

## De qui se moque-t-on ?

Lors de la réunion du CCE (Comité Central d'Etablissement) du 15 décembre 2011, Mr Alexandre FALCK, Directeur Exécutif Carrefour Market France, déclarait que notre société était en difficulté : perte de chiffre d'affaire, perte de clients, mauvaise image de Carrefour dans les médias...etc., et que chacun devait se regarder le nombril, signalant au passage que les magasins franchisés s'en sortaient mieux que les intégrés... !

**A-t-il voulu nous donner un signal sur la future politique de notre société voulant toujours aller vers plus de franchise ? Jusqu' où ira-il ?**

Et si effectivement les franchisés s'en sortent mieux, alors quelle en est la cause ?

Mr FALCK a peut-être oublié que notre métier principal est de « Faire du Commerce », et « Faire du Commerce » c'est être proche de nos clients, c'est pouvoir les accueillir, les renseigner, les conseiller, les satisfaire et de les fidéliser.

Pour cela nous avons besoin de personnel compétent, formé et pouvant exercer leur métier dans des conditions sereines et non-stressantes.

Malheureusement, depuis ces dernières années, et notamment avec le passage « Tous Commerçant » (*qui n'a de commerçant que le nom*), nos dirigeants nous ont imposé des méthodes de travail plus que néfastes. En voulant Tayloriser<sup>1</sup> et ainsi grignoter d'année en année sur les frais de personnel, ils en ont oublié nos clients.... !

Peut-on vraiment « faire du commerce » avec un personnel fatigué parce qu'on lui demande d'en faire toujours plus sans compensation ? Peut-on accueillir, renseigner et conseiller nos clients avec des salariés que l'on a déresponsabilisé, que l'on a peu ou mal formé. Avec des magasins souvent en sous-effectif dû au non remplacement, peut-on vraiment satisfaire et fidéliser nos clients en ne nous laissant plus aucune marge de manœuvre afin d'apporter le petit plus dans nos magasins pouvant faire en sorte qu'ils reviennent ?

Nous avons des structures à taille humaine alors il serait grand temps que nos dirigeants s'occupent des humains, en commençant par nous les salariés, tous les salariés, et forcément les clients suivront... !

**Vos délégués CFDT restent plus que jamais à votre écoute,  
Retrouvez leurs coordonnées sur les panneaux syndicaux ou  
sur notre site internet :**

**[www.cfdtcarrefourmarket.fr/](http://www.cfdtcarrefourmarket.fr/)**

<sup>1</sup> Organiser le travail, la production d'une industrie suivant les principes du taylorisme. *Tayloriser une usine. L'organisation taylorisée ne comporte pas nécessairement la pratique de règles, de lois, d'inventions d'une subtilité ou d'une transcendance particulières; elle consiste à réaliser une combinaison rationnelle des éléments capables d'influer sur le rendement* (PETHOUD, *Organ. industr. et comm.*, 1931, p. 48).