

PREMIÈRE CONSULTATION - ÉPILATION LASER

MYLASER

ACCUEIL DU/DE LA PATIENT(E)

- Accueillir chaleureusement le/la patient(e)
- Lui faire scanner le QR code amenant au questionnaire médical et lui demander de le remplir
- L'installer en salle d'attente
- Lui proposer une boisson (café ou verre d'eau)
- S'il/elle est accompagné(e), proposer à l'accompagnant(e) de remplir le questionnaire médical. Les accompagnants ne sont pas autorisés. Toutefois, s'ils souhaitent rester, ils peuvent eux aussi effectuer une consultation.

« Si l'épilation laser vous intéresse également, vous pouvez vous aussi remplir notre questionnaire : ça ne vous engage à rien mais ça nous permettra de **personnaliser nos conseils**. »

- Si deux patient(e)s viennent ensemble à la consultation, leur demander s'ils/elles souhaitent y assister en duo ou séparément

ACCUEIL EN SALLE DE CONSULTATION

- Accueillir le/la patient(e) chaleureusement

« Bienvenue chez My Laser »

- Se présenter : prénom / fonction (infirmière ou lasériste)
- Vérifier l'identité du/de la patient(e) : nom / prénom / date de naissance
- Vérifier son motif de consultation
- Énoncer les points qui seront abordés durant la consultation :
 1. Lecture du questionnaire médical
 2. Explication du fonctionnement du laser
 3. Énonciation des consignes à respecter
 4. Élaboration du devis

RECUEIL DES INFORMATIONS

QUESTIONNAIRE MÉDICAL

- Vérifier l'absence de contre-indications :
 - Antécédents médicaux
 - Antécédents chirurgicaux récents
 - Traitements en cours
 - Allergies
 - Grossesse
 - Allaitement
 - Actes esthétiques récents
 - Exposition au soleil ou aux UV artificiels

Il est impératif de **connaître l'ensemble des contre-indications du laser épilatoire** (se référer au document « Contre-indications générales / laser »).

- Rappeler au/à la patient(e) qu'il est impératif de nous signaler tout changement concernant son état de santé (nouveau traitement, diagnostic, grossesse, etc.) au cours du traitement

MÉTHODES D'ÉPILATION

- Le/la patient(e) a-t-il/elle déjà eu recours à l'épilation définitive : laser, lumière pulsée (IPL) ou électrolyse ?
- Si oui :
 - Sur quelles zones ?
 - Combien de séances ?
 - Est-il/elle satisfait(e) des résultats ?
- Quelles zones « épilées »-t-il/elle ?
- Quelle(s) méthode(s) utilise-t-il/elle ?
- S'il/elle utilise la cire, la pince, le fil ou un épilateur électrique : Quelle est la date de sa dernière épilation (pour chacune des zones) ?

Cette information vous permet de déterminer la **date** à laquelle votre patient(e) pourra **débuter son traitement**.

Recueillir ces informations vous permet de proposer un devis incluant l'ensemble des zones qu'il/elle « épilée » :

Exemple : Mme A. vient en consultation pour une épilation laser MI + SIF.

Elle a déjà effectué 7 séances de lumière pulsée sur les aisselles et est satisfaite des résultats.

Actuellement, elle épilée :

- MI + SIF + DJ à la cire
- menton à la pince à épiler

➔ Grâce aux informations recueillies, je vais lui proposer :

- un forfait MI + SIF + DJ
- une séance d'entretien aisselles
- des séances d'électrolyse menton

VISAGE : LASER ÉPILATOIRE OU ÉLECTROLYSE ?

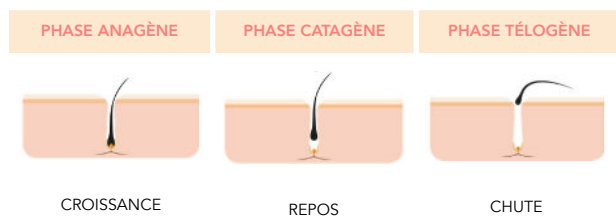
FRONT / INTERSOUCILS / NEZ / LÈVRE SUPÉRIEURE		JOUES / FAVORIS / MENTON / COU			
Poils non traitables	Poils traitables	Poils non traitables	Poils traitables		
			Zones localisées	Zones denses et étendues	
				1	2
					1. 2.
LASER ÉPILATOIRE			ÉLECTROLYSE		

JOUES / FAVORIS / MENTON / COU

Zones denses et étendues

1. **Attentes réalistes / budget flexible** : Proposer un devis d'électrolyse en vérifiant le réalisme des attentes du/de la patient(e)
2. **Attentes importantes / budget limité** : Conseiller de débiter par le laser pour réduire la densité puis poursuivre à l'électrolyse

FONCTIONNEMENT DU LASER



- Expliquer le fonctionnement du laser en utilisant le schéma p.11 du book de formation Infiny Technology (électrolyse)

« Le cycle de vie d'un poil se divise en trois phases : la **phase de croissance**, la **phase de repos** et la **phase de chute**. Lors de chaque séance, la lumière du laser est passée sur toute la zone à traiter. Environ **10 à 20 %** des poils sont **éliminés définitivement**. Ce pourcentage correspond aux poils qui sont en **phase de croissance** au moment de la séance. Ils sont encore bien accrochés à leur racine donc quand on les « flashe », on élimine aussi leur **racine** et ils ne peuvent plus repousser. »

- NOMBRE MOYEN DE SÉANCES : **6 à 8 sous réserve du respect des intervalles recommandés**
- ➔ Zones hormonodépendantes (dont la pilosité est influencée par les hormones) = visage / cou / MI / MB / aréoles : **10**

Lorsque vous ajoutez une zone non hormonodépendante au devis, insistez sur le fait qu'elle nécessitera probablement moins de séances.

Exemple : Si vous ajoutez les DJ au devis de Mme A. précisez que cette zone sera plus rapide à traiter que MI + SIF

- INTERVALLES

	S1 - S2	S2 - S5	S5 - S10
VISAGE	4	4	6 - 8
CORPS	4 - 6	6	8
DOS - HOMMES	8	8	8

Le non-respect des intervalles recommandés peut allonger le traitement et augmenter le nombre de séances nécessaires. Il est donc impératif que le/la patient(e) en soit bien informé(e). Cela vous permettra de continuer à planifier les patients durant l'été ou de réduire leur pause.

- Lister les types de poils sur lesquels le laser est inefficace

« Le laser est **inefficace** sur les **poils trop fins, blonds, roux, blancs et gris** car ils n'ont pas ou plus assez de mélanine, le pigment foncé que le laser cible pour éliminer le poil. »

- Examiner les zones à traiter afin de vérifier qu'elles sont bien traitables
- Il n'est pas nécessaire d'examiner les aisselles, le maillot et les demi-jambes des patients bruns car les poils de ces zones sont suffisamment épais et pigmentés. Expliquez au/à la patient(e) et rassurez le/la quant à l'efficacité du traitement envisagé

Si une zone n'est pas traitable, informez-en le/la patient(e).

L'honnêteté renforce la confiance du/de la patient(e) et illustre une pratique professionnelle éthique.

Exemple : Mme B. vient en consultation pour une épilation laser MB + SIF + aisselles. Actuellement, elle épile à la cire : MB + SIF + aisselles + DJ + avant-bras. Après examen, toutes ces zones sont traitables sauf les avant-bras (poils blonds et fins). Vous l'en informez et lui conseillez d'ajouter les DJ au forfait MB + SIF + aisselles.

Ainsi vous lui proposez un traitement efficace et adapté à sa pilosité.

CONSIGNES À RESPECTER

RASAGE

- Informer le/la patient(e) qu'il/elle doit **se raser la veille de la séance** avec un rasoir ou de la crème dépilatoire

« Vous devez vous **raser la veille** de la séance car si vos poils sont longs, une partie de l'énergie du laser sera absorbée par leurs tiges, ce qui rendra la séance **plus douloureuse et moins efficace**. »

- L'informer qu'il/elle ne doit ni **s'épiler** (cire / pince / fil) ni **décolorer** la zone à traiter **1 mois** avant la première séance et pendant toute la durée du traitement
- Autoriser les patientes qui appréhendent de se raser le visage à laisser les poils longs et leur proposer, si besoin, de raccourcir les plus longs aux ciseaux

Rassurer les patientes qui appréhendent le rasage :

- Le rasage ne stimule pas la pousse des poils. C'est une idée reçue ! Si les poils semblent plus drus, c'est parce qu'ils sont coupés à la base, là où ils sont naturellement plus épais
- Avec le laser, la repousse devient plus lente et les poils plus fins contrairement au rasage seul, après lequel la repousse est rapide et les poils plus épais.

ÉViction SOLAIRE

- Informer le/la patient(e) qu'il/elle ne doit **pas s'exposer** au soleil ni aux UV artificiels :
 - AVANT LA SÉANCE : **2 SEMAINES MINIMUM**
 - ➔ Phototype I à II (peaux très claires qui ne bronzent pas ou peu) : conseiller 4 semaines sans exposition afin de pouvoir les traiter en Alexandrite

« Il ne faut pas bronzer durant les **deux semaines** qui précèdent la séance car le laser cible la **mélanine**. Quand la peau est bronzée, elle en contient davantage. Le laser ne fait pas la distinction entre la mélanine du poil et celle de la peau. Il risque donc de **brûler la peau**. »

- APRÈS LA SÉANCE : **3 JOURS** (jusqu'à disparition des signes d'irritation)

« Il ne faut pas s'exposer les **3 jours** qui suivent la séance car la peau peut être légèrement rouge ou sensible. En cas d'exposition, il existe un risque de **taches pigmentaires**. »

- L'informer qu'il/elle doit interrompre la **prise de compléments alimentaires susceptibles de colorer la peau** (bêta-carotène, lycopène, etc.) **1 mois** avant la première séance et pendant toute la durée du traitement
- **VISAGE** : Conseiller au/à la patient(e) d'appliquer une **crème solaire SPF 50+ chaque matin puis toutes les 2 heures** en cas d'exposition, au minimum 2 semaines avant la première séance (4 semaines avant pour les phototypes I, II et III non bronzé) et pendant toute la durée du traitement

Rassurez-le/la patient(e) : L'éviction solaire peut sembler contraignante mais notre rôle est aussi de nous **adapter à ses projets** (voyage, vacances, événements) afin que le traitement soit compatible avec l'été et sa vie sociale.

Cela permet de relativiser cette contrainte, d'envisager le protocole plus sereinement et ainsi d'éviter que le/la patient(e) ne reporte inutilement son traitement.

COSMÉTIQUES

- Informer le/la patient(e) qu'il/elle ne doit appliquer **aucun produit cosmétique sur la/les zone(s) à traiter** (crème, déodorant, maquillage, etc.) **le jour de la séance**. La peau doit être propre et sans aucun résidu de produit
- L'informer qu'il/elle doit interrompre l'utilisation de **crème éclaircissante 1 mois** avant la première séance et pendant toute la durée du traitement
- L'informer qu'il/elle doit interrompre l'utilisation de **crème autobronzante 2 semaines** avant la séance
- L'informer qu'il/elle doit interrompre l'utilisation d'**huiles essentielles 2 semaines** avant la séance
- **VISAGE** : L'informer qu'il/elle doit interrompre l'utilisation de **produits cosmétiques à base d'alcool, de parfum, d'acides exfoliants** (AHA, BHA, PHA, etc.), **de rétinoïdes** (rétinol, rétinol, vitamine A, etc.) **et de vitamine C 1 semaine** avant la séance

MÉDICAMENTS

- Informer le/la patient(e) que certains **médicaments** sont **contre-indiqués** avant une séance et qu'il est impératif de nous signaler toute prise de médicaments récente, même ponctuelle.
- Lui déconseiller la prise de **compléments alimentaires visant à stimuler la pousse des cheveux** (biocide, levure de bière, etc.) **1 mois** avant la première séance et pendant toute la durée du traitement

APRÈS LA SÉANCE

- Expliquer au/à la patient(e) les suites normales d'une séance et les recommandations post-acte

« Immédiatement après la séance, une rougeur (érythème) et de petits gonflements (œdèmes périfolliculaires) peuvent apparaître sur la zone traitée. Les **œdèmes** peuvent persister plusieurs heures et l'**érythème** jusqu'à 3 jours. Une sensation comparable à un coup de soleil peut également être ressentie durant plusieurs heures. Nous vous recommandons d'appliquer une **crème réparatrice** jusqu'à disparition des signes d'irritation.

Pendant les deux semaines suivant la séance, les poils peuvent **continuer à tomber**. Ceci est normal et ne correspond pas à une repousse. Vous pouvez effectuer un **léger gommage** 2 semaines après la séance afin de faciliter la chute des poils traités. »

PRATICIENS

- Préciser quels praticiens interviennent lors des soins et comment se déroule le suivi

« Les équipes des centres My Laser sont composées de **médecins, d'infirmières** et de **laséristes**. Pour les séances de laser épilatoire, tous nos praticiens sont des **femmes**. Vous avez également la possibilité, si vous le souhaitez, de réaliser l'ensemble de votre protocole avec **la même praticienne**. »

Rassurer les patient(e)s pudiques

Soulignez que les séances sont réalisées uniquement par des femmes et qu'il est possible d'être suivi(e) par la même praticienne.

Rassurez le/la en précisant que c'est notre quotidien et que nous avons nous-mêmes déjà fait ce type de soins, pour normaliser la situation.

EFFETS INDÉSIRABLES

- Lister les principaux effets indésirables

« Vous pouvez rencontrer les effets indésirables suivants :

- **Brûlure superficielle** : Elle peut survenir en cas de non-respect des consignes, notamment liées à l'exposition solaire, à l'utilisation de certains produits cosmétiques ou à la prise de certains médicaments. En suivant nos recommandations, ce risque est très faible.
- **Réaction inflammatoire** : Elle se manifeste par des démangeaisons importantes et persistantes les jours qui suivent la séance. C'est une réaction connue et facile à traiter. Si cela vous arrive, contactez-nous : nous vous indiquerons la conduite à tenir.
- **Repousse paradoxale** : Lorsqu'on traite certaines zones comme le menton ou les joues, l'énergie du laser peut stimuler la repousse de poils dormants autour des zones traitées. Pour limiter ce risque, nous appliquons des poches de glace 5 minutes avant et 5 minutes après la séance. »

QUESTIONS

- Demander au/à la patient(e) s'il/elle a des questions
- Remettre le document « Précautions - Épilation laser »

QUESTIONS FRÉQUENTES

EST-CE DOULOUREUX ?

Les séances sont généralement bien tolérées car nous utilisons un **système de soufflerie d'air froid** qui diminue significativement l'inconfort.

Si besoin, nous pouvons également proposer l'application d'une **crème anesthésiante** à mettre 45 minutes avant la séance.

Cependant, nous ne la recommandons pas systématiquement car elle peut réduire légèrement l'efficacité du traitement.

Y-A-T-IL DES RISQUES POUR LA SANTÉ ?

Le laser épilatoire agit **uniquement en surface**, en ciblant la mélanine du poil, sans atteindre les organes internes ni altérer les fonctions biologiques.

Il n'y a aucune preuve scientifique liant le laser épilatoire à un risque de cancer ou d'infertilité. Le traitement est utilisé depuis de nombreuses années avec un **excellent recul** en termes de sécurité.

EST-CE PLUS EFFICACE QUE LA LUMIÈRE PULSÉE OU LE LASER DIODE ?

- Le laser épilatoire est plus précis, plus puissant et plus ciblé que la lumière pulsée, ce qui se traduit par de **meilleurs résultats en moins de séances**.
- Le laser épilatoire est **plus performant** que le laser diode, notamment sur les **poils fins** et offre un **meilleur confort** grâce à son système de refroidissement intégré.

ÉLABORATION DU DEVIS

- Se référer au document « Épilation laser - Devis »
- Présenter les deux formules tarifaires : **à la séance ou en forfait**
- Expliquer les conditions du forfait
- Souligner les avantages du forfait

« Chez My Laser, vous avez deux possibilités :

- **Régler à la séance**
- **Créer un forfait**

Vous pouvez créer votre forfait en choisissant au minimum **deux zones du corps** pour un **engagement moral de 5 séances**. Nous ne vous faisons rien signer. Ce choix vous permet de bénéficier d'une **réduction tarifaire**. Même si vous optez pour un forfait, vous n'êtes pas obligé(e) de régler la totalité du forfait et vous pouvez **payer à la séance**. En revanche, durant les 5 premières séances nous ne pouvons pas encaisser les zones séparément.

Une fois les 5 séances terminées, si des séances supplémentaires sont nécessaires, vous **conserverez le tarif réduit**. Vous pourrez également **retirer les zones terminées** de votre forfait tout en conservant votre réduction sur les zones restantes.

Exemple : Après 6 séances de MI + SIF + aisselles + DJ, vous n'avez plus de poils sur vos DJ. Vous pouvez alors les retirer de votre forfait tout en conservant votre tarif réduit sur MI + SIF + aisselles. Vous payerez alors 137 € au lieu de 242 €. »

- Proposer systématiquement **toutes les zones** que le/la patient(e) « épile ». Utiliser la plaquette tarifaire ou la tablette pour montrer visuellement l'écart de prix entre
 - Un forfait complet
 - Un forfait regroupant uniquement les zones demandées avec l'ajout de la/des zone(s) plus tard
- Si le/la patient(e) envisage d'ajouter **une seule zone** plus tard, annoncer le prix de cette zone à la séance et rappeler lui qu'il/elle **ne pourra plus recréer de forfait**, la création d'un forfait nécessitant 2 zones minimum.

Exemple 1 : Mme C. vient en consultation pour une épilation laser MI + SIF + aisselles.

Actuellement, elle rase : MI + SIF + aisselles + JE.

Vous lui proposez donc un forfait **MI + SIF + aisselles + JE = 378 € / séance**

Vous lui expliquez qu'en débutant par un forfait MI + SIF + aisselles (137 € / séance), elle paiera ensuite les **JE = 350 € / séance**.

Alors que si elle ajoute les JE à son forfait MI + SIF + aisselles dès maintenant :

- **JE = 241 €** seulement (378 - 137)
- **MI + SIF + aisselles = 28 €** seulement (378 - 350)

Exemple 2 : Mme D. vient en consultation pour une épilation laser MI + SIF + aisselles. Actuellement, elle épile à la cire : MI + SIF + aisselles + DJ. Vous lui proposez donc un forfait **MI + SIF + aisselles + DJ = 242 € / séance**

Vous lui expliquez qu'en débutant par un forfait MI + SIF + aisselles (137 € / séance), elle paiera ensuite les **DJ = 170 € / séance**.

Alors que si elle ajoute les DJ à son forfait MI + SIF + aisselles dès maintenant : **DJ = 105 €** seulement (242 - 137)

- Si le/la patient(e) bénéficie d'une **réduction supplémentaire** grâce à une offre ou un code promo, expliquer que cette remise n'est valable qu'une seule fois.

Exemple 1 : Mme E. vient en consultation pour une épilation laser MI + SIF + aisselles. Elle bénéficie d'une remise de 20 % sur son forfait grâce à l'offre « Rentrée 2025 ».

Actuellement, elle rase : MI + SIF + aisselles + DJ.

Vous lui proposez donc un forfait **MI + SIF + aisselles + DJ = 193,6 € / séance** (242 - 20 %)

Vous lui expliquez qu'en débutant par un forfait MI + SIF + aisselles (109,6 € / séance), elle paiera ensuite les **DJ = 170 € / séance**.

Alors que si elle ajoute les DJ à son forfait MI + SIF + aisselles dès maintenant : **DJ = 84 €** seulement (193,6 - 109,6) soit **plus de 50 % d'économie sur cette zone** (170 - 50 % = 85).

Exemple 2 : Mme E. vient en consultation pour une épilation laser MI + SIF + aisselles. Elle bénéficie d'une remise de 20 % sur son forfait grâce au code promo « Ouksi ».

Actuellement, elle rase : MI + SIF + aisselles + JE + pieds.

Vous lui proposez donc un forfait **MI + SIF + aisselles + JE + pieds = 328 € / séance** (410 - 20 %)

Vous lui expliquez qu'en débutant par un forfait MI + SIF + aisselles (109,6 € / séance), elle paiera ensuite les **JE + pieds = 270 € / séance**.

Alors que si elle ajoute les JE et les pieds à son forfait MI + SIF + aisselles dès maintenant : JE + pieds = **218,4 €** seulement (328 - 109,6) soit **plus de 50 € d'économie par séance**

- Rappeler les intervalles recommandés entre les séances, en soulignant que le règlement s'effectuant à chaque séance, il ne s'agit **pas d'un budget mensuel fixe**.
- Expliquer que le laser épilatoire est un investissement personnel durable qui apporte un vrai confort au quotidien. Il permet de gagner du **temps**, de la **sérénité** et de **se sentir mieux dans son corps**.

« Il est fréquent que les patient(e)s commencent par une ou deux zones, puis reviennent pour en ajouter d'autres après avoir constaté les **bénéfices concrets** dans leur **quotidien**. C'est pour cela que nous vous invitons à intégrer toutes les zones que vous rasez/épiliez régulièrement. Cela vous évitera de **payer plus cher ensuite**. »

- Rappeler aux patient(e)s qui s'épilent à la cire en institut que cet entretien a lui aussi un coût important. Le laser est un investissement vite rentabilisé : sur une vie, il coûte **jusqu'à 10 fois moins cher** (épilation mensuelle à la cire en institut MI + SIF + aisselles + JE = 30 000 à 50 000 €)

PARRAINAGE

- Expliquer le principe du parrainage : Lorsqu'un(e) patient(e) ayant un forfait parraine une autre personne qui prend également un forfait, il/elle choisit l'une des deux options suivantes :
 1. La marraine et la filleule bénéficient d'une **remise de 50 €** sur leur séance.
 2. La marraine bénéficie d'un **soin visage offert** (mésothérapie ou Hollywood Peel)

Évoquer le parrainage permet de :

- Inciter le/la patient(e) à **en parler** autour de lui/d'elle dès le début de son protocole
- L'encourager à **choisir un forfait plus complet** s'il/elle pense déjà à des personnes qu'il/elle pourrait parrainer

CONSENTEMENT

- Faire signer le consentement éclairé, en précisant qu'il ne constitue pas un engagement mais atteste que le/la patient(e) a reçu toutes informations utiles sur l'épilation laser

PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Proposer au/à la patient(e) de planifier sa première séance

Si le/la patient(e) n'a pas son planning, invitez-le/la à réserver tout de même un créneau à une date où il/elle pense être disponible. Expliquez que les plannings se remplissent rapidement, et qu'il est préférable de bloquer une place pour démarrer au plus vite et ainsi faire plusieurs séances avant l'été, un voyage ou un évènement.

Cela évite qu'il/elle n'oublie et ne prenne jamais rendez-vous.

AUTRES SOINS

- Lui demander s'il/elle serait intéressé(e) par d'autres soins ?
- Si oui :
 - Réaliser la consultation si le temps le permet
 - L'indiquer dans l'onglet « Note » pour un échange ultérieur