



PHARE OUEST

16 mai 2025

TOURS D'IVOIRE

Mr Witvoet, auteur du livre « *Le manager et les représentants du personnel* » est venu observer le CSER Ouest et il est reparti avec un beau cas d'école. En amont de la consultation, les libraires de la Fnac de **Tours** s'étaient appropriés le parcours livre sans en dénaturer l'esprit et l'ordonnancement.

La première réunion extraordinaire a donné lieu à un bon moment de concorde de partage d'analyses et de félicitations qui, malheureusement n'allait pas durer. De l'art de se brouiller alors que tout le monde est d'accord ! A la commission qui a suivi, la direction s'est contentée de présenter de façon hermétique, le plan final du parcours, sans reprendre à son compte les adaptations intermédiaires. L'appropriation ne peut pas fonctionner à sens unique. Un projet, ça s'amende ! Lors de la réunion plénière du CSER, la présidente – et c'est à mettre à son crédit- a essayé de sauver les meubles (au sens propre comme au figuré) en actant au PV que chaque mètre haut serait conservé et que le chaînage des panneaux dans la partie la plus difficilement exploitable était adopté, mais le mal était fait. La confusion s'était instaurée. Et voilà, comment une consultation tout acquise qui, par sa méthode de concertation et de travail avait conquis son auditoire, s'est transformée en vote référendaire de défiance (abstention à l'unanimité).

En guise de parcours, c'est souvent celui du combattant qu'emprunte le dialogue social à la Fnac. Et parfois, bêtement !

JOURS FÉRIÉS

Ces questions reviennent sempiternellement comme la chute des feuilles en automne. Sur un jour férié travaillé, on ne proratis pas un temps partiel, et on ne reporte pas non plus les heures. Si le salarié est planifié sur un volume d'heures plus important, (ex : 9h), il n'y a pas de report des heures sur le reste de la semaine. Si le salarié est planifié sur un volume d'heures moins important (ex : 5 heures) il n'y a pas récupération des heures manquantes et cela ne donne pas lieu à aucun changement des plannings.

TRAVAUX DU PEM À NANTES

Conséquence collatérale de ces travaux du PEM. 60 heures du service client doivent glisser en logistique, seule une personne est intéressée. Le CSER a regretté cette vision restrictive des passerelles. La multiplication des secteurs d'activité à l'entrée du magasin, laisse craindre une polyvalence à outrance quand les nouvelles fiches de poste rentreront en usage.

ACCORD RTT

L'accord RTT n'empêche pas de poser des CP sur les semaines hautes. Si les heures RTT ne sont pas toutes prises au 31 Mars, elles basculent sur le compteur d'heures à compenser. Contrairement à certaines légendes urbaines, elles ne sont pas perdues.

ENTRÉE/SORTIES

17 sorties sur la région pour seulement 8 entrées au 1^{er} trimestre 2025. La recherche de productivité continue encore et encore... 7 départs en retraite, cinq à venir sur 2025. Pour les plans de successions de certains départs, on risque d'attendre très longtemps la fumée blanche !

ALTERNANCE

Les aides de l'état par stagiaire chutent de 8000€ à 2000€. La Fnac se déclare être encore très volontariste sur le sujet, faut-il préciser que cela reste de la main d'œuvre bon marché ! 27 stagiaires arrivent en bout de cycle. Le CSER regardera à quelle hauteur, le renouvellement a eu lieu.

AVENANTS

Quand les horaires d'un temps partiel sont modifiés, un avenant doit être signé. 73 avenants ont été conclus en 2024 pour ce motif.

UNE SÉRIEUSE ÉCONOMIE ?

La direction daigne enfin évoquer l'économie dans les CSE régionaux, mais sous forme de considérations assez proches de la discussion de comptoirs. La **CGT** a fait remarquer que les alternants étaient bien souvent plus jeunes que notre mobilier. La vétusté guette beaucoup de surfaces de vente.

NPS

Les clients commencent à se lasser de toutes ces enquêtes de satisfaction, et les panels de répondants le confirment. Moins 1831 questionnaires sur une année pour la région Ouest.

FESTIVAL DE NON-RÉPONSES

LES SUJETS AUXQUELS LA DIRECTION A VOULU ÉCHAPPER...

Petit clin d'œil à la célèbre rubrique de Charlie Hebdo. La direction s'est carapatée très souvent en se réfugiant dans son nouveau bunker des attributions conventionnelles pour se terrer dans le silence.

- **Le coût annuel du CSER Ouest.** Classé secret dépense alors que c'est l'argument massue pour supprimer les CSER !
- **Les cartes Fnac.** Oui, c'est incroyable, c'est l'arroseur arrosé ! La direction de la Fnac ne veut pas communiquer sur la part des adhérents dans les tickets de caisse totaux. Vends des cartes Fnac mais, surtout, ne te pose pas de questions !
- **La rentabilité des magasins à horizon 2025.** Mi-Mai, l'horizon n'est toujours pas dégagé. On ne connaît toujours pas les magasins qui ont un EBITDA négatif sur 2024. Du pur mépris de laisser les salariés dans l'ignorance sur l'état financier de leur magasin.
- **Les frais de siège.** La communication des frais de siège par magasin, la direction s'assoit dessus !
- **Com' Handicap.** Premier handicap, la direction n'aime pas partager ses prérogatives, y compris sur un sujet aussi fédérateur.
- **Full open Banking.** Comme le projet " open banking » a été déjà été présenté, la direction s'est considérée « full » pour l'évoquer à nouveau. Le consommateur bosse gratuitement à la place des salariés, le tout poussé par des challenges. La **CGT** a exprimé à nouveau ses inquiétudes sur l'avenir de la filière service client
- **Jeux-jouets et papeteries.** Des essors sur ces secteurs sont attendus sans que tous les magasins dans leur organisation y soient prêts. On attend que des salariés craquent sous la charge de travail ?

PACK VIE DIGITALE, WEBINAIRES ET IMMERSION

Le mois gratuit n'est plus offert sur ce service, ce qui risque de réduire fortement le nombre de packs « vie digitale » vendus. En fonction des animateurs, le webinaire est considéré comme de la formation si le formateur vient de l'académie Fnac Darty, et une simple information s'il s'agit d'un membre de la « Task Force ». Pour les journées d'immersion auprès de « gros faiseurs », en aucun cas, cet accompagnement est assimilable à la formation, le salarié peut donc refuser de s'y rendre.



facebook.com/cgtnac/



@cgtnac.bsky.social



instagram.com/cgt_fnac



youtube.com/@cgtnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

