



Le Court CENTRAL

CSEC 4 mai 2021



Adjuvant- Chef !

Pendant ce foutu COVID, la direction en overdose d'agilité, a décidé « d'accélérer sur l'accélération ». A fond, la caisse réversible ! 84% du parc sera doté de ces nouveaux engins dont 42% possédera la fonction hybride, standard et libre service. Ce déploiement sur Relais est prévu en deux vagues (7 magasins en 2021* et tout, le reste sur 2022). Une telle propagation s'explique par le prix de la bécane entre 1200 € à 1300€, l'unité. La quasi totalité du parc renouvelée à moins d'un million d'euros permet de diffuser l'agent infectieux, partout. C'est beaucoup plus facile à amortir qu'une batterie de caisses automatiques et c'est nettement moins cher qu'un(e)hôte(sse) de caisse. La direction s'est prise pour Pierre Bellemare, quand il s'agit de vanter « les fonctionnalités de la merveille » mais redevient nettement moins crédible avec le boniment visant à prêcher des conséquences asymptotiques sur les organisations ! Ces caisses réversibles sont les nouveaux adjuvants-chefs, un projet d'un grade supérieur qui supprime tous ceux déjà en place sur l'encaissement (caisses LS, encaissement vendeur, application smartphone) et qui va provoquer durablement un effet nocif sur les effectifs du service client. *Vague 1: Bordeaux, Lille, Lyon Bellecour, Nantes, Nice, Strasbourg et Toulouse Wilson



H.P.I (Haut potentiel d'incidence)



Les fidèles lecteurs du Court Central connaissent déjà le SWP- Strategic Workforce Planning- dont le rôle a été décrit dans le numéro de Décembre 2020. Cet organisme qu'on peut difficilement soupçonner d'être encarté à la CGT, classe les hôtes/ hôtesse de caisse dans les métiers sensibles avec l'analyse suivante «Il a été considéré qu'avec l'augmentation des CLS, des caisses réversibles et le déploiement de l'encaissement surface vendeur, les besoins en effectifs du service client baisseraient (-10% par an)». Un constat, lui, irréversible ! Il n'y avait pas besoin d'avoir un QI surdéveloppé ou d'appartenir à un cabinet de consultants pour établir cette relation de

cause à effet, la direction s'est pourtant évertuée à nier cette évidence pendant des années. La tendance présentée en GEPP (gestion de l'emploi et des parcours professionnels) indique une diminution de 40% des effectifs de la filière service client, à horizon 2025. La direction s'empêtre souvent les pieds dans des circonvolutions rhétoriques inaudibles pour atténuer cette brutalité difficile à encaisser. La vérité n'est pas toujours facile à entendre, sinon tout le monde la dirait. Le service client est le département qui a paumé le plus de salarié(e)s depuis «Confiance +» et qui en perdra le plus avec «Everyday», ça incite à une défiance de tous les instants. L'organisation de la gestion des caisses réversibles prévoit «une allocation» (de personnel) pour accompagner les clients dans leurs achats.

Espérons qu'aucune forme dégradée d'organisation du travail ne vienne supprimer cette alloc !



Jean-Luc, va falloir bosser maintenant !

Voici donc Jean-Luc qui vient à la Fnac depuis qu'il est tout petit, tous les vendeurs le connaissent et le conseillent, et parfois, ô miracle, il est passé en caisse. Au fil des ans, appuyé sur son pied d'éléphant (qu'il faudrait, au passage, changer pour un matériel plus stable), Jean-Luc a vu le nombre de salariés, fondre comme neige au soleil. Aujourd'hui, l'heur de gloire de Jean-Luc a sonné, la direction de la Fnac va foutre Jean-Luc au boulot pour compenser les trous dans la raquette. La Fnac a bien essayé de transformer les cadres en hôte(sse) pendant une quarantaine d'heures par semaine, mais la masse salariale mobilisée pour

l'encaissement connaissait une subite inflation. C'est à ce moment précis que les grands pontes ont pensé à notre bon Jean-Luc. Avec tout ce qu'on a fait pour lui, Jean-Luc ne va pas demander à être rémunéré pour accomplir cette tâche. Ce travail gratuit est beaucoup plus intéressant économiquement que n'importe quelle main d'oeuvre. En voyant arriver les batteries de caisse automatique, Jean-Luc, plutôt cossard, avait réussi à les esquiver. Dans la file d'attente unique, Jean-Luc, son tour venu, pris dans la nasse, va se sentir obligé de passer à la caisse réversible si celle-ci est la seule libre. Consommer, c'est désormais travailler. A la CGT, on craint que les «Jean-Luc», quitte à bosser, finissent par choisir, tranquilles dans leurs canapés, l'option très confortable du télétravail.



En A-Pnée



Dans les magasins du Nord-Est et de l'Ouest restés ouverts, des taux d'activité partielle (A.P) ont été appliqués en raison d'un trafic, le plus souvent, en reflux. Dans ce recours à l'activité partielle, dispendieuse avec l'argent des contribuables, la Fnac a souvent eu la main lourde. La seule boussole d'ajustement des effectifs sur le CA ne tient pas le cap en termes de charges de travail. Les équipes éditoriales n'ont connu aucun palier de décompression, ont été noyées sous une vague de livraisons et ont bu la tasse. Aucun détenteur n'a allégé la pression exercée avec une force encore plus accrue sur la vente des services, au service client et aux produits techniques. Les élus ont relevé la présence de stagiaires dans certains magasins où des

salariés étaient placés en A.P, la direction se défend d'avoir utilisé ce subterfuge comme variable d'ajustement. A Colmar, le service client subissait un taux d'activité partielle pendant que les libraires et l'encadrement se livraient à des opérations très complexes pour de l'encaissement «dit» simple. Parfois, l'ivresse des profondeurs fait perdre la tête.... la direction a sorti les palmes.

Tous les magasins Relais rouvrent le Mercredi 19 Mai avec un retour aux horaires habituels, une vraie bouffée d'oxygène financière pour les collègues à 70% du salaire brut depuis Début Février, et une toute petite respiration avant une grosse séquence d'apnée....



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac On ne peut qu'adhérer.



cgtnac.com

facebook.com/cgtnac/

twitter.com/CgtFnac

instagram.com/cgt_fnac/

cgtnac

