



Construire une offre à partir de la frustration des clients

À l'assemblée générale du Cerfrance Poitou-Charentes il était question d'optimisme, de qualité de service et d'esprit d'entreprendre. Philippe Bloch fondateur de Columbus Café, chroniqueur sur BFM Business, a présenté sa vision des choses.

■ **Christelle Picaud**
Agri 79

Anecdotes et citations s'enchaînent. Pendant une heure, Philippe Bloch, prononce un véritable plaidoyer en faveur de l'envie, de la responsabilité et de la confiance en l'avenir. Jeudi 15 décembre, salle de l'Hélianthe à la Crèche (Deux-Sèvres), une centaine de personnes, adhérentes ou collaboratrices du Cerfrance Poitou-Charentes, sourient, rient même parfois aux propos du conférencier. Les mots prononcés au cours de cette assemblée générale dédiée à l'optimisme au service de l'entrepreneuriat, font écho. Le public adhère à la vision des choses du fondateur de Columbus Café, auteur et chroniqueur sur BFM Business, résolument positif. « Il y a probablement dans cette attitude une part de qualités personnelles », note l'entrepreneur, capable « d'importer de l'angoisse et d'exporter de l'enthousiasme ». Tou-



Philippe Bloch a cité Jean Boissonnat co-fondateur du magazine L'expansion : « quand on craint le pire on le fabrique. Quand on compte sur le mieux on y contribue ».

tefois argumente-il au fil de son intervention, cette attitude se travaille. « L'arbre qui tombe fait plus de bruit que la forêt qui pousse, cite-il. C'est vraiment le cas en France où de nombreuses initiatives sont prises sans faire écho alors que les échecs et les difficultés eux sont relayés. On en

arrive à se souhaiter bon courage en lieu et place de bonne journée », regrette l'ardent intervenant avant de citer Jean Boissonnat, co-fondateur du magazine L'expansion « quand on craint le pire on le fabrique. Quand on compte sur le mieux on y contribue ».



À ceux qui osent dire « *c'était mieux avant* », il recommande la lecture des livres d'histoire. « *Notre époque connaît son lot de difficultés et d'horreurs, pour autant elle présente de nombreuses raisons d'être confiant* ». Et de poursuivre en appelant à modifier notre regard, et donc celui de la société française sur l'échec : « *On n'apprend rien de ses succès. Lorsqu'on échoue, il faut prendre du recul par l'analyse et rebondir* ». Tout dans ses propos est une invitation à agir, à oser, à donner confiance. « *L'économie est anxieuse. Entrepreneurs, managers, collaborateurs d'entreprises, chacun a son niveau veut travailler avec des gens rassurants et stimulants* ». Chaque action doit avoir pour objectif de créer l'enthousiasme. « *La souplesse, l'agilité, la simplicité, l'envie, sont ce dont les gens ont besoin aujourd'hui. J'invite donc les entreprises à être réactives bien sûr, mais également à construire leurs offres à partir de la frustration de leurs clients. Si*

l'offre permet de remédier à celle-ci, elle devient alors irrésistible ». Cette intervention amplement applaudie fait écho au projet d'entreprise que Cerfrance Poitou-Charentes entend développer sur cinq ans. Le centre de conseil et d'expertise comptable qui a décidé de mettre au cœur de ses orientations la satisfaction de ses clients, vient de lancer deux nouveaux concepts. Cerfrance Avantages et Cerfrance Connect. « *Avec le premier, nous proposons à nos clients, services et offres nécessaires à l'amélioration de leur performance. Le second est un espace collaboratif sécurisé qui permet aux clients de disposer de l'ensemble de leurs documents professionnels sous forme numérique* », détaille Gilles Gault, directeur général. Autant d'outils dont l'objectif est de simplifier la vie aux chefs d'entreprise. « *Des clients enthousiastes font des entreprises pérennes* », affirmait jeudi soir Philippe Bloch. À n'en pas douter, Cerfrance Poitou-Charentes se projette.