



## La direction plantée dans le décor

Déclaration de la CGT rappelant la sinistre ambiance générale et évoquant les responsabilités de la direction face à la vague de pressions en tous genres subies par les salariés dans la région Nord-Est et partout ailleurs. A la question « **Comment allez-vous continuer concrètement à mettre en place votre stratégie « confiance+ » sur Relais, en laissant se dégrader nos conditions de travail et sans préserver la santé mentale et physique des salariés ?** »

Un semblant de réponse se fait attendre



## ZOOM TOUJOURS

Visite de la responsable RGPD pour nous rappeler qu'un fascicule sur nos droits en matière de Règlement général sur la protection des données sera disponible partout sous forme de PDF ou livret... en intranet et sur internet. Après les questions pour s'assurer que notre vie privée sera respectée, la surveillance des caméras a failli être oubliée. La direction fait tellement confiance à nos prestataires de service que ce focus lui paraissait à peine utile.



## DELIBERATION CONDITIONNELLE

Le CSEC ne veut pas déléguer les prérogatives en matière de Santé et sécurité à la commission CSSCTC, même si cela s'est produit sur 3 régions. Nous avons demandé que les 2 instances gardent chacune des compétences identiques...La direction se laisse un mois pour nous donner une réponse définitive, l'accord CSE est pourtant clair, il commence par : « **Sauf avis contraire..** » et notre avis est contraire !



## Le mystère déboule, et ça dégomme

A partir d'octobre des vagues successives de clients mystères vont déferler sur Relais à la recherche des bonnes pratiques de ventes de services GP ! Pressions supplémentaires sur les salariés ? oui mais pas que... L'enquête de 60 millions de consommateurs a écorné l'image de marque de la Fnac, il fallait rectifier le tir et montrer « patte blanche », se laver et justifier de son indéniable « honnêteté ». Le salarié se retrouve donc dans le collimateur à la place de l'entreprise !

Descende des résultats à tous les niveaux: national, régional et local: donc on saura qui fait quoi dans chaque magasin...! Au centre de tous ces croisements, toujours nous, les vendeurs



## LA SFAM EST TOUJOURS FATALE !

L'ouverture du point économique nous laisse un peu perplexe sur les résultats.

C'est encore grâce à l'abnégation des salariés, leur productivité et leur polyvalence que se fabrique le résultat, les budgets sont arrivés tardivement, à cause des élections (!!!). Cette année, l'évolution du C.A marge prévue au budget pour 2019 est malgré tout supérieure aux progressions de 2017-2018 avec la SFAM. La direction confesse un prévisionnel faussé et des objectifs non atteignables. Comment remplacer le manque à gagner de la disparition de la Sfam, la réponse de la diversification des offres paraît insuffisante.

## A Jamais les derniers ?

Dégradation du NPS logistique subissant le fait d'être irrémédiablement situé en bas de liste.

Les clients ne consultent pas tout le menu jusqu'en bas. Au lieu d'une note sur 10 on donne un avis sur 5 sous forme d'étoiles avec pour effet d'améliorer à la marge, le score NPS... Malgré cette simplification, le questionnaire logistique toujours aussi mal positionné dans l'ordre d'apparition, subira peu ou prou le même sort.



## La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

