

# Je ne crois plus au Père Noël...

**J**e suis certain que vous allez réussir à améliorer de façon significative la qualité de service de vos agences... Mais soyez prête à la voir régresser après votre départ, si celui ou celle qui vous remplace ne fait pas à son tour de la relation client sa seule et unique préoccupation quotidienne ! » Le visage de ma cliente, qui souhaite me faire intervenir prochainement devant l'ensemble de ses salariés réunis en convention annuelle, se crispe nerveusement. Nommée récemment présidente d'une banque régionale, elle ne comprend pas pourquoi je tente ainsi de freiner son enthousiasme et l'énergie qu'elle entend mettre au service de son réseau durant son mandat. « Croyez-moi, cela fait des années que "j'observe" les Français au travail. Ils n'aiment pas servir et n'aimeront jamais cela. Faire attention aux autres, et le faire avec gentillesse, ne fait pas partie de leur ADN, et il faut donc en permanence forcer leur nature. C'est possible, mais terriblement chronophage et en général épuisant. Il faut en parler chaque jour, ne rien lâcher, et surtout montrer l'exemple. Cela ne veut pas dire qu'il faille abandonner le combat, mais il faut accepter l'idée que nos compatriotes reviennent toujours à leurs vieux réflexes dès que l'on a le dos tourné. La bataille peut être gagnée. La guerre ne l'a jamais été ! »

Vingt-cinq ans après la sortie mon livre *Service compris*, j'avoue ne plus croire au Père Noël. Comment le pourrais-je, alors même qu'une semaine passée au Japon vient à nouveau de me faire réaliser le fossé qui nous sépare de ce paradis du service, où chaque habitant incarne à la perfection le respect de l'autre, le sens du détail et la fierté du travail bien



**PHILIPPE BLOCH**  
Fondateur de Columbus  
Café et auteur  
de *Bienheureux les fêlés...  
tout le monde peut  
créer son entreprise*  
(Robert Laffont)  
[www.philippebloch.com](http://www.philippebloch.com)

Bien sûr, le salarié japonais n'est pas toujours très « fun » et semble se comporter davantage en « soldat » qu'en électron libre. Mais l'extravagance a-t-elle jamais été synonyme de professionnalisme ? A lui seul, le Park Hyatt de Tokyo fut un concentré du savoir-faire japonais... Ayant souhaité utiliser les points de ma carte de fidélité pour y passer trois jours gratuitement, je m'attendais, en bon Français, à y être accueilli au rabais. Comble de l'élégance, je fus au contraire traité comme un VIP tout au long de mon séjour. Dès mon arrivée, et au seul énoncé de mon nom, le portier me dit combien il est content que je sois de retour deux ans après mon dernier voyage.

## Les Français n'aiment pas servir et n'aimeront jamais cela

fait ? Certes, l'empire du Soleil-Levant est réputé être en crise depuis plus de vingt ans. Mais une crise qui dure depuis si longtemps est-elle encore une crise ? Bien sûr, les récents déboires de Toyota, Honda et Japan Airlines ont entaché l'image d'excellence des entreprises nippones. Mais combien d'entreprises comparables dans le monde peuvent-elles se prétendre à l'abri des malfaçons ou de l'effondrement récent du trafic aérien ?

Dans l'ascenseur qui me mène au comptoir d'enregistrement, le jeune homme qui m'accompagne m'informe que toutes les formalités ont déjà été accomplies, et me mène directement à ma chambre, à l'évidence surclassée. Apprenant que mon vol de retour sur Paris ne partira qu'à 21 h 55, il me propose spontanément de rester dans la chambre jusqu'à... 17 heures, heure du départ de mon bus pour l'aéroport qu'il a déjà pris soin de réserver. Le soir de l'anniversaire de mon épouse, le serveur du restaurant de l'hôtel me tend discrètement un ravissant bouquet de fleurs à lui remettre, en même temps qu'il nous offre deux coupes de champagne. Le jour de mon départ, un long mot manuscrit du directeur de l'hôtel me remercie de ma fidélité, et tout le personnel que je croise me souhaite en souriant un bon retour à Paris. Un vrai rêve, je vous dis ! Et vous voudriez que je croie au Père Noël ? ■