sa journée de samedi. *"L'institut ouvre à 9h, mais ma salariée et moi sommes là 10 minutes avant pour nous préparer."* Marina en profite pour nous rappeler qu'une bonne présentation est essentielle. *"Nous travaillons dans l'esthétique, nous devons donc être irréprochables. Nous devons savoir nous mettre en valeur. Nous sommes l'image de l'institut."*

La première cliente, une employée de bureau, voulait un soin du visage. *"Mes clientes viennent de tout milieu social, ce sont des employées, des ouvrières, des enseignantes... Elles sont très fidèles. Il faut oublier l'idée que seule une certaine élite va en institut. Ce n'est plus vrai maintenant."*

10h15 à 11h45 : une cliente est venue pour l'entretien de ses faux ongles. *"Lorsqu'on pose des faux ongles, on les consolide avec du gel. La cliente est venue pour faire un "remplissage", plus simplement pour qu'on remette du gel. Certaines prestations demandent un entretien régulier, c'est vrai aussi pour les épilations. Les clients reviennent donc souvent. On finit par bien les connaître."*

11h45 à 12h10 : épilation du visage (lèvres, sourcils et menton). L'épilation reste, avec les soins du visage, une des activités principales. *"Lorsque nous sommes toutes les deux occupées à faire un soin, le magasin reste bien sûr ouvert. On peut donc facilement être dérangées par le téléphone ou l'entrée d'une cliente qui veut un rendez-vous ou acheter des produits. On peut donc prendre un peu de retard."* Elle doit faire preuve d'une certaine souplesse au niveau de ses horaires, qualité qu'elle attend aussi de sa salariée.

Une esthéticienne doit aussi être très bien organisée et très réactive pour "jongler" entre ses différentes clientes. *"Je peux avoir à gérer 4 clientes en même temps. Il faut alors savoir de qui s'occuper et dans quel ordre. Par exemple, je termine toujours un nettoyage de peau par un masque dont le temps de pause est de 10 minutes environ. Si jamais la cliente suivante arrive en avance pour sa séance d'épilation des sourcils, je commence la séance qui dure 15 minutes environ. Je peux aussi faire démarrer une séance d'UV ou conseiller une cliente pour l'achat de maquillage. S'il n'y a aucune autre cliente, je profite de ce temps libre pour remplir la fiche de suivi ou faire un peu de nettoyage ou de rangement."*

Une esthéticienne doit aussi se montrer autonome dans sa gestion des clients, la salariée de Marina se retrouve d'ailleurs seule un après-midi par semaine.

14h à 15h : séance d'épilation (jambes complètes, maillot, aisselles, sourcils). *"Une esthéticienne doit trouver l'équilibre entre douceur et fermeté et s'adapter en fonction du soin pratiqué. Pour une épilation, elle doit y aller de manière sèche, mais en essayant de faire le moins mal possible à la cliente. Pour un modelage, elle doit, au contraire, être très douce. Mais elle doit quand même être efficace, il ne s'agit pas de caresser seulement la peau."*

Les esthéticiennes entrent dans l'intimité des clientes. Elles ne doivent pas avoir peur de les toucher. *"Ce n'est pas forcément évident au départ, mais on s'habitue très vite, nous rassure Marina. Certains soins restent quand même plus délicats. Je propose, par exemple, l'épilation intégrale du maillot, mais je sais que certaines esthéticiennes refusent de le faire. Mais attention, c'est une prestation qui reste très rare chez nous, alors qu'elle est beaucoup plus courante en grande ville."*

L'esthéticienne doit elle-même être la plus décontractée possible pour mettre à l'aise la cliente. *"Une chose toute simple est d'apprendre à respirer. On a parfois tendance à arrêter de respirer pour ne pas souffler dans le visage de la cliente."*

Les titulaires du BTS exercent :

- En institut ;
- Pour une marque de cosmétique comme démonstratrice (attention ! Grande mobilité. Leur secteur représente souvent 1/4 de la France) ou chargée de former les représentants auprès des instituts ;
- En grande surface comme vendeuse démonstratrice.

Salaire

- Esthéticienne salariée en institut : SMIC pour les titulaires du CAP (le salaire est plus important pour les titulaires du BP et du BTS) ;
- Gérante de salon : 1 250 à 1 500€
- Démonstratrice : 1 200 à 1 800€ (+commissions sur les ventes).

Marché de l'emploi

Une esthéticienne peut travailler comme salariée dans un institut, à domicile, dans les centres spécialisés (thalassothérapie, balnéothérapie...), dans les stations de ski, comme démonstratrice pour des marques de cosmétiques, en parapharmacie... Le 1er employeur reste quand même les instituts de soins esthétiques suivis des centres de thalassothérapie (attention : emplois saisonniers !).

Les soins esthétiques et les produits cosmétiques connaissent une expansion régulière depuis plusieurs années et sont peu sensibles à la crise. On note une augmentation :

- Du nombre d'établissements de soins corporels (sauna, massage, relaxation) ;
- Du nombre de parapharmacies ;
- Du nombre d'instituts spécialisés en onglerie notamment ;
- Du nombre de magasins franchisés et de chaînes tandis que les instituts sous statut artisanal chutent de 10%.

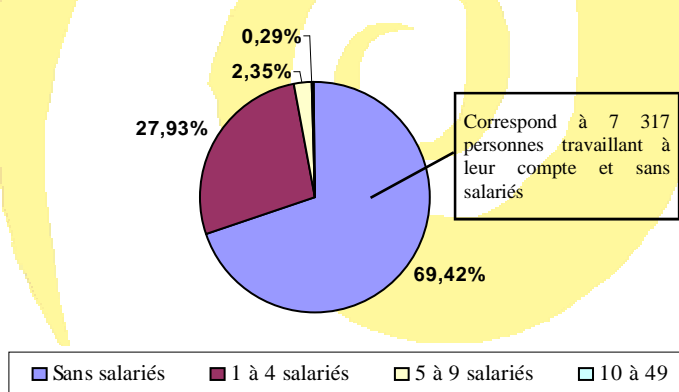
Attention ! Les débouchés varient selon :

- Les diplômes : les titulaires du BP trouvent des emplois beaucoup plus facilement que les titulaires du CAP. En effet, le BP apporte des connaissances techniques supplémentaires comme les soins du corps. Attention, les titulaires du BTS doivent avoir une mobilité nationale.
- Le secteur géographique :
 - En zone urbaine : les offres sont plus nombreuses et plus souvent à temps plein
 - En zone rurale : les offres sont plus rares et à temps partiel (environ 30 heures)

Le turn-over semble important dans cette profession. Il est dû essentiellement aux remplacements en CDD d'esthéticiennes parties en congé parental.

La mobilité est donc très recommandée lorsque l'on veut trouver un emploi dans ce métier (une majorité des offres en région parisienne, dans les grandes villes et notamment dans le sud de la France).

En 1999, on recensait 10 540 établissements représentant environ 14 300 salariés répartis de la manière suivante :



Le nombre de salariés progresse régulièrement : 2 500 salariés de plus entre 1999 et 2003 (sans compter les personnes à leur compte sans salariés).

15h à 15h45 : soin du visage pour une jeune fille.
"Je reçois des jeunes pour des problèmes liés à l'acné. J'ai même des garçons. Je purifie la peau, j'enlève les points noirs..."

Les clientes viennent pour le plaisir, pour ressentir une sensation de bien être. L'esthéticienne doit les mettre à l'aise et surtout s'adapter à chacune. *"Chaque cliente est différente, au niveau de sa peau bien sûr, mais aussi de son caractère. Certaines veulent se confier, on est à leur écoute et on se doit de les reconforter, les rassurer. D'autres aiment discuter et j'essaie toujours d'avoir plusieurs sujets de conversation en réserve. Je me tiens, par exemple, au courant des activités qui ont lieu sur Louhans et les environs. Il faut être capable de parler de tout et de rien. Certaines personnes préfèrent au contraire se taire et rester au calme, on se doit alors de respecter leur silence."*

15h45 à 16h : nettoyage de peau pour une cliente. Pendant que l'esthéticienne pratique son soin, elle en profite pour parler des produits disponibles à la vente. *"Une esthéticienne doit être autant manuelle que vendeuse. Au niveau national, on estime que les instituts font 70% de soins et 30% de vente."*

17h à 17h30 : enchaînement de deux épilations de sourcils.

"Jusqu'à 18h, je me suis occupée de toutes les petites choses que je n'ai pas eu le temps de faire dans la journée et je termine par le nettoyage des cabines et le compte de la caisse."

Le métier d'esthéticienne est fatiguant car elle reste tout le temps debout. *"C'est très sportif, il faut vraiment être en bonne santé. Je fais sans cesse des aller et venues entre le rez-de-chaussée et le 1^{er} étage où l'on fait le plus de soins (avec appareils spécifiques). Il faut aussi une certaine force dans les bras pour faire les modelages."*

Le métier d'esthéticienne est également beaucoup plus subtil et compliqué que l'idée généralement répandue. Il ne s'agit pas seulement d'appliquer des crèmes ou de "masser". *"C'est un métier très technique qui nécessite de très bien connaître les différents types de peaux, de produits, d'appareils, de gestes... On suit des protocoles très précis, on ne fait pas n'importe quoi !" Ainsi, avant une séance d'UV, l'esthéticienne doit questionner le client pour vérifier qu'il ne prend pas d'antibiotiques ou d'antidépresseurs, qu'il n'a pas remarqué de changement de ses grains de beauté, qu'il possède bien des lunettes spéciales UV... "Il faut toujours rester vigilant au niveau de nos gestes. Par exemple, nous faisons encore plus attention pour les peaux fragiles."* Une esthéticienne n'a pas le droit d'utiliser d'objets tranchants ou coupants, elle doit travailler au niveau de l'épiderme. *"Nous agissons sur le derme seulement avec des appareils prévus pour ça."*

L'hygiène est très importante pour une esthéticienne. *"Il ne faut pas oublier qu'une esthéticienne doit se montrer d'une propreté irréprochable autour d'elle et sur elle. Elle doit se laver très fréquemment les mains, travailler avec les instruments et appareils propres et désinfectés. L'hygiène des cabines est très importante pour l'image de l'institut, donc elle doit aussi accepter de faire le ménage régulièrement."*

D'autres tâches peuvent être confiées à une esthéticienne comme par exemple la gestion des stocks, la préparation de commandes, la réception et vérification des colis, l'étiquetage, le rangement des produits, la mise en place et la décoration des vitrines, l'envoi de mailings, la mise en place de différentes promotions... *L'esthéticienne se doit d'être très polyvalente."*

Formations



Le CAP Esthétique-cosmétique-conseil-vente est le diplôme de base pour exercer comme esthéticienne. Il est également obligatoire pour s'installer à son compte. Ce diplôme peut être complété par le BP (Brevet Professionnel). Le BTS ou le BM permettent quant à eux d'occuper des postes avec plus de responsabilités ou des fonctions plus commerciales.

Le nouveau Bac Pro (programme technique identique au BP) permet d'acquérir sous statut scolaire un niveau 4 (les candidats au BP peinent parfois à trouver un employeur).

Bourgogne

En alternance

CIFA

3 rue Jean Bertin, BP 189,
89002 AUXERRE 03.86.42.03.55.
CAP et BP Esthétique cosmétique en
apprentissage en 2 ans ou en contrat de
professionnalisation

FUTURA

9 rue Hugues III, 21000 DIJON,
03.80.71.14.00.
BP en 2 ans en contrat de
professionnalisation

UNIVERIA

71 rue Jean Macé, 71000 MACON
03.85.38.47.59.
Prépare le CAP Esthétique cosmétique
en contrat de professionnalisation en 1
ou 2 ans selon le niveau de départ du
candidat. Univeria prépare également
au BP en contrat de
professionnalisation.

EMA

15 rue de l'Arquebuse, 21000 DIJON
03.80.41.33.74. www.ema-ecole.com
BP en 2 ans en contrat de
professionnalisation

En formation continue

UNIVERIA

18 cours Moreau,
71000 MACON
03.85.38.47.59.
CAP
Dates : à partir de sept
Durée : 1 an
Coût : 350€ d'inscription + 2 550€ +
mallette (650€) + modules facultatifs
complémentaires
BP en 2 ans (160€ + 1 140€)

FUTURA

9 rue Hugues III,
21000 DIJON
03.80.71.14.00.
CAP Esthétique Cosmétique
Dates : à partir de sept
Durée : 1 an
Pré-requis : être sorti de 3ème
Coût : 4 300€ (matériel compris) pour
la formation en 1 an.

EMA

15 rue de l'Arquebuse, 21000 DIJON
03.80.41.33.74.
www.ema-ecole.com
CAP
Durée : en 1 an pour les personnes
diplômées (CAP, Bac...), 2 ans pour
les autres
Coût : 4 800€ (+ achat du matériel)
pour la formation en 1 an (3 800€ par
an pour la formation en 2 ans)
Formation organisée à Belfort,
Besançon, Dijon...

Franche-Comté

En alternance

CFA de Haute Saône

Chemin du Talerot le Petit Montmarin
70000 VESOUL 03.84.76.39.70.
Prépare le CAP et le BP en apprentissage ou en contrat de
professionnalisation

Ecole des métiers artistiques

11-13 rue Aristide Briand
90000 BELFORT 03.84.28.01.93.
Prépare le BP en contrat de professionnalisation sur
Belfort ou Besançon

En formation continue

Ecole des métiers artistiques

11-13 rue Aristide Briand, 90000 BELFORT
03.84.28.01.93.
Formation : CAP Esthétique cosmétique
Dates : à partir de septembre
Durée : en 1 an pour les personnes diplômées (CAP,
Bac...), 2 ans pour les autres
Coût : 4 800€ (+ achat du matériel) pour la formation en
1 an (3 800€ par an pour la formation en 2 ans)
Formation organisée à Belfort, Besançon, Dijon...

Rhône-Alpes

En alternance

Ecole Dumonceau

30 avenue Alphonse Baudin, 01000 BOURG EN BRESSE
04.74.21.86.20.
Formation : BP Esthétique Cosmétique
En contrat de professionnalisation (pour les salariés la durée
est variable). Il faut posséder le CAP Esthétique (préparé sous
statut scolaire).

CFA SEPR

33 rue Amédée Bonnet, 69411 LYON Cedex 06
04.72.83.27.28.
Formation : CAP et BP Esthétique Cosmétique
Formations en 2 ans en contrat d'apprentissage.

En formation continue

Ecole Dumonceau

30 avenue Alphonse Baudin, 01000 BOURG EN BRESSE
04.74.21.86.20.
Formation : CAP Esthétique Cosmétique
Dates : à partir de septembre-octobre
Durée : en 1 ou 2 ans selon le niveau de la personne
Sélection : entretien
Coût (pour la formation en 1 an) : 3 850€ + 610€ (fournitures)
+ 110€ (tenue)
L'Ecole Dumonceau propose aussi le BTS Esthétique en 2 ans
en formation continue.

Sabrina, socio-esthéticienne au service gérontologie d'un Hôpital.

Sabrina, socio-esthéticienne en emploi jeune, intervient régulièrement auprès des personnes âgées pour qu'elles fassent attention à leur apparence, leur redonner le goût de se coiffer, de s'habiller correctement...

Cette approche tactile permet de revaloriser la personne âgée qui a parfois tendance à se laisser aller. Ceci est d'autant plus important qu'avoir une bonne image de soi rend plus fort et peut aider à combattre les problèmes de santé.

"Je pratique des modelages relaxants, des touchés affectifs et je n'hésite jamais à leur tendre la main. Les hommes préfèrent le côté pratique pour se faire couper les ongles."

Sabrina réinstaura avec eux un contact physique en douceur. *"En fait, je leur propose des choses qu'ils n'ont jamais découvert avant."*

La socio-esthéticienne intervient toujours après avoir consulté les personnels soignants et elle est très bien acceptée parmi eux, chacun ayant son domaine d'activité.

Source : Journal de Saône et Loire (14/08/00)

Gaëlle et Anne, esthéticiennes

"La cliente qui franchit la porte de la parfumerie ou du salon d'esthétique vient avant tout chercher du rêve et du bien-être. Elle a besoin qu'on s'occupe d'elle."

Si elle achète un produit de beauté, elle attend des conseils précis de l'esthéticienne. Autrement, les clientes viennent pour des soins : *"Epilation, nettoyage de peau, manucure, explique Gaëlle. Mais c'est chaque fois différent en fonction des souhaits de la personne, de son âge, de son type de peau."*

Là, le métier prend toute sa dimension technique. *"Pour un nettoyage, je commence par faire un diagnostic de l'état de la peau. Puis, je pose des questions sur les habitudes de la cliente, ses goûts... et je décide du type de soins."*

Aucun de ses gestes n'est dû au hasard. Gaëlle choisit les produits de soins avec précision. Une exigence : elle doit connaître leur action à la perfection. *"Ils sont très nombreux et évoluent très vite. Pour me tenir au courant, j'assiste à de nombreux stages."*

"On a souvent donné du métier une image peu valorisante, déplore Gaëlle. A tort : ce n'est pas simple du tout. Nous devons tout connaître sur la peau, les os, les muscles. Mon travail ne sera pas le même s'il faut tonifier ou relaxer l'épiderme."

Ce qui plaît à Anne dans ce métier, c'est le côté relaxation, le bien-être... des clients. *"J'aime le contact avec les clients et je trouve très intéressantes et enrichissantes ces relations intimistes, car on y apprend souvent beaucoup de choses."*

L'art de ce métier réside, selon elle, dans la capacité de créer une ambiance sympa, calme, douce et détendue... où les clients se sentent bien et où ils repartent bien dans leur peau. *"C'était pourtant dur de parler aux clients à mes débuts", se rappelle-t-elle.*

"Il ne faut pas venir à ce métier par intérêt pour le maquillage, pour paraître jolie. Il faut avant tout aimer le relationnel et être tourné vers le client. La réussite dans ce métier passe par la mise en valeur du client, par l'envie de s'occuper des autres et non par la mise en valeur de soi-même."

Il faut toujours être d'humeur égale et disponible, ce qui n'est bien évidemment pas toujours facile en fin de journée après des heures souvent debout. *"et parfois quand je rentre le soir j'ai mal partout et je me sens vidée"* nous confie notre interlocutrice.