

La peau dans tous ses états

Des produits de soin sont en vente un peu partout. Mais quand la peau est irritée, un simple soin ne résout rien. En posant les bonnes questions, les droguistes peuvent se profiler grâce à leurs conseils.

Quand un client entre dans une droguerie pour parler de ses problèmes de peau, c'est souvent qu'il ne sait vraiment plus quoi faire. En général, il a essayé différents produits – sans grand succès. C'est précisément là que les droguistes peuvent se démarquer de la grande distribution – en fournissant des conseils globaux.

Beaucoup de clients ne savent pas que leur peau est un organe, et donc une partie du système anatomique humain. Comme tous les organes, elle dépend donc de l'alimentation, du mode de vie, de l'apport en éléments nutritifs. Elle se construit de l'intérieur, est approvisionnée en liquides et en nutriments par l'intermédiaire du sang et ne peut donc pas être traitée uniquement par des moyens extérieurs – du moins pas s'il s'agit d'une peau à problèmes. Les bonnes questions permettent de bien cerner la situation et de donner au client la sensation d'être pris au sérieux. Elles augmentent également la probabilité de trouver, avec l'appui d'un spécialiste, une solution adaptée au client. Et justement, sachant que la peau est un organe, les questions à poser devraient être les mêmes que celles que l'on pose en cas de problème lié à un organe interne:

Depuis quand le problème existe-t-il? Il faut savoir si une irritation cutanée dure depuis un mois ou depuis plusieurs années. Il n'existe pas de médicament miracle capable de supprimer un problème chronique en un tournemain. Il ne faut pas donner de faux espoirs.

S'est-il passé quelque chose de spécial lors de l'apparition du problème? Peut-être que le client a changé de shampooing ou de gel douche, qu'il a déménagé, qu'il avait des problèmes professionnels ou relationnels.

Dans quelles situations le problème se manifeste-t-il? Après la douche, après la piscine, peut-être même après les vacances? Ou alors toujours la nuit?

Comment précisément se manifeste-t-il? Cette question permet de déterminer la gravité du problème ainsi que la charge émotionnelle qui l'accompagne.

Qu'est-ce qui a déjà été fait – sans succès – pour éliminer le problème? La plupart des clients demandent de l'aide une fois que toutes leurs propres tentatives se sont soldées par un échec. Ils veulent donc apprendre quelque chose qu'ils ne savent pas encore.

Qu'est-ce que vous êtes prêt à faire? Si le client est prêt à ingérer un médicament ou à modifier son alimentation, le droguiste peut laisser libre cours à ses conseils. En revanche, si le client veut se contenter d'essayer une nouvelle lotion corporelle, inutile de se lancer dans les conseils de santé globaux, cela risque d'impatisser inutilement votre interlocuteur.

En posant les bonnes questions, on ne dresse pas seulement un portrait de la situation, mais on aide la personne à mieux s'observer elle-même. Vous pouvez provoquer un déclic dans l'esprit de votre client – et vous aurez ainsi atteint votre objectif. Car il arrive souvent que les personnes concernées ne soient pas conscientes du fait que leurs habitudes quotidiennes puissent renforcer les problèmes cutanés, mais aussi les réduire.

Soins globaux

La droguerie offre toute une gamme de compléments alimentaires susceptibles de renforcer la peau de l'intérieur. Un peu de talent en matière de conseil suffit à les vendre à votre clientèle:

Huile de lin: une peau sèche et rêche est souvent liée à un manque de lipides cutanés; les acides gras insaturés peuvent aider l'organisme. Le corps étant incapable de produire les acides gras oméga 3, ces derniers doivent être amenés via l'alimentation ou les compléments alimentaires. L'huile de lin est une source importante d'oméga 3. 100 millilitres d'huile contiennent environ 58 % d'acides gras oméga 3 insaturés (acide alpha-linolénique) et 36 milligrammes de vitamine E. L'huile de poisson et l'huile de colza sont aussi de bons fournisseurs d'oméga 3. Les poissons issus des eaux froides étant peu présents dans nos assiettes, notre organisme présente souvent une carence en oméga 3. Outre les soins de la peau, ces acides gras sont essentiels pour la solidité des membranes cellulaires, la formation d'enzymes et de récepteurs, ainsi que l'élasticité des globules rouges et le transport du cholestérol LDL. Les acides gras oméga 3 présentent donc de nombreux avantages pour la santé. En utilisant l'huile de lin, le client aura non seulement une belle peau, mais il agira aussi en faveur de sa santé globale.

Sels basiques: les problèmes cutanés peuvent être liés à un dysfonctionnement de l'équilibre acido-basique. Les protéines animales et les glucides forment des radicaux libres lors de la digestion. Cela

n'est pas grave en soi, pour autant qu'ils soient compensés par l'ingestion de fruits et légumes en quantité suffisante. En réalité, nombreuses sont les personnes dont l'alimentation manque de sels minéraux basiques. D'autres n'assimilent pas correctement les sels minéraux en raison de troubles du métabolisme ou de la digestion. La peau et l'ensemble de l'organisme sont alors surchargés par un trop-plein d'acidité, ce qui ralentit le métabolisme et la régénération de la peau. Les personnes qui n'arrivent pas à leurs cinq portions de fruits et légumes par jour devraient commencer par mesurer la valeur pH de leur urine, puis recourir à un mélange basique pour compenser les sels minéraux basiques manquants, ce qui permettra ainsi d'agir contre l'hyperacidité.

Alimentation: le secteur diététique de votre magasin renferme aussi quelques éléments bons pour la peau. Germes de blé riches en vitamine E, levure de bière contenant toutes les vitamines B, purée d'amandes et huiles végétales riches en oméga 3.

Lessive: les lessives ordinaires contiennent une grande quantité d'enzymes synthétiques qui permettent de laver le linge à 30° C, en le laissant propre et en éliminant tous les germes. Ce genre d'additifs peut irriter la peau. En cas de peau sensible, l'utilisation d'une lessive écologique peut réduire les troubles.

Reconnaître les points faibles: l'intestin et le foie sont étroitement liés à la peau. La peau devient souvent sèche en cas de constipation ou de mauvai-

se activité hépatique. Il ne faut donc pas négliger l'intestin en présence de problèmes cutanés chroniques. Les fibres permettent de lutter contre la constipation. Les probiotiques et le lactose renforcent la flore intestinale. Les teintures de gui, d'artichaut et de dent-de-lion stimulent le foie et la digestion.

Le cas du gel douche

Les problèmes cutanés sont multiples. On parle surtout des soins apaisants et hydratants, ainsi que des mesures «internes», mais on oublie un problème souvent méconnu: le gel douche. Étonnamment, les clients évitent la question, en prétendant utiliser un produit doux, au pH neutre. Très bien. Mais ils oublient que le pH n'est qu'un infime détail, et que les gels douche contiennent de nombreux ingrédients (parfums, stabilisateurs, etc.) qui mettent la peau à rude épreuve. L'utilisation d'un produit de douche naturel peut apporter une amélioration. À noter également que les personnes se douchent souvent trop longtemps, trop souvent, avec de l'eau trop chaude, ou en utilisant trop de produit. Au lieu de se concentrer sur les zones susceptibles de sentir mauvais (organes génitaux et aisselles), la plupart des gens se savonnent scrupuleusement de la tête aux pieds. Parfois même plusieurs fois par jour, selon les habitudes personnelles...

Sabine Humi / trad: dg