

  
**NPS**

**Nouveau papier syndical**  
L'info trimestrielle des salariés Relais

**N°4**

**Septembre - Octobre 2020**

**Le baromètre de la température Fnac**

**SOMMAIRE.....**



**1/ Climax**

Une fin d'année explosive

**2-3/ Point chaud**

La pression garantie

**4-5/ Le mégaphone**

Effacer l'historique

**6/ Infos...**

Implantation CGT RELAIS

# L'édito Climax

## Une fin d'année explosive



Marquante à plus d'un titre, nous voyons enfin se profiler la fin de l'année 2020, et si nous ne regretterons pas cette dernière, il serait naïf de penser qu'il suffira de changer d'année pour que les contraintes et les difficultés que nous rencontrons toujours ne deviennent plus qu'un mauvais souvenir.

Le déconfinement nous a déjà prouvé que le monde d'après n'était pour le moment qu'une mauvaise copie du monde d'avant en moins bien.

**A** la Fnac, les salariés ne sont pas épargnés par ce désenchantement, tant les agissements de notre direction ne font qu'alourdir un climat général morose. En effet, en plus de la crise sanitaire, les travailleurs de la Fnac ont dû affronter des situations anxiogènes générées par leur travail.

**D**u chantage à la rémunération contre un accord de modulation de travail où il ne manquait plus que les chaînes, à l'épisode des visières en kit façon Pif gadget en moins qualitatif, tout a été fait pour mépriser les salariés.

**A**ujourd'hui, cerise sur le gâteau, la direction a refusé d'entendre les demandes des syndicats sur les conditions de travail, et a apporté un non catégorique aux demandes d'embauches.

**I**l faudra donc faire plus de cartes, plus de services, plus d'encaissements, plus de manutention en étant moins. Tout cela laisse présager des mois de Novembre et de Décembre fatals aux organismes des salariés de la Fnac, ou pas...

**I**l ne tient qu'à nous de renverser la vapeur et de dire stop.

**Nous avons trop souvent oublié que sans nous la Fnac n'est rien.**



Point Chaud...

# La pression garantie



Malgré la crise sanitaire, le groupe Fnac Darty a plutôt bien résisté (CA en baisse de 11%- CSEC du 05 juin 2020). Dès le 11 Mai, les clients ont répondu présents. Pendant le confinement, le site Fnac. Com a connu une progression fulgurante, notamment sur les besoins en produits informatiques. Seulement voilà, devant leur ordinateur, les consommateurs n'ont pas cru indispensable d'alourdir leurs paniers avec des services dont l'utilité ne tombe pas sous le signe de l'évidence. Sur la marge, le poids des services reste un facteur important de ressources. Par conséquent, depuis la reprise, la pression sur la vente de garanties est montée d'un cran et est devenue encore plus obsessionnelle pour l'encadrement, et douloureusement obsédante pour les collègues.

## Pris entre le marteau et l'enclume



En 2019, les services de la répression des fraudes ont condamné la SFAM et son piège à la souscription avec un abonnement caché, à une lourde amende de 10 millions d'euros. Toujours « agile » et sentant le vent du boulet, la Fnac a planté à la fois, son associé (2eme actionnaire du groupe) et son budget de l'année devenu irréalisable. Pris entre le marteau et l'enclume, les collègues s'étaient retrouvés au cœur d'un dilemme cornélien inextricable. Faire son boulot proprement en ne vendant pas un produit délibérément déloyal mais aussi subir les foudres

quotidiennes de son encadrement en étant traité comme le dernier des renégats, ou plumer le client en le prenant pour un pigeon contre « une certaine tranquillité » et du REC à la clé. Quand les articles et les vidéos sont sortis sur les pratiques commerciales trompeuses de la SFAM, la Fnac s'est vite désolidarisée de ses vendeurs, forcément coupables de ces dérives. Ce fonctionnement « court-termiste » a provoqué énormément de dégâts, mais certains dirigeants de la Fnac continuent d'être nostalgiques de cette « parenthèse enchantée ».



## Le choix entre mentir ou en dire le minimum

En changeant de courtier, la Fnac a voulu redorer son image bien écornée. « Dans le cadre de cet appel d'offres, une attention toute particulière a été portée sur l'animation, la formation et l'information client pour être toujours plus transparent ».

Telles étaient les intentions affichées.

Pour caser « Garantie privée », les vendeurs ont désormais le choix entre mentir ou en dire le minimum. Pas étonnant que les griefs contre les vendeurs Fnac sur les forums pullulent. Les très jolies plaquettes de « Garantie privée » ne renvoient à aucun numéro de téléphone, et vouloir se désabonner devient rapidement le parcours du combattant, prière de lire les lignes en tout petit pour espérer se sortir de ce labyrinthe. On regrettait presque le SAV de la SFAM, c'est dire ! En souscrivant à une assurance, le client, sans qu'on comprenne le rapport, ni le lien, se retrouve abonné à une salle de sport en ligne ou à un site de presse en ligne Cafeyn. Des options qui rapportent du pognon mais aussi le jackpot d'emmerdes et de litiges. Bonjour, la transparence !

## Trop de bienveillance tue la bienveillance

L'accompagnement de la Fnac sur la vente de services s'autoproclame bienveillant.

Sur une seule après-midi, des vendeurs peuvent avoir sur le dos ; les coachs de Canal +, de Garantie privée, et d' Hubsid , tous soucieux du placement de leurs produits, et prêts à moucharder auprès du responsable si le collègue de la Fnac a oublié de les insérer dans la discussion.

Ces coachs, certainement soumis aussi à une pression, n'hésitent pas à être intrusifs. Au tour enfin du cadre d'en remettre une couche en entretenant une compétition exacerbée avec des piquères de rappels incessants par « brief », par mail et à chaque fois qu'on le croise.

Trop de bienveillance tue la bienveillance, les ambiances de travail s'en retrouvent stressantes et harcelantes.

La souffrance au travail ne cesse de croître. Les vendeurs des produits vivent de plein fouet, cette injonction paradoxale de veiller à la satisfaction client tout en les flouant (un peu, beaucoup ou à la folie).

**Un double discours psychologiquement dévastateur.**



## Plutôt qu'un PSE, une nouvelle technique d'ajustement...

Depuis le déconfinement, la pression a pris une autre tournure. Plutôt qu'un PSE où des critères de maintien dans l'emploi existent, la direction semble préférer une technique d'ajustement « en qualité » de leurs effectifs. Des dossiers en insuffisance professionnelle permettent de se débarrasser du salarié considéré

comme insuffisamment productif. Comme ce supplice se construit lentement et insidieusement dans le temps, les salariés partent parfois d'eux-mêmes, de guerre lasse.

La notion d'insuffisance professionnelle est par nature subjective, elle doit être fondée sur des faits précis, objectifs et vérifiables avec des éléments concrets et probants. **Rappelons qu'aucun employé n'a d'objectif dans son contrat de travail.** L'insuffisance professionnelle ne peut pas être passagère, due à la seule conjecture économique ou

prétextée par une concurrence accrue. Et pourtant, la Fnac voudrait s'y risquer. Avec les barèmes des ordonnances Macron, l'employeur peut cyniquement provisionner sa défaite aux prud'hommes.

**Si vous subissez cette pression, notez tout, ne restez pas isolés, contactez vos élus CGT.**



# EFFACER L'HISTORIQUE

Dans la langue managériale, il y a un qualificatif particulièrement agaçant, celui de **COLLABORATEUR**. A la CGT, ce mot nous donne spontanément, et pas seulement pour les références à l'allégeance des collabos avec le régime nazi, des envies de résistance.

## Juste une illusion...

En vous désignant collaborateur, l'employeur voudrait vous faire croire que nous sommes tous sur le même plan. Bizarrement, jamais un collègue de la base ne s'adresse à son directeur ou à son chef en disant «mon collaborateur», et c'est normal que cette idée ne vous soit pas venue à l'esprit, la hiérarchie n'a jamais été gommée. Quand un président de la République traite son premier ministre de «collaborateur», l'intéressé le vit comme une humiliation suprême. Collaborateur ne serait donc pas si flatteur. Vous qualifier de «collaborateur», c'est vous donner l'illusion que vous êtes complices et partenaires du système et que vous le cautionnez. Cette immense hypocrisie voudrait vous faire oublier que le lien de subordination est inscrite dans le contrat de travail. Lors d'un entretien pour licenciement, finis les tutoiements ou les langoureux «mon collaborateur», vous devez répondre face aux manquements de votre statut de salarié.



## Le piège de l'individualisme...

Au fil des années, la personnalisation de la relation au travail n'a cessé de croître à la Fnac.. Tout a commencé par les primes, **puis les variables collectifs se sont transformés en objectifs individualisés**, et enfin, par le biais de classements, l'entreprise pousse l'individualisme à son paroxysme avec la mise en concurrence systématique des salariés entre eux. Concomitamment, l'utilisation du vocable «collaborateur» est devenue omniprésente, voire envahissante. Absolument, pas un hasard ! Chacun la joue perso, et pour quel gain personnel ? Pourtant, le salariat, s'il est unit, permet des mobilisations qui peuvent aboutir à l'amélioration de nos conditions de travailleurs.

**La direction s'est toujours efforcée de fragiliser ces collectifs de travail en flattant les narcissismes.**

## Effacer l'historique...

Pour être dans le vent, et bien considéré par sa direction, le «collaborateur» **doit accepter «le changement» permanent** qui n'a pour seuls buts de mettre en obsolescence l'expérience, de renier le savoir et **de l'exproprier de son métier pour lequel il a été engagé**. Dans les entretiens d'évaluation, les notions de «savoir-être» sont devenues monnaie courante, vous êtes évalués sur des critères totalement suggestifs. Ces considérations de développement personnel comme « sortir de sa zone de confort » ou « être acteur de sa propre vie » n'ont rien à voir avec les grilles de qualification et les compétences professionnelles. Il s'agit juste de faire avaler la poly-activité aux « collaborateurs ».

**Le jour où un employeur se mettra en grève pour défendre l'intérêt de «son collaborateur», peut être qu'on révisera notre position...  
Ce grand soir là n'est pas pour demain !**

Infos...

# L'implantation CGT Fnac Relais

**Marc Pietrosino / DSC Relais**  
Marseille  
**06 45 68 69 60**

**Olivier Collet / DSR Région Nord-Est**  
Rouen **06 10 55 41 72**

**Thierry Lizé / DSR Région Ouest**  
Tours **06 22 28 68 15**

**Marie Hélène Thomet / DSR Région Rhône-Alpes**  
Lyon **06 85 54 82 44**

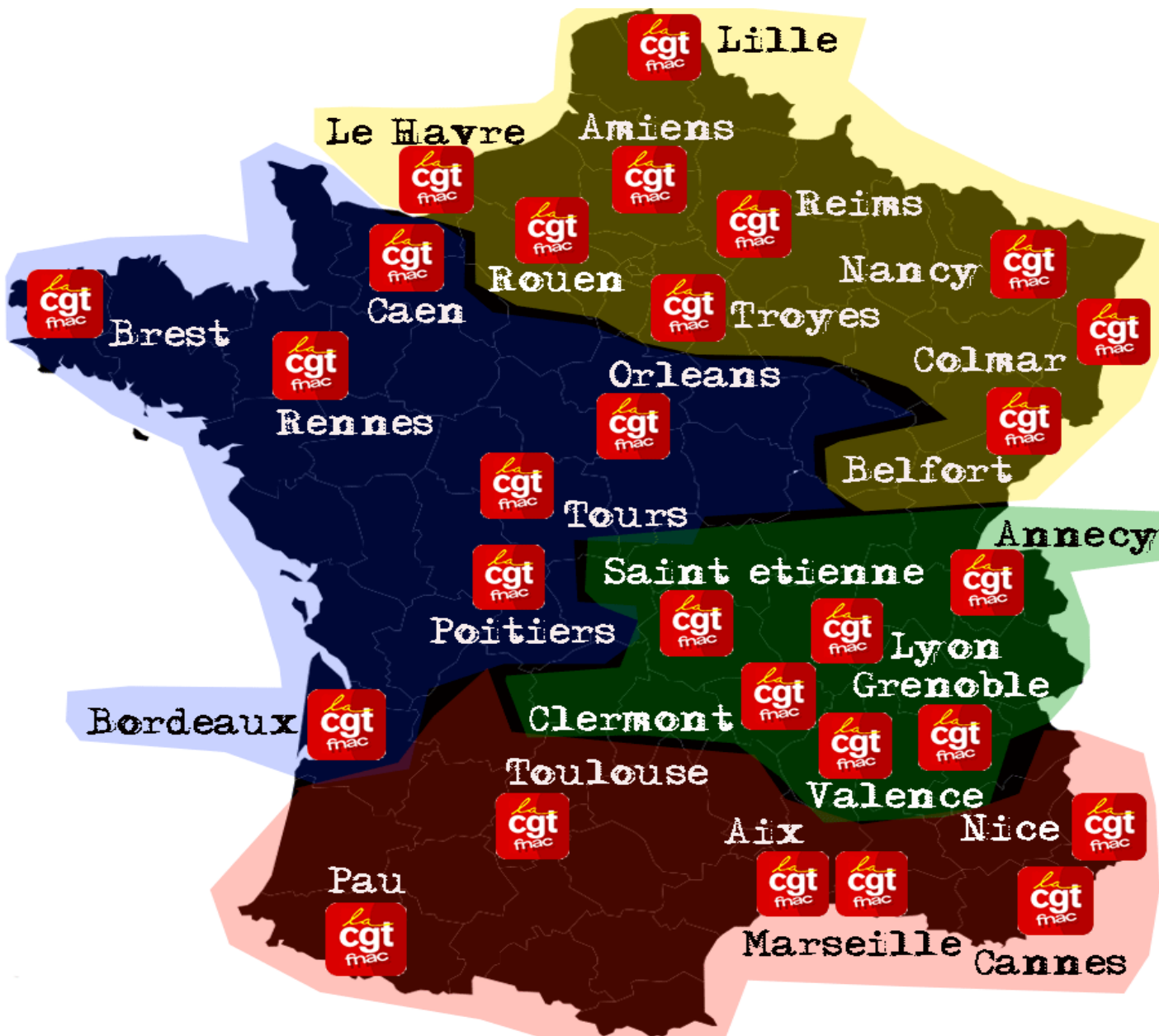
**André Chapuis / DSR Région Sud**  
Toulouse **06 82 00 97 57**

**Rejoignez  
la  
CGT**



USC

cgtnac



[cgtnac.com](http://cgtnac.com)



[facebook.com/cgtnac/](https://facebook.com/cgtnac/)



[twitter.com/CgtFnac](https://twitter.com/CgtFnac)

