

Chronique d'un chef d'entreprise

« Et si l'on devenait gentil ? »

Mardi 28 février 2006, 6h40. Je déboule dans le hall d'Orly pour attraper mon vol. Mais ma course est interrompue par une foule de voyageurs docilement massés depuis trente minutes devant les portillons de sécurité. Face à eux, deux hommes portant un badge ADP se racontent leur week-end, sans prêter attention à notre présence.

– On peut savoir ce qui se passe ?

– C'est pas nous, c'est Air France qui est en retard.

– Et si je rate mon avion ?

– Ben, vous prendrez le suivant, il y en a toutes les heures !

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. Certes, l'écart qui nous sépare des Etats-Unis s'est depuis largement réduit en matière de nouvelles technologies 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. 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 concernant le service. 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.

Il est temps de reconnaître que nous avons perdu la bataille de la gentillesse. Et que nous ne la gagnerons probablement jamais. Quand j'ai



Philippe Bloch, fondateur de Columbus Café et chroniqueur sur BFM.

créé Columbus Café, mon rêve était de faire passer chaque jour à chacun de nos clients les quinze meilleures minutes de sa journée en notre compagnie. 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 eux 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. >|

