

# MON PATRON M'A RELOOKÉE, Marie Claire, IV-09



## Mon patron m'a relookée

Coiffure, make-up, stylisme... Et si votre boss vous offrait un relooking? Les boîtes qui rendent belle, ça n'existe pas que dans le milieu de la mode ou au pays des fantasmes. Ça pourrait même vous arriver. Une chance ou pas?  
Par Caroline Rochet. Photos Grégoire Korganow.

**V**ous êtes propre et soignée, vous avez l'œil vif et le poil brillant. Vous êtes une fille, donc pas vraiment allergique au coiffeur ou à l'esthéticienne, et vous vous rendez rarement au boulot vêtue d'un jogging soldé sous le premier mandat de Jacques Chirac. Pourtant, un beau matin, stupeur: votre entreprise vous propose gentiment de participer à un atelier de «coaching image», nom politiquement correct du relooking. Vous auriez-ils confondue avec la fille illégitime de Shrek et de Zézette? Non, rassurez-vous: il s'agit seulement d'une coutume anglo-américaine qui atteint la France. Aux Etats-Unis, le concept existe depuis quarante ans. «Aujourd'hui, je dis-

pense des formations en Espagne, en Israël et à Dubaï. Ici, nous sommes un peu à la traîne», souligne Nadine Jalmain, de la société *Image*. Prendre en main l'image de leurs salariés, c'est la nouvelle manie des boîtes au top de la hype.

### À QUI ON S'ADRESSE?

Ancelot réservé aux politiques et hauts dirigeants, le relooking pro, ou amélioration de l'image par le look et le comportement, concerne désormais hommes, femmes, jeunes, moins jeunes, hauts postes, bas salaires... Tout ce qui touche, en fait, aux métiers à clientèle. Des femmes de chambre aux big managers, des entreprises de bricolage aux avocats, des hauts cadres du bâtiment... aux chômeurs (voir encadré). Les tarifs de ces ateliers oscillent entre 700 et 1 800 € pour un groupe de quatre à huit personnes. La bonne nouvelle, c'est que c'est le patron qui paie. Un «cadeau» pris sur un budget spécifique: celui de la formation professionnelle (Opca ou Df). Donc normalement accessibles à la plupart des entreprises, qui commencent à s'y intéresser de près. La mauvaise nouvelle, c'est que c'est tout de même une atteinte à votre intégrité physique.

### PLUS T'ES BEAU, MIEUX TU VENDS

Si l'erreur de look n'est pas une faute professionnelle, l'image est reine: plus de 70% des messages qu'on envoie sont non vus, et on est vu avant d'être entendu. Dans notre société, \*

**MARIE CLAIRE**

**Mon patron m'a relookée**

**Avril 2009**

**Coiffure, make-up, stylisme... Et si votre boss vous offrait un relooking? Les boîtes qui rendent belle, ça n'existe pas que dans le milieu de la mode ou au pays des fantasmes. Ça pourrait même vous arriver. Une chance ou pas?**

Photos Grégoire Korganow.

*Vous êtes propre et soignée, vous avez l'œil vif et le poil brillant. Vous êtes une fille, donc pas vraiment allergique au coiffeur ou à l'esthéticienne, et vous vous rendez rarement au boulot vêtue d'un jogging soldé sous le premier mandat de Jacques Chirac. Pourtant, un beau matin, stupeur: votre entreprise vous propose gentiment de participer à un atelier de «coaching image», nom politiquement correct du relooking. Vous auriez-ils confondue avec la fille illégitime de Shrek et de Zézette? Non, rassurez-vous: il s'agit seulement d'une coutume anglo-américaine qui atteint la France. Aux Etats-Unis, le concept existe depuis quarante ans. «Aujourd'hui, je dispense des formations en Espagne, en Israël et à Dubaï. Ici, nous sommes un peu à la traîne», souligne Nadine Jalmain, de la société*

Imag'ence(1). Prendre en main l'image de leurs salariés, c'est la nouvelle marotte des boîtes au top de la hype.

## À QUI ON S'ADRESSE?

Autrefois réservé aux politiques et hauts dirigeants, le relooking pro, ou amélioration de l'image par le look et le comportement, concerne désormais hommes, femmes, jeunes, moins jeunes, hauts postes, bas salaires... Tout ce qui touche, en fait, aux métiers à clientèle. Des femmes de chambre aux big managers, des entreprises de bricolage aux avocats, des hauts cadres du bâtiment... aux chômeurs (voir encadré). Les tarifs de ces ateliers oscillent entre 700 et 1800€ pour un groupe de quatre à huit personnes. La bonne nouvelle, c'est que c'est le patron qui paie. Un «cadeau» pris sur un budget spécifique: celui de la formation professionnelle (Opca ou Dif)(2). Donc normalement accessibles à la plupart des entreprises, qui commencent à s'y intéresser de près. La mauvaise nouvelle, c'est que c'est tout de même une atteinte à votre intégrité physique.



Jour de formation beauté pour les employées de l'hôtel Westin. Au programme: séances de tricot, de maquillage et de (bonnes) couleurs sous la houlette de Solène (à gauche), Cynthia (au centre) et Fatma (à droite).



«où la com, le marketing et leurs amis prennent de plus en plus d'importance, certains patrons, plus malins que pervers, souhaitent donc contrôler ce que dégagent leurs équipes. «J'ai toujours été convaincue de l'importance de l'apparence. Elle est capitale pour que nos employés aient davantage confiance en eux, explique Anne-Françoise Brambach, responsable du recrutement et de la formation dans un grand groupe hôtelier. Et puis, si nous voulons qu'ils chouchoutent nos clients, nous devons les chouchouter aussi! » Purement altruiste, la démarche? Pas seulement, bien sûr: l'entreprise a tout à y gagner. «Aujourd'hui, on sait bien qu'on ne peut pas recevoir un client dans un bureau sale ou mal décoré. Le raisonnement est le même pour le look: l'habit ne fait pas le moine, mais il peut fermer des portes... et des marchés», poursuit François Thibault, de l'agence FT Conseil(3). Attention: vous devez non seulement donner envie, mais aussi coller à l'image de la société qui vous emploie. Car on ne représente pas une agence de pub comme un cabinet d'avocats.

### UN CONCEPT GAGNANT-GAGNANT

Aloes l'entreprise veut-elle nous cloner comme des produits? Doit-on perdre notre identité pour coller à sa charte? Devenir de vulgaires packagings? Harflement collectif des coachs image: «Bien sûr que non! Même si nous travaillons dans l'esprit de l'entreprise qui les envoie, nous sommes d'abord là pour mettre les gens en valeur, selon leur personnalité et leurs atouts», martèle Aude Roy, formatrice en image professionnelle comptant parmi ses clients Bouygues Telecom, Givenchy ou HEC.

Si certains employés sont réticents au début (vestus ou pas convaincus), la plupart sortent de ces ateliers apparemment ravivés: «C'est la première fois que quelqu'un me coupe les cheveux comme il faut. Je me sens tellement mieux... Et cette journée entière à s'occuper de soi plutôt qu'être au boulot, ce n'est franchement pas désagréable», reconnaît Marie, réceptionniste au Westin.

Mais à part un nous de maquillage récréatif, des idées de fringues et une bonne poignée à regarder nos collègues mûlles s'automaneucurer, on y gagne quoi? Parfois une occasion de monter en grade: «Une personne peut être très compé-

### ON A TESTÉ POUR VOUS La journée qui rend (encore plus) belle

Elles arrivent l'une après l'autre, silencieuses, intimidées, limite terrorisées. Marie, Jennifer, Lucille, Diana, Victoria et Marie-Charlotte sont réceptionniste, apprenties, agent d'accueil ou commis de restauration à l'hôtel Westin. Elles sont là pour une «journée beauté» et ne savent pas très bien ce qui les attend. Certaines d'entre elles sont même sur la défensive: «Quand mon patron, qui me reproche souvent de ne pas me maquiller, m'a parlé de cette formation, je l'ai mal pris: c'était quoi son message, que j'étais moche? Puis j'ai appris que tout le personnel y passait, et ça m'a rassurée», explique Victoria. Marie-Charlotte, plus détendue, ajoute: «C'est ma copine Lucille qui m'a proposé de le faire avec elle. On s'est dit que c'était une occasion de rigoler! En revanche, je n'ai aucune envie d'un relooking radical.»

#### Primo: se recueillir le moral

Dans les locaux douilletts du Bureau d'Image\*, Cynthia Cohen, jolie styliste devenue conseillère en image, commence par rassurer tout le monde: «Ne vous mettez surtout pas de pression. Vous êtes ici pour vous faire plaisir, et on ne va pas vous métamorphoser par un monstre aux tour de magie. À la fin de la journée, vous serez gagnantes.» Fatma Nagmat, sa responsable beauté (sorte d'Eva Longoria), renchérit: «La formation est professionnelle, mais le bénéfice sera aussi privé. »

## PLUS T'ES BEAU, MIEUX TU VENDS

Si l'erreur de look n'est pas une faute professionnelle, l'image est reine: plus de 70% des messages qu'on envoie sont non verbaux, et on est vu avant d'être entendu. Dans notre société où la com, le marketing et leurs amis prennent de plus en plus d'importance, certains patrons, plus malins que pervers, souhaitent donc contrôler ce que dégagent leurs équipes. «J'ai toujours été convaincue de l'importance de l'apparence. Elle est capitale pour que nos employés aient davantage confiance en eux, explique Anne-Françoise Brambach, responsable du recrutement et de la formation dans un grand groupe hôtelier. Et puis, si nous voulons qu'ils chouchoutent nos clients, nous devons les chouchouter aussi!» Purement altruiste, la démarche? Pas seulement, bien sûr: l'entreprise a tout à y gagner. «Aujourd'hui, on sait bien qu'on ne peut pas recevoir un client dans un bureau sale ou mal décoré. Le raisonnement est le même pour le look: l'habit ne fait pas le moine, mais il peut fermer des portes... et des marchés», poursuit François Thibault, de l'agence FT Conseil(3). Attention: vous devez non seulement donner envie, mais aussi coller à l'image de la société qui vous emploie. Car on ne

représente pas une agence de pub comme un cabinet d'avocats.

### **UN CONCEPT GAGNANT-GAGNANT**

Alors l'entreprise veut-elle nous cloner comme des produits? Doit-on perdre notre identité pour coller à sa charte? Devenir de vulgaires packagings? Hurler collectif des coachs image: «Bien sûr que non! Même si nous travaillons dans l'esprit de l'entreprise qui les envoie, nous sommes d'abord là pour mettre les gens en valeur, selon leur personnalité et leurs atouts», martèle Aude Roy, formatrice en image professionnelle(4) comptant parmi ses clients Bouygues Telecom, Givenchy ou HEC. Si certains employés sont réticents au début (vexés ou pas convaincus), la plupart sortent de ces ateliers apparemment ravis: «C'est la première fois que quelqu'un me coupe les cheveux comme il faut. Je me sens tellement mieux... Et cette journée entière à s'occuper de soi plutôt qu'être au boulot, ce n'est franchement pas désagréable», reconnaît Marie, réceptionniste au Westin. Mais à part un cours de maquillage récréatif, des idées de fringues et une bonne poilade à regarder nos collègues mâles s'automanucurer, on y gagne quoi? Parfois une occasion de monter en grade: «Une personne peut être très compétente et bardée de diplômes, mais rater un entretien par manque de confiance en soi ou pour cause d'apparence négligée», insiste Corinne Bouet Venutolo, fondatrice de Co Relook'in(5). Sur le sujet «belle apparence = meilleur boulot», Kristof Bruand, conseiller en image(6), va plus loin: «C'est un peu rude de le dire comme ça, mais quelqu'un de mal habillé n'est pas crédible. Mon métier n'est pas de transformer les gens en fashion victims ni de les formater, simplement de les valoriser.» Charitable, il ajoute: «Ce qui leur fait aussi du bien dans leur vie personnelle...» Reste que tout le monde n'a pas forcément envie d'être décortiqué par le regard impitoyable d'un conseiller en image. Question de personnalité, de goût et d'identité. Alors c'est obligatoire? «Bien sûr que non! Dans la charte de déontologie de l'Association française de l'image personnelle et professionnelle (Afipp), explique Aude Roy, on s'engage à valider la demande de la personne elle-même lors de la première consultation.» Même son de cloche chez Anne-Françoise Brambach et son groupe hôtelier: «Les salariés ont entièrement le droit de refuser une formation, mais le cas ne se pose pas dans notre entreprise, puisque le "relooking" se fait uniquement dans le cadre du Dif, en formation. Ce sont eux qui s'inscrivent.» Attention, ce n'est pas le cas partout: chez Westin (voir «On a testé pour vous»), les filles de l'accueil sont obligées de s'y coller. Idem pour les sociétés avec lesquelles travaille Kristof Bruand: «Quand les formations sont prises en charges par l'employeur, les salariés doivent être présents. J'ai déjà eu des absents pour cause de maladie... Je ne sais pas si c'était vrai ou pas.» Au pire, si ça vous arrive, rappelez-vous que rien ne vous empêche d'y aller sans vous laisser transformer. Et profitez simplement de tous ces conseils beauté offerts par Big Boss. ■

1. [www.imagence-relooking.com](http://www.imagence-relooking.com). 2. OPCA: organismes paritaires collecteurs agréés. Dif: droit individuel à la formation.

3. [www.ftconseil.com](http://www.ftconseil.com). 4. [www.auderoy.com](http://www.auderoy.com). 5. [www.co-relooking.com](http://www.co-relooking.com).

6. [www.kristofbruand.com](http://www.kristofbruand.com).



### «MON MÉTIER N'EST PAS DE TRANSFORMER LES GENS EN FASHION VICTIMS, MAIS DE LES VALORISER.»

«toute en bande de diplômés, mais avec une attention particulière de confiance en soi ou pour cause d'apparences négligées», assure Catherine Bissac-Vernière, directrice de Co-Beauty.fr. Sur le sujet «belle apparence = meilleur boulot». Kristof Bissac, conseiller en image\*, va plus loin: «C'est un peu mal de le dire comme ça, mais quand un de nos clients n'est pas confiant, mon métier n'est pas de transformer les gens en fashion victims ni de les former, simplement de les valoriser.»

Charitable, il ajoute: «Ce qui leur fait aussi du bien dans leur vie personnelle...» Récemment tout le monde n'a pas forcément eu le droit d'être soi-même, que ce soit en matière de conseil ou d'image. Questions de personnalité, de goût et d'identité. Alors c'est obligatoire? «Bien sûr que non! Dans la charte de déontologie de l'Association française de l'image personnelle et professionnelle (Afiip), explique Anne Roy, on s'engage à valider la demande de la personne elle-même lors de la première consultation.» Même son de cloche chez Anne-Françoise Bissac-Buch et son groupe «belle!»: «Les salariés ont certainement le droit de recevoir une formation, mais ce n'est pas possible dans notre entreprise, puisque le "relooking" se fait uniquement dans le cadre de l'IE, en formation. Ce sont nos clients qui nous font appel, on ne peut pas le faire pour eux.» Attention, on ne peut pas le faire pour eux. Les salariés ont le droit de recevoir une formation, mais ce n'est pas possible dans notre entreprise, puisque le "relooking" se fait uniquement dans le cadre de l'IE, en formation. Ce sont nos clients qui nous font appel, on ne peut pas le faire pour eux. Les salariés ont le droit de recevoir une formation, mais ce n'est pas possible dans notre entreprise, puisque le "relooking" se fait uniquement dans le cadre de l'IE, en formation. Ce sont nos clients qui nous font appel, on ne peut pas le faire pour eux.

«Quand les formations sont prises en charge par l'employeur, les salariés doivent être présents. Fatigue ou des absences pour cause de maladie... Je ne suis pas si sûr que ça soit vrai ou pas.» Au pire, si ça vous arrive, rappelez-vous que rien de vous empêche d'être une vraie femme transformée. Un petit conseil supplémentaire de nos conseillers beauté affectés par Big Ben.

1. www.image-relooking.com 2. www.apparence-personnelle.com  
3. www.belle.com 4. www.beauty.com 5. www.beauty.com 6. www.beauty.com

Pas de maquillage radical pour Marie après sa formation «beau!» - mais l'assurance d'avoir boosté son style et de pouvoir reproduire les petits gestes qui font rayonner.

L'été, c'est de vous sentir les cheveux aussi beaux que vous êtes et qu'on vous fait aujourd'hui: sinon, ça ne sert à rien...

Deuxième, ce que je veux avec mes cheveux. Allez, on commence tout de suite avec les cheveux! Rappel des bases, questions sur leurs habitudes, point sur les bonnes et les mauvaises marques de soins («Attention aux modes et aux pubs mensongères!»)... le ton de l'atelier est plus celui d'une réunion entre copines que d'un séminaire. Fatiha coupe trois mèches ici et là, montre quelques coiffures sublimes à faire en cinq secondes, les adapte aux tenues de travail des filles, blague à tout va et n'hésite pas à balancer son avis sur une coupe: «Argh, celui qui t'a fait ça, amène-le-moi!» Son credo: facilité, rapidité et glamour. «Je veux que vous soyez tous les jours comme quand vous sortirez d'ici.»

Deux heures plus tard, Solène, son assistante, rejoint Fatiha pour l'atelier maquillage. Elles ont demandé aux participantes de venir avec leur matériel, histoire de leur montrer ce qu'elles peuvent faire avec: «On n'est pas ici pour pousser à l'achat, et si vous aimez vos produits, on ne va pas vous forcer à en changer.» Fatiha et Solène leur maquillent une moitié de visage, aux filles de faire l'autre. On réussit, on se plante, on rigole. Puis vient l'heure de la colorimétrie. Cynthia explique: «Peu connu, ce test permet de définir la gamme de couleurs d'une personne, celle qui la caractérise mieux et qui correspond à son teint. Ça sert à tout le monde, mais ça sert surtout à tout le monde.» La spécialiste explique à ses clients quelle couleur leur convient le mieux, dans son show-room, et leur suggère ensuite, dans son show-room, les vêtements qui correspondraient à leur teint.

«C'est les couleurs en miroir. Plus on a de la confiance en soi, plus les filles ont confiance en elles. En bonne journaliste sceptique que je suis, je m'attarde de l'impact de ces ateliers sur l'identité des filles, sur leur confiance en soi, de donner à Cynthia et Fatiha leur habitudes.» Fatiha, nous dit-elle, nous demandant d'un air ahuri: «Mais quel est ce que vous leur avez fait?» Nous, on se marie, on se dit combien l'apparence change tout à l'heure. «Et moi je me demande si je ne suis pas devenue vendeuse pour toute la journée.»

\*www.image-relooking.com

**COACHING IMAGE POUR CHÔMEURS**  
L'image est capitale lors d'un entretien d'embauche. Afin d'aider les chômeurs à améliorer leur image et à avoir une bonne tenue corporelle en tout, l'INTE propose l'atelier «Communication par votre image» pour apprendre à s'adapter aux différentes situations et donner une bonne «première impression». Dans un cadre plus ludique et agréable, l'association Peter Formes propose, entre autres, des ateliers de conseil en matière de tenue, de vêtements, de soins et de maquillage pour les hommes âgés de plus de 40 ans. L'atelier est ouvert à tous les bénéficiaires d'Intep. Contactez l'association à ce lien: [www.intep.fr](http://www.intep.fr)

Revenez à cet article sur <http://www.marthe.fr>

## ON A TESTÉ POUR VOUS : LA JOURNÉE QUI REND (ENCORE) PLUS BELLE

Elles arrivent l'une après l'autre, silencieuses, intimidées, limite terrorisées. Marie, Jennifer, Lucille, Diana, Victoria et Marie-Charlotte sont réceptionniste, apprenties, agent d'accueil ou commis de restauration à l'hôtel Westin. Elles sont là pour une «journée beauté» et ne savent pas très bien ce qui les attend. Certaines d'entre elles sont même sur la défensive: «Quand mon patron, qui me reproche souvent de ne pas me maquiller, m'a parlé de cette formation, je l'ai mal pris: c'était quoi son message, que j'étais moche? Puis j'ai appris que tout le personnel y passait, et ça m'a rassurée», explique Victoria. Marie-Charlotte, plus détendue, ajoute: «C'est ma copine Lucille qui m'a proposé de le faire avec elle. On s'est dit que c'était une occasion de rigoler! En revanche, je n'ai aucune envie d'un relouking radical...»

### Primo: se recoiffer le moral

Dans les locaux douillets du Bureau d'image\*, Cynthia Cohen, jolie styliste devenue conseillère en image, commence par rassurer tout le monde: «Ne vous mettez surtout pas de pression. Vous êtes ici pour vous faire plaisir, et on ne va pas vous métamorphoser par un monstrueux tour de magie. A la fin de la journée, vous serez gagnantes.» Fatiha Nagmar, sa responsable beauté (sorte d'Eva Longoria), renchérit: «La formation est professionnelle, mais le bénéfice sera aussi privé. L'idée, c'est de vous fournir les outils pour reproduire chezvous ce qu'on vous fait aujourd'hui: sinon, ça ne sert à rien...»

### Deuxio: ce que je veux avec mes cheveux

Allez, on commence tout de suite avec les cheveux! Rappel des bases, questions sur leurs habitudes, point sur les bonnes et les mauvaises marques de soins («Attention aux modes et aux pubs mensongères!»)... le ton de l'atelier est plus celui d'une réunion entre copines que d'un séminaire. Fatiha coupe trois mèches ici et là, montre quelques coiffures sublimes à faire en cinq secondes, les adapte aux tenues de travail des filles, blague à tout va et n'hésite pas à balancer son avis sur une coupe: «Argh, celui qui t'a fait ça, amène-le-moi!» Son credo: facilité, rapidité et glamour. «Je veux que vous soyez tous les jours comme quand vous sortirez d'ici.»

### Tertio: un peu plus de bleu sur les yeux ?

Deux heures plus tard, Solène, son assistante, rejoint Fatiha pour l'atelier maquillage. Elles ont demandé aux participantes de venir avec leur matériel, histoire de leur montrer ce qu'elles peuvent faire avec: «On n'est pas ici pour pousser à l'achat, et si vous aimez vos produits, on ne va pas vous forcer à en changer.» Fatiha et Solène leur maquillent une moitié de visage, aux filles de faire l'autre. On réussit, on se plante, on rigole. Puis vient l'heure de la colorimétrie. Cynthia explique: «Peu connu,

ce test permet de définir la gamme de couleurs d'une personne, celle qui lui donnera bonne mine et gommara ses cernes. Ce n'est pas parce que le violet est à la mode qu'il va à tout le monde...» La styliste explique à ses clients quelle est leur gamme, et leur suggère ensuite, dans son show-room, les vêtements qui correspondent à leur silhouette.

### **Ouf! Les mêmes en mieux**

Plus on avance dans la journée, plus les filles embellissent et prennent confiance en elles. En bonne journaliste sceptique que je suis, je m'étonne de l'impact de ces ateliers sur l'attitude des filles, leur changement de ton, de démarche, d'humeur. Cynthia et Fatiha sont habituées: «Parfois, leurs DRH nous demandent d'un air ahuri: "Mais qu'est-ce que vous leur avez fait?" Nous, on se marre, on sait combien l'apparence change tout à l'intérieur...» Et moi je me demande si je ne vais pas prendre rendez-vous pour toute la rédaction.

\*[www.cynthia-cohen.com](http://www.cynthia-cohen.com)

### **--> COACHING IMAGE POUR CHÔMEURS**

L'image est capitale lors d'un entretien d'embauche. Afin d'aider les chômeurs paumés devant leur miroir et ayant perdu toute confiance en eux, l'ANPE propose l'atelier «Communiquer par votre image»(1), pour apprendre à s'adapter aux entreprises choisies et donner une bonne «première impression». Dans un genre plus axé beauté, l'association Force Femmes(2) propose, entre autres conseils de pros aidant au retour à l'emploi, des ateliers soins et maquillage pour les chômeuses âgées de plus de 45ans.  
1. Gratuit et libre d'accès à tous les demandeurs d'emploi, [www.anpe.fr](http://www.anpe.fr).  
2. [www.forcefemmes.com](http://www.forcefemmes.com)