



# Jacques Defforey : "C'est toujours le client qui détermine l'assortiment"

*"Positif !" a demandé à Jacques Defforey, l'un des fondateurs de Carrefour avec son frère Denis Defforey et Marcel Fournier, son point de vue rétrospectif et prospectif sur Carrefour, à l'occasion de la célébration des "30 ans de discount".*



Le 15 juin 1963, Carrefour Sainte-Geneviève-des-Bois ouvrait ses portes sur 2 500 m<sup>2</sup>.

**"Positif !" : Quand vous avez imaginé, puis ouvert, Sainte-Geneviève-des-Bois, quels étaient vos principes fondateurs ?**

**J.D. :** Nous rentrions d'un voyage aux USA. Nous y avons appris quelques concepts devenus évidents, mais à l'époque très innovants. J'en citerai quatre :

■ Le premier : "No parking, no business". Les Français, en 1963, commençaient à accéder massivement à la propriété d'une automobile. Ils étaient donc d'humeur à l'utiliser pour faire leurs courses, à condition de pouvoir se garer facilement et gratuitement. Notre concept de vente était donc étroitement lié à l'existence de parkings comportant

un nombre de places suffisant. Comme à l'époque la voiture était le bien auquel ils tenaient le plus, il fallait qu'ils puissent la voir — la surveiller même — du magasin pendant qu'ils faisaient leurs achats.

■ Le second, c'était que les vitrines, fondement même du commerce traditionnel, étaient en fait des tombeaux à marchandises. On y exposait toutes sortes de produits qui ne seraient jamais vendus et qui empêchaient de voir ce qui se passait à l'intérieur du magasin. En les supprimant, tout le monde était gagnant, y compris ceux qui voulaient faire leurs courses... en ayant l'œil sur leur voiture.

■ Le troisième, c'était qu'il fallait construire tout au niveau du parking, pour les raisons psychologiques que je viens d'expliquer, et donc qu'il fallait bâtir des magasins de plain-pied. Ceci, encore une fois, peut sembler une évidence maintenant, mais à l'époque les magasins qui tenaient le "haut du pavé" étaient les grands magasins et étaient construits sur plusieurs étages...

■ Le quatrième, c'est qu'il fallait estimer le coût total avant de décider ou non de l'ouverture d'un site. Le coût total, ça veut dire le coût de construction, mais aussi le coût de démolition. Dit comme cela, ceci peut paraître surprenant. Mais, aux Etats-Unis, il ne se construit pas un immeuble sans prise en compte de