

les nouvelles

VOCATION  
*Beauté*

*esthétiques*  
spa

OCTOBRE 2008  
57<sup>e</sup> Année - N° 608  
9 €  
7, av. Stéphane Mallarmé,  
75017 PARIS  
Tél. 01.43.80.06.47



Doc. L'Oréal Professionnel Paris.



# Comment mieux comprendre vos clientes ?

## Utilisez la pyramide de Maslow

par Corine MORIOU,  
Grand Reporter à L'Entreprise.

La pyramide de Maslow, présentée en cinq étages, permet de décoder les besoins et les motivations des individus. C'est un outil précieux dans le domaine du marketing, de la vente et du management.

La pyramide de Maslow est devenue une véritable référence dans le domaine de la vente et du management. Abraham Maslow, psychologue américain de renom, a établi une hiérarchie des besoins qui constituent la base des motivations des individus.

Avant tout, nous avons besoin de **respirer** pour vivre.

Puis très vite, nous avons besoin de **boire**, de **manger** et de trouver des **vêtements** pour nous protéger du climat chaud ou froid. Nous assurons notre survie avec ce minimum vital.

Vient ensuite le **besoin de sécurité** qui s'exprime à travers le repos et la liberté d'aller et de venir sans courir de risques.

Lorsque ces besoins sont assouvis, appa-

raissent les **besoins affectifs**, la recherche de l'amour et l'estime des autres.

Puis la **reconnaissance sociale** qui s'exprime notamment par la réussite professionnelle.

Apparaît enfin le **besoin de réalisation personnelle** qui n'est plus lié au regard des autres, mais à une quête de sens, à la création d'une œuvre, à l'engagement pour des idées, à la participation à un monde meilleur.

Les artistes, les hommes politiques, ceux qui s'engagent dans une œuvre humanitaire sont aux premières loges. D'autres, dans l'anonymat, mais pas forcément dans la solitude, auront des questions existentielles, des besoins spirituels. L'ensemble de ces besoins est représenté sous la forme d'une pyramide découpée en cinq étages.

### LES CINQ NIVEAUX DE LA PYRAMIDE DE MASLOW

Le niveau 1 est un préalable indispensable, sans lequel il est difficile de passer aux étages supérieurs. Le niveau 5 correspond à une existence pleinement accomplie. Mais, compte tenu des aléas de la vie, bien des individus jouent au yo-yo entre plusieurs niveaux, voire régressent de trois étages et sont obligés de re-gravir les échelons un à un.

Reprenons ces cinq étapes pour mieux comprendre l'utilisation de la pyramide de Maslow.

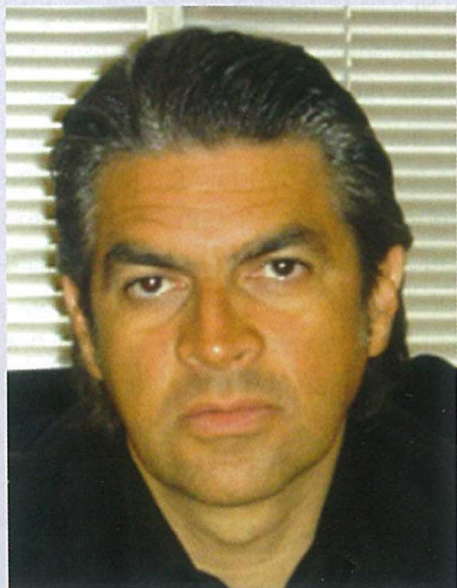


# Psychologie

grâce à la chirurgie esthétique se sentent parfois bien futiles dans leur démarche, en comparaison de ces «suicidés rescapés». A tort ! Le contexte est totalement différent. Armand-Régis Paranque prend en compte leur demande de manière très attentive. «Lorsqu'une femme vient me voir pour faire un lifting alors qu'elle est en plein divorce, je sais que cette intervention pourra l'aider à reprendre confiance en elle et redémarrer une nouvelle vie. Cela correspond au niveau 3 de la pyramide, le besoin d'amour. Si cette personne est dans une quête perpétuelle de la jeunesse et fait de nombreuses opérations, ce n'est plus un comportement normal. Dans certains milieux professionnels, comme la publicité, la mode, la communication, le jeunisme est fort développé. Les hommes et les femmes qui font une demande de chirurgie esthétique sont bien souvent au niveau 4 de la pyramide, poursuit le Docteur Paranque. La reconnaissance sociale passe par un physique qui doit rester jeune. Mais il y a aussi des personnes qui ont atteint un stade d'accomplissement d'elles-mêmes et qui s'autorisent, parmi d'autres choses, une intervention de chirurgie esthétique. C'est l'âge de la maturité, en général la cinquantaine. Elles veulent profiter pleinement de la vie.»

[prparanque@mac.com](mailto:prparanque@mac.com)  
Tél. 01 47 54 93 20.

## «JE VEUX LE FAIRE POUR MOI, DOCTEUR»



**Thierry Lafitte, médecin spécialisé dans la médecine esthétique et la nutrition, Clinique Elysée Montaigne, à Paris.**

C'est dans le quartier des Beautiful People que Thierry Lafitte exerce la profession de médecin spécialisé dans l'esthétique. «Certaines patientes qui habitent au 15ème étage d'une tour dans une banlieue préfèrent me consulter plutôt que voir un médecin de leur quartier. A la Clinique Elysée Montaigne, elles accèdent aux mêmes prestations que les stars ! Cela correspond au niveau 4 de la pyramide de Maslow, le besoin de reconnaissance sociale, analyse Thierry Lafitte. Mais la grande majorité recherche avant tout un besoin d'amour. Parfois ce sont leurs enfants, des adolescents, qui disent à leur mère : «Tu as des rides, il faut que tu fasses quelque chose». Lorsqu'elles me disent : «Je veux le faire pour moi, Docteur», il y a toujours au fond d'elles-mêmes, certes le besoin de se plaire, mais aussi de plaire. Les interventions ne sont pas dangereuses sur le plan médical. Mais la médecine esthétique n'est pas anodine, car des patientes qui ont changé leur allure, se sentent plus sûres d'elles. Elles sont plus regardées, plus courtisées. Et il arrive que le mari ne suive pas ! »

[www.cem.fr](http://www.cem.fr)  
Tél. 01 58 56 35 35.

## «JE SÉCURISE LA PATIENTE EN ÉTANT TRÈS SIMPLE DANS MES EXPLICATIONS»

**Frédéric Sauveur Sarfati, chirurgien plastique.**

Dans son lumineux cabinet, rue de Rivoli, duquel on aperçoit les Tuileries, on découvre de grandes peintures abstraites accrochées aux murs et signées Sarfati, du nom de celui qui nous reçoit. Cet homme-là n'aurait-il pas atteint le 5ème niveau de la pyramide, la réalisation de soi ? Sans aucun doute... pour la peinture. Mais concernant son activité de chirurgien, le doute s'installe quand, un brin provocateur, il assène : «Je suis contre la chirurgie esthétique». Et pourtant ce «Sauveur» est le chouchou du show biz, des milieux de la mode et des médias. Il manie le scalpel avec la précision du chirurgien et l'intuition de l'artiste.

«Mon métier est celui d'un artisan. Je me contente de réparer l'usure du temps» dit-il

assis sur son tabouret, en bras de chemise. C'est vendredi, «friday wear», l'humeur est joyeuse et décontractée. Sa jolie épouse américaine fait quelques apparitions, s'installe à son bureau, repart, revient, souriante, heureuse de retrouver son chirurgien de mari. Pourtant une journaliste vient lui voler quelques précieux moments de tête à tête...

## «Vous avez changé ma vie»

«Lors d'une première consultation, je sécurise la patiente en étant très simple dans mes explications. Je n'aggrave pas le diagnostic, mais je ne minore pas non plus l'acte chirurgical», souligne-t-il. C'est le niveau 2 de la pyramide (besoin de sécurité), le niveau 1 (besoins physiologiques) n'est pas concerné puisqu'une intervention esthétique n'est jamais indispensable. Excepté sur le plan psychologique ! «Je ne cherche pas à savoir pourquoi une patiente vient me voir. Après l'intervention, la relation se libère, il se dit plus de choses. Le plus souvent, celle-ci désire réacquiescer de la confiance en elle-même pour mériter l'intérêt des autres.» C'est le niveau 3 de la pyramide (besoin d'amour) qui débouche sur le niveau 4 (besoin de reconnaissance sociale), notamment pour «les femmes chefs d'entreprise qui désirent rester au top et ne veulent pas qu'on les appelle «la vieille». Frédéric Sarfati reconnaît que son bonheur, c'est aussi une patiente qui lui dit «C'est sublime. Vous avez changé ma vie». Son succès lui permet de faire tourner un cabinet de six salariés. «Ce n'est pas toujours facile, lâche-t-il, mais en participant au bonheur de mon entourage, je suis heureux.»

**Frédéric Sauveur Sarfati**  
Tél. 01 47 03 39 90.  
[www.chirurgieesthetiqueaz.com](http://www.chirurgieesthetiqueaz.com)