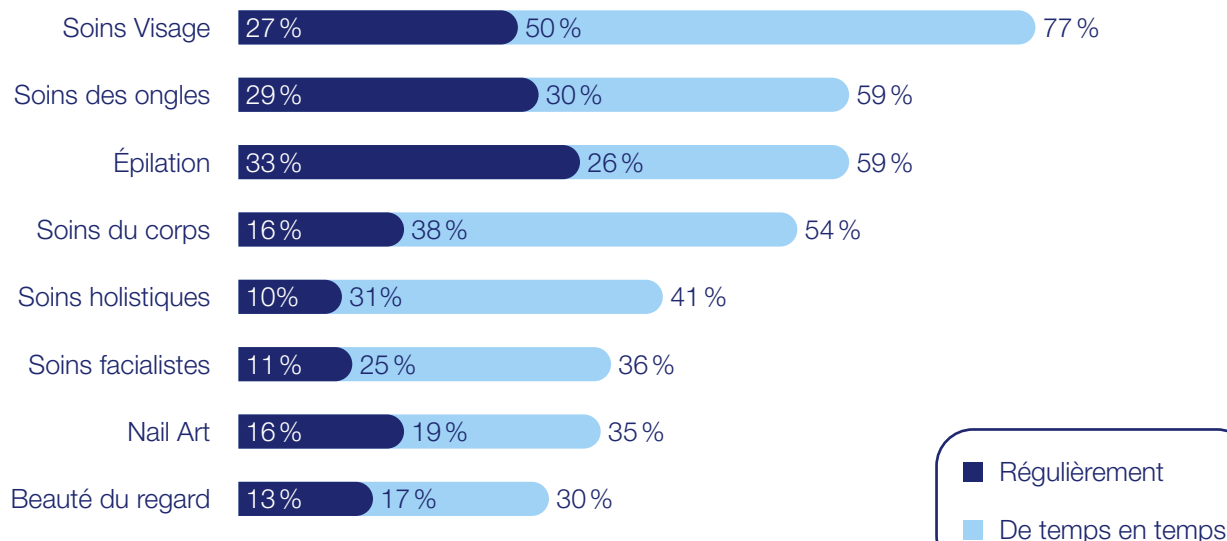


# ESTHÉTIQUE & COSMÉTIQUE : ATTENTES DE LA CLIENTÈLE & BESOINS EN COMPÉTENCES

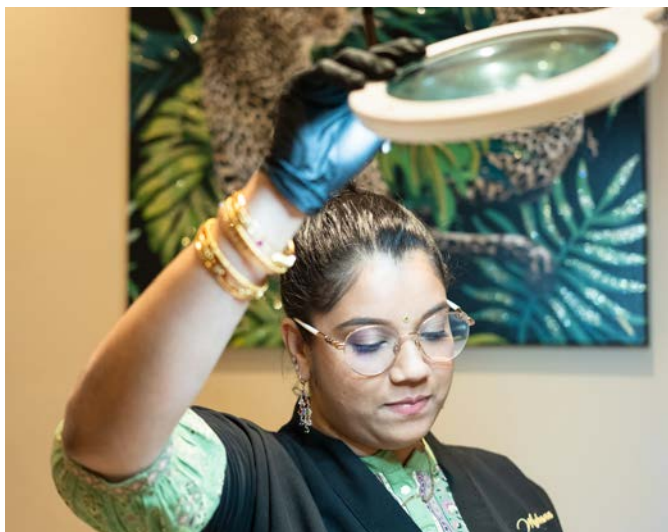
## Quels sont les soins demandés par la clientèle des instituts de beauté et spa ?

### Prestations demandées en institut ou en spa par les répondants à l'enquête « clientèle » (1499 répondants)



Les soins du visage sont la prestation la plus demandée (77% des répondants), touchant une clientèle assez large, susceptible d'en bénéficier ponctuellement. Viennent ensuite les soins des ongles (59%), l'épilation (59%) et les soins du corps (54%). Les prestations d'épilation sont le plus régulièrement demandées en institut ou spa (33%).

## Quelles sont les nouvelles tendances ?



### Les soins « holistiques »

Réalisés en instituts ou en spa, ils sont demandés par 41% des répondants et gagnent en attractivité dans un contexte post-Covid de recherche de bien-être et de sérénité.

### Le nail art

Il est deux fois plus pratiqué au sein de la clientèle jeune que la moyenne. Ce phénomène générationnel concerne 69% de la clientèle de 18-25 ans, quels que soient le territoire et les catégories socio-professionnelles.

### Les soins « experts »

Ce sont des prestations ciblées visant des résultats performants et visibles, tels que les soins « anti-âge » ou minceur. Il s'agit (24%), souvent d'une clientèle régulière et plutôt dépensière, en recherche d'efficacité et de soins sur mesure.

# Quelles évolutions des métiers et des compétences?

## Des besoins ciblés sur l'expertise métier et le relationnel client

En lien avec les évolutions des attentes de la clientèle, les besoins en compétences s'orientent principalement sur :



**La capacité d'expertise pour personnaliser les soins** (« Conseiller sur les produits, routines, techniques » ; « Prendre en compte les spécificités des différents types de peau »), très recherchée par les entreprises de la branche professionnelle.



**Les capacités d'écoute et la prise en considération des demandes des clients**, en lien par exemple avec le constat d'une évolution faite par nombre d'entreprises (79 %) d'un changement de comportement de leurs clientèles en matière de prise de rendez-vous, notamment en ligne.

## Des formations qui s'adaptent à ces changements

3 thématiques de formations ressortent aujourd'hui :



Soins du visage



Technologies

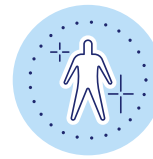


Vente / Commerce

Un recours croissant aux formations dédiées aux nouvelles pratiques et prestations innovantes (OPCO EP, Plan de développement des compétences 2023-2024).



Lumière pulsée



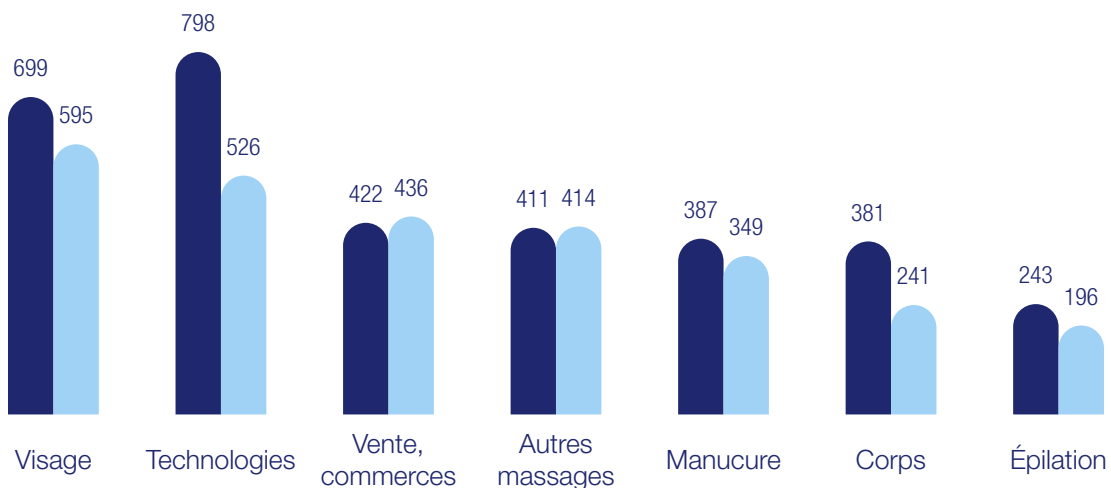
Soins holistiques



Soins à visée de performance

→ **Trois grandes modalités de formation pour leur mise en place** : formations en interne, formations courtes en externe et formations proposées par des marques partenaires.

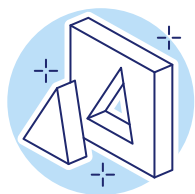
## Principales thématiques des formations financées dans le cadre du Plan de développement des compétences \*



\* Sources : Opco EP

■ 2023 ■ 2024

## 4 leviers d'actions



**Adapter les compétences**  
aux nouvelles tendances et  
aux enjeux de la branche



**Attirer et fidéliser  
les salariés** en mettant  
à l'honneur la diversité  
des activités, notamment  
les plus attractives



**Accompagner les acteurs  
du secteur** dans la réponse  
aux attentes de la clientèle



**Mobiliser un groupe /  
temps de travail**  
sur les nouvelles tendances  
et leur observation

Pour en savoir plus:



[opcoep.fr/observation](https://opcoep.fr/observation)

Les représentants de la branche Esthétique-cosmétique ont souhaité conduire, avec l'accompagnement d'Opco EP, une étude sur les évolutions des attentes de la clientèle des instituts de beauté et spas, et leurs impacts sur les besoins en compétences des professionnelles. Cette étude visait à produire un état des lieux des habitudes actuelles, décrire les évolutions dans les attentes de la clientèle et identifier les besoins en compétences pour y répondre.

Elle s'appuie sur des entretiens exploratoires et des focus groupes, et a été complétée par deux enquêtes, l'une en ligne menée auprès d'un panel de 1 500 français représentatif de la population nationale, et l'autre auprès des entreprises de la branche.