



Section Syndicale CFTC Boulangier

Le 06 septembre 2023

Mon billet d'humeur #35 ans

Il y a de cela 35 ans, à l'heure de la rentrée scolaire, j'ai fait la connaissance d'un métier, d'une passion, et d'une toute nouvelle famille. J'étais un jeune insouciant à l'époque, prêt à découvrir l'univers de la vente au sein d'une entreprise que je trouve toujours belle : Boulangier.

Je débarquais dans le monde de la vente, un bleu guidé par des experts aguerris en techniques de vente (*big-up à l'équipe Electrolux*) qui m'ont transmis astuces et connaissances pour séduire mes clients.

C'était il y a 35 ans jour pour jour, lors de ma toute première vente : un client cherchait une imprimante pour son Atari 520 STF, afin de rédiger son mémoire de thèse. Initialement tenté par l'EPSON LX800 (*l'élite des imprimantes à 9 aiguilles de l'époque*), après une discussion sur ses besoins, je l'ai convaincu d'opter pour un modèle supérieur malgré la différence de prix. Son choix s'est finalement porté sur le modèle à 24 aiguilles, convaincu par mon argumentation axée sur la qualité et la rapidité. Dès le départ, j'avais l'esprit orienté vers les besoins du client et son RESPECT.

Premier jour, premier client satisfait, ce succès initial a renforcé ma détermination à poursuivre cette voie.

Bien sûr, les jours suivants, la vie de commercial m'a rappelé à l'ordre, avec des leçons de vie en prime. Une cliente m'a donné une leçon de prise de recul dès mon premier samedi, en m'humiliant (*et je reste poli*) devant tout le monde pendant une heure. La raison ? Elle ne savait pas qu'un ordinateur avait besoin d'être branché à une prise électrique.

Que de souvenirs ! À l'époque, les valeurs d'entreprise, telles que "**Grandir et faire grandir**" avaient une signification tangible, où des experts (*souvent quadra*) me guidaient dans l'art de la relation client, où chaque victoire était fêtée (*souvent bien arrosée, si vous voyez ce que je veux dire*), où nous investissions dans l'avenir sans trop nous soucier du coût immédiat des opérations, privilégiant une vision à long terme

Aujourd'hui, je suis toujours fidèle à cette entreprise. J'ai évolué en même temps qu'elle, mais malheureusement, elle traverse une période difficile et inflige des souffrances à ses employés.

Les valeurs d'autrefois semblent avoir été reléguées aux oubliettes.

La vérité qui prévaut désormais, ce sont les **KPI** : le **NPS**, le **RBE**,...
... **vas t-on aller jusqu'aux BO*** **Burn Out*

Et qu'en est-il des femmes et des hommes au cœur de tout cela ?

Je n'ose plus vérifier mon téléphone de peur d'y trouver des nouvelles de mes collègues annonçant leur départ, voire un burn-out. Ces annonces se multiplient désormais, inondant ma boîte de réception chaque jour.

... / ...





Section Syndicale CFTC Boulangier

Le 06 septembre 2023

Trop de départs non remplacés, trop de discours démotivants vidés de leur sens, sans explications. Quel accompagnement pour nos collègues ?

Même les personnes expérimentées et/ou motivées sont jetées à la dérive et acculé au départ.

Quel est le rôle de nos Responsables Régionaux dans ce contexte ? Quels constats dressent-ils de la situation ? Quels plans d'action proposent-ils ?

Ces responsables des Ressources Humaines doivent également être plus impliqués et se sentir responsables de la situation.

Nous devons résoudre les problèmes internes, notamment ceux liés au service juridique qui ne semble pas remplir sa fonction, entre copinage et représailles.

Il est temps de travailler ensemble pour redonner vie à notre entreprise.

Face à ce tableau, que faire ? Notre entreprise semble avoir perdu sa boussole, sa vision. Comme je l'ai mentionné avant les vacances, que devons-nous attendre ? Devrons-nous vraiment en arriver aux tragédies, à l'instar d'entreprises en crise sociale comme Orange ou Renault, pour que les choses changent ?

Un changement de Direction Générale ne doit pas mettre une entreprise en pause pendant un an alors que le climat social et économique est en berne.

Je suis déterminé à continuer à me battre. Je souhaite que notre entreprise retrouve cette essence qui nous unissait autrefois, cette notion de bien-être ensemble, où nous ne regretterons jamais notre engagement. Je suis résolu à accompagner mon équipe afin de remplir notre rôle de lanceurs d'alerte, sans pour autant mettre notre santé en danger face à l'incapacité de la direction à résoudre les problèmes de terrain.

Notre engagement est indéniable, mais la direction doit aussi être responsable de ses actions.

La politique actuelle du "**faire plus avec moins**" ne doit pas s'appliquer à l'humain. Le slogan de Thierry Mulliez, "**Des salariés heureux font des clients heureux, ce qui rend heureux les actionnaires**", doit redevenir une réalité.

Alors, que faire ? **Notre entreprise a besoin de retrouver sa raison d'être, sa vision.**

Vision qui devra être incarnée par notre nouvelle direction.

Nos collègues doivent pouvoir se projeter dans l'entreprise à moyen et long terme.

Il est temps d'agir, de prendre des mesures pour que nous ne regrettions jamais notre engagement. #sibienensemble.



Richard CAMPILLO
Délégué Syndical Central

