



LA RÉCLAMATION :

TRIOMPHE DE L'ESPÉRANCE
SUR L'EXPÉRIENCE !

LA RÉCLAMATION :

TRIOMPHE DE L'ESPÉRANCE SUR L'EXPÉRIENCE !

Chers adhérents,

L'écrivain britannique Samuel Johnson disait du remariage qu'il était « le triomphe de l'espérance sur l'expérience ». Une définition qui fait écho à la réclamation : ce moment où un client choisit de croire qu'une marque peut encore tenir ses promesses, malgré une déception.

Cette espérance, c'est aussi cette flamme, parfois fragile, qui nous pousse depuis 20 ans à transformer chaque « pépin » en « pépite ». Un défi que notre communauté relève jour après jour avec engagement et conviction.

Pour cette convention anniversaire, votre comité des fêtes a voulu explorer cette notion d'espérance : d'où vient-elle, comment se nourrit-elle et, surtout, comment l'incarner et la transmettre, au sein de nos équipes comme dans la société.

Avant de vous plonger dans les synthèses et replays de nos intervenants, un immense merci pour le chemin parcouru ensemble et pour les nombreux messages reçus à l'occasion de ces 20 ans.

L'espérance est un choix : alors, à vos lampes de poche pour éclairer l'avenir et bâtir, ensemble, un monde meilleur pour vos clients, vos collaborateurs, vos entreprises... et pour vous-mêmes.

Bon anniversaire et bonne lecture !

Marie-Louis JULLIEN
Délégué général de l'AMARC



MARIE-LOUIS JULLIEN

délégué général de l'AMARC

Sommaire



La raison d'espérer

Pierre-Yves Gomez, économiste,
professeur émérite à l'EM Lyon



« Ils ne savaient pas que c'était impossible, alors ils l'ont fait ! »

Nicolas Chabanne, fondateur
de C'est qui le Patron ?!



L'espérance, mode d'emploi

Hervé Sérieyx, serial
dirigeant



Espérer et agir dès aujourd'hui !

Frédérique Bedos, journaliste,
présidente de l'ONG Le Projet
Imagine

LA RAISON D'ESPÉRER



PIERRE-YVES GOMEZ

économiste, professeur émérite à emlyon



Dans un monde confronté à des crises multiples, changements climatiques, déclin démographique, perte de biodiversité ou instabilité économique, l'inquiétude apparaît comme naturelle. Cependant, l'histoire démontre que chaque période sombre a vu naître des transformations positives. Cette dynamique repose sur une capacité fondamentale : l'espérance.

L'espérance se distingue de l'optimisme. Elle ne se nourrit pas de certitudes mais repose sur une rationalité ouverte à l'inconnue. Comme le souligne cette réflexion, l'espérance est une « *disposition raisonnable de l'esprit qui invite à percevoir la probabilité de bien dans un contexte incertain* ». Ce n'est pas une promesse que tout ira bien, mais une posture qui nous incite à identifier les germes de solutions et à investir dans leur développement.

L'un des obstacles majeurs à l'espérance est notre tendance à percevoir le passé comme stable et rassurant, alors que l'avenir semble imprévisible et menaçant. Ce biais alimente un pessimisme souvent considéré comme une preuve d'intelligence. Pourtant, l'histoire nous enseigne que, malgré les crises, guerres mondiales, grandes dépressions ou désastres écologiques, des avancées majeures ont vu le

jour grâce à la résilience et à l'action collective.

L'espérance agit également comme une prophétie autoréalisatrice. En reconnaissant les initiatives porteuses d'avenir, en les soutenant et en les valorisant, nous favorisons leur succès. À l'inverse, céder au désespoir risque de paralyser les individus et les sociétés, empêchant toute forme d'innovation ou de progrès. Loin d'être naïve, l'espérance est donc une force active, capable de transformer les défis en opportunités.

Adopter cette disposition d'esprit est crucial dans le contexte actuel, où les jeunes générations expriment une anxiété grandissante face aux enjeux climatiques et sociaux. **Transmettre l'espérance, c'est leur offrir une vision du futur dans laquelle ils peuvent s'engager.** C'est rappeler que chaque petite action contribue à façonner un monde meilleur.

En cela, l'AMARC incarne cette espérance au quotidien. En transformant chaque « pépin en pépite », ses acteurs illustrent comment une posture attentive et constructive dans la relation client peut avoir un impact concret. Leur démarche, ancrée dans l'écoute et le respect, démontre que l'humain reste au cœur des solutions pour bâtir un avenir plus harmonieux. ●

« ILS NE
SAVAIENT
PAS QUE
C'ÉTAIT
IMPOSSIBLE,
ALORS ILS
L'ONT FAIT ! »



NICOLAS CHABANNE

fondateur de C'est qui le Patron ?!



La crise agricole française et son cortège d'exploitants contraints de travailler à perte sont à l'origine d'une initiative aussi inédite que prometteuse. En effet, en 2016, face à des agriculteurs qui ne parvenaient plus à vivre de leur métier, une simple question a émergé : **combien faut-il ajouter au prix d'une brique de lait pour garantir une rémunération juste aux producteurs ?** La réponse – 8 centimes par litre, soit 4 euros par an pour un consommateur moyen – a donné naissance à un modèle coopératif unique, plaçant les consommateurs au cœur de la solution.

Ainsi, « C'est qui le patron ? » repose sur une idée révolutionnaire dans sa simplicité : **permettre aux consommateurs de définir un cahier des charges garantissant des revenus décents aux producteurs.** Ce modèle a depuis rencontré un succès fulgurant, comprenant désormais d'autres produits alimentaires, en dépit des prédictions des experts.

À ceux qui complexifient inutilement la démarche en se demandant ce que peut attendre le consommateur, Nicolas Chabanne répond avec humour : « *Mais tu es con, toi aussi tu es consommateur !* » Une remarque qui

reflète l'essence même du projet : **la capacité de chacun à agir avec bon sens, en partant de sa propre expérience.**

L'initiative illustre la puissance de l'intelligence collective. En rendant les consommateurs acteurs d'un modèle éthique et transparent, elle transforme chaque achat en un geste porteur de sens. Devenue la brique de lait la plus vendue en France, hors marques distributeurs, cet engouement prouve que **les choix réfléchis et solidaires des consommateurs peuvent avoir un impact significatif sur des filières en crise.**

Son fondateur compare cette aventure à un vol d'étourneaux, où des milliers d'individus se déplacent en parfaite harmonie sans qu'aucun ne prenne le rôle de chef. Cette intelligence collective spontanée, portée par la bienveillance et le bon sens, permet d'imaginer et de bâtir des modèles économiques durables.

Une réussite en résonance avec la vision de Pierre-Yves Gomez, qui fait de l'espérance un acte concret. **Oui : en s'appuyant sur des gestes simples et des initiatives collectives, il est possible de transformer les crises en opportunités** et de construire un avenir plus équitable pour tous. ●



L'ESPÉRANCE, MODE D'EMPLOI



HERVÉ SÉRIEYX

Serial dirigeant

L'espérance est bien plus qu'un simple espoir face aux épreuves : c'est une force intérieure qui « s'installe en nous peu à peu ». Comme « le rêve d'un homme éveillé », selon Aristote, cette énergie, qui ne vient pas d'elle-même, doit être cultivée pour affronter les incertitudes et les désastres du monde.

Elle peut être comparée à une lampe de poche : « Dans l'obscurité des temps, il faut allumer sa lampe, chercher dans l'ombre quelqu'un avec qui agir ou une situation qu'on peut transformer. » **Ainsi, l'espérance prend racine dans la capacité à discerner et à agir, même à petite échelle.**

Pour nourrir cette espérance, quatre clés se dégagent, **résumées par les « 4 E ».**

L'espérance, en ce sens, est une construction collective et spirituelle. À travers l'histoire, elle a permis des accomplissements extraordinaires, comme l'unité européenne, née d'une vision commune dans un contexte post-guerre meurtri. Aujourd'hui, elle se nourrit de **petites actions concrètes, qu'elles soient dans les quartiers, les engagements bénévoles ou le rôle citoyen de chacun.**

« L'espérance est une insurrection spirituelle », écrit Sylvie Germain. Ce constat invite à faire preuve de résilience, à ne jamais cesser d'allumer cette lampe dans la nuit. Alors, comme le disait Sœur Emmanuelle pour conclure ses discours : « **Yalla !** », allons de l'avant avec courage et détermination ●



Étoile

s'arrêter pour réfléchir, faire le point sur son parcours et se demander « où j'en suis ».



Engagement

se tourner vers les autres à travers le bénévolat, car « donner, c'est recevoir ».



Écoute

se rendre pleinement disponible, sans mépris, car, comme le dit Lévinas, « on n'écoute véritablement quelqu'un que si l'on se rend compte qu'il nous considère comme un égal ».



Éclairage

utiliser cette lampe pour explorer les zones d'ombre et agir là où les souffrances sont invisibles.

ESPÉRER & AGIR DÈS AUJOURD'HUI !



FRÉDÉRIQUE BEDOS

journaliste, présidente de l'ONG Le Projet Imagine

Dans un contexte médiatique dominé par des discours anxigènes, Frédérique Bedos défend une toute autre approche : celle d'informer avec espérance.

Selon elle, la peur, amplifiée par les médias, alimente le repli sur soi et la stigmatisation. Pourtant, « **la peur est l'ennemie de l'amour** », affirme-t-elle. Informer autrement devient alors une nécessité pour redonner à chacun le courage d'agir.

Frédérique rappelle que l'espérance n'est pas naïve. **Il ne s'agit pas de nier les défis mais de les éclairer de manière réaliste tout en gardant une conviction : l'action collective peut renverser les situations les plus difficiles.**

À travers son ONG, Le Projet Imagine, elle met en lumière des « héros de l'ombre », ces personnes ordinaires qui accomplissent l'extraordinaire chaque jour. Leurs histoires montrent qu'il est toujours possible d'agir et de construire un avenir meilleur.

Parmi ces héros, Ryadh Sallem, athlète en fauteuil et activiste, ou encore Pierre Gay, qui a transformé un zoo en un refuge pour la biodiversité, illustrent que le changement est à portée de main. **Ces figures incarnent l'espérance en démontrant qu'à travers des initiatives locales et concrètes, il est possible de répondre à des enjeux globaux.** Ces récits, loin de simplement émouvoir, éveillent en chacun l'envie d'agir.

Adoptée au sein d'une famille qui a ouvert son cœur à une vingtaine d'enfants considérés comme « inadoptables », Frédérique a été témoin de la puissance de l'amour pour surmonter les blessures.

S'appuyant sur son parcours de vie, elle invite à son tour chacun à transformer le monde en allant au-delà de la tolérance. « Qui rêve d'être toléré ? », demande-t-elle. L'ambition doit être plus haute : apprendre à aimer !

Ainsi, chacun est invité à raviver la flamme de l'espérance pour bâtir un monde fondé sur des valeurs d'amour et de solidarité **en passant de l'inspiration à l'action.**

Soyons tous des témoins et de semeurs d'espérance, dans nos vies personnelles comme dans nos responsabilités professionnelles. **Action !**





ENVIE DE NOUS REJOINDRE ?

Depuis 20 ans, l'AMARC a consolidé son expertise et développé des outils de référence pour progresser. Plus de 300 entreprises venant de tous les secteurs sont impliquées et représentées dans notre réseau.

A travers différentes activités, nous avançons ensemble sur ce qui nous rassemble : l'envie de **TRANSFORMER LE PÉPIN EN PÉPITE !**® Notre conviction : La réclamation client est le moment de vérité de la relation client. C'est un véritable levier de performance financière, d'innovation et de transformation. Acteurs de la réclamation, relation client, qualité, marketing, expérience client, parcours client... [Rejoignez-nous et venez partager vos expériences !](#)

Nos idées de lecture



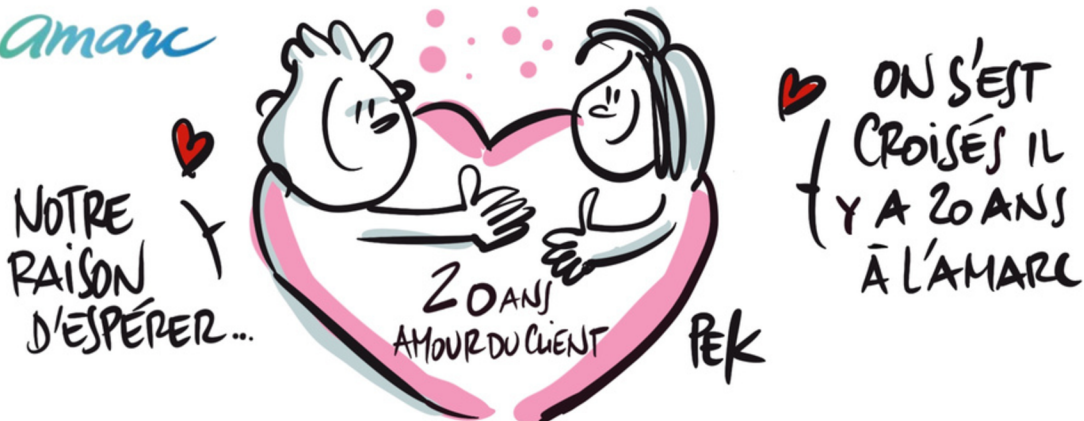


Merci à Philippe-Elie Kassabi d'avoir animé les temps de pause avec son coup de crayon humoristique !

 Découvrez la Galerie de Philippe-Elie

20 ANS DE PARTAGES D'EXPERIENCES

amarc



ET PLUS SI AFFINITÉS...

LES RAISONS D'ESPÉRER... RELATIVISONS

DANS LE MONDE D'AUJOURD'HUI.



NE SUIS-JE PAS UN PEU NAÏF ?

- QUERRES
- ENVIRONNEMENT
- ÉCONOMIE
- SAVOIR

PEK

OPTIMISME ≠ ESPÉRANCE

L'ESPÉRANCE COMME ÉTAT D'ESPRIT..

L'AUTORÉALISATION DU BIEN... UN DEVOIR CITOYEN



SI VOUS VOYEZ "LE BIEN" ARROSEZ-LE!
LA SEULE CERTITUDE C'EST L'ESPÉRANCE.

LE SENS DE LA VIE...

PARTAGER
ET TRANSMETTRE...

J'ÉTAIS ACCROCHÉ
AUX MINISTRES
EN TANT QUE
DÉLÉGUÉ

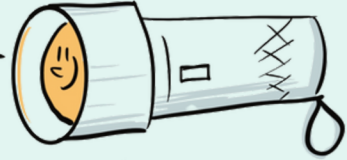
DONNER DU SENS À SA VIE...

JE VIENS
VOUS RACONTER
MON EXPÉRIENCE
DE VIE...
ET DES BOUTS
DE POÈME...
COMME DANS LE
MÉTRO...!



L'ESPÉRANCE...

YALLA)



PEK

EST UNE LAMPE DE POCHE!

ELLE NOUS ÉCLAIRE DANS L'OBSCURITÉ...

ON A TOUS UN LIEN AVEC LA TERRE...

C'EST TON
GRAND-PÈRE
PRODUCTEUR

LAIT
ÉQUITABLE



M. CHAGANNE



C'ÉTAIT
MOI LE
PATRON!



IL AVAIT
DES VACHES
PAPY?

DOUNONS
DU SENS
À L'ACTE
D'ACHAT!

PEK

QUI PENSE ENCORE À EUX?
NE SOYONS PAS DE SIMPES CONSOMMATEURS!

DANS UN CONTEXTE INCERTAIN...

J'ADORE ÇA!
L'ESPÉRANCE!
CE SOIR ON
SE RÉGALE!



PEK

POUVEZ-VOUS ME
RAJOUTER UN PEU
PLUS DE RAISON
D'ESPÉRER?



BEL ÉTAT
D'ESPRIT!

AVEC PLAISIR
C'EST OFFERT
PAR LA MAISON
AMARC...

TOURNÉE GÉNÉRALE, POUR VOIR LA VIE EN ROSE!

DE L'INSPIRATION

NAIT L'ACTION F. BEDOS

BY



MEJ PARENTS
CES HÉROS
DE L'OMBRE...

• SE PROJETER
VERS LE
FUTUR...

• DONNER
L'ESPÉRANCE



• INFORMER
AUTREMENT...

• ÊTRE
CONSTRUCTIF...

LA PEUR L'ENNEMI DE L'AMOUR
FAISONS BOUGER LES LIGNES...

RIHAD LE CHAMPION DU MONDE

MÊME EN
SERVICE
RÉDUIT,
J'AGIS À
100%!



PEK

J'AI PAS
DE BRAS
NI DE JAMBE...
MAIS ESSAYEZ
DE ME SUIVRE!

DE L'AMOUR DE L'AUTRE...

**Vous n'êtes pas
encore adhérent ?
restons en contact !**

67 rue de Chabrol • 75010 Paris
01 48 24 52 97 - contact@amarc.asso.fr
www.amarc.asso.fr

