



# QUAND LA DIRECTION COUVRE DES PROPOS DISCRIMINANTS POUR SA NOTE GOOGLE

Un avis client publié sur Google met en cause un vendeur du rayon photo.

Le client écrit que « **la Martinique doit lui manquer** », insinuant que le comportement du vendeur serait lié à ses origines supposées.

Ce n'est pas une opinion.

C'est une attaque personnelle et stigmatisante.

Et c'est là que commence le vrai problème.

## PRÉSOMPTION DE CULPABILITÉ PUBLIQUE

Face à cet avis, la direction répond en affirmant que « l'attitude du vendeur n'a pas été à la hauteur ». La direction valide donc publiquement l'accusation d'un client et désigne un salarié comme fautif, sans même s'interroger sur la nature des propos tenus contre lui.

## UN SILENCE QUI CAUTIONNE DES PROPOS GRAVES

Le client fait référence à la Martinique pour discréditer un salarié.

La direction choisit de ne pas relever cette phrase.

Pas un mot pour dire que ce type d'allusion est inacceptable.

Pas un rappel au respect.

Pas une limite posée.

Ce silence n'est pas neutre.

Il banalise et cautionne des propos qui n'ont rien à faire dans un avis client.

Lorsqu'un salarié est visé par une attaque personnelle, le rôle d'un employeur est de le protéger, pas de faire comme si de rien n'était.

## LA FORMATION COMME ÉCRAN DE FUMÉE

La direction évoque ensuite de prétendues « formations nécessaires ».

Traduction claire : on ne sait pas ce qu'il s'est passé, mais on fait porter la responsabilité au salarié. La formation devient une sanction déguisée et un outil de communication destiné à calmer Google, pas à traiter le fond du problème.

## MANAGEMENT PAR L'IMAGE ET PAR LA PEUR

Cette réponse envoie un message limpide aux équipes :

un client peut se permettre des propos déplacés,

la direction se taira,

et le salarié sera exposé.

Peu importe les faits.

Peu importe la dignité.

Peu importe le respect.

## Voilà le vrai visage du management à la FNAC.

## CE QUE LA CGT DÉNONCE

La validation implicite de propos stigmatisants.

La présomption de culpabilité des salariés.

La soumission à la dictature des avis en ligne.

L'abandon du rôle de protection de l'employeur.

**La direction ne peut pas prétendre défendre le respect et fermer les yeux quand un salarié est attaqué personnellement.**