

Jean-Philippe Bosnet,
p-dg de **Paritel Télécom**

Il organise un "Grenelle du turnover" pour stopper l'hémorragie de ses forces de vente

Pour lutter contre le turnover des vendeurs de Paritel Télécom, Jean-Philippe Bosnet a mené un audit. Une multitude de mesures prises à cette occasion ont ensuite abouti à une nette baisse des départs.

> Les commerciaux constituent toujours une catégorie à part dans une entreprise. Mais certaines de leurs particularités, comme leur propension à changer facilement d'employeur, sont parfois difficiles à accepter. « *Au sein de la force de vente, qui compte aujourd'hui près de 200 commerciaux, le turnover avoisinait les 22 % alors qu'il était inférieur à 5 % pour les autres fonctions de la société* », se souvient Jean-Philippe Bosnet. Cet entrepreneur autodidacte, qui a toujours eu la fibre commerciale, tente alors de comprendre pourquoi ses vendeurs sont si

Un turnover qui passe de 22 à 15 % en un an

nombreux à quitter l'entreprise. Il se lance ainsi dans un véritable "Grenelle du turnover" pour combattre ce fléau, d'autant plus difficilement explicable que la société se développe avec une progression à deux chiffres de son chiffre d'affaires depuis des années. Fin 2007, il entame donc un tour de France de ses 26 agences commerciales où sont organisées des tables rondes pour essayer de comprendre d'où vient le malaise. Des entretiens anonymes sont également organisés avec un prestataire pour permettre

à une trentaine de salariés, représentatifs de tous les services de la société, de s'exprimer librement et de faire part de leurs éventuels états d'âme. Cet audit aboutit à une véritable remise en question des pratiques de la société. « *Il fallait prendre en compte l'ensemble de nos process, car la fidélisation des commerciaux débute dès le recrutement* », assure Jean-Philippe Bosnet. Parmi les mesures mises en œuvre en 2008 : une meilleure implication des managers des agences commerciales dans le recrutement

Repères
Paritel Télécom
Activité
Opérateur de solutions télécoms
CA 2008
62 millions d'euros
Effectif
280 salariés
Effectif commercial
200 vendeurs

de leurs collaborateurs, le lancement d'un site web de recrutement iconoclaste et humoristique (www.superseller.fr), une refonte de la phase d'intégration des jeunes recrues et la mise en place d'ateliers de formation thématiques, ouverts à tous les commerciaux, toute l'année. L'audit interne a, de plus, permis de prendre une série de petites mesures symboliques, comme inviter les assistantes commerciales à participer aux challenges de vente. Ces diverses initiatives permettent aux commerciaux d'avoir une vision plus claire de leur parcours potentiel au sein du groupe. De quoi rassurer et donc fidéliser. Résultat : le turnover des équipes commerciales est passé, début 2009, sous la barre des 15 %.

Ludovic Bischoff



Parcours

Jean-Philippe Bosnet se définit comme un entrepreneur autodidacte à la fibre commerciale fortement développée. Il crée Paritel Télécom en **1991**. Par la suite, il monte d'autres sociétés, comme Optimitel, et en rachète, à l'instar d'Ipnotic. Toutes sont regroupées au sein de la holding Global Concept, dont il est aussi le p-dg, et qui emploie au total, à travers différentes sociétés, près de 550 salariés, pour un chiffre d'affaires de près de 69 millions d'euros.