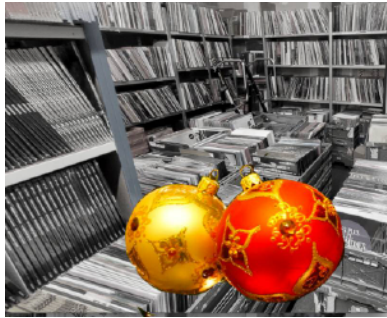


LES BOULES DE NOËL

#RETRAITDESACHATS #VENTEADDITIONNELLE
#ENCAISSEMENT #OUTILS #QUALITEDEVIE



Troisième année d'existence, le retrait des achats par les vendeurs, tel un petit morveux, est encore venu gâcher le Noël des magasins. Quand ce « click and collect » pique sa crise, il accapare toutes les énergies au détriment de tout le reste. Les équipes deviennent les larbins de ce monstre dès qu'il

commence à s'affoler, et ses exigences à satisfaire sous l'heure mettent les nerfs à cran. Comme en 2023, la délivrance s'est comportée comme un petit tyran impossible à combler, elle a vampirisé tous les renforts sur cette fin d'année 2024 et sucé jusqu'à la moelle, tout intérêt à l'heure administrative.

La direction continue de dorloter cet enfant roi, qui pourtant à travers les faibles commissions reversées aux magasins, amène beaucoup plus d'emmerdements que de satisfactions.

Lors des visites en magasin, les potentats locaux ou nationaux viennent soutenir leur bébé chéri dans une ambiance proche du « Un petit bain pour le chef », chère au chef Chaudard, aux antipodes des ambitions de ventes additionnelles qui étaient pourtant le but premier de cette grande manœuvre. Les vendeurs fouillent en permanence les bacs non rangés à la recherche du sésame.

Adieu la prescription, les réassorts, la remise en état régulière des rayons, petits anges partis trop tôt... La préparation de la commande en deux heures au lieu d'une ne change rien à l'affaire, agir sur le seuil de déclenchement aurait été plus pertinent. 2024 a accouché d'une triste nouvelle. Au sens propre comme au sens figuré, les équipes habituelles, notamment PE passent à la caisse, entièrement monopolisées par le paiement. Dans la famille « à -peu -près », le service client doit se fader des boulets comme les bornes photos à la ramasse, dont la direction reconnaît la nullité de l'opérateur, et un logiciel de billetterie aux bugs incessants. Que la direction enfante (des projets) ou qu'elle adopte (des partenariats), les salariés n'ont pas encore pas été gâtés, cette année.

La grosse amende de 109 millions pour entente entre fournisseurs d'électro-ménager et distributeurs (dont Fnac Darty) sent déjà le sapin pour le futur contenu de la hotte de la redistribution des richesses. Les boules de Noël ont été décrochées par certaines directions locales qui se sont comportées en véritables « Folcoche » en repoussant d'une 1/2 heure à une heure, la fermeture de leurs magasins, le 24 Décembre.

A LA BONNE ÉCHELLE

#DECISIONDEJUSTICE #PIRL
#CHARGESLOURDES #PLANDACTION



Nous sommes en 2024 après JC. Toute la gaule des FNAC va être livrée de mini-PIRL (Plateforme individuelle roulante de travail) début 2025. Toute ? Non, la région SUD peuplée d'irréductibles

cégétistes en sera privée à cause de sa potion magique : le Jugement rendu par le Tribunal Judiciaire de Marseille en date du 04 juillet 2024.

Pour la peine, les magasins du SUD devront se contenter du premier modèle plus encombrant recommandé par la CARSAT, mais peu adapté à

l'exiguïté des réserves. Les pieds d'éléphants pourtant proscrits depuis belle lurette, sont désormais interdits dans les Fnac.

Avec un sens démesuré pour le mélodrame, la Fnac s'est pliée à ce jugement à contrecœur tant les salariés vivaient une histoire quasi-

fusionnelle avec ce marchepied. L'histoire pourrait soutenir une larmichette, mais elle est totalement réécrite par une direction qui se plie de mauvaise grâce à ses obligations. Entre la CSSCT centrale et le CSEC, la direction a pris un peu de hauteur avec une application moins punitive en accordant aux directeurs des magasins du SUD, la capacité de commander ces petits escabeaux qui vont s'avérer très pratique.

Sur le port des charges lourdes et des postures contraignantes aux produits éditoriaux, la direction se décharge- et c'est plutôt une bonne chose- sur un prestataire externe qui lui, sera chargé d'établir un rapport d'étonnement, ainsi qu'un plan d'action.

Ensuite, direction et représentants du personnel soupèseront les propositions au cours du 1^{er} trimestre 2025.

Elle est vraiment euphorisante, notre potion magique venue de Marseille, non ?



FABRICANT D'EXPLOSIFS

#INCIVILITES #SECURITE #OBLIGATION #MOYENS

Certains magasins sont beaucoup plus exposés aux incivilités que d'autres.

Nice en fait malheureusement partie avec une altercation entre un client alcoolisé et des salariés de cet établissement, un encadrant s'est retrouvé en arrêt de travail suite à ce grave incident. Sur la gestion de l'évènement, le management local n'est pas exempt de tout reproche surtout dans la gestion de l'après, la direction nationale se défend en prétendant que de tels comportements délictueux sont difficiles à anticiper. **Nice s'est souvent retrouvée dans la tourmente (attentat de 2020), et pourtant, ce magasin n'a pas obtenu le maximum en renforts de sécurité pour cette fin d'année. Trop de magasins ne fonctionnent qu'avec un seul agent.** Le dispositif de Limoges, avec un employé de gardiennage pour 4 étages, rend un triste hommage à la fragilité de la porcelaine de cette localité.



Sur les incivilités, si la Fnac peine à démontrer ses aptitudes de pompier, elle se révèle être une pyromane tout feu tout flamme. Pendant les périodes incandescentes de fort trafic, les clients peuvent s'enflammer à tout moment à force de chercher un vendeur susceptible de les renseigner.

Les parcours d'orientation sans boussole logique peuvent rendre certains chauds comme la braise, à force d'attendre à de multiples plots pour récupérer leurs achats. **Les prélèvements abusifs que les clients constatent ultérieurement, jettent aussi l'huile sur le feu. La lourdeur de certaines procédures et la lenteur des outils sont des étincelles qui mettent le feu aux poudres.** La direction allume des contrefeux en se réfugiant derrière des faits sociétaux et en étouffant ses responsabilités d'incendiaire. On peut toujours se demander si l'œuf est le père de la poule ou la poule, la mère de l'œuf. **La cosmogonie (l'œuf ou la poule ?) s'arrête où débute la responsabilité de l'employeur en matière de sécurité**

TROLL DE GESTION

#PREROGATIVES **ECONOMIQUES** #RO #CA #BUDGET

En argot Internet, un troll caractérise un individu (ou un groupe d'individus) cherchant l'attention par la création de ressentis négatifs, ou un comportement qui vise à générer des polémiques. Depuis que la Fnac est cotée en bourse, tout le monde a compris qu'il était finalement plus facile de dégouter un bon coin à champignons qu'un tableau de bord avec les résultats cumulés à fin Décembre. C'était sans compter sur les minauderies du contrôle de gestion.

Le CSEC mensuel n'a accès aux résultats économiques que tous les 2 mois.

Les marges sont classées secret défense ! Les élus n'ont pas connaissance du budget alors que n'importe quel pékin assistant à une plénière peut en prendre connaissance. Pour le mois d'Octobre et son cumul, ce fameux centre de gestion hors de tout contrôle a consenti à nous lâcher des résultats de Novembre sans aucune référence à l'année précédente, ni repère au prévisionnel. **Ces chiffres venus de nulle part sont parfaitement inexploitable, il y a de fortes chances qu'un juge assimile ces rétentions à de l'entrave.** Puis, une semaine après le CSEC, le DRH a transmis les bilans économiques à l'instance. **Un Octobre rosse avec beaucoup de départs en formation, une vie des instances à son summum, et des livraisons en pagaille à absorber avec des frais de personnel à 0% pour un CA en augmentation de 1%.** Novembre 2024 a réédité la performance de 2023 en termes de chiffres d'affaires avec des frais de personnel en recul de 3%. **Les résultats opérationnels se portent plutôt bien en affichant presque partout de belles progressions.** On comprend mieux les « pudeurs » à ne pas trop communiquer quand on constate, quotidiennement, le manque de bras sur le terrain.



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

