

Le Court CENTRAL

CSEC 7 janvier 2022



LA VISIO ET SES AVATARS



Ce projet de visio est un véritable OVNI qui va atterrir dans les plus magasins Relais, courant du 1er trimestre 2022. Les stratèges de la Fnac ont certainement été victimes d'une hallucination collective en imaginant qu'il restait encore du temps possible aux vendeurs pour conseiller en ligne. L'expérience sur Codirep sur les derniers mois, nous plonge dans des réflexions abyssales. On va demander la lune aux salariés des magasins pour un taux de transformation atteignant péniblement les 4% après plus de 8000 contacts, et 8 minutes 45 secondes passées en moyenne par client. Ce projet extraterrestre a enfin dévoilé comment il allait carburer. Le salarié sera rémunéré à l'appel décroché, et le temps passé sera refacturé

au magasin, prêteur de la force de travail. Quelques écueils, et non des moindres subsistent. Suite à la connexion, le conseiller est susceptible d'être noté par l'internaute. Dans cette guerre des étoiles, avec un NPS forcément individualisé- et c'est un gros point noir pour la CGT- les salariés pourraient vite en devenir les boucs émissaires. Depuis l'avènement des réseaux sociaux, des collègues au nom du droit de l'image, font tout pour être rayés des tablettes et pour n'apparaître nulle part sur la toile. L'idée de retrouver sa bobine sur n'importe quel écran ne sied pas à une très grande partie du personnel. Se créer un avatar numérique ne serait pas, selon la direction, en ligne avec la philosophie du projet. Les élus sont curieux de connaître l'analyse de la C.N.I.L Le contrat de travail ne supplante pas ce droit fondamental de la préservation de son image. Le CSEC et l'unanimité des syndicats considèrent que la visio vendeur doit forcément s'ancrer sur le volontariat. D'ailleurs, chez Darty, la visio se pratique de cette façon ! La direction doit prochainement se positionner sur la question.



EXPRESSION TOUTE FAITE

L'accord QVT (Qualité de vie au travail) prévoit la tenue de réunion d'expression annuelle, soit à la taille d'une équipe ou d'un magasin. Certainement tétanisée par cette vision horrible d'une parole totalement débridée, la direction avec les partenaires sociaux qui ont bien voulu s'y associer, s'est appliquée à bien fixer les règles du jeu entre protagonistes L'obsession du super cadrage pour éviter tout débordement, mais aussi le fantasme de la petite souris ont guidé les choix du format. Sous la houlette d'un « facilitateur» (formé à cet exercice de style) et sans manager, les salariés sont invités à s'exprimer sur le contenu et l'organisation de leur travail. Une nouvelle rencontre de restitution est prévue ultérieurement avec le RD, cette fois-ci. Si les salariés auront (peut-être) le sentiment d'être libres de choisir les moyens et les méthodes pour faire plus avec toujours moins, aucune liberté ne leur sera accordée pour définir les objectifs ou la finalité. Faut pas rêver, la Fnac n'est pas encore organisée en S.C.O.P ! Pour le même boulot, les consultants coûtent une blinde! Ces réunions d'expression, telle qu'envisagée par la direction, repose sur du participatif pour être plus productif. La CGT tient à rappeler que le législateur a prévu ce droit d'expression sans toutes ces contraintes. Comme ces réunions reposent sur du volontariat, rien ne vous oblige de vous adonner au sadomasochisme....

« A la Fnac, on a de l'argent,
mais on a pas d'idées, »
et les idées... c'est vous
qui allez nous les donner !





Allô, allô les magasins ? Quelles nouvelles ? Tout va très bien, tout va très bien. Pourtant, il faut que l'on vous dise. On déplore un tout petit rien. Une brouille. Impossible d'avoir un welcomer quand il y a du monde en masse. Allô, allô les magasins? Expliquez- moi. Les 10 derniers jours avant Noël et pendant les pauses repas, le poste de Welcomer s'est fait la belle. Et quand il aurait fallu gérer les files d'attente , le welcomer était coincé à l'entrée pour expliquer le labyrinthe parcours client ou tenait carrément la caisse, faute d'effectif suffisant. Comment cela s'est -il passé ? Il fallait assurer le chiffre et le projet de Welcomer est passé aux oubliettes. Allô allô les magasins? Et

le retrait des achats, quelles nouvelles? Tout va très bien, tout va très bien. A vue de nez, on s'est convaincu que c'était bon pour le CA. Expliquez-moi, cette sensation, depuis quand le chiffre d'affaires est au ressenti ? Tout va très bien tout va très bien, mais pour l'instant, on n'a pas d'indicateur fiable pour le taux de réachat. Allô, Allô les magasins? Et la satisfaction des clients, quelles nouvelles ? Tout va très bien ,tout va très bien, comme les clients qui retirent leurs colis, ont déjà payés , ils ne sont pas interrogés précisément sur le sujet qui fâche. Pourtant, il faut que l'on vous dise, on déplore un tout petit rien, presque une bagatelle. Le parcours client est devenu tellement bordélique que les clients disjonctent. Pour un retrait multi-produits, c'est le parcours du combattant. Du grand bricolage avec des bouts de ficelle. Allô, Allô les magasins? Quelles sont les bonnes nouvelles? Les salariés sont très positifs... au COVID. Pourtant , il faut que l'on vous dise qu'avec cette stratégie de polyvalence à outrance, les équipes n'y arrivent plus du tout. Les vendeurs ne parviennent plus à exercer convenablement leurs métiers à cause de l'empilement des tâches annexes. Mis à part ça, tout va très bien , Mr Enrique Martinez.

CAMEMBERT A AFFINER

Après de nombreux combats de la CGT devant les tribunaux, le sujet est enfin arrivé à maturation. Chaque année, un salarié a droit à 8 jours fériés chômés. (7 + le 1er Mai). Cette affirmation découle de deux articles de notre convention collective (C.C) le 25.1 sur le 1er Mai, et le 25.2 qui régit les 7 autres. Depuis décembre 2020, un avenant de l'article 25.2 de la C.C prévoit la compensation des fériés qui tombent sur le dimanche *. Par exemple, en 2021, le 15 Aout était concerné et a donné lieu à un jour de compensation sur les compteurs de jours ou d'heures sur My Fnac. Sans aucune traçabilité, ces «camemberts» demandent à être affinés pour pouvoir devenir compréhensibles et contrôlables. Quand un des jours fériés se confond avec le repos hebdomadaire -mais ça peut devenir tout un fromage à la moindre erreur de saisie de consigne sur Horoquartz- le salarié se voit d'un créditer d'un jour de compensation. Rentrons dans l'épicerie 2022. En consultant l'agenda, trois fériés sont fixés sur un dimanche. Le 1er Mai, le 8 Mai et Noël. Pour les deux derniers cités, l'avenant de l'article 25.2 fera son œuvre et créditera le salarié qui a travaillé 3 fériés, de deux jours à compenser, puisque chacun doit pouvoir bénéficier de ses 7 jours fériés chômés. Le trou du gruyère concerne le 1er Mai 2022, non couvert par l'avenant. Par conséquent, les élus au CSEC et les syndicats au niveau de la branche se sont saisis de la question. (*- pour les magasins travaillant 6 jours sur 7)



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac. On ne peut qu'adhérer.

