

Emery Jacquillat, sauveur de la CAMIF et vécépiste du made in France

Emery Jacquillat : "Nous misons sur la qualité française et durable"



De gauche à droite : Sébastien Fournier, artiste lyrique, Frédérique Winkler, directeur associée de Viet Winkler Advisory, Béatrice Nédellec, présidente d'Alto Concert, Emery Jacquillat, président de la CAMIF, Monique Miègemolle, présidente de Monique Immobilier, Jean-Pierre Rettig, directeur de Visconti Coaching, et Laurence et Hervé Lassalas, de Pluriclub, organisateur des Dîners Décideurs d'Entreprendre.

« **I ne ne savait pas que c'était impossible, alors, ils l'ont fait !** » La phrase de Mark Twain s'applique à merveille à Emery Jacquillat ! De retour des Etats-Unis (décidemment, les Etats-Unis sont pourvoyeurs de créateurs d'entreprises à succès dès leur retour : Pierre Kosciusco-Morizet avec Price Minister, Yseulys Costes avec Mille mercis), cet HEC de 37 ans se lance dans un métier un peu fou (qui marchait aux US) : la vente de matelas par téléphone ! Pourquoi pas ? Sauf que l'on est dans les grandes grèves de 1995 et que... les matelas n'arrivent plus chez les clients, et l'argent ne rentre plus... Grand moment de doute heureusement surmonté car, comme le rappelle Emery : « toutes les crises génèrent des opportunités ». La sienne sera de négocier à un prix dérisoire (et pour cause, il n'y a personne à ce moment-là dans le métro) mille affiches sur les murs des stations. Une aubaine qui propulse Matelsom, premier site de vente par internet. Fort de cette réussite inespérée, il rachète en 2003 le site meubles.com, en 2008, découvre une « triste endormie de 60 ans », moribonde et pourtant tellement connue. La CAMIF (Coopérative Mutualiste des Instituteurs de France) est en effet à ce moment mise en liquidation, sans phase de redressement judiciaire, tellement le passif est important (100 M€ de dettes et 500 salariés). Il bataillera dur tant pour obtenir et traiter le dossier, que pour convaincre sa femme Armelle... d'aller habiter Niort ! Une renommée telle que le slogan « même si c'est plus cher, achetez le la CAMIF » fonctionnait à plaisir ! Le liquidateur recevait alors des chèques des clients accros pour que la coopérative reparte ! Comment ne pas capitaliser sur cet actif immatériel ?

Mais il fallait regagner la confiance. Les choix d'Emery : rester à Niort, reprendre un maximum d'anciens salariés et y créer de nou-

velles activités : un centre de relation clients, un centre de formation et s'appuyer sur le local, avec l'aide de la Région, furent les clés du succès.

Les 3 A : Audace, Agilité et Attention. Audace et Agilité se passent de commentaires. L'Attention est celle que l'on porte aux autres. Personnel, fournisseurs, clients, tout l'environnement de l'entreprise. Celles qui réussissent sont celles qui résolvent ces enjeux de société.

Le CQFD : Choix de la Qualité Française et du Durable. Un pari audacieux qui rend « acteurs » les consommateurs. On lui donne le pouvoir de choisir, par la géolocalisation, les fabricants les plus proches (circuit court) et ceux qui ont un processus de fabrication responsable écologiquement, depuis le choix des matières premières et même les méthodes de réalisation. Cette méthode va jusqu'à proposer aux fabricants de filmer leurs usines et leurs modes opératoire. Réticences au début puis constat que, ceux qui le faisait, voyaient leurs ventes augmenter de 60% ! Les autres ont suivi.

Pour les acheteurs hésitants : compenser l'absence de boutiques par des visites chez des clients satisfaits !

Une fantastique innovation qui consistait à mettre en relation un acheteur que la simple description du produit sur internet ne satisfaisait pas avec un client déjà utilisateur après accord de ce dernier. Créer du lien social, de la recommandation. Un client sur deux a accepté le principe de recevoir chez lui ce prospect en refusant d'ailleurs souvent les 40 € que la CAMIF lui proposait en bon d'achat pour le remercier de ce bel acte solidaire ! Quel sentiment d'appartenance retrouvé !

La capacité à créer du lien passe aussi par des relations avec les fournisseurs.

Cette appétence de « créer des relations fortes et durables » avec l'environnement de l'entreprise passe aussi par les « tours de France » qu'il organise annuellement. Les employés de la CAMIF et ses clients vont régulièrement visiter leurs fournisseurs. Ils participent alors à des « ateliers création », vecteurs et promoteurs de la « méthode Jacquillat ». Le partage des expériences, l'écoute de « ceux qui savent » et qui sont « ceux qui font » ! Une richesse d'innovation inouïe qui a déjà porté ses fruits dans bien des domaines : l'amélioration, de la qualité et des délais entre autre.

La mue commerciale en interne.

D'un immeuble fermé aux murs gris avec les étages supérieurs réservés à la direction

(schéma connu !), Emery déménage dans l'entrepôt voisin. Deux à trois mille m² d'un seul tenant, espace ouvert dans lequel il n'a pas de bureau et change de place quotidiennement, où la salle de réunion n'a pas de cloison. Une révolution que complètera l'intervention d'une artiste, Anne-Laure Maison (nom prédestiné) qui viendra amplifier l'absence de cloisons par une matérialisation au sol, au moyen de rubans autocollants de couleur, des relations interservices qui ne se « parlaient » auparavant que par mail. Et ça a marché. Ce qui, pour Emery Jacquillat, démontre bien que « l'humain est au cœur du changement ».

Et maintenant ?

La vision est claire : « **Détrôner IKEA dans 25 ans !** » Sacré challenge. Mais avec Emery Jacquillat, son sens aigu des relations humaines, sa soif quasi boulimique d'innovation et son charisme bien réel, on peut s'attendre à tout. Vendre des produits d'occasion, les réparer voire les louer pour les primo accédants ou les étudiants, le tout assorti d'une TVA responsable (pourquoi payer une taxe de 20% sur des produits qui ont déjà supporté celle de 20% ?), la liste est longue et non exhaustive. Comme il le répète à loisir : « nos clients sont des CCC+ : Clients à Capital Culturel Supérieur ». Nous ne doutons pas qu'il soit en conformité avec le slogan de sa CAMIF : « **Changeons le monde de l'intérieur** ». En 2016, le Pure Player du made in France fait 50M€ de chiffre d'affaires avec 60 salariés. L'histoire ne fait que commencer...

Hervé & Laurence Lassalas

Comment participer aux Dîners Décideurs d'Entreprendre

organisés par Pluriclub.

S'inscrire par mail sur herve.lassalas@gmail.com

Ils ont lieu les deuxièmes lundis du mois de 20h à 22h30 au restaurant « **Chez Française** », sous l'aérogare des Invalides Paris 7^{ème}

Réservez sur pluriclub@orange.fr

9 octobre : Natanaël Wright
(Président fondateur de Wall Street Institute)

13 novembre : Thibault Lanxade
(Vice-président du MEDEF)

11 décembre : Yann Queffelec

(Ecrivain)

15 janvier : Babette de Rozière
(Chef cuisinier, animatrice tv, femme politique)

12 février : Thomas Dessertine

(Economiste, Directeur de l'Institut des Hautes Finances)

Merci à David Marmier (marmier.david@wanadoo.fr) qui a pris les magnifiques photos de cette soirée, n'hésitez pas à le solliciter pour vos besoins professionnels ou personnels en matière de reportage.