

CSEC 26 avril 2024

## RAS LA CASQUETTE DES K.P.I'S !

#PILOTECOMMERCIAL #BENCHMARK  
#KPI #ANIMATION #RPS  
#PLANDEPREVENTIONDESRIQUES



Les outils de pilotage de l'activité martelés de façon très oppressante et obsessionnelle, rendent les salariés complètement marteaux. La force s'exerçant de façon exponentielle du très haut vers le bas, ceux qui se retrouvent sur la surface de vente subissent une pression de plus en plus élevée.

Toute une palanquée d'objectifs (Key performance indicator- KPI) redescend sur les magasins, et l'encadrement local, avec seule latitude que celle d'être libre d'obéir, doit s'en dépatouiller pour les atteindre. Les managers de proximité se font régulièrement flinguer par le biais de mails assassins dès qu'un KPI n'est pas en conformité avec les attendus, et leurs équipes se prennent les balles perdues. Ainsi, les risques psycho-sociaux montent en flèche.

La direction de la Fnac assure laisser l'animation à la maille du magasin en affirmant « ne pas donner de consignes spécifiques ». En cas de dérapages, de dérives ou d'abus de pouvoir, les coupables idéaux pour la potence sont vite trouvés : ceux qui, à leur insu, personnifient le management de plus en plus violent et désincarné venu d'en haut.

Le tout «KPI's» commence pourtant à montrer commercialement ses limites, ces indicateurs tronquent la réalité du travail et peuvent s'avérer contre-productifs avec des effets inverses au but recherché. Pour préserver les sacro-saints ratios de service, il est souvent préférable de faire échouer une vente «nue» sans services, ni accessoires attachés, le CA marchandise des produits techniques en subit déjà les stigmates.

A ce stade, malgré les dégâts et les gros malaises constatés ici et là, la direction n'a toujours pas envisagé un plan de préventions des risques sur le pilotage commercial malgré l'utilisation de pratiques aussi anxiogènes et moralement destructrices que le benchmark. L'entêtement et la connerie portés à ce niveau ne sont toujours pas mesurable en KPI...

## Y-a-t'il (trop) de Pilotes dans l'avion ?

#RENTABILITE #STOCK #RETOUR #RPS  
#ACHATS #CHARGEDETRAVAIL #KPI

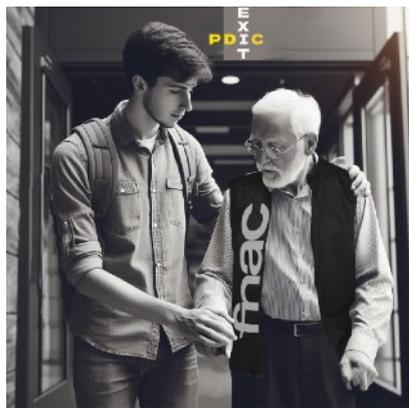


Au départ, les élus du CSEC voulaient rencontrer la direction commerciale du livre pour évoquer les problèmes d'approvisionnement et d'achats des

bouquins. A la fin de l'échange, les représentants du personnel sont devenus incollables sur les problématiques de la direction commerciale sans que les difficultés rencontrées par les libraires en magasin ne soient en rien résolues. Et comme Coluche chez le psy pour son pipi au lit, désormais, les libraires ont mal au dos mais ils savent pourquoi. On a très vite compris que les flux de trésorerie (cashflow) les préoccupaient beaucoup plus que la fluidité des arrivages. Diminuer la couverture de stock de chaque librairie Fnac est devenue un sujet crucial de rentabilité. Quitte à renvoyer ce qu'on vient tout juste de recevoir. Dans leur tour de contrôle, la direction pilote toute une série de KPI's et arrose les magasins à la manière d'un canadien, peu connu pour sa précision chirurgicale. De plus en plus de nouveautés pourtant prescrites dans «Libé» ou «Le monde» ne sont plus présentées dans toutes les Fnac. Globalement, cet état de fait semble mineur, mais localement, c'est désastreux pour l'image. Bref, tant que les KPI's ne se crashent pas, ça plane pour la Fnac ! Comme d'habitude, le CSEC a été cordialement invité à remonter les difficultés rencontrées, pas sûr qu'elles finissent par atterrir un jour...

# L'accompagnement vers la sortie

#VENTEDESERVICES #FORMATION #PDIC #ETHIQUE #SFAM #EFFECTIF #RPS



Les litiges de la SFAM qui polluent encore le quotidien des magasins, auraient dû inciter à plus de prudence, avant de mettre un coup d'accélérateur sur les services. Ce triste épisode peu glorieux a déjà décimé les rangs de nos clients. Dans sa dernière ligne droite, la radicalité de la stratégie « Everyday » rejailit au grand jour. **La pression sur la vente de services est montée de plusieurs crans avec l'apparition des PDIC (Plan développement individuel des compétences).** Si le DRH « ne peut admettre qu'un vendeur vienne la boule au ventre », les risques d'ulcères liés à cette fragilisation des salariés semblent moins le préoccuper. **Alors qu'on en demande de plus en plus aux collègues, et que la Fnac souffre aussi d'un vrai souci d'attractivité, la direction ne trouve rien de mieux que de plonger les équipes dans un état de fébrilité, de peur et de précarité professionnelle.** Pour ceux tentés par l'option de flirter avec l'éthique des ventes pour échapper à cette menace, la Fnac se dédouane déjà avec l'hypocrite @Learning « Everything is perfect », leur faisant porter le chapeau en cas de dérapage. **Pour mettre en œuvre les PDIC, les entretiens d'évaluation sont donc utilisés comme des armes de guerre qui se retournent contre les salariés. Ne laissez plus écrire n'importe quoi sur votre compte, contestez par écrit tous les points sur lesquels vous n'êtes pas d'accord.** Plusieurs EAA en dessous du niveau, et le salarié est attendu au tournant ! Si le discours de la boîte s'orne de tous les poncifs de la bienveillance, les bons sentiments s'arrêtent dès que le PDIC commence. **Très décomplexée sur le sujet, utilisant cyniquement le paravent de la formation, la direction ne cache pas son noir dessein, licenciement pour défaut de résultat ou insuffisance professionnelle.**

Un cluster de PDIC a été identifié à Strasbourg, ne serait-il pas lié à la récente ouverture de Lampertheim, juste à côté dans la zone nord de la ville ? Est-ce un nouveau moyen d'ajustement encore plus drastique des effectifs ? Une sorte de PSE en « bande organisée » ?

## A la petite semaine...

#TABLETTES #TAUXDUTILISATION #TPE #SANTEAUTRAVAIL #TMS  
#INVESTISSEMENTS #ASSORTIMENT

Oyé! Oyé! C'était la semaine de la santé au travail entre le 22 au 25 Avril 2024. **Le groupe Fnac Darty l'a beaucoup commémorée dans sa communication, nettement moins en actions concrètes dans les magasins.** La direction est tellement habituée aux écrans de fumée que l'idée d'installer des générateurs de brouillard pour se protéger des intrusions lui est donc apparue toute naturelle. La Fnac a rédigé une belle fiche pratique pour éviter les TMS avec les ordinateurs, mais ces précautions ne sont applicables qu'à ceux qui bossent dans ou au siège. Pour les magasins? **Quand l'entreprise peut investir 500000€, elle préfère pencher pour le remplacement des TPE avec option sans contact dernier modèle, plutôt que de repenser l'ergonomie des caisses ou des plots vendeurs.** Chacun, ses priorités ! **Le bon sens est totalement rayé des tablettes quand la direction instaure un satané KPI sur le taux d'utilisation de ces bécasses qui se contrefout des TMS causés par cette techno très bobo.** Une réponse sur les tablettes complètement à côté de la plaque en l'absence d'études ergonomiques ! Ces engins sont inadaptés à la collecte d'informations confidentielles et handicapants pour conclure une vente. **Voulant certainement continuer à afficher ses biscottos sur la technologie nomade, la Fnac va renouveler son parc de tablettes avec des modèles plus performants.** Un mauvais signal facile à détecter, même avec un écran de fumée !



## La nouvelle arène de l'info CSEC

résumé de chaque « comité social et économique Centralisé »

CGT Fnac On ne peut qu'adhérer.

CGT  
fnac  
com

facebook.com/cgtnac/



cgtnac.com



twitter.com/CgtFnac

instagram.com/cgt\_fnac



youtube.com/@cgtnac768



Viva Engage : Cgt Fnac

