



CGT Fnac Relais

SFAM et FNAC, la main dans dans le sac, bis...

Encore une fois épinglées pour les pratiques douteuses que vous connaissez, puisque ce sont celles du (pratiquement) quotidien, les deux enseignes sont dans le viseur de QUE CHOISIR, qui détaille dans son numéro de septembre (4,60 €) les excès en question.

Cette deuxième enquête menée par le magazine indépendant de l'association de défense des consommateurs confirme ce que la première mettait en évidence, c'est pas joli joli !

Au point même de mettre en ligne pour les victimes des conseils et modèles de lettres de contestation pour récupérer.

Une plainte va être déposée contre les deux enseignes pour pratiques commerciales douteuses, en français du peuple, des arnaques.

Si la SFAM est entrée au capital de FNAC DARTY récemment, ce n'est pas pour rien, la confiance dont bénéficie (encore) la Fnac de la part de ses clients en fait un terrain de chasse propice aux gains.

Les salariés de la SFAM sont présents dans les magasins pour « coacher » les « Fnaqueux », du jamais vu, mais quand il y a du blé à se faire.

La Fnac met la pression sur les vendeurs, mais pas que, depuis longtemps, on ne compte plus les entretiens de recadrage et autres « recommandations » assorties de menaces à peine voilées en cas de défaillance du taux de SFAM.

Cette pression s'ajoute à celle concernant les cartes de paiement, d'adhérents + On en passe et des meilleures, même si le terme n'est pas vraiment approprié.

C'est cette pression qui guide le fonctionnement court-termiste de la boîte, si le chiffre d'affaires ne croit plus, il faut faire de l'à coté à tout prix, avec ses dérives.

De celles qui conduisent un certain nombre de salariés à être en souffrance parce qu'ils ont du mal à fourguer cette came et à qui cela pose un problème de conscience que « d'arnaquer » son prochain.

Mais aussi de celles qui conduisent les salariés à des comportements critiquables mais qui permettent d'échapper à la pression de la hiérarchie, quitte à prendre le client qui se présente pour un pigeon qu'il faut plumer, le REC sur les « services » assurant une motivation supplémentaire quand le salaire de base est insuffisant.

La pression est certes descendante, mais que penser des intermédiaires, pas coupables ou responsables ?

29 aout 2018