



Crise du recrutement en spa : RÉALITÉS DU TERRAIN ET STRATÉGIES D'ADAPTATION

Première partie

..... par Doriane FRÈRE

Fatigue physique, faible rémunération, manque de reconnaissance... Le quotidien des spa praticiennes met leur engagement à rude épreuve. Face à ces difficultés, nombreuses sont celles qui envisagent de quitter le métier, accentuant une pénurie déjà préoccupante. Témoignages.

Beaucoup en rêvent. Travailler dans un établissement de luxe attire de nombreuses personnes désireuses de faire de l'excellence leur métier. Cela passe par la restauration, la conciergerie, ou encore le spa. Procurer du bien-être et

un service client irréprochable devient presque une mission de vie pour les plus passionnés.

Mais le rêve se transforme parfois en cauchemar une fois sur le terrain. C'est ce que vivent de nombreux praticiens en spa comme en témoignent trois praticiennes que nous avons interrogées.

LE TÉMOIGNAGE D'EMMA, SPA PRATICIENNE

C'est à la suite d'une reconversion professionnelle, à l'âge de 38 ans, qu'Emma est devenue spa praticienne. Pour ce faire, elle a passé un CAP Esthétique et un CQP Spa Praticien. Cela fait aujourd'hui deux ans qu'elle exerce à son compte, dans son propre local à Aix-en-Provence.

Avant sa reconversion, Emma ne s'était pas profondément renseignée sur le métier. Elle a suivi un bilan de compétences sur un an, financé par France Travail, et parmi les résultats figurait le métier de spa praticien. «Tout a fini par converger vers cette voie. Je m'attendais à un travail équilibré, pas à enchaîner massage sur massage, enfermée dans une cabine. Et surtout, je n'imaginais pas une seconde que ce métier pouvait abîmer mon corps à ce point» explique-t-elle.

Des expériences en spa catastrophiques

Si elle a fait le choix de l'indépendance pour son travail, c'est bien parce que la réalité du métier de spa praticienne l'a effrayée pendant ses études. «J'ai rapidement été confrontée à la réalité du métier. Les 12 autres filles, âgées entre 18 et 25 ans, qui étudiaient avec moi, travaillaient déjà en alternance ou en stage. Sur les 12, j'ai eu peut-être 10 retours catastrophiques de leur expérience en spa» raconte Emma.

«Les spa praticiennes étaient complètement lessivées»

La spa praticienne nous détaille l'expérience de ses camarades d'école : «Elles subissaient beaucoup d'abus de travail, d'horaires... Les filles étaient complètement lessivées. Au cours de la formation, quatre filles ont arrêté leur apprentissage. L'une d'elles travaillait tellement qu'elle avait déclaré de l'arthrose dans tout son corps». Un témoignage qui a grandement découragé notre interlocutrice qui arrivait dans le métier avec grand enthousiasme. «La professeure elle-même ne nous portait pas de discours positif en confirmant que la situation était dramatique et avait tendance à s'empirer» ajoute Emma.

Une seconde élève de la même promotion qu'Emma a dû interrompre ses études après avoir développé des allergies aux produits à force de les utiliser. «Les autres filles qui ont arrêté la même année n'en pouvaient plus. Malgré leur travail acharné, elles n'avaient aucune reconnaissance» dit la spa praticienne. S'ajoutait, à la pression de chercher du travail, l'angoisse de se retrouver dans une structure peu humaine. «Il y a des soirs où je rentrais chez moi en larmes. Ce que j'entendais me décourageait beaucoup, nous confie-t-elle. Je pensais exercer un métier varié,

alternant massages, soins divers, accueil des clients, et quelques tâches administratives. Quelque chose de plus rythmé, moins répétitif. Et bien sûr, avec une rémunération correcte. Aujourd'hui, je gagne moins qu'une femme de ménage, tout en détruisant mon corps.»

Des spa managers qui ne soutiennent pas leurs équipes

Emma a constaté que bon nombre de spa managers ne sont pas justes avec les équipes. «Souvent, elles ont travaillé si ardemment pour obtenir leur poste de manager qu'elles ne souhaitent plus passer en cabine. Les équipes se retrouvent donc à enchaîner les soins. Et je le vois au quotidien puisque je continue à effectuer des soins en tant que free-lance dans des spas» explique la spa praticienne.

Une demande de la part de la clientèle qui a évolué

Emma reproche au secteur de ne pas rémunérer assez les praticiennes payées en moyenne 1 800 euros par mois pour 40 heures de travail éreintant dont possiblement 36 de massage. «Ce sont 40 heures pendant lesquelles nous sollicitons nos biceps et notre triceps» se désole la praticienne.

La demande de la clientèle serait également l'une des causes pour lesquelles les spa praticiennes sont aujourd'hui épuisées. «Avant, les clients demandaient des massages doux de type californien... Les clients aujourd'hui sont si stressés qu'ils ne demandent que des massages suédois. En l'espace de deux massages, on n'a plus d'énergie. On nous demande une pression importante. On est presque dans du thérapeutique» explique la praticienne. Un jour, alors masseuse en free-lance, Emma nous explique avoir dû masser un rugbyman pour le dernier soin de sa journée. L'homme ne voulait qu'un massage d'une heure centré sur le dos. «Beaucoup nous considèrent comme des thérapeutes, on est là pour traiter leurs maux presque comme des médecins. Les clients en veulent pour leur argent. C'est un constat que nous faisons en tant que spa praticiennes» ajoute-elle.

De mauvaises expériences en tant que free-lance

Lorsqu'elle est amenée à travailler en free-lance, Emma reconnaît accepter des choses qui ne sont pas la norme comme un salaire à 30 euros de l'heure en tant que free-lance. «En free-lance, il faudrait un minimum de 40 à 45 € nets de l'heure. En réalité, je suis payée 21 € de l'heure. Une journée de 8 heures en indépendante est rémunérée 150 € nets.

«Aujourd'hui, je gagne moins qu'une femme de ménage, tout en détruisant mon corps».



Toute l'équipe avait quitté le spa pour cause de burn-out.

Où est la logique ? Dans quel autre métier accepterait-on cela ? Si je refuse, je ne travaille pas. Sept heures de massage d'affilée, sans pause, pour 21 € de l'heure... À 40 ans, est-ce raisonnable ? Je pose la question, détaille-t-elle. J'ai déjà fait des journées de 7 heures payées 30 heures de l'heure, sachant que je ne suis pas payée entre les soins. S'il n'y pas de soin de prévu pendant une heure, ce qui est certes rare mais qui peut arriver, je ne suis pas rémunérée.»

Le choix du travail en tant qu'indépendante

Les praticiennes qu'Emma rencontre dans le cadre de ses missions en tant que free-lance lui disent très souvent qu'elle a l'air détendue et bien dans ce qu'elle fait. Ce qui ne serait pas de même si elle travaillait en tant que salariée dans un spa, comme elle nous l'explique. «Je suis contente de venir travailler et les praticiennes me regardent comme si que je venais d'une autre planète ! Elles sont écœurées de ce métier. C'est très difficile» raconte la praticienne. Malgré les difficultés évoquées, Emma demeure toujours autant passionnée par son métier. Notamment grâce à son statut de free-lance lui permettant de s'organiser comme elle le souhaite et donc de se préserver physiquement. «J'ai travaillé tout le mois de décembre dernier dans un spa très connu d'Aix-en-Provence, un établissement cinq étoiles. Toute l'équipe avait quitté le spa pour cause de burn-out. Ce qui leur arrive tous les six mois ! Une moyenne semblable à tous les spas. Lorsque je suis arrivée, la manager n'avait pas les compétences pour diriger une équipe bien qu'elle soit experte en cabine. Cela a été un fiasco total au niveau de l'administratif. Elle a déjà changé de métier, tout comme deux spa praticiennes âgées de 22 ans avec qui j'ai travaillé» détaille la praticienne.

Un planning adapté

Afin de se préserver physiquement, Emma aménage son planning du lundi au samedi de façon à ce qu'elle ne pratique pas plus de quatre massages par jour.

S'étant spécialisée dans le drainage, la praticienne nous déclare ne pas excéder deux drainages par jour. «Je suis satisfaite de ce démarrage, puisque je travaille à mon compte depuis trois mois maintenant, dans mon propre cabinet. Je n'ai que de très bons retours de la part de ma clientèle. Il s'agit d'un bon ratio, à mon sens, pour pouvoir dispenser des soins de qualité. Je gagne entre 2 500 et 3 000 euros par mois» explique la praticienne.

Message aux spa managers et aux hôtels

La praticienne aimerait que les spa managers soient davantage au fait de ce que cela représente que d'effectuer 40 heures de massage par semaine. «Les soucis de santé que cela entraîne sont trop importants. L'hiver dernier encore, une praticienne s'est retrouvée en plein milieu de la journée avec le poignet qui avait triplé de volume. Elle s'était fait une tendinite au travail. Son arrêt maladie a été prolongé à plusieurs reprises. Et pendant ce temps, le personnel de l'hôtel était scandalisé que "les jeunes ne veulent pas travailler", et cela a créé des tensions importantes au sein des équipes» explique notre interlocutrice.

En spa d'hôtel, il arrive bien souvent que ce soient les membres du personnel de l'hôtel, à la réception, qui prennent les rendez-vous des clients au spa. «Nous sommes bombardées de rendez-vous, particulièrement pendant les périodes de fêtes. Nous n'avons même pas le temps de sortir de cabine que nous avons le double des serviettes sous la table de soin à ranger ! Et quand le client part, nous n'avons même pas le temps de sortir de cabine. On enchaîne» se désole la praticienne qui ajoute ne pas avoir le temps d'aller aux toilettes dans la journée ni de boire.

L'avenir du personnel en spa

Notre interlocutrice nous explique préférer travailler en extra dans les spas, de temps en temps, afin de pouvoir ainsi gérer son quotidien comme elle le souhaite, tout en se préservant. Ceci, en plus de son activité dans son propre cabinet. «L'un des podcasts que j'écoute expliquait que l'avenir des praticiennes en spa seraient les free-lances. Et j'y crois. Un kiné masse 10 % de son temps par rapport à nous. C'est la forme de notre métier qui ne convient pas» conclut Emma.

LE TÉMOIGNAGE DE LAURE MASOT, GÉRANTE DE L'ESSENCE TACTILE

Laure Masot, gérante de L'Essence tactile, à Saint-Malo (35), a toujours travaillé dans le domaine du spa et de la thalasso. Elle a également été amenée à œuvrer en institut, parfumerie, à domicile... Cela fait huit ans qu'elle est devenue entrepreneur en soins corporels à Saint-Malo. Elle a exercé d'abord à domicile à Paris et en free-lance dans les hôtels de sa région jusqu'en 2020 et a attendu la fin des confinements pour ouvrir son institut de bien-être.

De salariée à indépendante

Si elle a décidé de se mettre à son compte, c'est bien pour se soulager du rythme de travail physiquement intense, pendant plusieurs années, au sein des différents établissements dans lesquels elle a été amenée à exercer. «J'avais envie de travailler en accord avec l'image que je voulais transmettre de mon métier tout en respectant mon corps» explique Laure Masot. Agée aujourd'hui de 43 ans, c'est dès l'âge de 18 ans que la praticienne a réalisé que le domaine du spa et de la thalasso était difficile. Elle prévoyait d'arrêter à l'âge de 30 ans en reprenant des études en psychologie. Mais cette reconversion n'a pas abouti pour des raisons personnelles. L'élément déclencheur de son indépendance a été la remarque répétée de différents clients : «Je n'aimerais pas faire ce que vous faites».

Les critères de sélection pour travailler en spa

Lorsque la praticienne était encore salariée et free-lance, plusieurs critères influençaient son choix de travailler dans un spa ou non :

- disposer de temps entre deux soins,
- ne plus travailler en sous-sol ou dans des cabines sans fenêtre,
- des horaires compatibles avec un emploi du temps de mère célibataire,
- travailler avec des marques en accord avec ses valeurs.

Des spas qui prennent soin de leurs équipes

Comme nous l'indique notre interlocutrice, certains spas pour lesquels elle a été amenée à travailler favorisent les conditions humaines. D'abord une vocation, puis une passion, elle n'a pas quitté le milieu du bien-être, malgré de nombreuses déconvenues. «Certaines managers ont fait le même métier que nous, avant d'être manager. Elles sont des exemples à suivre, parfois même des mentors, elles donnent de bons conseils et sont bien plus attentives aux conditions de travail. La pression vis-à-vis des praticiennes était moins pesante, notre planning était raisonnable, ces conditions étaient propices au développement d'un bon esprit équipe» souligne la praticienne. Car l'esprit d'équipe est une chose essentielle au bon fonctionnement d'un spa.

La création de la formation : perfectionner la relation client en cabine

Forte de son expérience aux quatre coins de la France, Laure Masot a fait le constat d'un fort taux de reconversion de ses collègues et a été la confidente de nombreux clients déçus par leur soin. Elle a décidé de créer une formation adressée aux praticiens et à leur responsable : Qu'est-ce qu'un vrai massage bien-être ? «L'objectif est de faire comprendre quelles sont les conditions du travail en cabine et quels sont les points sur lesquels il faut être vigilant pour faciliter son quotidien» nous précise-t-elle.

La formation se déroule sur un à quatre jours (modulables en fonction des besoins), sur place directement, avec des mises en situation. Les managers sont vivement invitées à participer à la formation afin qu'elles comprennent les réalités du quotidien d'une praticienne. Car, selon Laure Masot, de nombreuses managers sans formation initiale en esthétique n'ont pas conscience des réalités du métier de leurs équipières. «Il s'agit de leur faire prendre conscience de leurs responsabilités pour sécuriser et faciliter les conditions de travail spécifiques à l'intimité, la proximité et la confidentialité que procure l'ambiance de la cabine de soins. Chacun des modules propose de :

- s'exercer à la prise en charge de clients avec des spécificités,
- ouvrir son esprit sur les différents comportements,
- préserver son corps avec des exercices physiques «spécial cabine»,
- valoriser les multiples détails du métier,
- révéler les tabous de la profession pour apaiser ses craintes.»

En support de sa formation, Laure a publié le livre «Comment réussir un vrai massage bien-être ?

Tout savoir sur les coulisses du métier de masseur bien-être». Elle y délivre une multitude d'astuces, de conseils et d'anecdotes, fait des mises au point et révèle certains tabous. Elle y détaille 90 types de clients rencontrés au cours de sa vie professionnelle.

Il se commande directement via son site Internet : www.lessencetactile.fr



«J'avais envie de travailler en accord avec l'image que je voulais transmettre de mon métier, tout en respectant mon corps».



LE TÉMOIGNAGE D'AURÉLIE LAVAL, SPA PRATICIENNE

Fin 2019, Aurélie Laval a décidé de se reconverter professionnellement à la suite d'un bilan de compétences. Avant cela, elle travaillait comme assistante de direction dans le luxe. Elle choisit le domaine du massage. Pour ce faire, elle a suivi plusieurs

formations en massages du monde. C'est en 2021 que sa structure voit le jour à Montmorency. En parallèle des massages qu'elle réalise dans son espace le samedi, Aurélie Laval effectue des missions en tant que free-lance dans des spas, fait des saisons, ainsi que des massages à domicile.

Des salaires pas assez élevés par rapport à la pénibilité du travail

Si Aurélie Laval a fait le choix du travail en tant qu'indépendante, c'est en partie à cause de la rémunération proposée aux salariés. «Je savais qu'en changeant de métier, je subirais une baisse de salaire

conséquente. Et puis, mis à part cela, j'étais bien au courant des bas salaires des praticiennes. Ce pourquoi, en partie, je ne souhaitais pas travailler en tant que salariée d'une structure» déclare-t-elle. Outre la baisse significative de salaire du fait du changement de métier, Aurélie Laval juge que la rémunération proposée est insuffisante par rapport à la pénibilité du travail en tant que praticienne. «Par rapport à l'investissement physique que cela demande, je trouve que le métier du massage est mal rémunéré. Dans l'un des établissements où je travaille en tant que free-lance, nous sommes payées au forfait à la journée. Mais une fois les charges déduites, le taux horaire réel s'avère inférieur à un SMIC : 22 % à l'URSAF, les congés payés, les impôts... Il est nécessaire de prévoir une mutuelle ou encore une complémentaire retraite. Ce n'est pas normal. Et si nous refusons de le faire, il est difficile de trouver du travail, explique la praticienne. J'ai également connu un salon de massage qui ne payait que pour les heures où l'on massait. Je n'étais pas payée lorsqu'il y avait des heures creuses.»



Un rythme de travail très soutenu

Malgré une organisation assez libre du fait de son statut d'auto-entrepreneur, Aurélie Laval se retrouve parfois confrontée à des rythmes difficiles à tenir lorsqu'elle est amenée à effectuer des missions en spa. Et puis, parfois, en fonction des moments de l'année, elle note des moments de creux dans son activité. Raison pour laquelle elle effectue des saisons, l'été notamment. Aurélie Laval nous confie que ses missions en spa sont bien souvent alimentaires. Ce n'est pas dans ce type de structures qu'elle s'épanouit

professionnellement. «Ce n'est pas non plus déplaisant mais ce n'est pas ce que je préfère. Les journées sont très longues et intenses, on masse pendant 7 heures d'affilée» explique notre interlocutrice.

Ce qui n'est plus acceptable en tant que free-lance

Lorsque Aurélie Laval travaille en tant que free-lance, il y a certaines choses qu'elle n'accepte plus. «J'ai rapidement arrêté de travailler avec des porteurs d'affaires qui placent des free-lances en dernière minute dans des hôtels. On se retrouve à faire des massages en chambre sur les lits qui ne sont pas adaptés. Et puis, il y a des jours où nous ne sommes pas appelées. On ne gagne donc pas d'argent, on est au courant au jour le jour» nous explique-t-elle.

Un avenir incertain

Bien qu'Aurélie Laval ne regrette pas d'avoir changé de métier, elle ne sait pas si cela sera viable à long terme. Il est difficile de trouver du travail, travail qui est de surcroît peu rémunéré. «Pourtant, je ne cesse d'entendre dire que le domaine du wellness explose. Mais se créer une clientèle demande beaucoup de temps, ce n'est pas évident en tant que free-lance» souligne-t-elle.

Message aux managers de spa

Aurélie Laval aimerait que les spa managers se sentent davantage concernées par les besoins de leurs équipes. «Je me suis déjà retrouvée à masser sur des tables non réglables, sans pauses, et à devoir faire le nettoyage du spa en fin de journée» indique-t-elle. ♦

«Je me suis déjà retrouvée à masser sur des tables non réglables, sans pauses, et à devoir faire le nettoyage du spa en fin de journée.»