

Le COURT CENTRAL

CSEC 28 03 2024

PARCOURS SUPP

#REPRISE TELEPHONE #METIER #RESPONSABILITE
#SANCTION #RPS #PARCOURS CLIENT



Sur la reprise des téléphones par les vendeurs, la direction entonne le sempiternel refrain de la simplification du parcours client. La Fnac fantasme toujours sur le dogme du client qui ne s'adresserait qu'à un seul interlocuteur, Cette fantasmagorie très simplificatrice

occulte tous les obstacles sur son chemin au mépris de la réalité du terrain. **La meilleure façon de ne pas avancer est de suivre une idée fixe, et sur la seconde vie des portables, la direction est partie pour faire un joli surplace.** Et ce n'est pas parce qu'on commence petit sur la seconde vie des téléphones portables que le projet est condamné à l'avenir à rester nain. Si plusieurs clients à la fois, s'orientent sur un achat de mobiles avec reprise de l'ancien modèle, l'entièreté d'un service téléphonie

pourrait vite être immobilisé au SAV. **Encore un projet sans moyens humains supplémentaires !** Ce nouveau parcours cible ajoute un surcroît de confusion dans la définition des métiers où le vendeur, ici, devient un «SAViste».

Parcours avec un supplément de responsabilité pour le vendeur reprenneur. Si la direction prévient qu'elle ne sanctionnera pas pécuniairement une mauvaise transaction, elle ne renonce pas pour autant à son pouvoir disciplinaire. **Le manque de souplesse des outils SAV a de fortes chances de faire dérailler ce circuit idéal. Un parcours contenant un fort probable potentiel surplus de tensions entre les équipes SAV et PT.** Dans certains magasins, le manque de proximité entre le SAV et les produits techniques va transformer le trajet en véritable parcours de santé. **Clairement, au regard des zones d'ombre, la CGT craint le court-circuit.**

En terrain meuble

#STRATEGIE #DEMEMAGEMENT
#RENTABILITE #INVESTISSEMENT

Dans la dernière ligne droite de la stratégie, on se méfie des maniaques de la serpe prêt à tailler tout ce qui dépasse pour tenir la promesse du 100% rentable.



Fnac Champs Élysée et une Fnac à Porto vont baisser définitivement le rideau. Le magasin historique de Montparnasse vit des heures incertaines. **Après l'échec de la négociation compétitivité, la menace plane toujours sur Relais sans qu'on sache précisément quels sont les magasins dans le collimateur ?** La réallocation des surfaces fait (plutôt faisait) partie du dispositif des plans de relance des magasins en difficulté. Le ratio CA/M2 a laissé apparaître que la glisse urbaine, malgré les trottinettes, évoluait assez loin des cimes attendues et que certains corners Darty étaient sur la pente descendante. **Les chasseurs de coûts, à force d'élaguer et de raboter sur tout, ont (pratiquement) couper les vivres. Un vrai coup de bistouri a été donné dans les liftings prévus.** Côté nouveau concept, les équipes vont devoir bricoler avec les vieilles armoires, datant pour beaucoup du siècle dernier. **Le magasin de Dijon qui fait ses cartons, va expérimenter un mystérieux merchandising modulable en fonction des saisonnalités dans ses nouveaux murs.**

la
cgt
fnac

la
cgt
fnac

Bilan des carbonisés

#PDGLIVRE #FRAISDEPERSONNEL #FRAISLOGISTIQUE #CERCLEVICIEUX



« Si je faisais une connerie, mes équipes me le diraient », déclarait Enrique Martinez sur France 2, lors de sa tournée de promo pour le bouquin « Et, si on consommait mieux ». A cette invitation publique à l'interpeller, la CGT ne saurait se défaire. Quitte à être rude avec notre ibère, Enrique Martinez fait partie de cette catégorie de gens qui donne des conseils qu'ils sont les premiers à ne pas suivre. Le tableau de bord annuel de la Fnac Relais raconte une toute autre histoire. **Quand on analyse la ligne des frais de personnel, on concèdera à Enrique Martinez qu'il a une vision si malthusienne que le risque de surpopulation dans les effectifs Fnac**



est éradiqué depuis longtemps et que la pénurie de ressources en moyens humains, c'est malheureusement « l'everyday » des salariés. Sur ce point-là, la CGT te le dit depuis longtemps « Enrique, tu déconnes grave » Selon les explications fournies par ses disciples, le boom des frais logistiques serait lié à l'augmentation des livraisons de volumes PE. Enrique, il y a vraiment un truc qui ne tourne pas rond dans l'économie circulaire du livre à la Fnac. Trop de livraisons en fin d'année, certainement pour satisfaire les accords éditeurs, étaient trop éloignées du potentiel de ventes. **Que d'énergie gaspillée ! Courant mars, les libraires ont dû retourner à tour de bras pour faire baisser la valeur globale du stock en mettant en péril la gamme de certains rayons alors que la fièvre acheteuse sévit de façon délirante dans les rayons tendance, comme celui de la romance.** Pour cette dépense colossale d'énergie et ce travail proche de l'inutilité, les salariés complètement carbonisés, ne sont guère payés en retour. **Consommer mieux, Ok, mais avec quel argent ?**

Après L'heure, c'est déjà L'heure+ !

#REGLEMENTINTERIEUR #RETARD #RETENUESURSALAIRE #POINTEUSE

Au bout de combien de temps est-on en retard ? En France, avec 7 minutes de retard, c'est toujours être dans les temps. Les standards de ponctualité à Orléans sont beaucoup plus drastiques en rabaisant le délai à 5 pauvres petites minutes. **Jusqu'à maintenant, les usages voulaient que tout retard, en accord avec son responsable, devait être rattrapé.** Pour les récidivistes de la panne de réveil, le règlement intérieur pouvait remettre les pendules à l'heure, si nécessaire. Faire appel à la bonne intelligence de chacun demande pondération et retenue. **En termes de retenue, le Codir orléanais l'applique surtout les salaires en amputant directement une retenue proportionnelle à la durée de l'absence au poste.** L'excès de zèle peut pousser à l'appliquer pour un dégât des eaux ou un vol d'avion annulé. Quelle est la fiabilité de ce relevé d'absences ? Ces nouveaux maîtres des horloges logent-ils tous les salariés à la même enseigne ? Le degré de tolérance varie-t-il en fonction du faciès ou des performances économiques de l'intéressé ? Pour ne laisser aucune place à la subjectivité, la CGT met au défi la direction d'installer une badgeuse. Par le passé, l'expérience à la Fnac a été testée. La pointeuse n'est pas l'amie des employeurs qui doivent payer tous les dépassements de planning quand on reste pour renseigner les clients. **La direction de la Fnac a assuré qu'elle paierait tout ce rab en heures supplémentaires ou complémentaires. Chiche ! La CGT vous invite à déclarer systématiquement toutes ces journées où vous ne pouvez pas partir à l'heure prévue.**



facebook.com/cgtnac/



twitter.com/CgtFnac



instagram.com/cgt_fnac



youtube.com/@cgtnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

