

Tunisie - Magasin Général deux ans après (2) : Le vent du changement souffle sur la «vieille dame» de la grande distribution

Propos recueillis par [Moncef MAHROUG](#)

Après avoir obtenu le départ à l'amiable de près de la moitié du personnel, la nouvelle direction de [Magasin Général](#) a pu entamer pour de bon le chantier de la transformation et de remise en état.

Pain de campagne, pain complet, pain six céréales, tarte au chocolat, etc. : traditionnels chez ses deux concurrents, Monoprix et Champion, les produits de la boulangerie et de la pâtisserie n'ont fait leur apparition sur les étagères de «Magasin Général» que récemment. «Ici, il n'y avait pas de viande, de poisson, de pain, de produits traiteurs, et presque pas de fromage», rappelle [Tahar Bayahi](#), président-directeur général de cette chaîne de supermarchés. Depuis, ce vide a été comblé et les nouveaux produits proposés aux clients leur ont fait prendre conscience que quelque chose était en train de changer au sein de la plus ancienne chaîne de supermarchés du pays, privatisée et reprise en 2007 par les groupes Bayahi et [Poulina Group Holding](#).

Bien que le changement commence à peine à se faire sentir de l'extérieur, le chantier de transformation de la «vieille dame» de la grande distribution a été enclenché dès l'arrivée aux commandes des nouveaux actionnaires. Car ceux-ci, surpris de réaliser que «Magasin Général c'était et c'est encore de vieux magasins, avec des employés fatigués et qui n'ont pas été habitués aux nouvelles règles de la grande distribution», selon le mot de Tahar Bayahi, en ont tout suite perçu l'urgence.

Accueilli par une salve de grèves, le junior des frères Bayahi s'est d'abord employé à déminer le terrain social. «Nous avons bataillé pendant près d'une année pour obtenir une autorisation des autorités pour négocier le départ amiable de 1.000 personnes (près de la moitié du personnel, ndlr) et faire accepter cela aux syndicats», observe le p-dg de Magasin Général. Une opération chirurgicale qui a coûté à l'entreprise quelques millions de dinars de primes de départ, mais lui a permis de recruter un nombre équivalent de jeunes.

En même temps, la direction s'est employée à gagner l'adhésion des anciens qui ont accepté de rester pour en faire des alliés. «Nous avons eu la chance de trouver des gens extraordinaires au sein de l'entreprise qui nous ont aidé à y instaurer un climat de confiance», se félicite le p-dg.

Une fois le personnel ainsi recomposé, la direction a pu lancer le chantier de la transformation et de remise en état «qui va s'étendre sur plusieurs années». Car tout est à changer : du système d'information à la logistique, en passant par la chaîne de froid, etc.

Et il fallait faire tout cela sans perdre de vue la concurrence. «Nous étions dans l'obligation de mener en même temps le projet de renouvellement et de remise en état de nos magasins, et, malgré nos difficultés, être présents dans la course à l'expansion menée tambour battant par la concurrence».

Ainsi tout en testant –début 2009- le nouveau concept de Magasin Général –à Tunis (Cité Mahrajane) et Béja- qui a fait ses preuves, la plus ancienne chaîne de supermarchés continue à étendre son réseau. Fin octobre, elle a ouvert, en plein centre de la capitale, à la rue du Ghana

–dans l'espace qu'occupait jadis le supermarché «Le Passage»- un nouveau type de point de vente dont la réussite immédiate a comblé la direction d'aise et l'a confortée dans son choix.