

Pression sur les services

Ô MA BUCHETTE !

Sur le diagnostic, tout le monde est unanime. **Les collègues des produits techniques n'en peuvent plus de la pression sur les services.** Ce climat anxiogène produit de plus en plus de « craquages » psychologiques. Les symptômes de ce stress permanent se retrouvent dans les fiches d'incivilité, où la mise en concurrence tourne au vinaigre entre salariés qui se disputent des factures. Dernière trouvaille de la Fnac, le mur des « post-it », parfois à la vue des clients. Pour visualiser l'avancement journalier de la vente de services, le vendeur décolle le petit bout de papier correspondant à l'assurance placée. **Les vendeurs sont déjà soumis à une multiplication des entretiens, des rappels d'objectifs et des sollicitations managériales. Le nouvel outil d'animation, très infantilisant, rajoute une couche supplémentaire de pression**. Ce travail « à la buchette », de quantification, ne fait qu'augmenter le contrôle sur la relation commerciale du vendeur avec son client et ne peut produire que des dégâts sur le psychisme des collègues. **Les remèdes de la Fnac sont pires que les maux !**

SPÉCIAL / DOCUMENTS UNIQUES ET PLANS D'ACTION

L'avis du CSER

LE GRAND MERCATO « DES RESPONSABILITÉS »

Globalement, le CSER reproche à la Direction de traiter les conséquences des risques plutôt que de s'attaquer à la racine des problèmes : formations, rappels de consignes, entretiens managériaux, etc., mais très peu d'actions sur les effectifs, la charge de travail, l'organisation, les moyens ou les conditions réelles de travail. Le changement d'outil rend les comparaisons impossibles d'une année sur l'autre. Même flou sur l'évaluation de certaines unités de travail : sans enquête participative spécifique les concernant, les RPS des directeurs ont été reversés dans ceux de l'encadrement. La Fnac fait des directeurs les responsables des PAPRIPACT, mais les documents sont largement construits par les files HSE et RH. **La Direction s'affranchit de ses responsabilités en les transférant aux magasins, à l'encadrement et aux salariés, alors que nombre de causes des risques sont produites par des choix d'organisation qui relèvent du niveau national.**

Démarche RPS Angers

Y-A-T-IL UN COPIL DANS LEUR AVION ?

Le CSER et la Direction ont signé un engagement paritaire concernant le suivi d'une démarche RPS sur l'unité de travail « produits éditoriaux » à Angers. Comme l'ont rappelé la CARSAT locale ainsi que l'Inspection du travail, le COPIL (organisme créé pour l'occasion, réunissant tous les syndicats) doit être associé au suivi de ces plans d'action. **La Direction entend agir seule à sa guise et ne convoquer le COPIL que lorsque tout sera clos.** Inspecteurs des travaux finis, non merci !

Plans d'action à 0 %

L'ASSERTIVITÉ LAISSÉE EN PLAN ?

Dans les plans d'action qui plafonnent à 0 %, on retrouve celui concernant l'assertivité sur le magasin de Tours (unité de travail : produits éditoriaux). Parmi la Direction, personne n'est en mesure d'expliquer en quoi consiste ce plan. Nada dans le catalogue de formation. Hébétude sur le concept qui, comme une anguille, glisse entre les mains de ceux qui l'ont inscrit au plan ! Être assertif est une aptitude qui renvoie au comportement social de l'individu et à sa manière de communiquer, notamment en milieu professionnel. Difficile, dès lors, d'être pédagogue et éclairant quant au 9ème-mois de l'année 2026 : sur les documents uniques 2025, **le plan d'action « Communiquer et donner du sens » n'a pas décollé non plus d'un iota !**

Rennes. Retrait

DU PETIT LAIT À GRANDES LAMPÉES !

Cet excellent nectar nous provient de Rennes. Pour justifier le retour du retrait des achats au SAV, comme à l'origine, les élus, tout ouïe, ont pu entendre ou lire les justifications suivantes : **« 2 points de retrait qui génèrent un parcours client complexe, de l'insatisfaction client / Contraintes organisationnelles sur le PE, l'équipe devant rester mobilisée et disponible pour le retrait 1H au détriment d'activités de conseil, d'accompagnement et de tenue des rayons. Objectif : libération de temps pour l'équipe PE vers les activités cœur de métier, NPS en amélioration. » La CGT ne l'aurait pas mieux écrit.** Le retour à la raison est déjà largement amorcé en Bretagne. La région Centre, hormis Tours, semble s'être égarée dans le labyrinthe des réflexions. Orléans, espèce de « village gaulois » en lutte contre la simplification du parcours client, collectionne toujours quatre points de retrait des achats.

EN BREF…

Librairie

RELAIS HACHE

Nos librairies ressemblent de plus en plus à des Relais H guère améliorés. Grosses actions sur les hits 30, fond à ratiboiser. Dessous de table à vider pour remplir les muraux.

Fonctionnement RH

VACANCES, J'OUBLIE TOUT !

Les courriers peinent à se transmettre l'été. La vacance des postes RH ne permet plus d'établir un état des lieux des passerelles métiers effectuées sur une année. La dernière RRH nommée sur la région Ouest œuvrera de Caen à Limoges ! L'affaire ne prête plus à sourire quand une salariée d'Angers, victime de remarques sexistes, voit son dossier enterré à cause des délais dépassés pour consulter la bande sonore attestant des faits.

Énergie

POINTS CHAUDS

Cet été, l'électricité s'est envolée. + 46 % en région Centre. + 87 % en Bretagne.

Sous-effectif

POINTS CHAUDS 2

Les écarts entre les effectifs théoriques et les effectifs effectivement présents sur le terrain deviennent de plus en plus abyssaux, et tout particulièrement à la rentrée (recrudescence de l'absentéisme, départs en formation, reprise des instances avec des élus non remplacés). Le magasin de Nantes, à lui seul, représente 29 % de l'absentéisme de toute une région depuis le début de l'année.