

Le Court CENTRAL

CSEC 19 octobre 2023

Nom-Droit, une belle zone

#fnacshop #SSO #confidentialite #avisgoogle



Depuis le 12 Octobre, juste pour faire son boulot à la Fnac, il faut décliner son identité, nom et prénom et la confirmer par un mot de passe avec une combinaison de caractères, digne d'un coffre-fort. Sans courriel professionnel, impossible donc de bosser sur Fnac Shop, outil incontournable dans les transactions commerciales. Pourtant, la boîte à archives contient une jolie pépite, avec une note RH de 2018 qui explique que l'usage du mail pro demeure facultatif. A l'énoncé du casse-tête, la direction se retrouve dans le même état d'hébétude que le salarié qui a oublié son mot de passe. Si l'authentification Fnac Shop est sensée donner l'assurance aux clients qu'on ne farfouille pas dans leurs données personnelles, celles des salariés sont livrées en pâture. Paradoxe des temps

numériques, les collègues en exposant leurs noms de famille à la vue de tout à chacun sont plus vulnérables au cassage nominatif sur Google et sont beaucoup moins protégés que leur propre mot de passe. C'est le jour où ils n'ont plus à le saisir que les salariés peuvent en prendre plein leur matricule. La direction s'est engagée à réduire le patronyme à l'initiale. Si le salarié enregistre ses coordonnées mail sur un plot partagé, il prend le risque de voir n'importe qui consulter tous ses dossiers par le biais de la touche SSO, sésame qui donne accès à tous les comptes de l'utilisateur. Quand la direction consent à dévoiler ses astuces pour éviter que les ventes atterrissent sur le compte du collègue ou les petits trucs pour ne pas subir la déconnexion toutes les 10 minutes, c'est le craquage de nerfs assuré ! En période de forte activité, le nec le plus ultra serait de déconnecter à la fin de chaque transaction. Difficile de distiller conseil plus crispant et irritant que celui-ci, hors de toute réalité de terrain. Sur l'échelle de Richter de la crispation, la recommandation de la tablette en justifiant une autonomie de 4 heures pour l'usager s'avère bien agaçante au regard des carences de l'outil.

Bordel land

#RGPD #entrave #agilite #communication #organisation

Cette histoire d'authentification qui atterrit de nulle part, a créé un authentique bordel en débarquant soudainement dans les magasins. Comme souvent, la Fnac s'est emmêlée les pédales dans la conduite de projet. Pour bien négocier ce virage lié aux exigences de la RGPD, l'affaire a dû être jugée suffisamment importante pour décréter la nécessité d'un pilote. Cette précaution n'a pas évité la sortie de route puisque les instances ont été mises complètement hors circuit, tout comme les représentants de l'exploitation ainsi que les ressources humaines. Dérapage contrôlé ou incontrôlé ? Un vilain constat d'un «car-jacking» des prérogatives des instances qu'un tribunal pourrait facilement qualifier d'entrave. D'autres pilotes circulent, comme l'encaissement de chèques cadeaux sur des caisses réversibles, sans avoir été signalés nulle part. C'est gênant pour une entreprise se proclamant agile d'avoir de tels soucis de coordination et de motricité. La synchronisation des différentes organisations est restée à quai. La restructuration commerciale a été taillée à la serpe, et ceux que la Fnac a délégué pour la représenter, sont coupés des informations à transmettre. A la Fnac, la communication s'arrête à certains étages. En Septembre, le CSEC découvrait que l'organisation de la paie était calquée sur l'ancien découpage régional. En Octobre, c'est au tour des bilans sociaux d'avoir un train de retard. Après 11 ans d'attente, tel le messie, une référente santé sécurité a été embauchée pour tout le groupe Fnac Darty, on n'a toujours pas compris si elle était entourée d'apôtres (ou pas) pour aller prêcher la bonne parole. **Définitivement très borderline, ce bordel land**



Formation délite

#formation #distanciel #presentiel #notilus #fichededeplacement #politiquevoyage



Depuis le COVID, le phénomène a littéralement explosé. Les salariés doivent passer un bataillon de @learning les concernant plus ou moins, les formations obligatoires sont montées jusqu'à 27 (un vrai parcours du combattant) pour redescendre plus raisonnablement à 6. Sur le plan de formation, la Fnac en vraie adepte de la culture intensive, dégage la sulfateuse en privilégiant la quantité sur la qualité. Faut enquiller du module à la queue leu-leu! Comme au PMU, les collègues se refilent les bons tuyaux en espérant les avoir dans

l'ordre. La FOAD (formation ouverte à distance) se programme à la petite semaine, en toute dernière minute ou à l'arrache. Comme les salariés ne peuvent être sous tous les feux à la fois, ils sont contraints d'être déserteurs (taux d'absentéisme autour de 29%). Parfois, la voix off parle toute seule sans personne pour l'entendre. Le substrat de ces @ e-learning, loin d'être fertilisant, s'avère souvent très infantilisant. Certainement pour faciliter l'ouverture à la culture d'entreprise, la bleussaille en restant enfermés 4 à 5 jours devant un écran, doit souvent penser à la quille durant leur parcours d'intégration. Pour les logisticiens ou les savistes qui veulent s'élever par le savoir, c'est morne plaine ! En consigne, il a été rappelé que les formations ne s'effectuaient pas sur la surface de vente, ni à la pause sandwich et encore moins chez soi. Pour les formations en présentiel, la logistique étant le nerf de la guerre, force est de constater que les stagiaires sont très mal rationnés en information. Notilus n'est pas qu'un sous-marin chez Jules Verne, c'est le logiciel de remboursements des frais. La fiche de déplacement au temps réel ne concerne pas que les représentants du personnel. La politique voyages (qui va prochainement évoluer) devrait se promener un peu plus dans certains services.

Les départements de la « Somme »

#competitivite #amplitude #intensificationdutravail #RPS

Il faudrait être un linguiste averti pour faire la différence entre une clef et une clé. A la Fnac, se pose une énigme du même acabit pour dissocier le triple périmètre du pôle service. Le pôle service consiste à fusionner trois départements (SAV, logistique et service client) en un seul avec un responsable chapeautant le tout. La définition du pôle service date de 2021 et n'a pas été validée par les organisations syndicales. La CGT à l'époque, avait dénoncé une intensification du travail et redoutait une montée en flèche des risques psycho-sociaux avec ce type d'organisation. La définition du triple périmètre 2023 ressemble furieusement à celle du pôle service, SAV logistique et service client sont sous l'égide d'un seul responsable. 15 magasins ont servi de laboratoires, et pas que des magasins en quête de compétitivité, puisque Bordeaux fait partie de la liste. La fiche de poste de ce «super responsable» correspond à la somme des trois départements, le RD subit tous les temps forts des trois activités, ainsi que de fortes amplitudes de boulot. Les souffrances de ce top chef mais vrai bouche-trou, déteignent inévitablement sur ses équipes. Ces triples périmètres seraient temporaires, mais la direction laisse entendre qu'elle remettrait bien les bouchées doubles sur les fiches de poste, prochainement en négociation. La Fnac cherche toujours à envisager de faire le même travail avec moins de personnes. Quand pour des raisons d'opportunité, la Fnac tient enfin son «pôle», elle n'hésite pas à le déplumer.



La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac. On ne peut qu'adhérer.



facebook.com/cgtnac/



twitter.com/CgtFnac



instagram.com/cgt_fnac



youtube.com/@cgtnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

