



LE PREMIER CONCEPT DE SPA, de la naissance à 12 ans

..... par Laure JEANDEMANGE

Alexis Foret a déjà à son actif un spa qui fonctionne très bien à Agen. En 2018, il créait le Baby & Kid Spa Iris, 100 % naturel, autour de la natalité et de l'enfance jusqu'à 12 ans. Ce projet de cœur fonctionne, il est en plein développement. Le deuxième vient d'ouvrir à Bordeaux.

LA CRÉATION DU PREMIER SPA À AGEN

J'ai fait de l'immobilier pendant onze ans. À un moment j'ai eu envie de revenir à des choses plus essentielles. Client des spas, j'ai voulu créer le spa que j'aurais aimé avoir dans ma ville, à Agen. Si aujourd'hui, l'univers du spa est une évidence, il y a sept ans à Agen, ça n'existait pas...

Au départ, j'étais seul dans un espace de 470 m² vraiment pas optimisés avant de déménager, il y a trois ans, pour partir sur une surface de 550 m², en triplant l'espace en termes d'exploitation.

Lorsqu'une entreprise démarre, personne n'y croit, sauf vous ! J'ai donc démarré avec un lieu existant qui avait un espace accueil beaucoup trop grand et qui était vieillissant. Aujourd'hui, je suis dans un immeuble de bureau en pleine zone commerciale, j'ai pris un tiers de l'immeuble

et j'y ai créé un spa au premier étage avec un bassin de 90 m², les travaux ont été très lourds.

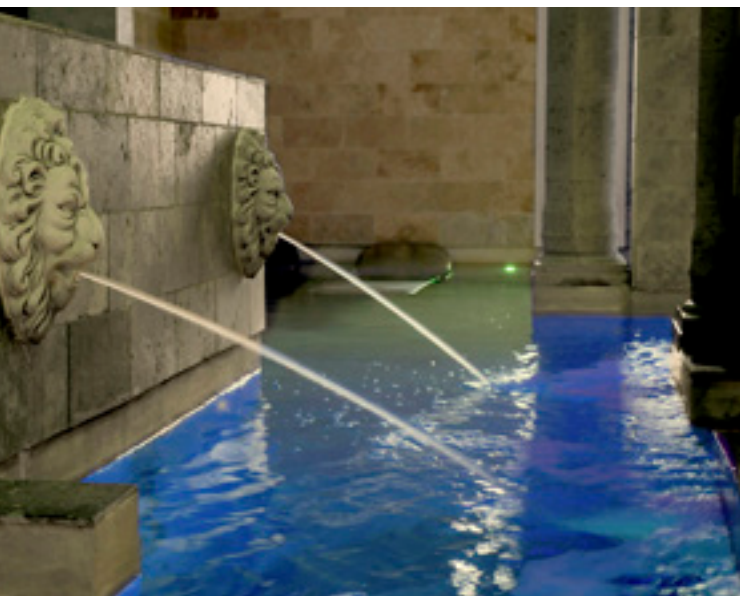
La thématique du Spa Aginum Thermae, qui signifie tout simplement «Thermes d'Agen» est la Rome antique. Nous travaillons avec Thalgo, Jardin des Zen pour avoir une offre bio et locale et Skinhaptics qui s'adresse aux bébés.

La première année, nous avons doublé le chiffre d'affaires que nous avions avant le déménagement.

La recette du succès d'Aginum Thermae

Selon moi, il n'y a pas de recette miracle, il s'agit de fournir un travail qualitatif. En day spa, nous devons impérativement fidéliser nos clients, nous sommes donc contraints de fournir une prestation de grande qualité en permanence. Généralement le taux de revisite d'un client est de 0.8 fois par an, chez nous, le client revient tous les mois ! Le spa n'est pas indispensable et pourtant les clients reviennent régulièrement chez nous car nous leur fournissons quelque chose, nous leur apportons de l'évasion.





La clé de notre succès est la qualité de nos soins, l'expérience client. En entrant dans le spa Aginum Thermae, le client est ailleurs, il n'est plus en 2020, plus en France. D'ailleurs, il y a une phrase qui me marque et elle revient souvent, lorsque le client s'en va et dit : «Bon, c'est le retour à la réalité!». Preuve que le client a vraiment décroché lors de sa visite.

Créer un univers cohérent qui fasse une vraie coupure avec le quotidien est l'autre explication à notre succès. D'autre part, nous sommes très novateurs en proposant régulièrement de nouveaux soins comme la cryothérapie, nous avons été les premiers à la proposer dans le Lot et Garonne, et la fish pédicurie, également les premiers, premiers de France sur le Baby Spa ! Nous sommes des créateurs, cela participe aussi à notre succès.

LE SPA POUR BÉBÉ ET ENFANT

La genèse du concept

Dans notre Spa Aginum Thermae, nous ne pouvions pas accueillir les familles, car les soins n'étaient pas adaptés aux moins de seize ans. Ça a d'ailleurs été notre force pendant longtemps, nous communiquions beaucoup sur le fait qu'ici les parents pouvaient vraiment s'accorder une pause par rapport à un centre thermoludique classique. Mais, à un moment, je me suis dit qu'il était dommage de ne pouvoir satisfaire toute la famille malgré les demandes des clients, d'autant qu'en interne j'avais les compétences. Cela offrait à l'équipe une belle source d'évolution et par conséquent évitait le turn-over. À partir de là, je voulais créer une offre réellement innovante, un projet de cœur en complément d'Aginum Thermae.

Des soins existaient déjà proposés par différentes structures via les sages-femmes, les bébés nageurs ou encore en thalasso. Mais il n'existait pas de concept fédérateur allant de la grossesse qui représente quand même 23 % de la population.

J'avais tout ça en tête mais il me manquait encore quelque chose pour proposer un concept vraiment qualitatif. Deux années de réflexion furent nécessaires et c'est

finalement le fait de devenir père qui a tout changé car, alors, tout est devenu concret, ce fut le déclic pour lancer mon projet.

La spa manager d'Aginum Thermae est devenue mon associée. Ensemble, nous avons déterminé les besoins, les attentes et c'est elle qui a créé tous les protocoles de soins.

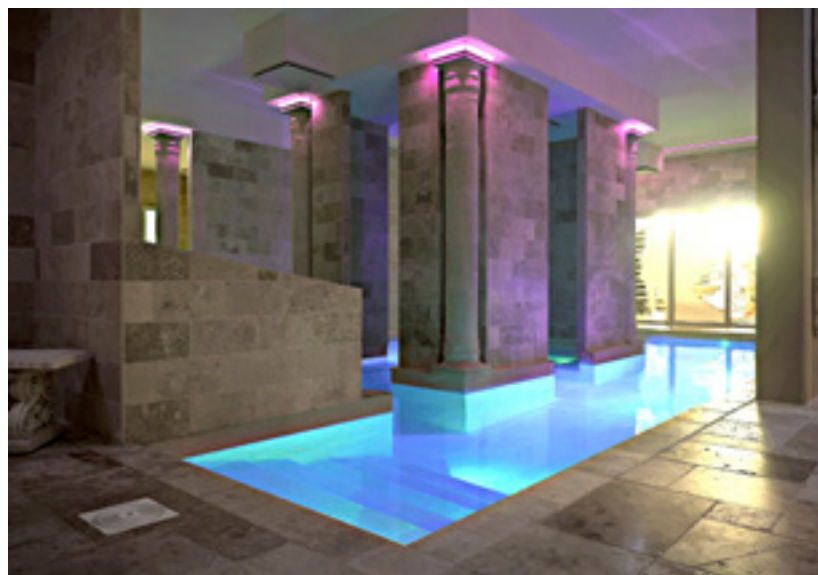
L'ouverture

En septembre 2018, nous avons ouvert le Baby & Kid Spa Iris à Agen. Aujourd'hui, dans une période déviante où l'on délègue beaucoup en confiant son enfant à la nounou, à la télévision, à un ordinateur, à une tablette... il était important de porter un nouveau regard sur le développement de la famille et créer du lien et du partage. Voilà la quintessence du baby spa.

L'accueil

Le corps médical, les parents, les sages-femmes, tous nous ont regardés avec des yeux de chiens de faïence lorsque le spa a ouvert. J'ai pris mon bâton de pèlerin et j'ai passé beaucoup de temps à expliquer ce qu'on faisait. Il a fallu être extrêmement pédagogue. Ce sont les ostéos qui ont, en premier, accueilli le concept avec enthousiasme, sans doute parce qu'eux-mêmes sont en marge du milieu médical. Les parents ont été, naturellement, ravis de ce concept innovant et ont vraiment apprécié les soins.

Puis, je suis allé à la rencontre des médecins et plus particulièrement des pédiatres et des gynécos. Au départ étonnés que je ne sois pas issu du monde médical, finalement, ils m'ont fait confiance. Aujourd'hui, notre principale source de référencement, ce sont les maternités et les cliniques. Ces centres ont de plus en plus une approche holistique de la maternité, ils ont accueilli avec beaucoup d'intérêt notre concept, même si cela a pris du temps et de nombreux rendez-vous.



*Nous sommes là
pour prendre la main
après la sortie
de la maternité*

Notre massage prénatal n'est pas un soin léger de détente, il est profond et maîtrisé

Une mission claire

Il faut savoir qu'après avoir accouché, trois, quatre jours plus tard, on lâche la jeune maman dans la nature en lui disant : «Ça y est, vous êtes maman !». Certaines femmes ont la fibre maternelle et s'en sortent très bien et d'autres ont du mal à trouver leur place, leurs gestes, voire à créer un lien avec le bébé si l'accouchement a été difficile. Face à un grand prématuré qui n'a jamais été touché pendant plusieurs mois, la situation est très complexe... Tous ces parents un petit peu perdus venaient chez nous, on les renseignait et les réorientait aussi vers des praticiens spécialisés et c'est ainsi que nous avons été acceptés par les maternités car nous n'étions pas là pour prendre leur place. Nous sommes là pour prendre la main après la sortie de la maternité et orienter vers la bonne personne si nécessaire. Aujourd'hui, nous avons des liens privilégiés avec l'Hôpital d'Agen. Nous intervenons sur la notion d'attachement parent-enfant avec la prestation en elle-même mais aussi sur tout l'aspect psychologique pour les parents et l'enfant. Créer du lien, telle est la vocation de notre spa.

Le lien d'attachement

Nous travaillons sur le lien d'attachement de la théorie de Bowlby selon laquelle un enfant crée toutes ses relations sociales par rapport au premier mois de son existence avec ses parents. Le monde est dur, et nous pouvons aider l'enfant à y entrer de la façon la plus sereine possible. Et si, en plus, nous pouvons apporter un peu plus d'harmonie dans chaque famille qui nous rend visite c'est formidable car c'est vraiment notre vocation.

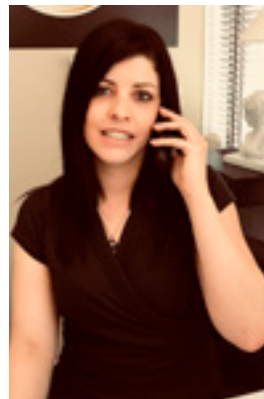
Investissement et rentabilité

Alors que le spa traditionnel est dans une logique commerciale, ici, il y a une démarche éthique. Pour ce spa, nous ne subissons aucune pression financière, ici, il n'y a que la quintessence de notre esprit de création, c'est très libérateur.

J'ai investi 4 000 € de matériel et nous avons généré 40 000 euros de chiffre d'affaires la première année. Nous étions déjà reconnus comme des experts du massage, des techniciens du soin visage. Aujourd'hui, grâce à ce spa, notre image a encore gagné en expertise et en reconnaissance.

Les protocoles et les produits

La création des soins



Fanny Bellier a des ostéo dans sa famille, elle a développé sa propre culture de l'anatomie, de l'éveil de l'enfant, du développement de la grossesse. C'est avec son savoir qu'elle a créé tous les soins. Ensuite, nous avons fait intervenir une auxiliaire puéricultrice, des sages-femmes et un secouriste qui a formé l'équipe en secourisme enfant pour

nourrir le process et que l'équipe soit parfaitement au point, quelle que soit la situation. Grâce à notre marque, Skinhaptics, les praticiennes ont bénéficié de formation sur les bébés.

En plus des gommages et des soins du visage spécifiques pour la femme enceinte, nous proposons des soins exclusifs.

L'éveil aquatique

Le bébé n'est pas dans une piscine mais dans une baignoire spéciale avec une eau à 37°, non chlorée, non traitée et totalement changée entre chaque bébé. Le bébé est porté dans l'eau par une bouée sans traction, ni pression. Ce soin permet au bébé de développer une découverte du monde aquatique et une psychomotricité car c'est le seul moment où il va découvrir son corps tout seul, en autonomie, puisque à cet âge-là il est toujours en landau, dans les bras, dans la poussette. C'est à ce moment qu'il va découvrir qu'il a des bras, des jambes, des mains, des pieds et qu'il





32

Ce concept exige tant de compétences que personne ne pouvait l'envisager

va pouvoir interagir avec tout son corps. Nous constatons que cette notion d'éveil psychomotrice se développe avec nos clients réguliers. Et le lien d'attachement familial s'en trouve également renforcé.

L'atelier Massage Bébé

À la différence d'un atelier massage qui pourrait se dérouler avec une sage-femme, en plus de toute la phase extrêmement technique, nous avons intégré un aspect détente, apaisement du bébé, là, où les sages-femmes ont moins d'expertise. Il s'agit toujours d'un atelier privatif entre la famille et la praticienne.

Le massage prénatal

Chaque future maman bénéficie d'un diagnostic afin que son massage soit plus axé sur l'aspect psychologique ou physique. Notre massage prénatal va vraiment beaucoup plus loin que ce qu'on peut apprendre dans les écoles. C'est un soin totalement personnalisé par une équipe spécialisée en anatomie femme enceinte et qui va s'adapter de manière précise sur les points particuliers de la grossesse. Nous ne sommes pas sur un soin détente léger mais au contraire sur un soin profond et maîtrisé. Nous ne travaillons pas avec un protocole. La praticienne détecte les besoins et cible ses actions : douleurs sacro

iliaques, drainage et circulation sanguine et lymphatique, réapprentissage du corps selon la modification du centre de gravité...

Le massage post-natal peau à peau

Dès trois mois, après l'accouchement, la maman peut profiter d'un massage avec son bébé contre elle. Installée sur le dos, son bébé est sur elle, de côté, le bébé est lové contre elle. Lors de ce massage, le bébé n'est pas touché par la praticienne car ce n'est pas l'objectif, seule la maman est massée. Elle profite d'un lâcher-prise total et le transmet à son bébé. Je crois en effet beaucoup au partage des émotions et au lien d'attachement que l'on peut nouer ou renouer dans un tel moment. Si l'accouchement a été difficile, s'est fait par césarienne, un tel massage peut apporter beaucoup.

L'éveil-massage

Nous avons développé l'éveil-massage, l'éveil en duo, l'éveil en trio pour des jumeaux, des triplés. Des amies viennent avec leurs enfants et font une séance d'éveil aquatique ensemble. Ce sont des beaux moments bienveillants et ludiques.

Les soins pour les enfants

de 10 mois à 3 ans

Alors que les massages débutent dès 4 ans, entre 10 mois et 3 ans, l'enfant n'est plus dans l'éveil mais dans le jeu, Fanny a donc mis au point des soins par le jeu, par l'apprentissage avec des histoires évolutives avec un ours énorme de 1,30 m, Bobby l'Ours. La praticienne montre les manœuvres sur l'ours pour capter l'attention de l'enfant et qu'il les reproduise sur son papa ou sa maman qui est avec lui à ce moment et qui va à son tour les reproduire sur l'autre. On en revient toujours à ce lien d'attachement, on ne perd jamais de vue notre objectif qui est de rapprocher les gens, les familles.

Pourquoi personne ne l'a jamais fait avant ?

Je pense que toute la technicité que cela demande a beaucoup découragé. Un tel concept exige beaucoup trop de compétences. Il y a aussi une grande responsabilité car on touche un enfant. On sait qu'il faut être perfectionniste avec les adultes dans un spa, mais avec les enfants, c'est à prendre au pied de la lettre. Tout est vérifié à la virgule et cela demande un haut niveau de responsabilité, de compétences, de maîtrise, ce n'est



pas donné à toutes les équipes, d'autant plus qu'il n'y a pas de formation existante.

Nous avons tout créé, nous avons fait un amalgame de très nombreuses sources différentes, nous avons créé nos process. Il nous a fallu un an et demi de développement et ce n'est pas terminé !

Les produits

En boutique ou en cabine, tout est 100 % naturel et biologique. Nous travaillons avec Néobulle, une marque spécialisée pour les enfants très large en termes de propositions de produits, et Jardin des Zen. Je n'ai pas voulu travailler avec des marques spa pour enfant classiques car elles ne sont pas assez complètes, elles ne couvrent pas le nouveau-né jusqu'à l'adolescent. Au-delà des produits de soins, je voulais proposer des produits pour le bébé et l'enfant au quotidien (par exemple : pour le bébé qui se cogne...) sans oublier les produits pour l'allaitement.

Les praticiennes

Sur les six praticiennes, deux sont spécialisées dans les soins pour bébé. Elles représentent l'élite de l'équipe ! Parce qu'il faut avoir une empathie, un savoir-être et un savoir-faire extrêmement particulier et une connaissance biologique et psychologique particulièrement fine. Généralement, lorsque les praticiennes arrivent à maturité, après deux ans, pensant qu'elles savent tout, elles veulent partir alors qu'elles maîtrisent juste leur

poste. Ce n'est pas une règle mais c'est une moyenne que l'on constate régulièrement. C'est là où un bon manager peut mettre en place l'évolution, il y en a qui le font, et d'autres non.



Proposer ce nouveau concept de Baby and Kid Spa permettait d'offrir l'opportunité aux praticiennes d'acquies de nouvelles connaissances et d'enrichir significativement leur CV. Dès qu'une praticienne arrive à maturité, qu'elle maîtrise parfaitement son poste, je lui propose d'évoluer vers le monde de l'enfance. À cette annonce, je vois ses yeux briller parce qu'elle sait aussi que cette évolution est une belle reconnaissance. Elle entre dans la cour des grands. Ces postes ne sont pas ouverts à tout le monde, c'est de l'exclusivité, les praticiennes le savent très bien. Et c'est également pour cela qu'on nous demande de la formation sur nos compétences au sein de spas déjà existants.

C'est le rôle de la spa manager de former son équipe pour la fidéliser

LE NOUVEAU BABY & KIDS SPA IRIS

Depuis mars 2020, nous avons ouvert à Bordeaux un nouvel espace Baby & Kid Spa Iris de 118 m². Le spa est situé au pied du tram, c'est très intéressant pour nos clientes en poussette ou avec des enfants, c'est très facile pour y accéder. Il y a une école d'anglais pour enfants à proximité et de nombreuses crèches. Avec le spa, cela crée un petit pôle enfance. Nous avons totalement aménagé ce local avec une salle d'éveil aquatique de trois baignoires, il y en a deux à Agen, ici, on peut donc faire de l'éveil aquatique avec





*Aujourd'hui,
c'est moi qui refuse
les demandes de
développement
et de franchise*

des triplés. Nous avons également un bel espace boutique qui propose des produits bio.

L'espace est composé d'une cabine solo et d'une cabine duo dans laquelle il y a une baignoire balnéo. Notre centre est totalement voué à la parentalité de A à Z, la femme enceinte, le bébé, l'enfant jusqu'à 12 ans. Les parents peuvent profiter d'un massage avant ou après une balnéo. Tous les soins d'Agen se retrouvent dans la structure de Bordeaux.

Nous proposons également des journées Girly, pendant une heure trente, cinq petites copines peuvent vivre un super moment entre elles avec soin du visage, pose de vernis, jus de fruits, gourmandises, à l'occasion d'un anniversaire par exemple.

MON QUOTIDIEN

Même si je suis de plus en plus concentré sur le développement, j'essaie d'être à l'accueil à Agen pour le Baby Spa et pour l'Aginum. Si on veut rester connecté à son business, c'est essentiel. Je connais ainsi les préoccupations de mes clients. Les clients pensent souvent qu'un spa comme le nôtre appartient à une chaîne.

Étant donné ma politique de développement de ce modèle de spa, tout est très charté et laisse imaginer au client qu'il existe d'autres spas comme celui-là ailleurs. Dans le futur, j'essaierai toujours de garder une journée à l'accueil pour ne jamais perdre de vue la vocation initiale de mon projet.

MESSAGE AUX EXPLOITANTS DE SPA

Posez-vous la question de savoir pourquoi vous avez créé ce spa? Revenez à la source et suivez ça de près. Rappelez-vous ce que vous avez voulu faire et centrez-vous là-dessus. Je dis souvent à mon équipe: «On ne subit pas, on agit!». Je suis toujours dans cette logique de ne pas subir mon marché, mes fournisseurs, toutes les sources externes, je prends les devants, je reviens régulièrement à la base pour renaître. Tous les ans, je fais le point sur ce que j'ai fait, où j'en suis, si j'ai perdu ma liberté, si j'ai subi quelque chose... Je prends du recul pour mieux reprendre le cap.

L'AVENIR

Aujourd'hui, c'est moi qui refuse les demandes de développement ou de franchise. J'ai travaillé pendant des années pour un franchiseur dans l'immobilier, je sais l'exigence que cela demande d'être franchiseur. Nous n'en sommes pas encore là. Pour l'instant, le Baby & Kids Spa Iris de Bordeaux est notre flagship et nous voulons consolider cet espace pilote. Même si ce n'était pas l'objectif de départ, Bordeaux doit être un centre de profits et d'ici un an nous ouvrirons un autre Kids Spa ailleurs.

Dans l'avenir, peut-être que nous ouvrirons nous-mêmes d'autres espaces en franchise ou sous licence de marque... c'est à voir. Peut-être que notre développement se fera aussi en spa hôtelier. Nous développerions une telle structure de manière totalement indépendante au sein d'une structure déjà existante. Pour l'instant, je suis en phase de réflexion sur notre développement, mais nous sommes prêts. ♦

