

Le Court CENTRAL

CSEC
26 janvier 2023



Fnac émois

#DialogueSocial #Agilite #respectdesinstances #Information



Le CSEC a débuté dans une atmosphère de 4^{ème} dimension, matinée d'une resucée de « Surprises sur prise » chère à Marcel Béliveau. Et un, et deux et trois projets passés à la trappe des instances en 4 sujets de préambules ! Comme au temps de cette fameuse émission de caméra cachée, les représentants de la direction ne pouvaient pas masquer leur stupéfaction, parce que, eux aussi, ils découvraient ces informations. Le Comex pourtant peu réputé être potache serait-il devenu un adepte des bizutages ? Ou de façon plus vraisemblable, pour les hauts dirigeants de la Fnac, il n'y a

désormais que deux camps, celui très restreint de ceux qui pensent, et l'énorme contingent de ceux qui exécutent. Nul besoin d'être un cador de la planification pour comprendre que ces trois « omissions » trop brusquement déployées, provoquaient un sacré choc de temporalité. Sur les deux projets nationaux (le programme d'adhésion Fnac&moi et les bornes CEWE), la simple consultation du calendrier des opérations démontre l'absence flagrante de coordination avec les instances. Une fois de plus, la Fnac confond vitesse et précipitation. Au nom de la rapidité pour devancer « le Furet » sur l'événement lillois « Série Mania », les élus du CSER Nord Est ne sont pas prêts à passer pour des blaireaux. Pourtant, sur certains sujets, la Fnac sait parfois se hâter lentement quand il s'agit de créditer les compteurs des dimanches fériés (prévu fin Février) ou de diffuser enfin, après des années de dysfonctionnements, les bons usages d'utilisation d'Horoquartz (formations en cours). Sur les questions sociales, c'est fou comme la Fnac perd soudainement en réactivité.

L'effet de serf

#Adhesion #cagnotte #effetpervers

Pourquoi faire simple alors qu'on peut tout compliquer ! Le programme « Fnac &Moi » avec son lot de cagnottes, a pris des allures d'usine à gaz, même si lorsqu'on parle d'argent, certains seraient capables de comprendre l'incompréhensible. Bon courage pour essayer de synthétiser le « machin », pour le concours « Ma thèse en 180 secondes », c'est foutu ! Premier pavé dans la mare, les salariés pour des roupies de sansonnets devront enseigner aux clients comment gagner des euros en multipliant les actions « dites » positives. Acheter en lignes des produits de seconde main, et bing 5€. Bénéfice pour le magasin inconnu. C'est pousser un peu loin le bouchon du désintéressement, non ? Sur le retrait 1H, le client clique et collecte... des sous. Cette motivation financière pour les clients- et sans s'appesantir sur l'appât du gain et les effets pervers induits- va encore dégrader les conditions de travail. Sans cette incitation, les équipes ont déjà toutes les peines du monde à tenir la promesse client du Click&Collect. Ce système de briques en rotation qui permet aux clients de cagnotter sur une thématique pendant des périodes données et limitées dans le temps, ne fera qu'accentuer le mur d'incompréhensions entre les collègues du service client et une clientèle à qui il faudra expliquer, que son action positive ne lui apporte pas forcément un plus ! Il y aurait un côté sadomasochiste chez les salariés à faire la promotion d'un système qui va nous asservir encore plus, sans que les contreparties (financières et humaines) ne soient en rien à la hauteur du sacrifice.

$$\frac{\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{2^{2n} (n!)^2 \log 7}{(2n)! \sqrt{n}}}{\int_0^\infty e^{-t^2} dt} \frac{\pi e}{\left[\int_0^\infty \frac{3dt}{t^6+1} \right] \left[\int_{-\infty}^\infty e^{-\pi t^2} dt \right]} \text{Fnac\&Moi} = 50 \text{ cts}$$

Briques à l'oseille

#NPS #accordinterressement #impactremuneration #fnacetmoi



Selon la façon de regarder le verre à moitié vide ou à moitié plein, il y a plusieurs analyses possibles sur les résultats cumulés 2022 du NPS. Les notes sont en progression dans presque tous les magasins, les effets positifs peuvent se mesurer sur les variables des cadres, sur les bonus de Fnac Perf et enfin sur le montant de l'intéressement. Un examen factuel des données laisse apparaître-et c'est objectif-que le nombre de répondants baissent d'année en année, par conséquent, un faible nombre d'adhérents pèse de plus en plus sur nos rémunérations. Quand un sondé répond complètement à côté de la plaque en s'épanchant sur ses problèmes avec le site et en refillant une sale note (elle, attribuée au magasin !), on peut s'interroger sur l'impact disproportionné de ce hors-sujet. Deux magasins ont bu le calice jusqu'à la lie sur 2022. Colmar perd 7 points suite au contrecoup de son déménagement en dehors du centre-ville, et Rennes (-6,2 points) décline certainement en raison des incivilités dans les parages du centre commercial. Dans les 2 cas, en quoi les salariés peuvent-ils agir sur ces paramètres extérieurs ? Le nouveau programme Fnac&Moi et ses 8 briques d'actions positives, prévoient de faire grossir la cagnotte d'1€ quand les clients répondent au questionnaire NPS Gagner de l'oseille pour remplir une enquête, n'est pas une garantie de clémence. Les modifications artificielles du panel, non reconduites dans le temps, pourraient même avoir des conséquences néfastes sur les évolutions du score NPS des magasins. Et puis, pourquoi renseigner gratuitement un sondage de satisfaction quand il suffit d'attendre le bon moment pour toucher l'obole ? Les considérations à la louche de la direction, reposant essentiellement sur un optimisme, proche de la méthode Coué, ne nous rassurent pas.

A fond, la caisse !

#Stock #chaosorganisationnel #chargeslourdes #pression

L'histoire des arrivages produits éditoriaux, c'est le remake permanent du « jour sans fin ». Les libraires sont condamnés à revivre indéfiniment le même scénario, année après année. Ces éternels recommencements des mêmes aberrations pèsent sur les organismes et alourdissent la charge mentale. Face à ce travail souvent inutile et énergivore, l'insoutenable légèreté de la direction face à ces problèmes récurrents devient très lourdingue à supporter. Des exemples de dysfonctionnements, nous en avons des caisses et des caisses, inlassablement, on les remonte : le système archaïque de tri des nouveautés, les opérations mille-feuilles en vrac qu'il faut retraiter à la « mano », les dégazages de Massy qui plongent les équipes en plein brouillard organisationnel etc.. Avec la rentabilisation des camions, les limitations de poids des bacs sont loin d'être respectées. Et si par hasard, des caisses multi-rayons arrivent avec un poids conforme, suite à leur retraitement par secteur, elles seront remplies à raz-bord. Une boîte comme la Fnac se doit de traiter les risques à la source en établissant un plan d'action visant à limiter le port de charges lourdes, 55% des vendeurs/vendeuses en PE ont plus de 45 ans. Très révélateur, la grande majorité des accidents de travail sont liés à la manutention. Les caisses, c'est bien l'obsession de la Fnac, mais il ne s'agit pas des mêmes ! La pression sur les taux d'encaissement ne cesse de croître avec des objectifs à atteindre des hauteurs de plus en plus vertigineuses. Officiellement, pourtant, la direction semble faire confiance au discernement du libraire en précisant que l'encaissement vendeur n'est pas un acte systématique.



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/

