

Le Court CENTRAL

CSEC 18 février 2022



Les disparus de sainte agile

#agilitéflexibilité #contratsdetravail #avenants



L'agilité, surtout depuis la pandémie, est devenue la nouvelle religion du management. Dans la rhétorique agile, tous les changements sont harmonieux avec de vrais discours de bisounours basés sur l'entraide, le dépannage à la bonne franquette et la solidarité entre collègues. L'agilité, c'est surtout la solution miracle à la politique de non remplacement des départs et de la charge de travail grandissante. Pour pallier le sous-effectif, des anciennes du service client sont sollicitées pour porter secours à leurs ex-collègues, le temps d'éponger le flux client. Dans certaines Fnac, le vendeur gaming dont on ne sait plus trop si l'on doit le baptiser PE ou PT intervient sur les deux univers. Pendant les heures de repas, et parfois sur des journées entières, sur certains plateaux commerciaux, des salarié(e)s s'occupent de tous les domaines. Derrière ses beaux appareils, l'agilité se traduit par un objectif de performance économique accrue. 11 Magasins (10 «

D » et «1B ») sont déjà passés au triple périmètre, à savoir un seul encadrant pour la logistique, le SAV et le service client. C'est une vue du Saint-Esprit ou des postes ont disparu ? Au nom de cette sacro-sainte agilité, la Fnac se permet de lancer des projets qui ne tiennent pas la route, et qui pénalisent les équipes sur le terrain. Aux salariés de se débrouiller avec les injonctions paradoxales ! L'agilité ne s'emmerde ni avec les états d'âmes, ni avec les intitulés de fiche de paie, ni avec la convention collective ou le code du Travail. Pour la CGT, l'approche est d'une simplicité biblique, toutes ces fluctuations de métier doivent se traduire par un avenant. La direction jure être dans les règles de l'art, mais confesse ne pas passer par cette procédure pour une mission temporaire de deux heures (qui, parfois, se répète tous les jours). La CGT n'est absolument pas convertie à cette polyvalence sauvage et rappelle aux salariés que leur meilleure protection face à cette flexibilité et cette malléabilité (les vrais synonymes de l'agilité), reste les textes qui nous régissent !



Magasin Zinzin

#omnicanal #rentabilité #offrecommerciale #retraitement

La dinguerie de la stratégie omnicanale consiste à opposer les magasins dans une compétition à la rentabilité, sans jamais leur donner vraiment les moyens d'agir sur leur destin. Les équipes peuvent travailler comme des fous, mais quand elles sont privées du succès en librairie « Les fossoyeurs » pendant une quinzaine de jours au détriment du site constamment approvisionné, les règles de la compète sont faussées. Ce phénomène dure depuis des années et s'érige en vrais démolisseurs de CA et de trafic. La sentence de la rentabilité s'apparente à un truc de siphonnés. Avec la montée en puissance du net, le rapport omnicanal est de plus en plus déséquilibré. Les conditions de vente générales de Fnac.com ne prévoient pas de décote, par conséquent, revendre un produit avec une ristourne n'impacte que la comptabilité du magasin. Actuellement, et ça paraît brindezingue, dans les reprises de produits, la Fnac ne sait pas identifier l'origine du canal. Dans nos activités quotidiennes, on passe un temps fou au profit des « affaires » de Fnac.com. Comme la direction le propose déjà dans le projet visio quand les magasins Relais mettront leur force de vente à disposition des internautes la CGT considère qu'il n'est pas extravagant que les heures passées à délivrer leurs produits et à gérer « leur SAV » soient retraitées et refacturées à Fnac.com.





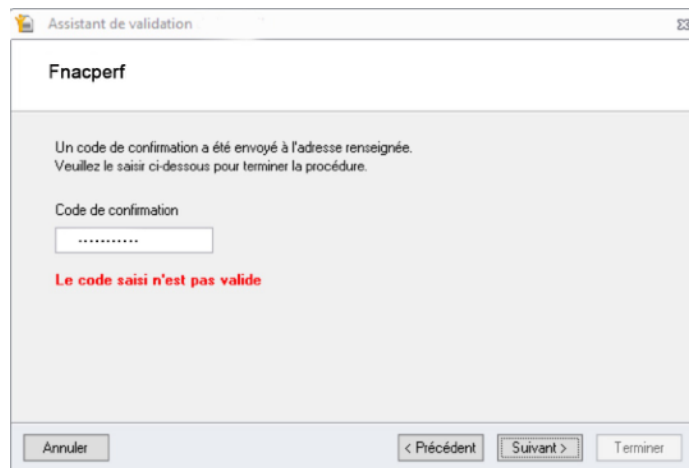
Comme les notes semblent être mises à toutes les sauces, en style télégraphique, on a retenu. Démarrage au 1er Avril, seulement aux produits techniques. Formations effectuées au préalable. Effectif requis. 25 ETC (équivalents temps complet) pour la France, dont 12 à 15 salariés Relais, un seul à la fois par magasin. Déploiement sur 3 magasins par régions, dans les « B » ou les gros « C ». La question du volontariat mérite quelques annotations. Si la direction persiste à ne pas proposer l'exercice filmé au volontariat, elle envisage de prendre en considération l'appétence des vendeurs pour cette vente à distance. Un joli flou qui n'a rien d'artistique. La notation, même s'il ne s'agit pas du NPS traditionnel, est prévue sur une échelle de zéro à cinq. Et

pour la CGT, c'est la grosse fausse note. L'expérience de la visio sur CODIREP a démontré que 90% des appels concernaient le suivi de commande ou le SAV. Les vendeurs vont être évalués sur un domaine déconnecté de leurs compétences. Ces enquêtes de satisfaction, pipées d'entrée car déphasées du besoin des clients, sont absurdes et trompeuses. On nage en plein paradoxe, alors qu'on commence à rayer des tablettes la notation traditionnelle à l'école, les salariés n'ont jamais été autant noté au boulot. Drôle d'humanisation de la relation client ! La direction qui se targue de « mettre l'humain au cœur de la relation », place ses vendeurs dans une situation infernale, susceptible de générer de belles bouffées de stress, en effet, le vendeur sera certes rémunéré au nombre d'appels décrochés, mais cette putain de note intervient dans la bonification de sa rémunération. L'histoire ne dit pas si ces bonnes notes donnent droit à une image... En tout cas pour la CGT, la question du droit à l'image est loin d'être réglée.

Oh, my code !

#variable #compréhensionpaie #application #confidentialité

Le REC a été enterré, une épitaphe lui colle à la peau « Ci gît l'éternel incompris ». Avec le salaire, l'employeur doit remettre le bulletin de paie pour permettre au salarié de vérifier l'exactitude des sommes versées. A chaque fois qu'un employé demandait qu'on lui explique son variable, l'encadrant tombait sur un os. Au fil des mois, de guerre lasse, la découverte du montant du variable ressemblait à une loterie, avec en prime, le systématique grattage de neurones pour comprendre de quoi il était composé. Avec tambours et trompettes, la direction nous avait présenté une rutilante application Fnac Perf censée corriger le tir. Si le labo Fnac, reconnu pour la qualité de ses diagnostics, l'avait testé, ce nouvel outil aurait été certainement recalé. Quelques lacunes sont vite apparues. Le service client ne retrouvait plus les assurances billetterie, ni les ouvertures de compte Sofinco. Bugs aussi sur le SAV. L'application donne un sacré coup de canif à la confidentialité. Quand un salarié se connecte sur Fnac Perf avec ses codes, à défaut de fermer le navigateur, celui (ou celle) qui lui succède, connaît tout, des « performances » de son collègue. La rémunération d'un salarié reste une information privée.



Le service client ne retrouvait plus les assurances billetterie, ni les ouvertures de compte Sofinco. Bugs aussi sur le SAV. L'application donne un sacré coup de canif à la confidentialité. Quand un salarié se connecte sur Fnac Perf avec ses codes, à défaut de fermer le navigateur, celui (ou celle) qui lui succède, connaît tout, des « performances » de son collègue. La rémunération d'un salarié reste une information privée.



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac. On ne peut qu'adhérer.

