



Le Court ENTRAL

CSEC 18-22 juin 2021



Un point à craquer...



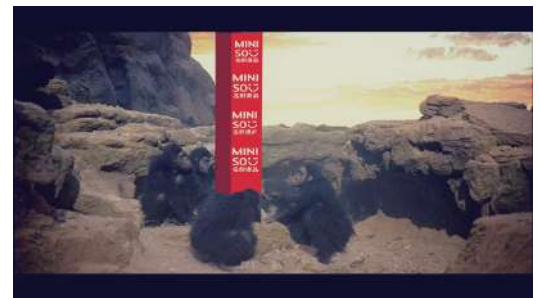
« Un point à craquer », c'est la nouvelle expression à la mode de la direction quand elle recherche des solutions. Jusqu'à maintenant, le retrait des achats en un lieu unique s'appuyait sur une organisation rationnelle, simple et efficace. **« Les sujets à craquer » s'empilent avec le transfert de la délivrance en PE et en PT.** Le parcours client est devenu « si simple » à comprendre que la nécessité d'un welcomer s'est faite ressentir par endroit (Poitiers). **Quoi qu'il en coûte en énergie, en désorganisation des réserves d'approche ou en logique de travail, la direction,**

forte de son diktat obtus, est déterminée à trouver le fameux emplacement pour délivrer la bonne parole, et accessoirement des produits. La lutte des places ne fait que commencer. Dans certains magasins (plutôt les petits), la délivrance s'effectuera sur plusieurs points de retrait équidistants de la zone de stockage des colis. **Pas certain que tous les plots soient égaux devant l'équidistance, notion à géométrie très variable selon le ressenti des clients.** La deuxième possibilité repose sur un plot unique de retrait avec une rotation des vendeurs (qui risque ne pas tourner rond), car, bien évidemment, dans cet amoncellement de tâches, la direction refuse de les hiérarchiser et encore moins de les prioriser. **Ces pilotes ont toutefois fait apparaître la nécessité de renforcer les équipes au retrait P.E (entre 0,5 ETC à un 1ETC*),** en effet, plus de 80% des produits retirés sont des livres. Les ambitions « structurantes » peinent à se structurer. Dans la Fnac d'antan, il existait un point d'accueil et de commandes, baptisé « biblio » avec des personnes attirées qui couvraient entièrement l'amplitude horaire du magasin. **Sans réels moyens humains supplémentaires (et pérennes), et sans organisation claire et limpide, ce projet est voué à l'échec.** Si la Fnac s'obstine à bricoler des solutions « à la petite semaine », le craquage ne concernera plus les points à résoudre **mais les salariés qui seront en souffrance face à la surcharge de travail et aux injonctions paradoxales.**



2021, l'odyssée de l'espace

La drague a été intensive et ça a fini par « matcher ». **Entre la Fnac et Miniso,** les intérêts communs se sont vite rencontrés. Un bon plan, ce partenariat ? Si cette marque très tendance, **soucieuse de son taux de pénétration sur le marché français,** promet des produits mignons et utiles, la forte attractivité de Miniso réside surtout en un séduisant **taux de marge (40%)** et en sa capacité à créer du trafic. Cette gamme de produits qualitatifs à des prix alléchants ne se traite pas comme le coup d'un soir **et exige des égards.** Dans ce cirque Tinder du partenaire commercial, la Fnac doit sortir le grand jeu **en accordant une place trois étoiles au shop in shop.** Quatre magasins Relais



*pouvaient accueillir facilement cette belle dulcinée, 5 autres peuvent y prétendre d'ici fin 2021, avant d'annoncer de plus solides fiançailles. A la grande noce, tous les magasins ne seront pas conviés si dans la dot, il n'y a pas l'emplacement rêvé (environ 20m linéaires). **On regardera si la « désirabilité » des Fnac se mesure à la taille de leur EBITDA !**



De loin, ça paraît sympa la « co-construction », on s'appelle par son prénom, on se tutoie et, en toute décontraction, on « collabore ». Le projet de restructuration des ressources humaines (RH) **remémore à chacun que l'horizontalité tient de la parfaite illusion**. La nouvelle organisation sur Relais démontre que la structure super pyramidale et le formalisme procédural – totems de la verticalité – ont encore de beaux jours devant eux. **Les figures stylistiques de la**

novlangue managériale viseraient à nous convaincre d'un meilleur dialogue social de proximité, tout en supprimant le poste de RH régional et en diminuant l'équipe des RRH d'une unité. La thèse est osée ! **De telles promesses n'engagent que ceux qui les croient**. La DRH Relais chapeautera les 4 régions et sera dotée d'une garde rapprochée plus fournie. En région, les seules densifications identifiées pour les RRH s'illustrent par des tailles de portefeuilles de magasins plus étoffées, ainsi que par un nombre exponentiel de missions à accomplir. Saviez-vous que ce nouveau schéma (très) directeur s'appuyait sur des constats de grande fatigue et sur des carences de poste observées ? **La proximité vue du siège: proche de loin, et loin d'être proche...**

Irreversible

Les caisses réversibles peuvent être utilisées comme une caisse standard, mais aussi comme une caisse libre-service à disposition des clients. Pour ce billet en ordre anti-chronologique, arrivons directement à la finalité avant de revenir aux prémices du projet. **D'ici 2022, 73% du total des lignes de caisses seront équipées de ces modèles hybrides peu onéreux**. Sur les effets prévisibles sur l'emploi, la direction entretient un discours réversible, aussi dissonant que schizophrénique. **En GEPP (Gestion de l'emploi des parcours professionnels), une nouvelle cible de -16% des effectifs caisses a été annoncée en la justifiant notamment par ce projet**, pendant que la direction Relais refuse tout lien de cause à effet. Selon la Fnac, le métier du service client ne se résume pas à encaisser. **Remplacez « service client » par « caissier » ou « caissière », et soudainement, l'affirmation devient moins probante**. Intrinsèquement et de façon irréversible, même si la Fnac n'a présenté aucune projection emploi en lien avec, l'envergure de ce projet aura des conséquences sur les effectifs. Les caisses réversibles misent sur les travailleurs les moins chers du marché, **les consommateurs qui bosseront gratos**. C'est touchant de voir la direction se convertir en chœur des libertés quand elle s'efforce de **téléguider le choix et le libre-arbitre des clients**. Revenons au début, le pilote qui, et cela ne tombait pas sous le sens, a été testé en mode inamovible, sur une seule caisse à Bercy ! La gueule du test ! **C'est pourquoi la CGT a refusé d'être consultée sur des éléments aussi tronqués. Ce qui est irréversible en revanche, c'est l'objectif des 66% des caisses en possibilité de réversibilité.**

