

## La réunion du Sud-Ouest : ultime tentative d'avoir une explication à la volte-face des achats sans préavis

La réunion annuelle d'octobre du système, présenté comme chambre syndicale<sup>1</sup> de la blanchisserie, se tint cette année-là à Biarritz.

Les réunions se déroulaient jusque-là à Cannes, toujours dans des palaces sensés peut être représenter la bonne forme financière de la profession.

Un grave malaise existait donc à présent dans les rapports avec notre deuxième client, jusque-là empreints de correction et de mesure voire chaleureux, et qui étaient devenus distants et légèrement crispés avec tout le personnel avec lequel nous étions en contact depuis dix ans.

Toujours par la rumeur, j'avais fini par comprendre la raison de ce changement.

Car contrairement à ce que nous avait annoncé leur directeur général lors de la réunion, ils n'avaient pas racheté le groupe concurrent comme nous l'avait présenté le DG en février, mais avaient par contre été rachetés par l'investisseur institutionnel qui avait constitué ce conglomérat de blanchisseries déficitaires pour prendre pied dans la prestation de service de linge aux entreprises et ainsi compenser ses pertes astronomiques par leurs bénéfices.

Du coup, l'affaire avait été vendue par le propriétaire, dans des conditions lésant les intérêts de leur actionnaire anglais<sup>2</sup> non intégré à la discussion et mis devant le fait accompli.

De ce fait, la nouvelle véritable direction de l'ensemble était entre les mains de l'investisseur institutionnel qui en avait délégué la gestion complète à leurs salariés, jusque là en charge du groupe déficitaire.

---

<sup>1</sup> Organisation à laquelle j'avais été contraint de participer par des pressions exercées par les acheteurs me faisant savoir que ma non appartenance risquerait de me causer des « ennuis ». Il s'agissait évidemment de participer financièrement annuellement pour une somme de 1000 euros et de participer physiquement à une manifestation de trois jours dans un hôtel de luxe, où semblaient se tenir parfois des réunions de capitaines des plus importantes blanchisseries, auxquelles nous n'étions évidemment pas conviés, faisant partie de la piétaille à qui on faisait faire des jeux.

<sup>2</sup> Pour l'anecdote, l'investisseur en question alors dirigé par un énarque polytechnicien inspecteur des Finances désireux d'investir dans l'audiovisuel avec les résultats piteux que l'on connaît, décida de revendre l'ensemble au bout de 6 mois et seul l'actionnaire anglais fût en mesure de suivre. S'ensuivit des règlements de comptes internes sanglants pour certains dont le directeur général muté en province et la directrice des achats révoquée.

Ils avaient imposé le service achat de cette entité déficitaire comme contrôleur des achats de notre client, et rien n'en avait filtré.

Ils n'étaient pas dans leurs locaux et personne ne les évoquait : la directrice des achats qui restait notre seule interlocutrice, ne nous donna aucune information en ce sens.

Et pour faire bonne mesure, la secrétaire chargée de transmettre les commandes depuis des dizaines d'années nous annonça qu'elle prenait sa retraite et fit des allusions d'une façon voilée à ce qui se tramait en le déplorant, mais sans donner le moindre détail.

Nous restâmes avec l'autre secrétaire du service achat qui avait démarré dans l'entreprise, et nous avons appris avec stupéfaction qu'elles entretenaient entre elles des rapports exécrables depuis toujours, ce qui nous avait d'autant plus étonné que rien ne le laissait paraître lorsque nous nous trouvions en présence des deux ensembles.

Après plus de dix ans de contacts commerciaux, nous ne savions rien des rapports internes existants et ceux-ci paraissaient particulièrement hypocrites, ce qui ne pouvait me rassurer, même si je ne m'attendais à rien de ce côté.

La différence principale était que des personnes coopérant à deux durant une vie de travail dans une PMI, au lieu de coopérer sans pour autant copiner, se haïssaient d'une manière qui paraissait hors de proportion avec les éléments. Se trouver entre elles ne présageait rien de bon. Surtout que celle qui partait, qui avait côtoyé la reprise comme l'autre, nous avait en sympathie et que dans ces conditions, il ne fallait pas s'attendre en cas de changement radical de politique de direction à ce qu'une personnalité comme celle qui restait en poste, nous soit favorable.

### **C'est dans ces dispositions que je parvins à me trouver seul en tête à tête avec le directeur général, dans une pièce vide du palace.**

Je lui signalais encore une fois la diminution de quantités à la taille, lui demandai de m'informer des changements de stratégie chez eux et lui rappelai les annonces qu'il avait faites lors la réunion de début d'année.

Je ne parvins à rien : il joua l'étonnement, prétendant ne pas être au courant, ne pas comprendre, mais il allait voir ça, et me tiendrait au courant.

Comme nous le verrons ensuite, c'était une fois encore, le refus de prendre ses responsabilités d'un personnage profondément hypocrite, qui tenait à ménager son avenir en évitant surtout de se compromettre.

## **Une amorce d'explication ?**

Effectivement, quelques semaines après, il me téléphona pour me demander de recevoir la directrice des achats pendant 48 heures, accompagnée du salarié de leur entreprise en charge de l'informatique.

Cette visite me fût présentée de manière positive : il s'agissait pour eux de faire un audit afin de mieux apprécier la manière de travailler ensemble.

Nous approchions des dates de reconduction de marchés annuels et leur venue coïncidait avec ces renouvellements.

Nous reçûmes donc ces deux personnes pendant deux jours sans que rien n'émane de leur démarche.

Nous avions une coupe informatisée et avons également fait repenser toute la gestion de production informatique en ajoutant pour 100.000€ de logiciels et matériels.

Nous nous étions équipés tant en machines qu'en matériel informatique au mieux et sans aucune difficulté ; c'était d'autant plus notable qu'un de nos grands concurrents avait totalement raté son informatisation, ce qui l'avait handicapé en lui donnant trois mois de retard de livraison qui entraîna une perte annuelle de 450.000€ et la vente de l'entreprise.

Je n'avais a priori aucune crainte à laisser venir regarder quelqu'un de l'extérieur : nous étions « aux normes ».

Au cours de la visite, le deuxième jour nous allâmes déjeuner dans un restaurant des environs et là, un détail inhabituel m'interpella : l'acheteuse refusa de me laisser payer, ce qui n'était absolument pas dans les normes entre acheteurs et fabricants. Puis, ils partirent sans faire aucun commentaire.

L'accompagnateur de la Directrice des achats s'était présenté comme responsable de l'informatique de son entreprise, et rien ne laissait supposer qu'il jouait un rôle dans la politique d'achat. Il s'agissait d'un cadre intermédiaire d'une quarantaine d'années, assez suffisant dans des affirmations péremptoires sur tous les sujets abordés, dont les régimes alimentaires dont il prétendait connaître le meilleur, en assénant que toute personne n'étant pas de son avis ne

comprenait rien. Après des années de pratiques, je refusais de discutaitiller et le laissai pérorer jusqu'à ce qu'il s'arrête faute de controverse.

Ensuite, nous n'eûmes aucun compte rendu dans les semaines qui suivirent.

Nous attendions toujours une confirmation des quantités de l'année suivante, sachant que nous avions un contrat de fournitures de 400 pièces par semaine avec eux, mais aucune confirmation ne vint de leur part et nous arrivâmes fin décembre sans savoir ce qu'ils avaient derrière la tête.

## **En fait, un comportement infect digne de la mafia**

Nous fûmes convoqués un des derniers jours de décembre et nous y allâmes avec ma collaboratrice, en quelque sorte soulagés de débrider enfin l'abcès et de sortir de cette hypocrisie qui durait depuis le début de l'année.

## **Un local préparé selon des règles connues afin de mettre l'interlocuteur mal à l'aise et en état d'infériorité vis-à-vis de l'acheteur**

J'avais lu un mode d'emploi destiné aux acheteurs de la grande distribution expliquant le procédé pour mettre les fournisseurs en situation d'infériorité.

La règle était de leur faire comprendre qu'ils n'étaient rien en les recevant dans un local minuscule, une sorte de placard à balai, et détail important, il fallait que le local soit surchauffé.

Et là, alors que nous pensions être reçu comme toujours, c'est-à-dire dans les étages, dans les bureaux des interlocuteurs, au rez de chaussée, nous fûmes dirigés derrière l'accueil dans une sorte de remise surchauffée, selon les règles des acheteurs désirant rabaisser leurs fournisseurs. Il ne manquait que des sièges plus bas que les leurs.

Les deux interlocuteurs que nous avions reçus arrivèrent.

Sans préambule, le responsable informatique prit la parole à la place de la Directrice des achats et d'un ton sentencieux et critique, nous asséna que nous n'étions pas retenu comme fournisseur pour l'année suivante.

La raison en était que nous étions très mauvais en tout.

Et, ayant eu toute possibilité sur place d'examiner en détail notre nouveau système informatique, il était considéré par lui comme ridicule et indigne d'un fournisseur attitré de la maison.

Constatant qu'ils avaient été missionnés uniquement pour se débarrasser de nous, je décidai de ne pas me laisser faire, après toutes les questions que j'avais posées au cours de l'année.

Car ils se comportaient de manière ignoble, annonçant le 26 décembre de l'année qu'ils ne commanderaient plus rien à compter du 1<sup>er</sup> janvier, pour des raisons infondées et après nous avoir sciemment grugés d'une manière éhontée en venant collecter directement chez nous des raisons de nous mettre dehors, mentant sur les motifs de la visite de 48 heures, incapables de faire face à leurs responsabilités d'une manière courageuse aux exigences d'évictions sauvages de fournisseurs, de leurs nouveaux propriétaires.

J'annonçai donc que je refusais catégoriquement d'entériner cette séance comme étant une séance de travail destinée à nous informer de leurs décisions de nous sortir des fournisseurs et que je refusai également leur décision, leur rappelant qu'ils avaient signé un contrat.

Toujours aussi muette, la directrice des achats avait le visage marbré de tâches rouges.

Puis je me levai, ramassai mes affaires et nous partîmes.

### **La suite des opérations : ils ne s'attendaient pas à une telle résistance**

Ils commencèrent par tenter de refuser de nous prendre au téléphone, nous considérant désormais comme des importuns.

Nullement gêné par cette attitude de fourberie générale, je demandais à notre avocat de prendre contact avec leur service juridique pour leur rappeler les termes du contrat qu'ils avaient signé.

La responsable du service juridique commença par tenter de se dérober, considérant que nous étions des plaisantins n'ayant aucun droit à revendiquer.

Notre avocat évoqua le contrat qu'ils avaient signé, mais ils tentèrent d'en minimiser l'importance en prétendant qu'il s'agissait d'une plaisanterie qu'il n'aurait pas fallu la prendre au sérieux.

Notre avocat expliqua qu'il s'agissait d'un contrat qui n'avait pas été rompu et que nous comptions aller jusqu'au bout.

Pour arriver à leur faire entendre raison, il fallut que notre avocat entre en discussion avec eux et qu'alors, ils prennent conscience que je n'avais pas l'intention de lâcher prise de cette manière, après toutes les promesses qu'ils nous avaient faites et la possibilité qu'ils avaient eu préalablement de m'informer de descendre en puissance en plusieurs mois, sans se livrer à une telle mascarade obscène et dégradante.

Ils se trouvaient en position de rupture brutale, ne tenaient pas à aller au Tribunal, les tractations durèrent plusieurs mois et nous limitèrent la casse pour un an.

L'investisseur institutionnel français qui les avait racheté avait changé de direction et Jean Marie Messier en avait pris les commandes. Aucunement intéressé par ce type de prestations de service (puisque'il se jetterait dans les investissements dans l'audiovisuel et la communication), il revendit tout le système au bout de quelques mois et le seul acquéreur en mesure de payer fût l'actionnaire anglais qui avait été mis devant le fait accompli lors du rachat.