



# LA PLUS JEUNE THALASSO BRETONNE

86

par Michèle de LATTRE

C'est la thalasso de Concarneau et son superbe spa marin. Sa directrice, [Caroline Mahé-Léa](#) est formidablement créative, toujours prête à créer des programmes novateurs avec son équipe pour enchanter le séjour de ses clients.



## AU DÉPART, IL N'Y AVAIT RIEN !

Il y a dix ans, ici, il n'y avait rien. C'était un champ. L'idée de construire une thalasso est née de la collaboration, à la base, entre le groupe HMC et Efflage. Ils ont fait sortir les bâtiments de terre, il y a un peu plus de dix ans. Le projet a un peu traîné et est resté en attente pendant quatre ans, et puis ça a repris. La partie hébergement, hôtel, résidence hôtelière et restauration est gérée par HMC, la partie thalasso appartient à Thalgo et est gérée par Thalgo. C'est une seule et même entité. Tout a été finalisé il y a six ans. Personnellement, j'ai été embauchée le 1er avril 2015 et nous avons ouvert le 6 juillet 2015. Comme nous avons ouvert il n'y a que six ans, nous n'avons pas un historique comme Roscoff ou Saint-Malo qui ont des clients qui les suivent depuis 30-40 ans.

## UNE QUESTION D'ÉQUILIBRE

La direction d'une thalasso, finalement, c'est juste un équilibre de tout. La partie équipe, RH est au cœur du réacteur. Évidemment, si on ne maîtrise pas bien la partie RH, on ne va pas avoir le bon personnel, on ne va pas avoir la bonne



qualité de service, on ne va pas avoir les bons soins. Maintenant, dans la gestion de la thalasso, c'est comme partout, c'est un équilibre entre tout : la bonne équipe, la gestion des charges, la gestion du linge, la gestion du bon développement commercial... C'est finalement tout cet équilibre.

Nous n'avons pas de spa manager. Les rôles sont répartis différemment. Ce n'est pas comme dans un spa. Je suis la directrice, j'ai une adjointe qui est vraiment sur l'exploitation au quotidien. Nous avons une responsable de l'équipe soin avec une assistante, une responsable de l'équipe réception avec une assistante, une équipe qui s'occupe du spa marin, et une équipe technique, ainsi que tous les supports administratifs. Notre thalasso emploie 35 personnes et l'hôtel également 30 à 35 personnes. Et je ne compte pas l'équipe de ménage qui est externe. Le plus gros, c'est l'équipe de soin.

Nous avons fait le choix de ne pas avoir de médecin. Nous ne sommes pas dans un secteur de santé ici. D'autres le font très bien. Mais ce n'est pas le créneau que nous avons souhaité prendre.

#### UNE SUPER ÉQUIPE

Nous avons une excellente équipe, des spa praticiennes très impliquées. Nous sommes une petite équipe et notre proximité fait que nous arrivons facilement à nous parler, ce n'est pas du tout impersonnel, il y a vraiment une relation familiale et qui ricoche aussi sur les clients.

#### «QU'AVEZ-VOUS DE NOUVEAU ?»

Nous essayons d'avoir une promesse de bénéfice client, c'est-à-dire que lorsque les clients viennent ici, c'est parce qu'ils ont un besoin, parce qu'ils sont fatigués ; ils veulent de l'énergie, ils veulent se faire chouchouter, que nous nous occupions d'eux.

Et donc, nous avons créé des cures, avec des thématiques, des réponses, des boîtes à outils... Nous avons une très belle carte de soins et pourtant on nous pose souvent la question : «Qu'est-ce qu'il y a de nouveau ?». Cela fait des années, depuis que je suis dans la thalasso et cela m'a interpellée que l'on nous demande constamment «Qu'est-ce qu'il y a de nouveau ?». Comment faire du nouveau ? Donc, comme j'aime travailler avec mes équipes, nous faisons des réunions, des brain stormings et je leur demande qu'ils me disent ce qu'ils aimeraient que l'on fasse. Qu'est-ce qu'ils pensent qui aurait du sens chez nous et qu'ils savent faire mais qu'on n'utilise pas et qu'est-ce qu'ils ne savent pas faire mais qu'ils aimeraient apprendre à faire parce qu'ils pensent que ça a du sens ? Est-ce que les clients leur disent : «Ça, ça manque ?» Donc, nous mettons tout dans un grand pot, chacun y va. Et puis, chaque année, il y a des idées qui se dessinent. Je ne sais pas comment l'expliquer, mais moi, en tout cas, je sens chaque année quelque chose qui se dessine. Le «Respire», par exemple, a été un peu lié au Covid, mais cela faisait plusieurs années qu'on travaillait sur la respiration. Ça a un sens, ça permet d'aller jusqu'au bout. Il a donc fallu créer un massage qui étire le mouvement.

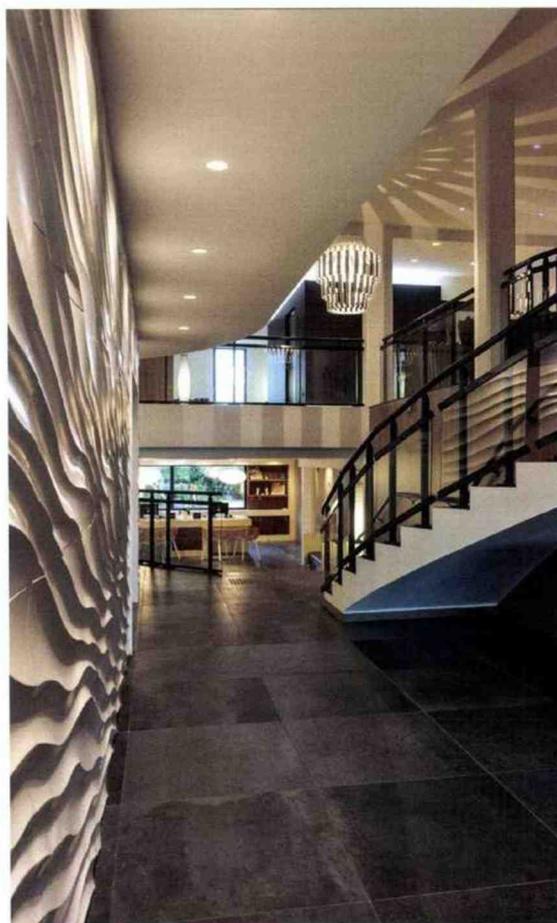
#### .....LE CURSUS HÔTELIER DE CAROLINE MAHE-LEA



*J'ai un cursus hôtelier à la base, j'ai une formation de gestion hôtelière. J'ai travaillé dans l'hôtellerie à Paris et mon mari travaillait à Rennes. Au bout de quelques années, je suis venu le rejoindre à Rennes et j'ai travaillé trois mois à L'Agapa à Perros-Guirec, puis le Miramar La Cigale à Port-Couesty m'a proposé un poste et j'y ai travaillé sept ans. Je ne connaissais rien au spa ni à la thalasso. J'ai découvert ce monde au Miramar où j'étais directrice commerciale et marketing, et j'ai adoré. C'était très différent de l'hôtellerie classique. Et puis Thalgo m'a proposée de faire l'ouverture ici, à Concarneau. C'était un challenge pour moi. Ce n'était plus de l'exploitation, mais de la commercialisation. C'était un peu une inconnue mais c'était formidable. Le fait d'être issue de la partie commerciale/marketing m'a déterminée plus vite. Et puis j'adore les soins et j'adore travailler avec les équipes et créer la carte.*

#### Des soins liés à la pleine conscience

Depuis 2015, nous avons beaucoup tourné nos soins et notre prise en charge sur tout ce qui est lié à la pleine conscience. Nous ne faisons pas méditer nos clients, mais nous suivons le fil rouge. Géraldine Desindes est notre intervenante de pleine conscience, spécialiste du comportement alimentaire, elle a mis au point un pro-





#### UNE EAU DE MER PROPRE .....

*L'eau de mer est prélevée, pompée, elle décante un peu, elle arrive au sous-sol, elle continue de décarter, puis elle passe aux UV, dans plusieurs filtres et tamis. Ensuite, elle va dans les gros ballons où elle chauffe. Et elle repart vers l'évacuation, elle repasse aux UV par un filtre, et puis ressort propre dans la mer!*

gramme novateur anti-régime pour mincir durablement. Je lui ai demandé de nous préparer des méditations qui sont vraiment spécifiques à notre thalasso et qui peuvent durer de cinq minutes jusqu'à une quinzaine de minutes.

#### Les clients se laissent porter

Je trouve qu'en thalasso, il y a quelque chose de bizarre, très souvent, les clients arrivent, nous leur donnons leur



SPA DE BEAUTE - MAI 2022

programme et ils nous disent : «Je ne sais pas ce que j'ai réservé. Ah bon, je fais ça ? Mais c'est quoi ? Puis-je changer ?». C'est vraiment régulier. Les gens s'achètent un programme, mais ils ne savent pas ce qu'ils ont acheté et, arrivés sur place, ils se laissent porter. Nous avons la chance d'avoir le temps de leur faire découvrir nos soins, parce que nous sommes sur un temps long, pas comme un spa urbain ou un spa d'hôtel, où les clients viennent pour un seul soin. Tandis que chez nous, ils ont un super choix. Ainsi, nous avons le reiki, que des clients ont testé. C'est une découverte. Nous avons la réflexologie plantaire. Même si c'est assez répandu, il y a quand même de nombreux clients qui n'en n'ont jamais fait.

#### En plus de la détente

Nous travaillons sur des soins qui ont une raison d'être supplémentaire, en plus de la détente. Ainsi, le massage Océanique a été créé parce que nous avons voulu une cure où 100 % des soins apportent des bienfaits à l'organisme. En thalasso, tous les soins sont prodigués, que ce soit un bain, une douche, un enveloppement, une séance d'aquagym..., à une certaine température, qui fait qu'il y a une dilatation des pores de la peau qui permet la pénétration des actifs, et des effets bienfaits. Tous nos massages sont couplés avec un intérêt en plus. Nous essayons au maximum de faire profiter nos clients de la pleine conscience, la respiration.

#### Soins visage et soins corps

La proportion de soins visage est faible, de l'ordre de moins 10 %, par rapport à l'ensemble des soins. Ce n'est pas ce que les clients viennent chercher dans notre thalasso.



### DES CLIENTS PLUS JEUNES

Nous avons remarqué, en thalasso, que nous avons des clients beaucoup plus jeunes. L'été dernier, où les gens partaient moins à l'étranger, nous avons accueilli beaucoup de clients qui ne connaissaient pas la thalasso et qui l'ont découverte. Les week-ends, il y a énormément de clients d'une vingtaine et d'une trentaine d'années. Les plus jeunes, et même les quadras, les quinquas ont davantage l'envie de prendre soin d'eux. C'est une espèce de repli, un auto-centrage aussi. Ils veulent vraiment s'occuper d'eux, s'écouter et ralentir.

### TROP DE LINGE !

Le linge représente un énorme problème. Moi, à titre personnel, ça me heurte un peu, parce qu'il faut beaucoup de linge. Écologiquement parlant, ce n'est pas bien. Il y a un autre point, en tant que responsable de la thalasso, qui me contrarie, c'est que le linge représente un coût astronomique ! Et, aujourd'hui, moi, je n'ai pas la solution. Il n'y a plus aucune serviette en accès libre dans la thalasso. Il y a quelques années, on trouvait des serviettes partout. Je me souviens, au Miramar, de clients qui avaient quatre serviettes sur leur transat et une ou deux sur eux !

### MERCI LE SPA !

Toutes les thalassos ont évolué. Le spa nous a pas mal chahuté il y a quinze ans. Il nous a vraiment fait du bien. Il nous a challengés, il nous a un peu fait sortir de nos petites routines qui n'étaient plus dans l'air du temps. Nous avons «spanisé» notre thalasso. Le spa nous a fait du bien à tous et nous a amené plus de glamour et plus d'attention au client. Ce n'est pas que nous n'avions pas d'attention, mais c'était une attention différente.

\*

Je pense qu'avec la thalasso, nous avons de belles années devant nous. Mais ça ne veut pas dire qu'il ne va pas falloir que nous nous remettions en cause sur certains sujets. ♦



### UN SPA MARIN ÉLÉGANT QUI FAIT CORPS AVEC LA NATURE

Tout ici célèbre les bienfaits de l'océan et la poésie des paysages bretons : la pierre brute, l'ardoise, la chaleur du bois, la lumière omniprésente, les notes minérales qui rappellent les vagues et le sable... L'atmosphère est douce et apaisante, sobre et empreinte de nature. Face au grand large, le Spa Marin est équipé de deux piscines d'eau de mer chauffée à 32°, dont un bassin de 40 m2 avec nage à contre-courant et un parcours marin de 150 m2 avec cols de cygne, jets massants, aquabeds, etc. Le hammam blanc, aérien, possède un ciel étoilé très poétique, et le sauna, avec ses parois vitrées, surplombe les bassins et offre une vue panoramique sur le spa. Spacieuses mais intimistes, les cabines de soin sont pourvues d'équipement d'hydrothérapie performant. Les cabines de soins spa, dont quatre avec lumière naturelle, conjuguent la pierre, le bois brut et les tonalités profondes. Enfin, la tisanerie, face au Spa Marin et à l'océan, invite à se détendre dans de larges fauteuils sous un ciel de bambous.

89

