



PHARE

OUEST

15 mars 2024

CLICK & COLLECT, LE K.O TECHNIQUE...

Le CSER Ouest a interpellé la direction sur leur domaine de prédilection: les datas. Sur les données du Click&Collect de la région Ouest, la direction a souvent donné... sa langue au chat.

Les questions dataient de la mi-Janvier ! Impréparation ? Je-m'en-foutisme ? Omerta ?

A chaque réunion, les dirigeants nous rappellent être en réflexion sur ce sujet.

La CGT toujours magnanime ,vous réserve la primeur de l'évaluation de la qualité des réponses sur les indicateurs du retrait des achats par les vendeurs.

Positionnement sur la qualité des réponses	Non Observable	En dessous du niveau attendu	En phase avec le niveau attendu	Au dessus du niveau attendu.
Comparatif n-1 sur le retrait 1H en CA et en colis. De Novembre à Février		K.O Data déjà fourni au CSEC ne découvrant que Décembre. Prétexté invoqué pour justifier l'indigence des réponses: le changement d'outil.		
Comparatif N-1 sur le nombre de volumes de colis Fnac.com depuis la Loi Darcos	K.O Une direction à côté de la plaque ! Une réponse hors sujet. Alors que les élus souhaitaient connaître l'évolution des boites à pizzas délivrées, la CGT suppose que la direction a fourni le nombre de commandes clients livrées en magasin !! Ce qui ne représente pas du tout les mêmes volumes.			
Vente additionnelle générée en PE et PT Novembre et Décembre		K.O Jusqu'à maintenant, personne ne s'y risquait (surtout en P.E) La présidente de l'instance a sorti la calculette pour nous pondre des résultats en direct qui mélangeaient tout type de vente (carte, service, produits). Et à l'écoute des volumes annoncés loin d'être famineux, une seule réaction: tout pour ça !		
Analyse de la délivrance par tranches horaires	K.O Le syndrome de la page blanche			
Impact sur les NPS (sur le dernier trimestre)		K.O La direction n'a rien observé. Les NPS se remplissent après un achat... Et comme le retrait des achats est loin de faire chauffer les cartes bleues. Les élus rappellent que les verbatim affichés sont loin d'être tendre avec ce bordel XXL.		

Faut-il commenter ? La synthèse des échanges démontre au moins une chose. La Fnac est inspirée de se poser des questions !!! Les victimes de cet interminable temps de gestation, c'est nous ; les salariés. Le taux d'absentéisme à Angers a explosé dans les mêmes proportions que le retrait 1H.

Le signe d'une organisation du travail en surchauffe ?

Amiante orléans

En cas de travaux de «désamiantage», beaucoup d'exigences réglementaires sont à respecter pour éviter toute mise en danger des salariés. Un coordonnateur de sécurité et de la protection de la santé est missionné par la maîtrise d'ouvrages pendant toute la durée du chantier. Comme les habituelles sorties de secours ne seront pas toutes accessibles, **la CGT a demandé un exercice d'évacuation pendant les travaux.** La phase la plus délicate pour les salariés intervient en Septembre avec l'arrêt de la climatisation. **Dans l'hypothèse d'un été indien, la CGT s'est fait confirmer que le plan canicule prévoyait bien, le cas échéant, l'extension des pauses, y compris pour le service client.** Le principal sujet d'inquiétude porte sur l'exposition préalable des collègues d'**Orléans** à l'amiante. **Des sociétés certifiées sont intervenues en 2015-2019 et 2022 pour attester de la présence d'amiante non dégradée et non altérée. Dit autrement, selon ces rapports, les salariés n'ont pas respiré des poussières de fibre d'amiante.** Toutefois, la CGT sur un sujet aussi anxiogène, a reproché à la direction de ne pas communiquer ces informations rassurantes ni avec les représentants du personnel, ni avec les salariés en relayant sommairement les résultats de ces expertises. L'instance du CSER s'est donné le temps d'étudier les documents et de consulter les avis compétents.

oeuvres sociales

Le budget 2024 a été voté à l'unanimité. **La dotation printanière, prévue courant mai s'élève à 120€ par personne, transposables à votre guise en chèque cadeau ou en chèque vacances.** Vous déterminez la répartition vous-même à partir du site. Versement d'une carte culture de 25€ courant Septembre. **La dotation de Noël est maintenue à 110€, utilisable à partir de ProWeb.** En ce qui concerne, les activités en magasin, le montant attribué par site correspond à l'équation suivante nombre de salariés X 55€.

Travaux au Mans et à Caen

A **Caen**, agrandissement du rayon Jeux-Jouets. Au **Mans**, redéploiement en faveur du son, d'un ring photo et du Gaming. Dans les 2 cas, ces réaménagements s'effectuent au détriment de la mobilité urbaine. Gros coup de frein pour les vélos électriques...

Fiches d'incivilité

La CGT s'arrêtera sur ce rare moment de concorde entre direction et élus. Débarrassons nous de la culture de la poussière sous le tapis, les fiches d'incivilité méritent d'en faire la publicité et doivent être facilement accessibles.

La Fnac s'est engagée sur une tolérance zéro en signant la charte «Stop au sexisme ordinaire en entreprise». **La nouvelle n'a pas dû parvenir jusqu'à Brest où une fiche d'incivilité sur un comportement inapproprié d'un client a été traité avec une certaine «désinvolture» par le directeur de ce magasin.**

Les fiches d'incivilité, comme dernièrement à **Clermont**, traitent parfois de délits tels que le racisme. Si la direction assure ne pas pouvoir interdire une personne de fréquenter le magasin, l'instance a insisté pour qu'employé victime et direction portent plainte, quelle que soit l'épaisseur du portefeuille du client délictueux. **La CGT a rappelé qu'il existait une procédure de violence externe.**

Résultats économiques

Cumul à fin Décembre, les régions Centre (-26%) et Bretagne (-27%) affichent des résultats opérationnels moins dégradés que Relais (-48%). Comme d'habitude, les frais de personnels sont le levier principal d'économie. Et sur 2024, la direction veut encore poursuivre sa maîtrise des coûts...C'est catastrophique pour les conditions de travail déjà très dégradées et notre santé physique et mentale fortement mises à contribution!



facebook.com/cgtnfnac/



twitter.com/CgtFnac



instagram.com/cgt_fnac



youtube.com/@cgtnfnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

