

# Le Court CENTRAL

31 OCTOBRE 2025

## SCUDS, TOUJOURS ?

#SERVICES #PRESSION #RANKING #STRESS #INDICATEUR



La croissance de « Beyond Everyday » tient en un remède miracle avec un objectif de 4 millions de services par abonnement à horizon 2030. L'obsession de la vente de services, déconnectée des réalités économiques des clients, a pris le pas sur tout le reste. La pression qui vient de tout là-

haut, redescend dangereusement en cascade sur les vendeurs à coups de mails assassins ou de « scuds » blessants. L'exigence est devenue tellement chronique et disproportionnée qu'il n'y a pas une heure de travail sans être ramené à sa performance sur ces items. « T'as fait combien ? » répété à longueur de journée finit par taper sur le système nerveux. A cette récurrence si persistante, les échanges des managers envers leurs équipes se font de plus en plus vigoureux quand les tableaux de « rankings » nominatifs légendés avec des couleurs vexatoires viennent compléter un dispositif stressant et ultra-agressif. **De telles pratiques de surveillance excessive des ventes de services constituent une atteinte à la santé mentale des vendeurs.** Ce climat toxique provoque un effet « Golem » contre-productif et démotivant. Quand les résultats ne sont pas au rendez-vous, l'encadrement ne trouve rien de mieux comme plan d'action que de multiplier les rendez-vous. **Les ressources humaines semblent avoir pris la mesure du problème en déclarant vouloir mettre le holà aux dérives managériales.** La mise en œuvre d'Holicare, dispositif d'accompagnement en santé mentale ne doit pas servir de caution morale à des agissements en roue libre. **La direction, désormais orientée sur la qualité des ventes plutôt que sur la quantité, s'offre une virginité et s'est engagée à revoir son animation autour des services avec une formation pour les managers contenant des discours clairs et une nouvelle méthodologie.** Fin du n'importe quoi, n'importe comment ? La vente de services doit reposer sur une interaction humaine qui doit répondre aux besoins du client.

# UN SAMEDI DE REPOS, LA SEMAINE DES 4 JEUDIS

#SAMEDI #RH #ACCORDDUDIMANCHE #RTT #QUALITEDEVIE #NAO #RCD



Etre en repos le samedi à la Fnac, c'est possible, nos textes le prévoient. L'accord RTT permet deux jours consécutifs avec une journée accolée aux dimanches. Pour en bénéficier, il suffit d'en faire la demande écrite. Le risque de se retrouver avec le lundi ? Coté effectif sur le tout début de semaine, c'est déjà le désert de Gobi. Deuxième solution. Profiter des dispositions de l'accord du dimanche pour poser en récupération un samedi. Rien ne l'empêche. **Une bonne répartition des repos compensateurs sur l'entièreté de la semaine permettrait d'ailleurs aux non-volontaires de moins morfler.** Dernière et récente piste l'accord NAO 2024 qui prévoit dans un jargon assez alambiqué la notion hypothétique de

samedis tournants. **Selon la CGT toutes ces circonvolutions s'apparentaient à « donner un biscuit » aux signataires. Beaucoup de salariés ont voulu l'essayer mais peu ont pu le tester.** Pour des salariés bossant depuis une vingtaine d'années tous les samedis, en accorder un de temps en temps, ce n'est pas demander la lune ? Quelques samedis pour des parents solos éviteraient des grosses galères d'organisation. Pire, les samedis exceptionnels habituellement accordés dans certaines Fnac ont été fragilisés par cette nouvelle disposition. **A la lecture des dispositions NAO, certains directeurs régionaux ont estimé « difficile la mise en œuvre de ce qui avait été signé »** Récemment, beaucoup de requêtes de pose du samedi se sont soldés par un refus catégorique ou des fins de non-recevoir. Force est de constater que la Fnac ne respecte pas ses engagements ! Malgré toute la littérature autour de l'équilibre vie privée/vie professionnelle, la Fnac se réfugie derrière le rôle de l'employeur à qui il incombe d'organiser le travail et de pourvoir les besoins du service.

La CGT y voit une nouvelle preuve criante du sous-effectif et de ses dégâts sur les conditions de travail. Et des renforts pour faire vivre les accords ? Le groupe aux 11 milliards de C.A ne serait pas en capacité économique de s'offrir ce luxe...

## LE POINT DE BASCULE

#CLICK&COLLECT #RELAISCOLIS #RETRAITPE #LOGISTIQUE #POUVOIRDIRECTEUR



Les langues se délient. **La délivrance des produits au PE n'était pas l'idée du siècle !** Ce projet a toujours posé un paquet de problèmes depuis sa mise en place. Dans sa phase de retrait, la gestion la plus délicate reste celle des egos.

Visiblement à la Fnac, on ménage beaucoup plus les susceptibilités que les équipes. La marche arrière est difficile à enclencher pour les plus embrigadés d'entre eux qui ont égaré tout esprit critique malgré une obstinée réalité des faits qui n'a cessé de les contredire. **Aujourd'hui, la direction concède que l'exploitation « n'avait pas des convictions très fortes » ou que « le retrait des achats PE était un projet discutable et discuté ».** Avec de pareilles réserves, fallait-il massacrer des plans de

stockages adaptés à chaque magasin et pousser les organisations d'équipe dans leurs derniers retranchements pour ce caprice ? **« Ça faisait partie de la stratégie, on a essayé », c'est un peu court comme constat d'échec. 16 magasins ont définitivement basculé avec un retour en logistique, 5 autres ont opté une solution transitoire appelée à durer.** Selon la Fnac, cette culbute (ou non) du retrait produits éditoriaux serait à l'initiative des directeurs. **Pourquoi le mouvement de balancier ne s'est-il donc pas déclenché dans aucun magasin des 2 régions sud ?** Une telle tendance sur ces deux périmètres font douter du réel pouvoir décisionnel des directeurs sur leur site. **Autre point de bascule, les renforts hier dédiés aux produits éditoriaux ont migré en logistique dans 21 cas de permutations, ce qui remet les pendules à l'heure sur l'impact en moyens humains du travail omnicanal, pourtant si peu rémunérateur pour les magasins.**



## 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/



@cgtnac.bsky.social



instagram.com/cgt\_fnac



youtube.com/@cgtnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

