

Conseils à fleur de peau

Analyser correctement le type de peau des clients, leur recommander les produits adaptés, choisir des arguments convaincants concernant les prix: donner des conseils sur la peau est très exigeant. Voici quelques conseils utiles et de précieux arguments de vente.

Ravie, la cliente glisse le petit pot de verre avec son joli couvercle en aluminium brossé dans son sac à main et sort de la droguerie. Elle vient de déboursier 280 francs pour 75 ml de crème pour le visage. C'est le prix de «Mastercreme», la dernière création de Juvena. De telles scènes n'ont rien d'exceptionnel dans la droguerie-parfumerie Hofstettler à Stäfa (ZH). Et d'autres prestigieuses marques cosmétiques tout aussi coûteuses se vendent tout aussi bien.

La droguiste **Ursula Dumoulin**, qui travaille dans le rayon cosmétique, sait parfaitement ce qui fait la qualité des conseils relatifs à la peau. Première étape pour réussir: «Être à l'écoute des attentes des clients.» Pour ce faire, la droguiste zurichoise conseille de poser des questions. «En posant des questions, on donne la priorité aux attentes des clients et on les fait participer à la réflexion.»

Autrement dit, même si Ursula Dumoulin reconnaît le type de peau de sa cliente au premier coup d'œil, elle ne lance pas immédiatement des affirmations telles que «vous avez la peau grasse» ou «votre peau semble sèche». Au contraire, elle demande: «Comment trouvez-vous votre peau?»

«La plupart des clientes connaissent très bien leur peau et arrivent bien à évaluer son état», constate cette droguiste qui a de longues années d'expérience. «Et lorsque ce n'est pas le cas, je leur demande quelles sensations cutanées elles ressentent.» La réponse permet généralement de trouver le bon type de peau. Il s'agit d'ailleurs très souvent de peaux sèches. «Elles ont tendance à tirailler, surtout après le nettoyage et ce malgré l'application fréquente de crème.»

Pour diagnostiquer précisément l'état de la peau de ses clientes, Ursula Dumoulin recourt également aux questions suivantes:

- Votre peau présente-t-elle des impuretés?
- Votre peau retrouve-t-elle élastiquement sa forme initiale lorsque vous la pincez? (Si elle ne le fait pas, c'est qu'elle manque d'hydratation.)
- Souffrez-vous de desquamation? (C'est un symptôme de

déshydratation, en particulier au printemps et en automne.)

- Les influences extérieures (médicaments, stress, etc.) provoquent-elles des irritations cutanées?

Examen approfondi

Ursula Dumoulin est particulièrement attentive lorsqu'une cliente veut essayer un nouveau produit. Dans ce cas, elle utilise souvent le système de diagnostic de Clinique, qui permet de déterminer exactement le type de peau de la personne. Il faut cependant compter cinq à dix minutes pour répondre au questionnaire. «Toutes les clientes ne peuvent ou ne veulent pas y consacrer autant de temps», remarque Ursula Dumoulin.

A l'inverse, certaines clientes consacrent volontiers encore plus de temps au diagnostic de leur type de peau. Par exemple en profitant d'un entretien conseil d'une trentaine de minutes dans un coin tranquille de la droguerie où une conseillère Juvena s'installe plusieurs fois par année avec son appareil d'analyse. «Ce service gratuit augmente les ventes et resserre les liens avec les clientes», constate Ursula Dumoulin.

Des consultations très complètes

Une fois que la droguiste connaît le type de peau et l'état de la peau de la cliente, elle peut orienter la discussion sur le choix du produit de soin optimal. «Il est alors important de savoir si la cliente privilégie certaines marques et ce qui lui tient le plus à cœur.» Les réponses de la cliente facilitent alors le choix du produit. Il n'est d'ailleurs pas rare que l'entretien de conseil sur la peau devienne une consultation à part entière. Par exemple lorsque la cliente indique qu'elle prend certains médicaments, souffre de troubles de la ménopause, vient d'entamer un régime ou n'a pas une alimentation optimale. La droguiste utilise alors ses connaissances de spécialiste des substances vitales: «J'explique à la cliente les effets des vitamines, des sels minéraux et des acides aminés sur la peau. Ce qui aboutit parfois à une thérapie complémentaire en substances vitales ou sels Schüssler.»

Les péchés capitaux du nettoyage de peau

Les entretiens avec les clientes permettent également de mettre en évidence certaines erreurs fréquentes. Notamment un nettoyage insuffisant ou inadapté du visage. «De nombreuses clientes économisent sur les produits démaquillants. Elles se contentent de se laver à l'eau», regrette la droguiste. Ce qui ne permet pas d'éliminer la graisse, les impuretés, les résidus de produits cosmétiques et autres saletés. Sans compter que même la meilleure crème ne sert strictement à rien si elle est appliquée sur une peau mal nettoyée. Ursula Dumoulin rappelle donc à ces clientes qu'il vaut la peine d'acheter une bonne crème de jour pour autant qu'on nettoie bien le visage avant de l'appliquer et qu'il faut mettre moins de crème quand on humidifie au préalable la peau avec un tonique.

Il faut également rappeler aux clientes comment utiliser correctement les produits de démaquillage, remarque une autre professionnelle: **Monica Wagner**, responsable du rayon cosmétique à la droguerie-parfumerie Alpstein, à Saint-Gall. «Toujours appliquer la lotion nettoyante avec les doigts, en exerçant des mouvements circulaires, sans trop appuyer. Ensuite, prendre une rondelle d'ouate et appliquer doucement le tonique sur le visage pour éliminer en douceur toutes les impuretés résiduelles.» Il est également important de choisir une lotion tonique dont les composants correspondent effectivement aux besoins de la peau.

Autre remarque: si certaines femmes font l'impasse sur le nettoyage de la peau, d'autres, en particulier celles qui ont la peau grasse, tombent souvent dans l'extrême inverse. Elles se nettoient trop souvent le visage ou utilisent des produits trop agressifs dans l'espoir d'éliminer les excès de sébum et de retrouver une peau mate, qui ne brille pas trop. «Mais c'est complètement contre-productif», souligne Monica Wagner. «La peau remarque qu'elle n'est pas aussi grasse que d'habitude et produit encore plus de sébum pour compenser ce manque. Donc même si la peau est grasse, il ne faut la nettoyer que le matin et le soir.»

Autre point intéressant: des clientes bien informées remarquent que le démaquillage altère la couche de protection acide de la peau. Certes, mais la droguiste peut alors les rassurer en expliquant que les produits liposolubles réduisent effectivement le film hydrolipidique naturel de la peau, mais que ce dernier se restaure naturellement en une ou deux heures.

Effets sur le derme

Quand elles recherchent un produit de soin adapté à leur peau, les clientes s'interrogent souvent sur les promesses vantées par la publicité. Cette crème répare-t-elle vraiment les fibres de collagène? Cette autre rajeunit-elle effectivement la peau? Les conseillères expérimentées, comme Ursula Dumoulin et

Monica Wagner, répondent alors en se basant sur les études des fabricants de cosmétiques.

A noter que les promesses qui concernent d'éventuels effets sur le derme constituent des cas limites, à la frontière entre la cosmétique et la médecine. Selon la directive [76/768/CEE](#) du 27 juillet 1976, est considéré comme un produit cosmétique toute substance ou préparation destinée à être mise en contact avec des parties superficielles du corps humain en vue de les nettoyer, de les parfumer, de les protéger ou de les maintenir en bon état (...). Un produit cosmétique ne devrait donc pas pénétrer dans le derme ni surtout dans la circulation sanguine. Et pourtant, cela arrive régulièrement, comme des études et des mesures le confirment. Ce qui ne signifie pas que l'on puisse influencer le derme de manière systématique et mesurable. «Une peau saine, normale, est une excellente barrière de protection, qui ne laisse pénétrer les principes actifs que de manière très sélective», remarque le **Prof. dr. méd. Wolfgang Raab**, dermatologue viennois. On ne sait toujours pas si les principes actifs cosmétiques qui sont appliqués sur une peau saine peuvent vraiment pénétrer dans les couches profondes de l'épiderme, à plus forte raison dans le derme. Le degré de pénétration dépend sans doute aussi de l'état de la peau au moment de l'application, de la surface d'application et du dosage du produit.

Effets sur l'épiderme

En revanche, les effets des préparations cosmétiques sur les couches supérieures de l'épiderme ont fait l'objet de nombreuses recherches et ont été amplement démontrés. Ces effets sont notamment: la protection solaire, le renforcement de la barrière cutanée, la protection contre les radicaux libres, la désinfection, l'hydratation des couches superficielles de l'épiderme, l'égalisation des petites irrégularités de la peau (= effet lissant) ainsi que le «maintien en état» par des mesures cosmético-médicales. Exemple de ce dernier effet: la crème Remederm (Louis Widmer) qui rétablit l'équilibre de la peau sensible et déshydratée grâce à son mélange d'huile de bourrache, d'urée et de particules d'argent.

Résumé de quatre arguments de vente qui ont fait leurs preuves:

- Les crèmes de jour contenant des filtres UV peuvent prévenir les lésions cutanées dues aux rayons solaires, par ex. les rides ou les taches de pigmentation.
- Les crèmes de jour riches et protectrices peuvent sensiblement réduire les pertes en eau et en graisse de la peau.

- On peut améliorer l'hydratation de la peau grâce à certaines substances, notamment l'acide hyaluronique, l'urée, les vitamines A et E, les acides aminés et les huiles végétales.
- Les capteurs de radicaux libres, comme les vitamines A et E ainsi que le thé vert protègent aussi la peau.

Un intérêt marqué pour les cellules basales

Ces dernières années, la couche de cellules basales a fait l'objet de recherches très poussées. C'est dans cette couche profonde de l'épiderme que se trouvent les cellules souches – responsables de la formation de nouvelles cellules et de la régénération des cellules endommagées. Le nombre et l'activité des cellules souches de la peau diminuent avec l'âge.

Les premiers principes actifs cosmétiques qui stimulent les cellules souches de l'épiderme sont déjà sur le marché. Par exemple le «PhytoCellTec», produit à partir d'un extrait d'«Uttwiler Spätlauber», une ancienne variété de pomme suisse. Ce principe actif se retrouve notamment dans les produits Lancôme, Babor et Juvena.

Mais ces innovations cosmétiques ne font pas l'unanimité. Certains dermatologues estiment qu'il n'est pas forcément bien de stimuler la division cellulaire des cellules souches de la peau. L'avis du Prof. Dr méd. Wolfgang Raab: «Dans une peau saine et normale, une cellule souche sur 600 se divise. L'utilisation d'un produit inadapté peut provoquer une stimulation constante de cette couche basale, d'où une augmentation des divisions cellulaires et des sensations parfois désagréables.» Remplacer le produit inadapté par un produit qui correspond à l'état de la peau permet de normaliser la division cellulaire et de faire disparaître les sensations désagréables.

Prix et ressenti

Il apparaît cependant que ce ne sont généralement pas les faits (études scientifiques) qui sont déterminants pour acheter un produit de soin pour la peau, mais bien plutôt le prix ou le ressenti. «Beaucoup de femmes renoncent aux crèmes coûteuses parfaitement adaptées à leur peau et se rabattent sur des produits plus avantageux mais moins adaptés», regrette Monica Wagner. A l'inverse, Ursula Dumoulin constate que «si une crème produit une sensation agréable, la majorité des clientes consentent à y mettre le prix». Rien d'étonnant donc que la droguerie-parfumerie Hostetter considère la distribution généreuse d'échantillons de crème comme une

bonne mesure de promotion des ventes. Et lorsqu'une cliente hésite à acheter une crème qui la satisfait en raison de son prix élevé, Ursula Dumoulin n'hésite pas à lui rappeler les coûts que l'entreprise doit assumer pour la recherche et le développement des produits.

Des conseils individuels

A long terme, le succès des conseils cosmétiques en droguerie dépend fortement de l'efficacité des produits de soin proposés. Ces produits doivent parfaitement correspondre au type de peau et à son état. Le type de peau (sec, gras, mixte) est déterminé par des facteurs génétiques et ne change que lentement. A l'inverse, l'état de la peau (sensible, présentant des impuretés) peut évoluer rapidement en fonction de divers facteurs internes et externes (climat, alimentation, état psychique, hormones, etc.).

Résumé des principaux conseils en fonction des types de peau:

Peau normale:

Caractéristiques: elle est douce, ses pores sont resserrés, elle est bien vascularisée (rosée), lisse et mate (pas luisante de graisse) et présente une pigmentation régulière (peau de pêche). L'objectif des soins est de préserver cet état optimal.

Protection: rappelez à la cliente qu'elle peut préserver sa peau en utilisant les bons soins et en la protégeant convenablement.

La peau normale a besoin:

- d'un lait démaquillant doux;
- d'une lotion tonique sans alcool;
- d'une crème de jour hydratante et nourrissante avec un indice de protection solaire;
- d'un masque hydratant 1 x par semaine;
- d'un peeling tous les 15 jours.

Peau sèche

Caractéristiques: elle est fine (vaisseaux apparents) et tend à se desquamer. Le teint semble terne et blafard. Les pores sont presque invisibles. S'il n'y a pratiquement pas de boutons, les rougeurs sont en revanche assez fréquentes.

Nourrir et hydrater: expliquez à votre cliente que l'état de sa peau s'améliorera si elle la nourrit et l'hydrate bien. Elle peut lui apporter, en complément, des principes actifs hydratants et de la vitamine E, par ex. sous forme d'huile d'onagre, pour la nourrir. Les huiles de soja, de graines de lin et les sels Schüssler sont aussi efficaces (voir encadré).

La peau sèche a besoin:

- d'un lait, d'une crème ou d'une huile démaquillant gras;
- d'un tonique hydratant sans alcool;

- d'une crème de jour riche avec un indice solaire et des principes actifs hydratants (vitamines A et E, urée et acide hyaluronique);
- d'une crème de nuit riche avec des principes actifs hydratants;
- d'applications régulières d'huile pour la peau;
- d'un masque hydratant 1 x par semaine;
- d'un peeling enzymatique doux tous les 15 jours (pas de peeling mécanique!)

Peau grasse

Caractéristiques: elle est épaisse et robuste (les vaisseaux ne sont pas apparents), a tendance à briller, ses pores sont dilatés, elle présente souvent des boutons et des points noirs mais peu de rides.

Attention! La peau brille souvent parce que la cliente applique trop de crème ou utilise un produit inadapté, par ex. une crème trop riche sur une peau mixte.

Normaliser: expliquez à votre cliente qu'elle peut normaliser l'aspect de sa peau en utilisant des préparations qui éliminent la graisse, des produits de soin sans huile et en faisant régulièrement des peelings et des masques.

La peau grasse a besoin:

- d'un produit nettoyant doux (savon, mousse ou gel) qui élimine le sébum;
- d'un tonique calmant et désinfectant à base d'alcool;
- d'un peeling purifiant 1 x par semaine;
- d'un masque nettoyant qui élimine l'excès de sébum 1 x par semaine (par ex. à base de kaolin);
- une crème peu ou pas grasse, év. avec des substances apaisantes comme la sauge ou l'hamamélis;

- les sels Schüssler peuvent aussi favoriser la normalisation de la peau grasse (voir encadré).

Peau mixte

Caractéristiques: elle est sèche sur les joues et grasse sur le front, le nez et le menton.

Recommandations économiques: signalez à votre cliente qu'il existe désormais de nouvelles crèmes spécialement conçues pour les peaux mixtes – des produits qui permettent de traiter à la fois les parties sèches et les parties grasses.

La peau mixte a besoin:

- d'un produit démaquillant spécialement conçu pour les peaux mixtes;
- d'un tonique hydratant sans alcool pour peaux mixtes;
- d'une crème de jour avec indice de protection solaire pour peaux mixtes;
- d'un peeling 1 x par semaine ou d'un masque purifiant pour le front, le nez et le menton;
- d'un masque hydratant pour les zones sèches 1 x par semaine;
- les sels Schüssler peuvent aussi aider à normaliser les peaux mixtes (voir encadré).

Peau sensible

En principe, tous les types de peau peuvent parfois être sensibles; mais les peaux sèches sont les plus sujettes aux réactions d'hypersensibilité. Les symptômes typiques sont une hyperémie (rougeur) de la peau qui peut aller jusqu'à l'inflammation, avec des sensations de brûlure et de tension, la télangiectasie (dilatation anormale des vaisseaux sanguins) et la rosacée. Le stress, des facteurs environnementaux, les médicaments ainsi que des erreurs relatives à l'alimentation ou aux soins corporels peuvent en être responsables.

Vérifier les soins: assurez-vous que votre cliente utilise bien un démaquillant particulièrement doux et une lotion tonique sans alcool.

Faire tester: il est très important de laisser la cliente tester le produit pour vérifier qu'elle le supporte bien. Donnez-lui suffisamment d'échantillons et signalez les avantages de ces produits, par ex. l'absence de parfum ou de colorant potentiellement allergisants, de conservateurs de synthèse et d'émulsifiants.

Si vous n'avez pas d'échantillon à disposition, utilisez une petite spatule pour mettre un peu de crème dans un pot miniature.

Protection solaire: ce type de peau est souvent très sensible au soleil. Indiquez à votre cliente des marques de produits solaires hypoallergéniques.

Des soins supplémentaires: appliquer régulièrement des masques faciaux avec des substances apaisantes (par ex. hamamélis ou camomille) peut aider à normaliser la peau sensible.

Conseils complets: le problème de la peau sensible est dû à une hypersensibilité du système nerveux sympathique. Cherchez à savoir si votre cliente est prête à recevoir des informations sur les moyens de calmer son système nerveux.

Impuretés

On considère que la peau dite impure est à mi-chemin entre une peau avec quelques boutons et une forte acné. Caractéristiques: peau grasse, brillante, comédons, boutons rouges.

Nettoyer: soulignez l'importance du nettoyage de la peau. Avec des produits adaptés, des peelings, des masques anti-inflammatoires. Rappelez également qu'il est important d'éviter les substances comédogènes comme la vaseline ou les huiles végétales concentrées.

Régénérer plutôt que de nourrir

Il faut en outre se souvenir que l'épiderme ne peut pas être «nourri» de l'extérieur. C'est le derme qui se charge de lui apporter les nutriments dont il a besoin. Le sang qui circule dans les vaisseaux capillaires amène les micronutriments nécessaires dans le tissu intercellulaire des couches supérieures du derme. De là, les nutriments sont entraînés jusqu'à la couche de cellules basales.

Pourtant, on entend presque tous les jours que telle ou telle crème «nourrit» la peau. Du point de vue dermatologique, il y a une nuance importante. «Il est plus correct de dire qu'une crème régénère la peau», recommande **Hans-Jürg Furrer**, directeur technique chez Louis Widmer.

Substances vitales en capsules

La médecine orthomoléculaire a précisément recherché de quelles substances vitales la peau a besoin. Voici les principales:

La vitamine A (bêta-carotène) stimule la formation de nouvelles cellules, favorise l'hydratation de la peau et combat les radicaux libres.

La vitamine C est un puissant capteur de radicaux libres (anti-oxydant) et stimule la formation du collagène.

Les vitamines du groupe B participent à de nombreux processus intervenant dans le renouvellement cellulaire, elles favorisent notamment l'élasticité de la peau.

La vitamine E soutient la régénération des cellules cutanées et est un excellent capteur de radicaux libres.

Le silicium est important pour la formation du collagène.

Le zinc protège les cellules des effets dévastateurs des radicaux libres et participe à la guérison des plaies.

Ce n'est pas par hasard si certains de ces «aliments pour la peau» se retrouvent aussi dans les compléments alimentaires spécialement conçus pour la peau. A titre d'exemple, on peut citer les dragées spéciales Merz, les capsules au millet doré Hirsana ou encore les capsules vitalité herbes suisses Rausch. Ces dernières associent des principes actifs qui soignent la peau et d'autres qui stimulent la digestion – pour améliorer l'assimilation des substances bénéfiques à la peau dans l'intestin.

Petra Gutmann / trad: cs

Bon à savoir:

L'article principal de la *Tribune du droguiste* de mai 2010 est justement consacré à la peau.

Informations complémentaires:

Vous trouverez des informations plus approfondies sur la peau ainsi qu'un test pour déterminer votre type de peau sur le site www.vitagate24.ch

Sels Schüssler pour la peau

Nombreuses sont les femmes qui affirment avoir une plus belle peau depuis qu'elles prennent des sels Schüssler. Selon Jo Marty, thérapeute zurichois spécialisé dans les sels Schüssler, les sels suivants peuvent favoriser la normalisation de l'aspect de la peau:

Type de peau	Sel Schüssler Usage interne	Pommade Schüssler Usage externe
Peau sèche	N° 8 Natrium chloratum D6 (le matin 3x1) N° 7 Magnesium phos. D6 (l'après-midi 3x1) N° 1 Calcium fluoratum D12 3x1 (pendant la journée.)	N° 10 Natrium sulfuricum (le jour) N°6 Kalium sulfuricum (le soir)
Peau grasse	N° 11 Silicea D12 (le matin 3x1) N° 3 Ferrum phos D12 (l'après-midi 3x1) N° 9 Natrium phos. D6 (le soir 3x1)	N° 11 Silicea (le jour) N° 9 Natrium phosphoricum (le soir)
Peau mixte	N° 10 Natrium sulfuricum D6 (le matin 3x1) N° 12 Calcium sulfuricum D6 (l'après-midi 3x1) N° 5 Kalium phosphoricum D6 (le soir 3x1)	N° 8 Natrium chloratum (le jour) N° 1 Calcium-fluoratum (la nuit)