



Le Court ENTRAL

CSEC 23 juillet 2021



Parce que c'est leur projet !



Le feuilleton délivrance PE/PT continue sans que cette nouvelle nous procure le moindre soulagement. Les «stratèges» de la Fnac se sont auto-persuadés d'avoir trouvé l'idée du siècle. Toutes les objections sont éradiquées sur le champ. Quand il y a des défauts dans un plan de bataille, il y a de grandes probabilités que ces failles finissent par affaiblir l'ensemble de l'organisation. Aux élus qui évoquent des NPS négatifs dans les magasins pilote, la direction défouraille en prétextant un trop faible nombre de répondants. Argument spécieux, non ? La direction a repoussé, sabre au clair

les doutes émis sur la future fiabilité des stocks. Et pourtant, la logistique continuera d'être responsable d'un inventaire Fnac.com dont la gestion quotidienne lui échappera. Dans l'une des variantes- retrait PT- le logisticien apporte le colis au vendeur. La direction balaie d'un revers de la main, les interrogations sur la sécurisation des stocks et sur les responsabilités de chacun en pareille situation. La direction avance la fleur au fusil, parce que c'est leur projet ! Quand le CSEC émet des réserves sur les conditions de travail, la direction fait sonner la grosse cavalerie - l'entraide entre les équipes - c'est beau à claironner mais la cavalerie n'a pas toujours la réputation d'arriver dans les temps. Parce que c'est leur projet, tous les magasins qui ne nécessiteront pas d'investissements, seront sur le pied de guerre dès Septembre-Octobre. Face à cette méthode Coué, les salariés vivront les vicissitudes de l'emmerdement maximum...



Souk machine

A moins d'une baguette magique, rien ne se construit en un claquement de doigts. La direction se contrefout de la dimension temporelle et du moment opportun, la machine va être lancée sur un rythme endiablé. La rentrée reste le pire moment pour passer à l'action. Les gesticulations sur la délivrance s'appuient sur des crédos, mais tout est loin d'être orchestré. Toutes les énergies vont être mobilisées sans connaître les effets, le taux de réachat demeure insondable. Des solutions techniques, comme l'identification des «gallettes», doivent être encore mises en oeuvre. L'arrivée de la délivrance en PE et en PT désaccorde des instruments de travail réglés comme du papier à musique, depuis des années. Le troc des tâches entre les logisticiens et les équipes commerciales frise la pure improvisation. Récupérer le click and Collect de A à Z (PE) contre les missions très séquencées du tri du livre ou la saisie des retours, assurément, la balance est mal réglée. Cette nouvelle tâche modifie les tempos internes des départements. En librairie, une partition au diapason prévoit des équipes renforcées le matin pour ranger à maximum, faciliter la recherche pour les clients et trouver les bandelettes, or, le retrait des colis avec ces crescendos en fin de journée détonne en rompant avec les fragiles équilibres de fonctionnement. Effet de larsen garanti. En plus d'une surcharge de boulot, les équipes vont-elles subir un nouveau couac avec des modifications de planning? Le projet omnicanal, désormais baptisé ainsi, va donner la mesure, et les équipes commerciales devront combattre quotidiennement «la dictature du temps» pour s'occuper (correctement?) des clients. Tout ce souk, de surcroît à échelle industrielle, était-il vraiment nécessaire ?





Libéré(e)s, délivré(e)s, nous aurions pu l'être. Pour ce dernier CSEC de la saison, la direction a sorti de son escarcelle, le secret qui va tout changer, la révélation qui bouleverse nos métiers, le truc magique qui « solutionne » tout. Les élus ont exposé les problèmes de sur-sollicitation et de priorisation des tâches. En étudiant les différentes variantes retenues, quand on essaie de visualiser les différentes transactions avec les clients, on finit toujours par obtenir un embouteillage de demandes qui

se télescopent comme des auto-tamponneuses. **Premier cas de variante PT. Le vendeur va chercher le produit au retrait des achats, et sur le chemin, il ne croise personne ?** **Deuxième concept PT, le logisticien apporte la boîte à pizzas au vendeur. Au cours de cette période, le temps a-t-il suspendu son vol ?** **Le schéma N° 1 PE, l'équidistance. Tous les plots sont concernés par la délivrance.** Outre que certains collègues vont morfler plus que les autres, le tangage de ce concept géométrique va vite se transformer en triangle des Bermudes, les clients, à force d'être ballottés, risquent d'hospiller les équipes à cause de l'attente. **Dernière organisation possible en PE, un point fixe avec des plannings tournants.** Dans le millefeuille de tâches, découper son travail en parts tient de la gageure, la planification à heure fixe encore plus. En pleine liste à commander, pas facile d'expliquer que son tour de garde commence dans moins de 5 minutes. Systématiquement, quelle que soit l'option retenue, les élus butaient toujours la problématique de départ. Libéré(e)s, délivré(e)s. Nous espérons le devenir quand la direction a enfin répondu à la question. Roulement de tambours, frissons et chair de poule. **La direction vous propose - et c'est de la galette - tout simplement de prendre les clients, les uns après les autres.** Le miracle a failli se dérouler, mais non... Toute solution amène de nouveaux problèmes...

Acte prémédité

Le nouveau REC «Fnac Perf » a été repoussé de 6 mois pour arriver début 2022. Dans la nouvelle répartition, les très bons élèves toucheront plus, les rangs des « premiers de la casse » grossissent avec un plus grand nombre qui percevra peu. Les médians devront trouver les moyens de le rester, car dans les simulations, c'est cette classe moyenne qui est visée au profit des 2 autres. **La structure du nouveau variable se compose toujours de 3 blocs : le volume des ventes, les ventes à l'acte et le NPS magasin.**



Au service client, les ventes à l'acte pèseront plus que dans d'autres services (exception PT) avec 45% . **C'est surtout au théâtre que chacun est responsable de ses actes !** Surveiller la batterie de caisses automatiques, faire le garde chiourme des caisses réversibles ou expliquer le très compliqué circuit client pendant son tour de Welcomer, ne seront pas à négliger à l'heure du décompte du hors vente. **Coincée par la fiche métier des logisticiens, la direction propose un pervers volontariat pour forcer le passage à l'acte.** La justification vaut son pesant de cacahuètes, la direction ne voudrait pas briser des vocations de vendeurs chez les logisticiens à l'aise, avec les services. Sur l'acte II, le pire est à craindre. **Ce volontariat est un marché de dupes, et à moyen terme, à l'instar de l'encaissement, la notion de volontaire sera devenue progressivement une obligation.**



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac. On ne peut qu'adhérer.

