

Au nom des franchisés de l'Est du Québec...

François,

Nous t'envoyons cette missive car nous croyons fermement qu'un changement d'orientation s'impose. Toutes les grandes organisations font face à l'adversité et ce sont celles qui savent se dépasser et s'améliorer qui survivent. Ça, nous l'avons bien compris. Nous savons tous que tu caresses de grandes ambitions pour ton territoire et saches que chacun d'entre nous partage cette même volonté de vouloir s'améliorer et se dépasser. On peut donc dire que l'objectif nous unis. Or, force est d'admettre que ce qui devrait nous unir, est en train de nous désunir...

Au cours des dernières années, nous avons travaillé très fort pour développer ton territoire et pour développer le capital humain de nos organisations. Comme tu t'en doutes, le marché de l'emploi étant ce qu'il est, notre personnel est notre plus grand actif et c'est grâce à ce dernier que nous serons à même de soutenir la marque Subway au cours des prochaines années. Or la technique "marteau" que toi et ton équipe utilisez pour nous assister dans la gestion quotidienne de nos opérations provoque malheureusement l'effet contraire et entraîne des dommages considérables sur nos équipes de travail. Au lieu d'être bénéfique et constructif, ce changement de procédure est destructif et enlève toute motivation à nos troupes. C'est précisément pour ce point que nous ne pouvons laisser la situation s'envenimer. Nous comprenons votre rôle dans la franchise Subway, nous partageons le besoin quotidien de nous améliorer, mais en aucun cas, nous acceptons la méthode "corrective" que vous avez adopté. Cette dernière s'oppose directement aux actifs de nos entreprises et porte atteinte à nos droits fondamentaux de gestion.

Lors de notre rencontre, plusieurs franchisés ont manifesté leur inquiétude de voir leur travail en RH sapé par le zèle des conseillers et par l'application soudaine de normes hermétiques et sans jugement. Le premier mois, ce fut une dégelée, le second, un coup en arrière des genoux, mais présentement, c'est carrément le moral des troupes qui est atteint. Bien que ce coup de semonce s'adressait aux franchisés, ce sont nos équipes qui en font les frais, car cette pression, ils la vivent au quotidien. D'ailleurs, comme plusieurs franchisés t'en ont fait part, nous vivons présentement une vague de départ, conséquence collatérale de la méthode que vous avez adoptée.

Par ailleurs, cette dernière a également comme conséquence de nous éloigner de nos vrais patrons, les clients. Oui, des restaurants propres et bien entretenus sont une dimension du service à la clientèle, mais pendant que nous nous occupons à changer des balais rouges pour des verts, des verres en plastique pour les employés en verres "subway" en plastique, des mitaines à four Doyon en mitaines à four Subway... nous nous éloignons des vrais enjeux que sont la formation et le Thru Put. Nos équipes de direction se concentrent presque exclusivement sur les évaluations au détriment du service à la clientèle. Nous avons confiance qu'une fois les petits points corrigés, nous pourrions retourner sur ces enjeux, mais la valse récente des conseillers nous amène un lot de nouveaux petits points, mois après mois, chaque fois qu'il y a un changement de garde. Lorsqu'il en va de la sécurité alimentaire, tous les conseillers sont uniforme, mais lorsqu'il en va des détails, certains sont plus motivés que d'autres...

François, tu as une belle pléiade de franchisés. Certains sont plus orgueilleux que d'autres, certains plus méticuleux que d'autres, mais au global, tous partagent la même passion de faire vivre la meilleure expérience Subway qu'il soit en s'améliorant de plus en plus. Malheureusement plusieurs franchisés sont ébranlés par cette nouvelle orientation. Ils sont inquiets des lettres de terminaison de franchise qu'ils n'ont jamais reçu auparavant et qui leur semble une manœuvre d'intimidation non nécessaire au

regard du travail qui est fait dans les restaurants. Il serait préférable de régler la situation afin d'éviter les débordements que peut entraîner la frustration de certains. D'ailleurs, nous n'arrivons pas à comprendre quel est ton réel dessein. Le fait que tu ne veuilles pas partager les inspections de Mickel Smith comme les dernières fois et que tu agisses sans compromis nous font croire que tu poursuis un autre objectif dont nous sommes possiblement les têtes de turque. Est-ce pour protéger un poste de DA? Pour démontrer à Fred un contrôle? Bref, les spéculations fusent de toute part et le mécontentement s'installe.

Il est temps de mettre un terme à ces tergiversations et c'est pourquoi nous attendons de ta part des explications et des solutions afin de maintenir de bonnes relations d'affaires avec tout le groupe. Nous voyons tranquillement un retour à la normal des conseillers, mais nous voulons nous assurer de ne plus revivre cette situation.

Tes franchisés,

François Bégin, Luc Bélanger, Isabelle Boucher, Frédérick Boivin, Sylvain Couture, André Crépin, Jean Crépin, Steve Desbiens, Martin Dessureault, Jean Douville, Anny Filteau, Roberto Folgueras, Kathya Gauthier, André Giguère, Jacques Grenier, Dominic Grondin, Pierre Grondin, Hugo Lefebvre, Danielle Lévesque, Benoît Martel, Éric Morel, Robin Nolleau, Guylain Rocheleau, André Savard, Patrick Savard, Renaud Veilleux, Daniel Vigneault

*« Les lois et règlements sont fait pour être appliquées avec jugement et discernement. Ceux qui ont ni l'un ni l'autre, les appliquent à la lettre »*

*Proverbe latin*