



Page 1/ **Climax -**
L'EDITO

Page 2/ **Point chaud**
L'ENCAISSEMENT, LA FACTURE DETAILLEE

Page 3/ **Le mégaphone**
CSER/ RP - LE TERRAIN VAGUE

Page 4/ **Le calendrier de l'avant**
LES GRANDS MOMENTS DU TRIMESTRE ECOULE

Climax L'édito

QU'EST-CE QU'UN BON N.P.S ?

Cette question, la CGT Fnac Relais se l'est posée en créant cette nouvelle gazette trimestrielle. Pourquoi un Nouveau Papier Syndical, différent des formats habituels ?

Dans cette société de plus en plus connectée, la rétention d'information reste encore la manière efficace d'exercer le pouvoir, en dissimulant à un ensemble de personnes, ce qu'elles seraient légitimement en droit de savoir. Pourtant, à la Fnac comme ailleurs, l'usage intensif des technologies de communication déverse un flot de messages jusqu'au trop plein.

Pour la liberté d'action de chacun, posséder tous les éléments utiles à sa propre réflexion permet de remettre les choses en perspective et d'endiguer cet écueil de la connexion permanente et surabondante.

Dans cette revue NPS, vous y trouverez les analyses et opinions de la CGT qui, on l'espère, feront débat entre collègues, tisseront du lien et permettront de recréer des solidarités. Pour ce premier numéro, vous trouverez un dossier sur les impacts de la stratégie à travers l'acte de l'encaissement, un premier bilan sur le rôle encore flou du représentant de proximité, et enfin une chronologie militante du dernier trimestre écoulé.

Bonne lecture.

Point chaud



L'ENCAISSEMENT, LA FACTURE DÉTAILLÉE



Prochainement, un hypermarché à Angers va ouvrir le dimanche après-midi sans le moindre caissier.

Dans la course effrénée à la productivité, le processus d'encaissement est devenu le nouvel os à ronger de la grande distribution. Ces « fantasmes » de magasin sans personnel sont une véritable régression sociale pour l'emploi au service client, souvent caractérisé par un cumul de temps partiel, une faible rémunération et des conditions de travail pénibles. Et la Fnac ?

Le volume d'emploi au service client a reculé de 10% sur ces 2 dernières années. »

Au nom de la simplification du parcours client, la Fnac à travers ses plans stratégiques, a multiplié les projets autour de l'encaissement (digitalisation accrue, arrivée des caisses automatiques, nouveaux outils facilitant le paiement, encaissement vendeur, application d'auto-encaissement pour le client) sans jamais en mesurer les méfaits sur le devenir de l'emploi. La négociation sur la gestion des emplois et des compétences (GPEC) à la Fnac, a été régulièrement en pourparlers, très souvent pour ne rien dire. Jamais, la Fnac ne s'est dotée d'un observatoire des métiers paritaire qui aurait permis de dresser un état des lieux, et d'anticiper le plus possible le déclin probable de certaines filières et, éviter ainsi toute casse sociale. Malgré le déni de la direction sur l'impact de ce faisceau de projets sur l'encaissement, le volume d'emploi au service client a reculé de 10% sur ces 2 dernières années. La Fnac le justifie par une baisse régulière du nombre de passages en caisse et par les départs non remplacés, alors si en plus, elle s'évertue à confier le plus souvent possible, la responsabilité d'encaisser aux clients ou aux vendeurs.

L'avenir s'obscurcit !

« La mise au travail forcée du client ne coûte rien, même s'il est vachement moins rapide »

L'arrivée des caisses automatiques entraîne un changement radical du métier. Non seulement, les hôtes et hôtesse de caisse se muent en assistant(e)s techniques chargées de former des clients qui vont prendre à terme leur boulot, mais de surcroît, ils (ou elles) subissent le courroux des utilisateurs en cas de dysfonctionnement. Le travail technique de la supervision, ainsi que la surveillance induite ne faisaient pas partie des fiches de poste, et sont des nouveaux pans de métiers qui sollicitent une grande tension nerveuse. Dernier contact client avant de quitter le magasin, le ou la surveillant(e) de batterie de caisse libre-service vit cruellement cette injonction paradoxale d'être le garde-chiourme tout en devant fidéliser le chaland. Plus cyniquement, la Fnac doit estimer que les tâches de surveillance passeront mieux effectuées par un hôte (sse) de caisse que par un vigile. Ces batteries de caisse qu'il faut rentabiliser, vise à s'offrir une nouvelle possibilité de réduire les coûts de masse salariale. La mise au travail forcée du client ne coûte rien, même s'il est vachement moins rapide. Pendant que le client s'encaisse, il n'a plus l'impression d'attendre. Prochaine étape, le client s'encaissera à partir d'une application, déploiement du « Pay & Go » courant 2020.

« Cette polyvalence supplémentaire, au-delà d'alourdir les conditions de travail du vendeur, n'est même pas reconnue financièrement »

Au bout de la chaîne, le service client subit les conséquences du dogme qui considère qu'un client doit être pris en charge de A à Z par la même personne.



CSER Représentants de proximité.

LE TERRAIN VAGUE

Le Code du Travail reste assez flou sur le rôle du représentant de proximité et s'en remet à la négociation d'un accord pour en cerner les attributions.

La désignation des RP a laissé apparaître quelques incohérences de l'accord. Dans les magasins à plus de 50 salariés, la double prise en compte des voix de l'encadrement a pu fausser l'attribution des postes, posant le problème de la surreprésentation des cadres au détriment des employés. L'accord du CSE de la Fnac ne prévoyant pas de liste intersyndicale, au moment de la répartition des sièges des RP, les voix de BABEL OUEST ont été scindées en deux, comme si la voix d'un électeur de cette liste ne comptait que pour moitié.

À la Fnac, après un trimestre de mise en place, la liaison entre le CSE et les représentants de proximité ne tombent pas sous l'évidence, les connexions entre les deux niveaux restent très embryonnaires. Pour la CGT, ces nouveaux représentants de proximité ne se résument pas seulement au champ d'intervention de l'ex DP. Rappelons que le CSE est une fusion des trois instances DP, CE, CHSCT, et que par conséquent, le représentant comme son nom l'indique, représente le CSE dans son magasin.

Les premières réunions de RP ont débouché sur une grande frustration au cours desquelles, la direction s'est livrée à un impitoyable tri sélectif des questions posées dans le but de ne pas y répondre. Les directeurs et directrices se sont découverts une vocation de botteurs en touche et sont devenus très pudiques dès qu'un sujet effleure l'économique. Une telle conception du dialogue social va sérieusement alourdir les ordres du jour des CSER. Cette pratique paraît inenvisageable, les représentants de proximité doivent être en mesure de régler les problèmes locaux avec le représentant de la direction, même diminué dans son autonomie. Déjà peu causants à l'oral, les réponses écrites des DM quand elles ressemblent aux débats, sont encore plus laconiques.

À moins de bouleverser l'alphabet, un tel précepte dépossède les hôte(sses) d'une tâche essentielle de leur métier : l'encaissement, transféré progressivement vers le vendeur. Le volontariat du début institué par la direction, s'est transformé en objectifs puis en prise d'otages au nom de la culpabilisante satisfaction client.

La Fnac occulte le sentiment de mise en concurrence interne entre les services et le conflit de valeurs consistant à piquer le boulot de ses collègues.

Dans les verbatim des NPS, les commentaires des clients assimilent déjà la librairie avec la caissière qui l'a bien renseignée sur les livres. De plus, l'activité d'encaissement telle que pratiquée, ne correspond en rien aux missions prévues par la convention collective.

Cette polyvalence supplémentaire, au-delà d'alourdir les conditions de travail du vendeur, n'est même pas reconnue financièrement alors qu'au sens des textes, elle le devrait.

Revendication légitime, il a été d'ailleurs, question d'une prime mensuelle de 105€ bruts en contrepartie de l'encaissement vendeur et des modifications de métier lors d'une négociation sur Fnac Paris.

Confiance + remet profondément en cause l'organisation du travail à la Fnac. Cette stratégie s'autoproclamant agile, se déploie « à l'arrache » sur le terrain aux mépris de nos métiers et de nos compétences.

Pour la CGT, il devient urgent de se mettre autour de la table, mais fidèle à ses engagements, elle ne négociera pas la régression sociale....



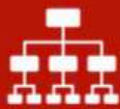
3 AVRIL Action CGT Toulouse Labège: L'ordonnance du TGI impose de fixer le jour de Solidarité sur l'un des 3 travaillés. Avec 8 jours fériés chômés auxquels chacun a droit, le 3+1 ne tient plus.



4 AVRIL Une date à cocher, et surtout à ne pas raturer. La CGT reste la 1ère organisation syndicale chez les employés (32,45%). A jamais, les premiers- diraient nos adhérents de la région sud.



17, 18 et 19 AVRIL La CGT confirme sa première place avec 34% des suffrages aux élections de Fnac Paris. Paris est magique- répondent ceux de la capitale !



Fin avril début mai Les CSE se mettent en place sur les 4 régions. Pour les nostalgiques de la 4ème république et la direction, avec le jeu des alliances, c'est le bonheur ! Pour l'intérêt des salariés, c'est plus incertain...



3 mai Triste affaire de caméras cachées à la Fnac de Metz. La Fnac «is watching you». Surtout si vous fréquentez les locaux syndicaux et trop souvent les toilettes.



8 juin FNAC Belgique : Les belges francophiles organisent une grève très suivie contre un plan de licenciement de 57 personnes.



12 juin Un syndicat obtient au tribunal l'annulation de l'élection des suppléantes de Babel Ouest (N°10 et N°11 sur la liste). Les sièges de ces élues seront laissés vacants pendant 4 ans. Quel est l'intérêt ?



13 juin La SFAM se fait taper les doigts sur ces méthodes de vente très discutables. 10 millions d'amende et une possibilité pour les consommateurs bernés de se faire rembourser.



14 et 15 JUIN FNAC de Rouen. Bel élan de solidarité autour d'un collègue licencié parce que il ne vendait pas assez de services dont la SFAM. Débrayage suivi par 85% des rouennais.



30 juin En suivant les tracts de la CGT, vous n'avez rien manqué de la négociation intéressement. La CGT a signé l'accord, ainsi que celui sur la participation. Et vous savez pourquoi !



2 JUILLET Au CSE central, comme dans les régions, la CGT demande l'application de l'accord pour le remplacement des mandats conséquents, nos collègues n'ayant pas à supporter nos absences.