GILLETTE WAS MY FATHER

FERDINANDO FREGA



GILLETTE ÉTAIT MON PÈRE

Mon père est né dans une blessure.

Il avait dix ans quand sa mère a reçu deux vêtements tachés de sang. Ils appartenaient à son frère—officier de l'armée italienne, disparu pendant la campagne de Russie. Aucune certitude. Pas de tombe. Pas de signature. Seulement la dette d'une guerre qui renvoyait des lambeaux et du silence.

Ce jour-là, pendant que sa mère pleurait, mon père a appris la première règle :
La vie ne fait pas de remise.

Ses deux autres oncles sont entrés chez les carabiniers et sont devenus sous-officiers supérieurs. La discipline n'était pas une valeur familiale. C'était l'air qu'ils respiraient.

Il a obtenu son diplôme à l'école salésienne de LAGONEGRO et a choisi la voie d'élève officier de réserve. Sa mère, terrifiée à l'idée de perdre un autre fils à cause de la vie militaire, l'a fait libérer au bout de deux ans. Il avait vingt-deux ans. Déjà capitaine.

Déjà engagé dans une carrière prometteuse.

Mais il la décrivait à sa manière :
"Des succès silencieux. Pas besoin de publicité."

Il est rentré à LUNGRO.

Il est devenu gérant d'un établissement balnéaire à COPANELLO. Puis il a travaillé à Naples comme inspecteur pour une compagnie d'assurances. Il a compris tout de suite que ce n'était pas son monde : trop de mots, trop peu d'éthique.

Au bout de six mois, il a démissionné et il est reparti à Castrovillari, où il a logé chez sa sœur.

Un jour, dans un bar, il a ramassé un bout de papier gras. Il portait une petite annonce du Corriere della Sera. On cherchait des vendeurs. Le nom de l'entreprise n'était pas mentionné.

Il a postulé.

Il y avait 120 candidats pour un seul poste.

Il est arrivé troisième.

Les deux premiers ont tenté de négocier un salaire plus élevé. Ils ont été éliminés.

Mon père a accepté 80 000 lires par mois.

C’était en janvier 1962. Un employé des postes gagnait environ 15 000 lires.

Deux mois plus tard, Gillette a porté son salaire à 120 000 lires. Le mois suivant, à 150 000.

Ce n’était pas de la charité.

C’était de la reconnaissance.

Gillette avait compris qu’elle n’avait pas embauché un vendeur.

Elle avait investi dans un homme.

LE STAGE FREGA

À Milan, on a décidé que chaque nouvelle recrue devait passer une semaine sur le secteur de mon père.

La plupart n’y survivaient pas.

Ils s’effondraient. Ils demandaient qu’on les conduise à l’aéroport pour pouvoir signer leur démission. Seuls ceux qui tenaient les trois premiers jours—sans brouillard mental, sans craquer, sans perdre leur sang-froid pouvaient dire :
“Je suis sorti vivant du stage Frega.”

Parmi eux, il y avait Piero Chiummo.

Il est arrivé comme responsable de la publicité et de la promotion. Puis il a pris de plein fouet l’onde de choc de la méthode Frega.

Une réprimande cinglante. Une règle claire :
“Si tu es venu ici pour jouer, retourne à Milan. Les clients passent avant tout. Ce sont eux qui paient nos salaires.”

CHIUMMO deviendrait plus tard directeur général de Gillette Italie, pendant vingt-cinq ans.

Ce n’était pas un homme facile.

Mais face à mon père, il a appris la grammaire du métier.

LA CALABRE ÉTAIT LE TEST

Les chiffres de mon père résonnaient jusqu’au siège : distribution, présence des produits, part de marché Nielsen—99,5 pour cent sur tout son secteur.

Le rituel maison était simple :
“Si Frega y arrive en Calabre, sur un territoire dévasté, alors vous pouvez y arriver partout.”

Ses tournées étaient planifiées quatre semaines à l’avance.

Hôtels. Restaurants. Bars. Bureaux de tabac. Chaque étape cartographiée. Chaque rendez-vous comptabilisé. Aucune improvisation. Aucune distraction.

D’abord, on réglait les problèmes sur le terrain.

Ensuite, on informait Milan.

Une géométrie parfaite.

Gillette était déjà une entreprise mondiale à l’empreinte internationale grandissante, et le début des années 1960 était une période de forte pression commerciale et d’innovation sur le marché du rasoir. Mais en Calabre, le véritable avantage concurrentiel de l’entreprise avait un nom : Frega.

“DAY OUTSTANDING”

Puis sont arrivés les gens du contrôle crédit de Gillette, armés d’une expression anglaise qui sonnait important, presque menaçant :
“Day Outstanding.”

L’anglais n’était pas d’usage courant dans le coin. Pour certains, l’expression suffisait à elle seule à créer de l’angoisse.

Elle désignait le nombre moyen de jours que les clients mettaient à payer leurs factures.

L’équipe crédit prenait les relevés de compte trimestriels attribués à chaque vendeur et les analysait ensemble. Ils auraient pu le faire à Milan. Mais ils voulaient voir la Calabre de leurs propres yeux. Ils étaient curieux. Ils avaient des questions.

Comment était-ce possible ?

Comment la Calabre, une région historiquement considérée comme pauvre, avec peu d’usines, peu d’industrie et une notation économique plus basse—pouvait-elle afficher une fiabilité de paiement comparable à celle de Milan ?

Mon père a regardé le directeur commercial, le docteur Di Tullio.

Di Tullio a saisi l’occasion.

“Vous ne le savez pas ? Frega se promène armé. Le premier client qui ne paie pas prend une balle.”

Les trois hommes ont blêmi.

Ils ont rassemblé leurs rapports, leurs chiffres, leurs documents—et sont partis.

La légende du vendeur Gillette au pistolet s’est répandue parmi les clients.

Après cela, plus personne n’a jamais demandé ce qu’il gardait sous sa veste.

Mais il ne portait aucune arme.

Il ne portait que son cœur—pour l’entreprise et pour sa famille.

Et pour lui, c’était la même chose.

LE TEST DU VENDREDI SOIR

Gillette International a commencé à se demander si l’histoire était vraie.

Un matin, sans prévenir, M. DE WAKEFIELD, le PDG de Gillette Europe, est arrivé à Milan. Il a demandé au DOCTEUR DI TULLIO de partir immédiatement pour la Calabre.

Il voulait rencontrer l'homme qui affolait les chiffres.

Le pari était simple.

Un vendredi soir, à 20 heures, Frega ne pouvait pas être en train de travailler à cent kilomètres de chez lui.

Di Tullio a garanti que si.

Ils l'ont trouvé qui sortait du dernier bureau de tabac de sa tournée.

Il n'a pas eu l'air surpris.

Il les a salués et leur a demandé s'ils voulaient inspecter le travail qu'il avait fait.

Ils n'ont pas osé.

L'Anglais a demandé s'il s'agissait d'une circonstance exceptionnelle.

Mon père a répondu comme une lame :
"C'est ma façon normale de travailler. Si vous n'êtes pas satisfaits, je signe ma démission sur-le-champ."

Ils ont pris un café.

Ils s'apprêtaient à partir.

Alors mon père les a arrêtés.

"Vous devez payer votre café. Vous n'êtes pas mes invités. Ce n'est pas prévu dans la tournée signée."

Ils ont cru qu'il plaisantait.

Ils ont payé.

Puis ils ont compris.

Tout était là :

Un code d’honneur.

Un code d’éthique.

Un code juridique.

Un seul et même théorème.

Voilà les hommes qui ont bâti Gillette.

Voilà le système.

Voilà mon père.

GILLETTE ÉTAIT MON PÈRE.

Ferdinando