

# Les experts-comptables devront « prendre la complexité du client »

Consultant, conférencier, ancien créateur et chef d'entreprise, Philippe Bloch est également chroniqueur au mensuel *L'Entreprise*. Il est connu pour avoir un point de vue original sur l'économie et c'est pour son « optimisme » qu'il a été invité par l'ordre des experts-comptables Picardie-Ardenne qui organisait son assemblée générale le 2 octobre à Amiens. Un rendez-vous qui avait pour thème "S'adapter à la croissance de demain – faire face au nouveau contexte économique".

**P**endant une heure, Philippe Bloch a utilisé ses talents d'orateur, fait référence à son parcours, notamment celui de chef d'entreprise, pour évoquer la crise économique actuelle, la profession d'expert-comptable et son avenir. Et ses premiers propos n'avaient rien d'optimiste. « D'après une étude, la France ressort comme le pays européen le plus pessimiste, affirme-t-il. Les Français se disent en général "si je tombe, je ne vais pas me relever". Notamment les jeunes : six sur dix se disent qu'ils vont un jour devenir SDF. Les entreprises ne vont plus acheter pareil non plus. Je pense que votre métier ne sortira pas indemne de cette crise et vos clients vont agir autrement. »

## Différence

A cela s'ajoute l'utilisation croissante d'Internet qui devrait faciliter les procédures et obligera les cabinets d'experts-comptables à s'adapter et adopter une autre relation avec leurs clients. « Il faut démontrer son utilité. Si vous ne montrez pas votre différence, le client ne comprendra pas pourquoi il va payer plus cher, explique Philippe Bloch. Simplifier la vie du client, c'est compliquer sa vie à soi, prendre la complexité du client et la mettre sur ses épaules. On a besoin de relations fortes, de relation de confiance. » Une vision

partagée par Claude Deruelle, président de l'ordre des experts-comptables Picardie-Ardenne : « On peut faire des opérations simples à distance mais quand on a besoin de faire des opérations plus complexes, c'est à ce moment-là qu'on a besoin de son expert-comptable et de sa disponibilité », explique-t-il.

D'autre part, pour Philippe Bloch, il s'agit d'avoir également une attention particulière vis-à-vis des salariés, qu'il faut traiter « comme s'ils étaient vos premiers clients. Ça passe par des gens qui ont envie de bosser à vos côtés. Il faut leur faire confiance, donnez-leur du pouvoir ». Le consultant s'appuie sur son expérience de chef d'entreprise lorsqu'il dirigeait Columbus Cafés, une chaîne d'expresso bar qu'il a lancée en 1994 à Paris et Lille : « J'avais dit aux salariés que jamais on ne bosserait le jour de son anniversaire. On avait une image différente. »

## Contrainte et imagination

Philippe Bloch est longuement revenu sur cette expérience de Columbus Cafés notamment les débuts où il a fallu convaincre non seulement son associé – « il m'a pris pour un fou » – mais aussi les banques et son expert-comptable de l'accompagner dans ce projet. L'idée lui est venue après un voyage à New York où



Philippe Bloch face aux experts-comptables.

il a découvert un concept de café « sympa, design, cosy et où une blonde à la Pamela Anderson demandait ce qui vous ferait plaisir ». Il sera passé par tous les stades : démarrage en fanfare puis, « au bout d'un an, l'échec absolu ». Finalement, le concept va évoluer car « la contrainte crée l'imagination ». L'année 2001 voit l'arrivée d'investisseurs chez Columbus Cafés que Philippe Bloch quittera ensuite en 2004. « On apprend de ses échecs, pas de ses succès ni des échecs des autres, poursuit-il. En France, on n'aime pas les échecs. Après cette crise, les entreprises ne seront plus pareilles. » Un message qui n'a sans doute pas échappé aux experts-comptables.

Matthieu Lacour

## AG statutaire et ateliers

L'assemblée générale statutaire avait précédé l'intervention de Philippe Bloch. Principal sujet, la directive service qui doit bientôt être mise en application en décembre prochain et devrait bouger « notre périmètre d'intervention » et mettre fin au monopole des experts-comptables sur la comptabilité. Tout au long de la journée, les 210 participants ont rencontré les partenaires de l'ordre, dont *Picardie la Gazette*. Certains de ces partenaires ont dirigé des ateliers de travail. La journée s'est terminée avec la remise des prix du meilleur mémoire. Le 1<sup>er</sup> prix allant à Julien Wallois (Amiens), le 2<sup>e</sup>, ex aequo, à Rachid Aissaoui (Dury) et Alain Coyat (Saint-Quentin). Le prix du meilleur rapport de stage est revenu à Jérôme Husson (Montdidier).