

Question d'image

« L'image est un argument »

Maryaline Morel, ancienne DRH, coach en image personnelle, conseil en image globale d'entreprise, Question d'image, apporte son éclairage et son expérience sur l'importance grandissante de l'image d'une entreprise.

Propos recueillis par Gaëlle Picut, rédactrice en chef adjointe de la revue *Personnel*.

De quelle façon « parle » notre tenue vestimentaire ?

Est-il encore utile de rappeler que 80 % de la communication est non verbale : 55 % sont liés à l'apparence physique, 25 % à la gestuelle et à l'intonation et seulement 20 % au contenu.

La vue est le premier sens qui se met en action qu'on le veuille ou non ! Dans les recrutements, cela est particulièrement sensible. A CV équivalent, c'est le resenti qui va prédominer et permettre au recruteur de trancher. Or il est lié en grande partie à la première impression qu'a suscitée le candidat, à l'image qu'il a transmise. De même dans un supermarché, nous sommes attirés et très largement influencés par le packaging... ! On peut le regretter mais c'est ainsi : nous sommes dans l'ère de l'image.

Tel un caméléon, faut-il nécessairement adapter sa tenue vestimentaire à son environnement professionnel et/ou à ses interlocuteurs ?

Nous devons prendre en compte trois éléments dans le choix d'une tenue vestimentaire : l'entreprise, le poste et notre personnalité. La façon de nous habiller doit respecter notre identité et refléter notre personnalité, tout en étant en conformité avec les valeurs de l'entreprise et les qualités attendues au poste occupé. L'image doit être utilisée comme un argument, un support et non pas comme une fin en soi.

Dans quel contexte les personnes ou les entreprises viennent-elles vous demander conseil ?

Les besoins sont très variés : le conseil en image répond à un réel besoin pour améliorer sa communication avec les autres, développer sa confiance en soi, son charisme, se repositionner dans son entreprise, redynamiser sa carrière professionnelle, trouver son style.

Les entreprises également font appel à mes services pour organiser des forma-

tions sur le rôle de l'image personnelle, son impact. Nous aidons les entreprises à faire « passer des messages » à leurs collaborateurs, améliorer un esprit d'équipe tout en respectant les individualités, à travailler sur son image globale.

Je vous citerai deux exemples. Dans le premier cas, il s'agissait d'une personne qui avait bénéficié d'une promotion pour laquelle elle avait parfaitement les compétences mais pas forcément le charisme. Son image ne reflétait pas cette évolution de carrière. Mon rôle a été d'améliorer sa communication par l'image afin d'améliorer son savoir être et sa confiance en soi. Autre exemple : une femme chef d'entreprise est venue me voir pour une perte de motivation et des doutes. Un travail sur son image, a changé son regard sur elle et sur les autres, lui a permis de renouer le contact avec ses salariés, se remettre dans une dynamique positive et conquérir de nouveaux marchés. Ce que nous constatons également, c'est que les questions d'image ne sont plus réservées aux seules grandes entreprises mais que de plus en plus de PME font appel à nos prestations.

Vous avez été DRH pendant 10 ans, qu'est-ce qui vous a poussé à vous lancer dans le conseil en image ?

Qu'il s'agisse des salariés, ou des sociétés, j'ai constaté que, souvent, l'impact de l'image renvoyée était négatif alors que les compétences étaient là. C'est ainsi que j'ai décidé de me lancer dans le coaching en image personnelle et le conseil en image globale d'entreprise. Tout a commencé par 6 mois de formations, puis 6 autres pour bâtir et valider le concept. L'objectif de Question d'Image en image globale d'entreprise est de supprimer les dissonances, les doutes, d'amener une harmonie au sein de l'entreprise en travaillant sur ses trois vecteurs d'image que sont les hommes, les locaux et les outils de communication. Pour parvenir à cette mise en cohérence et à une

communication efficace, nous nous appuyons très largement sur la psychologie.

Certaines entreprises déplorent la négligence vestimentaire de certains de leurs collaborateurs, pensez-vous que cela révèle des comportements de plus en plus individualistes ?

Sans doute. Mais je pense surtout que cela montre une grande méconnaissance de l'impact de l'image, surtout de la part des jeunes. On constate un relâchement des parents à propos des vêtements de leurs enfants et les codes vestimentaires ne sont plus enseignés. Il y a donc un réel manque de références chez la plupart des jeunes qui rentrent sur le marché du travail ■



Christelle Viviant