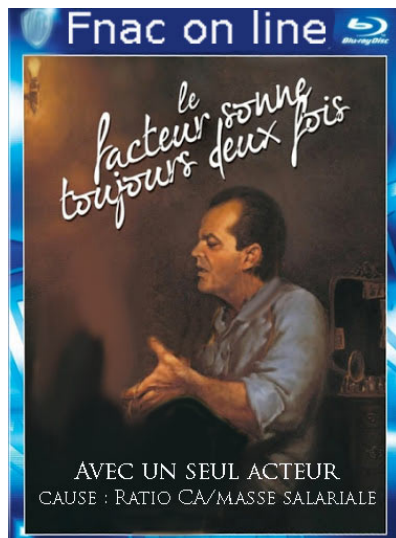




## LE FACTEUR SONNE TOUJOURS DEUX FOIS



Nos revendications sur la nécessité d'embaucher restent malheureusement lettre morte, la direction a pris ce mauvais pli de ne pas remplacer les départs. Il y a des facteurs, en l'occurrence celui du temps, qui délivrent des chiffres implacables. En 10 ans, 1300 équivalents temps plein ont disparu des effectifs de la Fnac Relais, dont 300 sur les quatre dernières années. La direction n'envoie qu'un seul et sempiternel message, le ratio CA/masse salariale reste la règle, et nous adresse une fin de non-recevoir quand les conséquences sur les charges de travail sont évoquées. Le pire, c'est que le pire empire quand les préposés au ratio ne s'en tiennent qu'à un effectif effectivement payé, très éloigné des salariés réellement présents au poste. Cet écart entre la théorie et la réalité du terrain, vous le vivez tous les jours et en subissez les conséquences avec la dégradation des conditions de travail. Récemment, les différences importantes de taux d'application de chômage partiel entre les magasins sur un même département, ont démontré les énormes disparités sur les forces de travail disponibles, et les limites de ce fonctionnement conceptuel complètement timbré pour notre santé. L'absentéisme demeure supérieur à la Fnac au niveau moyen relevé dans le commerce. Et si ça sonne encore une fois à votre porte pendant votre convalescence, c'est peut-être le médecin-contrôleur. Cette défiance coûte

plus de 100 euros, la contrevisite ! Pour la direction, si les faits ne correspondent pas à la théorie, on s'acharne sur les faits...



## 3615 QUI N'EN VEUT !

Chronique d'un échec annoncé. A l'énoncé des règles pour devenir Niveau III à la Fnac, nul besoin de posséder les compétences d'une Madame Irma pour deviner que les voyants ne passeraient pas au vert. Pour décrocher le « graal », la Fnac avait prévu un vrai parcours initiatique, le passage N3 était conditionné à une mobilité géographique ou fonctionnelle (changement de département). Le tatouage « I Love Fnac » n'était pas exigé. Le « 3615 qui n'en veut » du poste de N3 n'a pas surchauffé. Il fallait être sacrément motivé pour se mettre en danger professionnellement pour quelques euros sur le compte en banque. Ces folles envies de transhumance snobant l'expertise et le savoir, se sont traduites par une stagnation des promotions, les postes de N III.1 ne parviennent plus à être pourvus, et le nombre total de N 3 régresse dangereusement.

« Le 3615 qui n'en veut » spécial rétropédalage aura peut-être plus de succès !



## SUPPLIQUE CHAINE



Avec l'avènement de la stratégie multicanale, la logistique, à la croisée de tous les flux, s'affirme comme un rouage essentiel. La recrudescence de la charge de travail, les logisticiens peuvent quotidiennement en soupeser le poids. La montée en puissance spectaculaire du « Click & Collect » alourdit encore plus leurs tâches. Comment comprendre dans un tel contexte que la direction ait allégé les effectifs dédiés à la logistique depuis 2016 ? Pire, les collègues de la logistique déjà accaparés par cet afflux de contenants et devant composer constamment avec les lourdeurs du système, devraient en plus, voir le contenu de leur métier vidé, en allant vendre des services. L'envie de gerber n'est pas toujours d'une grande propreté !



## LE SAUCISSONNAGE PUAIT LE PATE !

C'est une spécialité de la direction, enfumer les représentants du personnel en les prenant pour des andouilles. Chaque processus de transformation, présentés par fines tranches saucissonnées, est toujours annoncé sans impact sur l'emploi. Ces dernières années, le service client s'est retrouvé souvent au cœur de ces projets. Ces tours de cochon se transforment toujours dans la durée par une perte d'effectifs, liée aux déploiements des caisses automatiques et à l'essor constant de l'encaissement vendeur (35,8% des tickets en PT et 9, 7% en PE en 2019). Le service client toujours moins nombreux, mais aux tâches étendues (services), prend régulièrement le bouillon à tel point que les cadres, eux aussi considérés comme des jambons par l'élite managériale, marinent des heures sur les lignes de caisse. A force d'être toujours sur le pont, les salarié-e-s du service client pour leur santé physique et morale, envisagent des passerelles vers d'autres rayons. Une gestion du personnel faisandée jusqu'à l'os !



## LE (RES)SENTIR PASSER



Pour évaluer les charges de travail, la direction s'en remet à une mesure imparablement approximative, le pifomètre doté d'un mercure faillible : le ressenti des salariés. Cette substantifique moelle serait savamment extraite des documents uniques et de « Supermood » où les salariés méfiants se gardent bien d'y consigner tous les ressentiments. Des indicateurs beaucoup plus tangibles que ce pifomètre émotionnel, balancent des vérités beaucoup crues sur l'attractivité en berne de la Fnac. Signe d'une usure au boulot, les licenciements pour inaptitude (91 en 4 ans) démontrent que dans leur chair, les salariés font plus que ressentir l'intensification du travail. Si de nombreux salariés avec beaucoup d'ancienneté finissent par quitter la Fnac, c'est qu'ils ne devaient plus se sentir en odeur de sainteté, ni reconnus dans leur métier et compétences. Les jeunes (-de 30 ans) ont aussi flairé le manque de perspectives et repartent souvent aussi vite qu'ils sont venus. Chaque année, le nombre de départs est supérieur au nombre de recrutements. Le poids des licenciements, principal motif de sortie, vient empuantir ce sombre bilan. Ceux qui restent, le ressentent douloureusement passer.

## A GRAND RENFORT DE CONFUSION

Des fois, les cégétistes posent des questions balaises, mais sur celle -là, on n'en avait absolument pas mesuré le degré de difficulté. Les renforts, comment ça marche ? La direction s'est emmêlé les pédales. Les directeurs disposeraient d'un volant annuel de renforts à étaler sur l'ensemble de l'année au gré des besoins du magasin, mais ce n'est pas eux qui pilotent les visées mensuelles de l'intérim, sachant que les renforts sont des intérimaires. Si de l'absentéisme-le plus souvent imprévu-survenait, le chef d'établissement doit demander la conduite à tenir pour remplacer ou non. Et si, - ça aussi, c'est fort probable- les élus se plaignent du manque de renforts, la direction renvoie vers les cadres autonomes que sont les directeurs.

Les mystères de la conduite accompagnée sont insondables.



## La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

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

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

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

[cgt fnac](https://cgtfnac.com)

