

Enquête faite par Carrefour (1/2)

L'enquête de satisfaction salariés faite par Carrefour est illisible ! La CFDT décide de lancer son propre baromètre !



l'important c'est que l'entreprise puisse dire qu'elle a réalisé une enquête... **c'est bien là la preuve que la direction se préoccupe de ces salariés, non ?!**

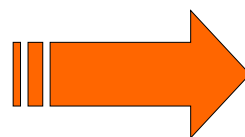
Alors de quoi s'agit-il ?!

L'enquête lancée par Carrefour s'appelle **E-NPS = Employee Net Promoter Score** (en anglais s'il vous plaît). Elle a été réalisée par l'entreprise entre le 20 juin et le 2 juillet 2019 dans 10 pays (dont la Chine que Carrefour a quitté en août).

17 000 salariés ont été sélectionnés (échantillon représentatif) mais seulement 8 607 ont répondu ! On se demande comment il est possible d'avoir une telle déperdition !

En France, il n'y a que 1 731 salariés qui ont participé à l'enquête (seulement 30 % des salariés sélectionnés). Là encore, avec les moyens dont l'entreprise dispose (il lui suffit de convoquer le salarié), **on se demande comment il est possible d'avoir aussi peu de réponses !!!**

Lire la suite en page suivante



Cela commence par une histoire vraie. Valérie est assistante de caisses depuis 20 ans, dans un hypermarché de province. C'est le matin (en juin) et on lui demande de fermer sa caisse et de se rendre à la permanence batterie, ce qu'elle fait.

Arrivée près de l'ordinateur situé en face de la batterie de caisses (en surface de vente), on lui tend un boîtier avec un écran LCD et on lui demande de répondre à une enquête de satisfaction.

Pas d'autres explications ! Elle s'exécute en un peu moins de **2 minutes** (il y a 5 questions) et retourne à son poste de travail. **Merci et au revoir !**

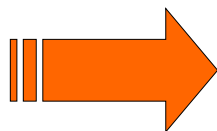
Valérie n'entendra plus jamais parler de cette enquête et personne ne viendra lui communiquer le résultat.

Après tout Carrefour se fiche de son avis :



Enquête faite par Carrefour (2/2)

L'enquête de satisfaction salariés faite par Carrefour est illisible ! La CFDT décide de lancer son propre baromètre !



Quelles sont les questions posées par Carrefour ? On vous les liste ci-dessous...

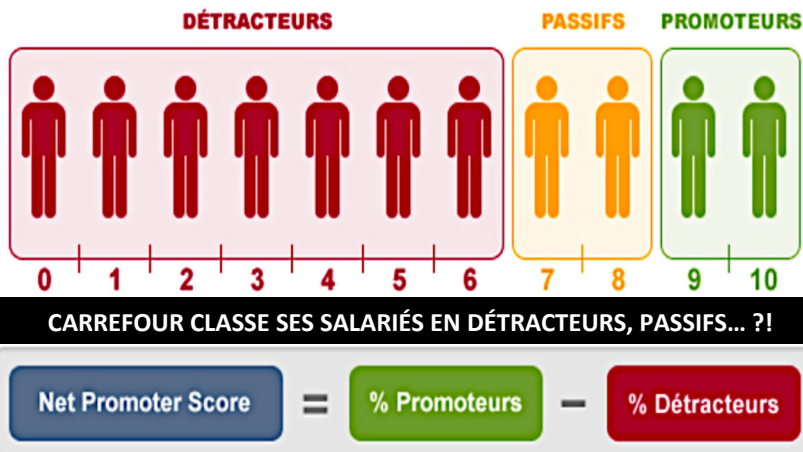
vous les liste ci-dessous...

Il y en a 5 (elles sont bizarres au regard de la situation en France), nous avons rajouté en rouge les résultats qui sont difficiles à comprendre (ils sont exprimés parfois en %, parfois en score E-NPS) :

- 1 Je recommanderai Carrefour en tant qu'**employeur** à mes proches (note de 0 à 10). **Résultat E-NPS positif de +18 !**
- 2 Au cours des dernier mois, **j'ai appris** des choses nouvelles et j'ai gagné en compétences. **Résultat : 79 % d'accord !**
- 3 Je recommande à mes proches de **faire leurs courses** chez Carrefour (0 à 10). **Résultat E-NPS positif +39 !**
- 4 Au cours des derniers mois, j'ai le sentiments que les **modes de fonctionnement** se sont simplifiés. **Rés. : 79 % d'accord !**
- 5 Je me sens acteur(trice) de **la transformation en cours** au sein du groupe Carrefour. **Résultat : 79 % d'accord !**

De magnifiques résultats ! Mais de qui se moque-t-on ! De plus, les résultats de la France sont noyés dans la masse des 10 pays consultés...

Pour calculer ces « résultats rassurants », on demande aux salariés de répondre à une question en mettant une note de 1 à 10, ensuite les salariés sont classés en trois catégories selon le résultat : **détracteurs**, **passifs**, **promoteurs**



(voir schéma). Par exemple : Dans la question : **Je recommanderai Carrefour en tant qu'employeur à mes proches (note de 0 à 10)**, on peut supposer qu'il y a 42% de promoteurs, 24 % de détracteurs et 34 % de passifs... ce qui donne un score de **+18 ! Un score positif (>0) étant considéré comme l'indication d'une bonne satisfaction salariés !**

Carrefour a choisi un système très peu lisible qui est d'ailleurs le même que celui appliqué aux clients (il s'appelle NPS) ... mais est-ce que cela a de l'importance (puisque au final on donne même pas les résultats aux salariés du groupe) ?!

Ne s'agit-il pas simplement de se donner bonne conscience et de pratiquer la politique de l'autruche ?

