

Le Court CENTRAL

CSEC 24 Septembre 2021



Petit traité de manipulation...



Il était une fois, l'entourloupe de l'encaissement vendeur... L'air de ne pas y toucher, les grandes manœuvres sur l'encaissement vendeur ont débuté, il y a une quinzaine d'années. La technique d'amorçage de cette tâche s'appuyait sur le volontariat qui, très vite, est parti en quenouilles. La direction venait de glisser un pied-dans-la porte et a utilisé tous les leviers pour faire pression. Les taux à atteindre sont vite apparus en PT, puis en PE. L'escalade n'a plus jamais cessé. Pour contourner les dispositions de la convention collective, la Fnac réduisait l'acte d'encaisser à une manip toute simple, à savoir **exclusivement par carte bancaire et en excluant tout autre moyen de paiement**. Qui dit « encaissement simple » sous-entend un autre plus ardu. En instances (CCE Janvier 2013 et Juin 2015), comme au tribunal, était complexe

le fait d'encaisser des paiements en espèce, par chèques ou avec des cartes cadeaux. Jusque-là, même si la CGT a toujours désapprouvé la pratique de cet encaissement vendeur qui, irrémédiablement, détruit l'emploi au service client, la définition de l'encaissement simple paraissait simplissime à cerner ! Dans la dernière quinzaine de Septembre 2021, une petite icône très voyante sur Fnac Shop incite à encaisser les cartes cadeaux à tous les plots vendeurs. Bigre ! Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué. Le petit traité de manipulation de la chose sur 6 pages, démontre le manque de simplicité de l'opération et confirme la grosse embrouille.



Le pack de Faust...

Emballé, c'est pesé ! Une consultation de pure forme du CSEC en squeezant les organisations syndicales, pourtant pertinentes à négocier sur tous les sujets relatifs à la rémunération, le nouveau variable Fnac Perf va donc voir le jour au début de 2022. Les tables rondes qui réclamaient du carré, du simple et du compréhensible, ont mal tourné. Le jour où Lego lancera une thématique « Construis ton usine à gaz », Fnac Perf et toutes ses petites briques pourront postuler comme prototype. Pire, ceux qui voulaient plus de collectif et du correctif des inégalités se retrouvent face à un système sourd à leurs aspirations. L'enfer est pavé de bonnes intentions. Faire semblant d'écouter pour surtout ne pas en tenir compte, tel est le permanent pacte de Faust de ces conciliabules, sans aucune légitimité. Avec le nouveau REC, les espérances de gain perdent tous ses moyens au profit de très peu qui gagneront plus, et aux dépens de beaucoup qui continueront à tirer le diable par la queue. Impossible d'être plus précis, c'est normal, la direction s'est montrée incapable de fournir une base comparative entre l'ancienne et la nouvelle formule du variable ! L'histoire se répète aussi avec cette mise en concurrence systématique des salariés entre eux, et avec des écarts de rémunération absolument pas gommés entre les hommes et les femmes. Pour inciter à la tentation (ou au vice ?), la Fnac met en place une application Fnac Perf où les salariés pourront simuler leur potentielle fortune. En titillant l'appât du gain, le diable se cache souvent dans ces détails, qui pourraient réveiller les vieux démons de la vente à caractère douteux. Faust délibéré !



Devine qui vient réunir ?



Dans le schéma des nouvelles instances, trouver le bon interlocuteur revient à se perdre dans les méandres d'un labyrinthe, donc, le plus souvent, on tourne en rond et on s'emplafonne sur les parois étanches du périmètre de compétence. Les représentants du personnel pensaient avoir trouver le fil d'Ariane pour sortir de ce dédale avec la nomination d'un référent santé sécurité qui

aurait pour vertu d'être l'interlocuteur privilégié des commissions SSCT (santé, sécurité, conditions de travail). Une sujet arlésienne qui dure depuis 2012... Désignation de ce référent fortement préconisée, mais pas obligatoire, la Fnac rechigne à nous dénicher cet oiseau rare, préférant nous confronter à une permanente maxi-tête avec des bouts de compétence qui ne couvrent pas le spectre du problème. Comment un directeur qui a perdu son statut de cadre dirigeant, et toute l'autonomie qui va avec, peut s'avérer être l'homme idoine ? Doit-on porter nos espérances sur les directeurs régionaux qui se transforment en gare de triage des questions sans les traiter ? Comment imaginer qu'un responsable sécurité -maintenance, venu présenter un projet de son domaine, se coltinera aux pans des risques psycho-sociaux ? Peu importe qui vient «réunionner», le résultat des courses reste toujours aussi menu...

Always the Seum ! (Billet d'humeur)

Charger la mule. Cette expression, apparue dans le courant du XXème siècle et remis au goût du jour avec la stratégie EVERYDAY, est dérivée de la locution «chargé comme une mule». Elle exprime une notion de travail très intensif, non priorisé où tout est important, urgent ou obligatoire, tout comme on pouvait surcharger la mule, animal utilisé pour porter de très lourdes charges. Every Day avance au grand galop avec de grosses oeillères. Alors que l'emballage de fin d'année pointe le bout de son museau, la direction multiplie les obstacles en tout genre. Lancer le retrait PE et PT à cette période va vite devenir un oxer infranchissable. Seuls les dirigeants font mine de ne pas le savoir et continuent de foncer à brides abattues. La barre a été placée si

haute que le Welcomer fait cravacher tout le service client, au point d'être exsangue avant que le véritable final ne débute. Et comme si les salariés n'étaient pas suffisamment étrillés, s'ajoutent des exigences délirantes d'un plan de formation très à cheval sur le calendrier En vrac, et à suivre impérativement: les formations sécurité, celles sur le sexisme, les quizz à gogos, l'apprentissage de «délivreur de boîte à pizzas», le bidule surréaliste sur la vente additionnelle, le très sulfureux et contestable « Everything is perfect»... Afin de doper le taux de participation à ces @learnings, l'encadrement multiplie les piqûres de rappel, largement au-dessus des 3 doses. Et malheureusement, la liste n'est pas exhaustive et s'avère aussi longue que la ligne droite de Longchamp. Y' a embouteillage au paddock du @learning. En coup de pied de l'âne, la Fnac aimerait, de surcroit, après toutes ces épreuves, voir le leader, émerger en vous. Avec le peu de moyens à disposition, les équipes sont vite désarçonnées et personne ne se préoccupe de les remettre en selle. A force de nous prendre alternativement pour des bêtes de sommes ou des bêtes de concours, c'est la mort du petit cheval. Always the seum !



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac. On ne peut qu'adhérer.