



## Il y aurait davantage de possibilités pour résoudre les conflits ? Bonne nouvelle!

Les syndicats de la distribution tiennent à féliciter chaleureusement la fédération patronale Coméos et le secteur du commerce à l'occasion du lancement du service de médiation aux clients.

En effet, Coméos a créé un organe dont la mission consiste à régler des problèmes non résolus entre clients et magasins et, aujourd'hui, en fait étalage dans les médias.

En tant que syndicats qui cherchent toujours à adopter l'attitude la plus constructive possible, nous soutenons entièrement que:

- Le secteur reconnaît que certains problèmes ne se résolvent pas d'eux-mêmes ;
- Il reconnaît également qu'il peut être nécessaire de faire appel à des personnes pour régler un différend entre deux parties ;
- Il doit faire preuve d'une vision moderne, noble et démocratique en donnant plus de pouvoir à celui qui se trouve dans la position la moins favorable de la relation ;
- Le commerce prévoit à cet effet les moyens financiers et personnel.

Fort de cette philosophie, nous nous attendons dès lors à ce que Coméos réagisse positivement à notre demande, intégrée dans le cahier de revendications sectoriel, pour une présence plus forte et un soutien des « médiateurs » pour le personnel, en d'autres termes des délégués des travailleurs : des personnes issues d'entreprises qui ne résolvent peut-être pas les conflits des clients, mais qui essayent au quotidien d'améliorer les conditions de travail, et de résoudre les éventuels problèmes que rencontrent leurs collègues. Dans des secteurs dans lesquels les collaborateurs travaillent à des kilomètres les uns des autres, avoir un nombre suffisant de personnes qui peuvent leur venir en aide est absolument crucial.

Par conséquent, vu la logique instaurée par Coméos, nous ne voyons pas pourquoi nos demandes ne seraient pas prises en compte.

Nous espérons également que Coméos réussira mieux et plus à faire venir les employeurs au service de médiation aux clients, que pour amener les employeurs en conciliation parce que certaines entreprises ont chaque fois tendance à poser un lapin quand ils les convoquent dans les bureaux de conciliation...

Nous vous remercions d'avance,

Les syndicats du secteur de la distribution.