



© Forolia

**E**n période de turbulences économiques, une équipe solidaire est un vrai atout pour un responsable de salon de coiffure. Cela tombe bien... Les valeurs humaines et l'entraide semblent faire un retour remarqué. Pour preuve, le 13 novembre dernier, nous célébrions, en France, la première Journée de la gentillesse. Les formateurs en management n'hésitent plus, de leur côté, à insérer dans leurs cours la notion de bienveillance. Visionnaire, Juliette Tournand, coach d'entreprise, a anticipé le mouvement. Dès 2007, elle publie, chez InterEditions, « La stratégie de la bienveillance ». « À l'époque, cette valeur n'était pas du tout à la mode dans les entreprises. J'ai eu peur d'être perçue comme une illuminée, se souvient la formatrice. Finalement, l'accueil a été bon. Les équipes et managers attendaient le retour de ces valeurs. » Logique... Après le cynisme managérial des années 1980 où l'ambition démesurée et le matérialisme étaient considérés comme de grandes qualités, l'individu semble avoir envie de se recentrer sur les valeurs essentielles. « De nouveaux comportements sont apparus. Stress professionnel, burn out, harcèlement... Il était temps d'agir », continue Juliette Tournand.

Certains réflexes simples suffisent à transformer la vie des équipes et à insuffler un esprit solidaire. Le respect, l'empathie et l'écoute restent les premières attitudes à adopter. À la tête du salon-amiral Dessange Paris, de l'avenue Franklin-Roosevelt, Jason

Le Carrouer en sait quelque chose. « *Le coiffeur est un affectif. C'est une personne sensible qui mérite la plus grande attention*, affirme-t-il. *Chacun doit comprendre que son travail est en liaison avec son collègue coloriste, maquilleur ou standardiste. Nous travaillons tous pour le bien-être de la cliente.* » À la tête d'une équipe de 82 personnes, il prend soin de valoriser chacune. « *Tous les jours, je salue personnellement chaque collaborateur* », poursuit-il.

### 100 % POSITIF

Même attention à ses équipes chez Romuald Creuzaud, fondateur du salon éponyme à Paris: « *Il est bon de mettre en avant les équipes et de leur montrer que l'on a confiance en elles.* » Patrick Ahmed, fondateur et responsable des deux salons parisiens Medley Coiffure, de son côté, va plus loin: « *À tour de rôle, un de mes collaborateurs me suit lors de mes déplacements à l'étranger*, explique-t-il. *Cela le valorise, et il complète ses connaissances.* » Très important: bien penser à préciser clairement ce que l'on attend de son équipe. « *Soyez juste et équitable. Demandez les mêmes objectifs à chacun* », continue Juliette Tournand. Et multiplier aussi les réunions conviviales au salon. « *Je n'oublie jamais de fêter l'anniversaire de mes collaborateurs. Pour l'occasion, nous buvons un verre autour de petits gâteaux, après la journée de travail* », précise Romuald Creuzaud. Patrick Ahmed organise également une tombola de

Noël, où chaque membre de l'équipe doit offrir un cadeau d'une valeur de 10 €. « *Tous les trois mois, le manager de nos salons reçoit également chaque salarié, afin d'écouter ses attentes et ses besoins. Toutes ces initiatives créent de la proximité* », assure le responsable.

Insuffler un sentiment de solidarité entre collègues présente, en effet, bien des avantages. L'ambiance au salon se modifie et l'organisation quotidienne s'en ressent également. « *Si un coiffeur est en retard, ses collègues ne rechignent pas à l'aider. En attendant l'intervention du coiffeur, ils réalisent le shampoing et effectuent un massage crânien à sa cliente*, explique Romuald Creuzaud. *Spontanément, mes collaborateurs n'hésitent pas à dépasser leurs horaires, en cas de fortes affluences. En échange, je suis ouvert et j'essaie d'accepter un grand nombre de leurs requêtes.* » « *C'est un fait. Un collaborateur heureux travaille mieux en salon* », renchérit Jason Le Carrouer. Mais, attention, à ne pas trop en faire et à rester dans son rôle de manager, tout en gardant ses distances. « *Pour ma part, j'impose le vouvoiement* », confie Romuald Creuzaud. Et de ne pas s'immiscer dans la vie personnelle de ses collaborateurs. « *Le manager ne doit pas faire partie de l'équipe. Le salarié a besoin d'un interlocuteur décisionnaire spécifique, et non d'un énième collègue* », assure Juliette Tournand. Car, pour instaurer un climat de confiance, chaque détail compte.

Sarah ELLERO