

La gentillesse est un combat quotidien...

Par Philippe Bloch *

“Excusez-moi, vous savez ce qui se passe ?”



Philippe Bloch

Mardi 28 février 2006, 6h40. Je déboule dans le hall de l'aéroport pour attraper le vol de 7h10. Mais ma course est interrompue par une foule de voyageurs docilement massés devant les portillons de sécurité. J'interroge mon voisin.

- *Excusez-moi, vous savez ce qui se passe ?*

- *Aucune idée, on est là depuis une demi-heure, et il*

n'y a personne au contrôle...

Une jeune femme me rappelle que le hall vient de rouvrir après des mois de travaux, et “qu'ils sont sûrement en rodage”. Tel un fauve prêt à bondir, je parcours du regard l'ensemble du hall, à la recherche d'un guichet d'information. Personne... Résolu à affronter tous les reproches, j'enjambe le cordon de sécurité et remonte la file à grandes enjambées, l'air sûr de moi. Faisant face aux premiers arrivés, deux hommes portant un badge se racontent leur week-end, sans prêter aucune attention à ma présence.

- *Excusez-moi, on peut savoir ce qui se passe ce matin ?*

- *C'est pas nous, c'est la compagnie aérienne qui est en retard. Les agents de sécurité devraient bientôt arriver.*

- *Et si je rate mon avion ?*

- *Ben, vous prendrez le suivant, il y en a toutes les heures ! Oui, donc, je te disais, ce week-end, avec les copains, on a fait une super course à vélo...*

Dix minutes plus tard, le miracle a enfin lieu. Chacun retrouve alors ses vieux

réflexes, bousculant son voisin pour tenter de passer devant lui. Le vol partira finalement avec une heure de retard. Sans excuse ni explication...

Mépris et désorganisation

Au moins sommes-nous tous arrivés vivants, me rétorqueront les éternels défenseurs du service “à la française” ! Vingt ans après la publication de “Service compris”, tout dans cette mésaventure atteste que la France n'a surmonté depuis aucun de ses vieux démons. Fournisseurs dilettantes et méprisants, clients exigeants et résignés, déficit de gentillesse et d'efficacité, rapports de force permanents, mépris généralisé, organisation incertaine, manque d'anticipation, culte du chacun pour soi, hégémonie du “c'est pas moi, c'est l'autre”, défaut de leadership, tyrannie des petits chefs, absence de courage managérial, non-prise en compte des frustrations du client, etc...

Peu serviable

Une liste qui me rappelle celle qui m'avait inspiré la rédaction de mon premier livre. Certes, l'écart qui nous sépare des Etats-Unis s'est depuis largement réduit en matière de nouvelles technologies, de style de vie et de nouveaux services. La plupart des innovations sont immédiatement repérées et copiées par nos entrepreneurs, lesquels ont permis à la France de s'inscrire sans rougir dans la modernité. Globalement, nous bénéficions aujourd'hui de services et de prestations quasi-comparables à ceux d'un Américain, d'un Anglais ou d'un Japonais. Tout irait donc pour le mieux au royaume de ce que j'appelais à l'époque le “service

matériel". A un détail près. Mais qui a son importance. Notre attitude et notre posture en matière de service. L'attention que nous por-

tons aux détails. Le soin que nous mettons à ciseler nos savoir-faire. Rien ne semble en effet avoir véritablement progressé en matière de comportement et d'état d'esprit, ou si peu. Si le "service matériel" s'est considérablement amélioré, reconnaissons que le "service personnel", quant à lui, n'a guère évolué au pays d'Astérix.

Peu serviabes, nous étions. Peu serviabes, nous restons.

"Made in France"

Vingt ans après "Service compris", la mauvaise humeur et le mépris restent bien souvent la signature du "Made in France". Toujours prompt à faire cocorico, le Français ne revendique-t-il pas fièrement ses nombreuses "exceptions"? L'essentiel est toujours pour lui d'être différent et de ne jamais laisser aucun système, fut-il efficace, lui montrer le chemin. Influencé par la philosophie distillée par ses professeurs ("Tu ne copieras point"), rien ne lui est plus insupportable que d'imaginer que d'autres voies sont possibles, et surtout qu'elles fonctionnent ailleurs que chez lui. Volontiers provocateur, il excelle à nier ses carences au travers d'arguments souvent contestables : comment son sens de l'accueil pourrait-il ainsi être mis en cause, lui qui voit passer chaque année plus de 75 millions de touristes sur son territoire ?

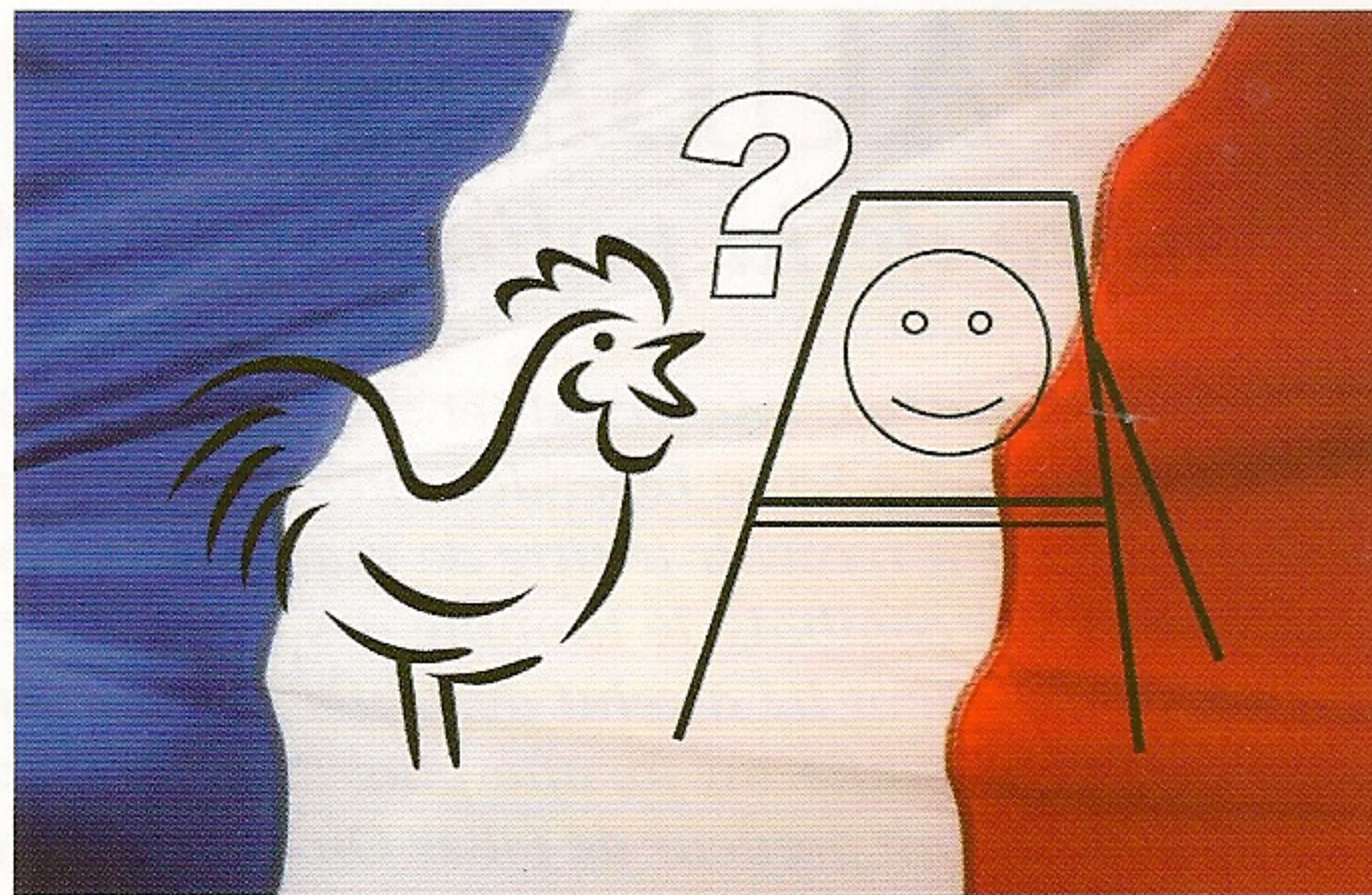


Illustration L. Mamann GSF

Oubliant au passage que beaucoup ne font justement qu'y passer, compte tenu de la situation géographique exceptionnelle de

l'hexagone en Europe.

Cherche candidats à la gentillesse

Gaulois nous sommes, Gaulois nous restons. Il est temps de reconnaître que nous avons perdu la bataille du sourire et de la gentillesse. Et que nous ne la gagnerons probablement jamais. Quand j'ai créé Columbus Café, mon rêve était de faire passer chaque jour à chacun de nos clients les quinze

meilleures minutes de sa journée en compagnie de nos Baristas. Pendant dix ans, je n'ai cessé de déceler le potentiel de gentillesse des candidats à l'embauche. Pendant dix ans, je ne me souviens pas d'une seule journée où je n'ai évoqué avec mes équipes le plaisir de servir nos clients. Pendant dix ans, je n'ai jamais hésité à faire partir ceux qui rejetaient ma philosophie. Et pendant dix ans, Columbus a été pour moi une réelle fierté en matière d'accueil. Et puis un jour, j'ai dû quitter brutalement l'entreprise que j'avais

créée. En quelques jours à peine, les vieux démons sont réapparus. Mêmes équipes, autre management. La magie n'opérait plus. Aucun doute à mes yeux. La gentillesse ne fait pas partie de l'ADN des Français au travail. Elle est un combat quotidien.

*Fondateur de Columbus Café, co-auteur de "Service compris", auteur de "Bienheureux les Fêlés..." et animateur sur BFM.