

chiffres

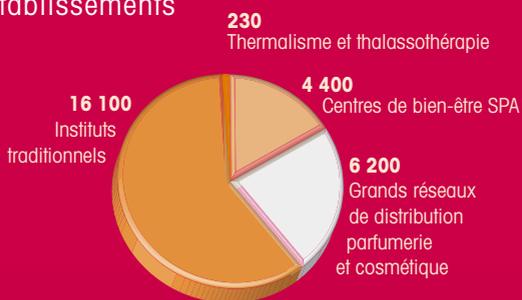
et données clés*

Composition du secteur esthétique et bien-être

Une offre de service
de deux natures

- les soins de beauté
- les soins de bien-être

26 930
établissements



Un effectif total de
49 200 salariés



Une très large majorité de TPE
sur de petites surfaces

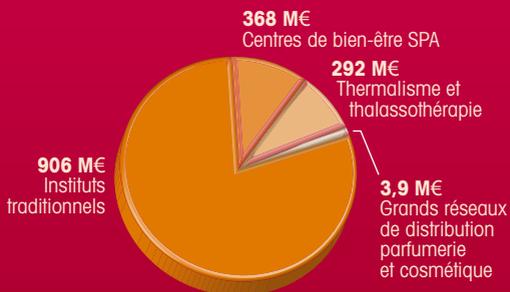


L'un des secteurs d'activité les plus dynamiques

+ 6,6 %
de croissance annuelle en moyenne

La consommation de prestations de beauté et de soins du corps est particulièrement forte depuis la fin des années 90, période à laquelle émerge un engouement sans précédent pour le bien-être. Aujourd'hui, ces dépenses représentent en moyenne 0,15 % du budget des ménages, soit l'équivalent des dépenses de médicaments. Cet essor est lié à l'apparition de nouvelles formules de soins de type : SPA, Hi-Tech, anti-âge, minceur, fermeté, bronzage, du Tourisme, de l'Hôtellerie et de centres spécialisés.

1,6 milliards d'euros
de chiffre d'affaires en 2007



Profil de la clientèle

La population active est la plus consommatrice de soins, en particulier les trentenaires et les quinquas. Et parmi eux, les artisans, commerçants, cadres et professions intermédiaires.

Le profil du consommateur de soins a évolué récemment : mieux informé sur les problèmes de santé publique, le client veille de plus en plus à entretenir sa forme physique. Prochaine évolution prévisible : le renforcement de la clientèle masculine et senior.

* Etude CNEP-OPCALIA-Credoc *Anticiper les évolutions nécessaires des compétences individuelles des salariés pour accompagner les mutations économiques du secteur* - novembre 2008

en savoir plus

Pour toute information sur l'étude *Anticiper les évolutions nécessaires des compétences individuelles des salariés pour accompagner les mutations économiques du secteur* et sur les actions collectives engagées dans le secteur, contactez la CNEP et/ou OPCALIA.



CNEP

14 rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 Paris

Tél. : 01 40 07 09 49

Fax : 01 40 17 00 72

contact@cnep-france.fr

www.cnep-france.fr



PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

OPCALIA

47 avenue de l'Opéra
75002 Paris

Tél : 01 44 71 99 00

contact@opcalia.com

www.opcalia.com



ESTHÉTIQUE

PARFUMERIE • BIEN-ÊTRE

Professionnaliser les salariés et dirigeants
d'un secteur en croissance

édito



Pour le consommateur du 21^e siècle, le bien-être n'est plus une mode, c'est désormais un mode de vie. Cette évolution conduit les entreprises de l'Esthétique Parfumerie Bien-être à se structurer rapidement pour satisfaire cette demande et maintenir un service de qualité.

Cet engouement requiert de moderniser nos pratiques et d'activer tous les leviers de compétitivité, c'est-à-dire de valoriser notre savoir-faire, d'améliorer les compétences de nos salariés, d'investir dans les nouvelles technologies ou encore de déployer nos activités vers des secteurs comme l'hôtellerie, le tourisme et la santé.

Décidée à agir efficacement pour le développement de la branche Esthétique Parfumerie Bien-être, la CNEP a commandé au Credoc en 2008, avec le soutien d'OPCALIA, une étude économique du secteur et obtenu une analyse sans complaisance des perspectives d'emploi et des besoins de formations.

De toute évidence, la croissance actuelle de notre activité, l'une des plus fortes en France, passe par une montée en compétences des professionnels du secteur. La CNEP toute entière est mobilisée pour atteindre cet objectif.



Régine Ferrère

Déléguée Générale de la CNEP
(Confédération nationale Esthétique Parfumerie)

Trois enjeux du secteur

- 1** Professionnaliser les salariés d'un secteur en croissance, quels que soient la taille et le profil des entreprises qui les emploient.
- 2** Mieux structurer la formation continue pour développer les compétences en management et marketing.
- 3** Doter les dirigeants des outils nécessaires au développement ou à la création d'entreprise.

les enjeux

de développement du secteur bien-être

Satisfaire une demande dynamique et très exigeante

En moins de 20 ans, les dépenses en soins de beauté et de bien-être ont plus que doublé.

Deux explications à ce phénomène : les jeunes consomment davantage que leurs aînés et les consommateurs semblent accroître leurs dépenses en vieillissant.

Exigeante, la nouvelle clientèle recherche la qualité et des résultats ; elle souhaite aussi bénéficier des dernières innovations technologiques du marché.

Pour s'imposer dans le secteur, les entreprises doivent construire une offre concrète reposant sur le bien-être et améliorer la rentabilité de leur activité, structurellement faible.

Accroître la compétitivité des entreprises

La forte croissance du secteur (72 % des établissements de bien-être ont moins de cinq ans d'existence) a pour corollaire une certaine précarité des nouvelles entreprises (194 cessations d'activité en 2005). Pour accroître leur compétitivité, les entreprises disposent de quatre leviers :

- adopter un positionnement stratégique clair ;
- investir dans les appareils de haute technologie ;
- s'organiser en réseau ;
- accroître les compétences des salariés et dirigeants.

La grande diversité des établissements et des prestataires de bien-être est pénalisante pour l'offre de service devenue moins lisible pour le consommateur. Les entreprises du secteur doivent pouvoir s'appuyer sur une offre de service concrète et les concepts forts d'un réseau. D'où l'urgence de professionnaliser les salariés et de doter le secteur de nouvelles compétences.

Défendre la profession d'une seule voix

En qualité de représentant de l'Esthétique Parfumerie Bien-être, la CNEP* :

- défend les intérêts de la profession.
- En 2008, la CNEP a relayé plusieurs revendications auprès du ministère de la Santé : retrouver l'usage de l'acte de massage et la liberté d'assurer des soins de beauté et de bien-être conformément aux diplômes de la filière ; utiliser les nouvelles technologies... ;
- garantit la reconnaissance du métier et de ses savoir-faire ;
 - s'implique en faveur d'un enseignement de qualité ;
 - communique (www.cnep-france.fr).

* Organisation regroupant : FFEFP – UME – UMM – UPB – SNPBC



faire évoluer le métier d'esthéticienne

Renforcer les compétences

Des consommateurs exigeants, de nouvelles techniques de soins... Pour s'adapter à ces évolutions sociétales et technologiques, le secteur doit relever deux défis majeurs : professionnaliser les salariés et les dirigeants en poste et développer de nouvelles compétences (commercial, management et marketing).

Nouveaux défis du secteur

Définir et valoriser son offre commerciale

Savoir se différencier et réfléchir à des solutions pour fidéliser la clientèle.



Investir dans les matériels de haute technologie

Être en mesure de proposer un choix plus large de soins et assurer un résultat.



Adopter une organisation en réseau

(franchise, groupement)



Besoin en compétences

Communication et marketing (concepts forts, qualité du service, prestations haut de gamme...)

Techniques (l'utilisation des machines)

Théoriques (principe de fonctionnement)

Administratives (respect des réglementations en vigueur)

Commerciales (négocier auprès des fournisseurs)

Gestion (suivi du chiffre d'affaires, indicateurs de rentabilité, gestion des stocks optimisée, procédures réglementaires liées au fonctionnement en franchise...)

Gestion et organisation (obligation de résultats, procédures administratives à suivre)

Commerciales et marketing (objectifs de vente à atteindre)

Management (politique de gestion du personnel pour les établissements aux effectifs plus importants, type franchise : évaluation des compétences, évolution professionnelle, fidélisation des salariés)

Opportunités d'emploi effectifs x2 en cinq ans

On enregistre jusqu'à 1 200 créations nettes d'emplois salariés par an pour les soins de beauté et 500 pour le secteur des autres soins corporels.

une formation recentrée

sur la technicité et la force de vente

Réformer le système de formation initiale

Le Secteur Esthétique Parfumerie Bien-être dispose d'une filière de formation qualifiante complète : CAP, BP, Bac Pro et BTS Esthétique Cosmétique Parfumerie. Il existe également des formations dispensées par les marques.

Ce système de formation ne satisfait pas les besoins en nouvelles compétences :

❖ pas d'enseignements en gestion et marketing ; techniques de vente peu abordées. Il est donc très difficile pour un gérant uniquement titulaire du CAP d'élaborer une stratégie de communication efficace et d'améliorer la rentabilité de l'institut ;

❖ formation limitée en soins du corps, alors que la demande actuelle est résolument tournée vers le bien-être.

Préconisation de la branche esthétique et bien-être

❖ *Élever le niveau de formation au-delà du CAP + BP,*

❖ *Favoriser la formation en entreprise via le contrat en alternance,*

❖ *Opter pour un enseignement axé sur le management des équipes et sur le marketing opérationnel pour le BTS.*

Les actions de la CNEP en ce sens

Un CAP adapté à l'entreprise

Membre de la 19^{ème} Commission professionnelle consultative des Soins à la personne, Coiffure, Esthétique, Parfumerie, la CNEP a participé en 2008 à la réforme du CAP : enseignement à l'accueil du public ; plus de techniques de vente, de la gestion ; découverte et adaptabilité au milieu de l'entreprise grâce à l'utilisation de matériels de dernières générations (microdermabrasion, ultra-sons, appareils à vibro percussion et recours aux périodes de formation en entreprise sur 12 semaines).

Faire du BTS le diplôme des managers

La CNEP a mis en place une Commission formation regroupant les professionnels du parfum, du SPA, de l'institut, du bronzage et des marques de matériel. Cette instance réfléchit à l'évolution souhaitable du contenu pédagogique du BTS pro.

Créer une licence professionnelle

La CNEP a initié une réflexion sur la création d'une licence professionnelle et sur l'homologation des certifications de compétences.



miser sur la formation professionnelle

Professionnaliser les salariés du secteur

L'une des solutions est de recourir à la formation professionnelle. Pour ce faire, il faut au préalable, identifier besoins concrets des professionnels en matière de formation et mettre en place une politique d'homologation des organismes de formation pour homogénéiser l'offre au niveau national.

Financements OPCALIA

Les adhérents de la CNEP peuvent bénéficier de formations professionnelles liées à la beauté et au bien-être dont le financement est pris en charge par OPCALIA. *En savoir plus : www.opcalia.com*

Formations collectives en esthétique

OPCALIA propose des formations collectives en esthétique répondant aux besoins des instituts de beauté franciliens (maîtriser l'utilisation des techniques en synergie avec un modelage manuel, acquérir une technique de base en modelage dans un but de bien être). Ces actions de formation sont programmées de mars à décembre 2009.

*Pour plus d'informations :
aurelie.noel@opcalia-idf.com*

glossaire

Former et se former tout au long de la vie

Contrat de professionnalisation

Contrat en alternance visant à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des jeunes et des adultes demandeurs d'emploi par l'acquisition d'une qualification professionnelle.

Plan de formation

Ensemble d'actions de formation retenues et financées par l'entreprise. Elles peuvent se dérouler sur le temps de travail ou hors temps de travail.

Période de professionnalisation

Parcours favorisant le développement des compétences des salariés en CDI par l'acquisition d'une qualification reconnue.

Droit individuel à la formation (DIF)

Modalité d'accès à la formation permettant aux salariés de cumuler chaque année un crédit de 20 heures de formation, utilisable à leur initiative après accord de l'employeur sur le choix de l'action de formation.

Bilan de compétences

Dispositif visant à accompagner le salarié dans la définition et l'élaboration d'un projet professionnel.

Validation des acquis de l'expérience (VAE)

Démarche donnant la possibilité au salarié de faire reconnaître ses compétences professionnelles par un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

CIF

Mesure à l'initiative du salarié lui permettant de bénéficier d'une autorisation d'absence pour reconversion professionnelle.

OPCA

Organisme paritaire, l'OPCA collecte les contributions des entreprises au titre de la formation professionnelle continue des salariés. Il oriente, conseille et finance les entreprises dans la réalisation de leurs actions de formation.