

20 Juillet 2017



inFO C.C.E. La Bonne Résolution

« La Bonne Résolution » N°23

Compte-rendu (non exhaustif) du CCE du 28 avril 2017

⇒ Information sur la carte universelle de paiement (CUP)

Beaucoup d'équipes du service client ont bu la CUP jusqu'à la lie. Lancé à la va-vite avec une formation le plus souvent minimaliste, sans aucune concertation préalable avec les instances représentatives du personnel*, ce projet trop précipité sentait affreusement l'odeur de la nitroglycérine.

De plus, quelques membres de l'encadrement obnubilés par les canons contestables du « benchmark » (observation des résultats sous forme de classement) n'ont pas hésité à reléguer leurs équipes sur le banc des accusés.

Le sulfureux cocktail Molotov au dosage approximatif n'a pas manqué d'exploser par endroits. Les autres services clients épargnés se sont retrouvés le plus souvent au cœur des tirs croisés.

Faut-il préciser qu'à chaque fois qu'un client brandit sa CUP, SOFINCO reverse à la Fnac une commission sur le chiffre d'affaires généré.

Si le détenteur du fameux sésame dépense 750€, il pourra s'offrir le poche « Lettre ouverte aux gourous de l'économie qui nous prennent pour des imbéciles » à 7€50.

Elle fait rêver, la cagnotte !

Et si le client a le malheur d'avoir opté pour le crédit, il devra se résoudre à casser sa tirelire. Les juteuses retombées financières de cette carte bancaire ne justifient pas de presser le service client comme un citron.

Vendre à tout prix cette carte... gratuite

L'énoncé est suffisant pour se questionner, interrogations que certains encadrants invitent à ne pas poser. Sur ces empresses à absolument placer la cup, les coupes sombres « encouragées » sur les argumentaires obscurcissent le souci de correctement informer le client. Pas facile de concilier l'inconciliable ! Pour un plan « cup », les salariés doivent-ils supporter une telle injonction paradoxale ?

Dans un climat manquant de sérénité, le service client bombardé de l'énorme responsabilité de constituer le dossier et son financement se retrouve en ligne de mire de tous les conflits potentiels entre les exigences de l'encadrement, la solvabilité incertaine des clients et les incompréhensions de leurs collègues « apporteurs d'affaire » sur les refus d'ouverture de compte. Les outils récalcitrants ont fini de compléter ce tableau apocalyptique. L'attribution partielle et fluctuante des gains REC ne pouvait que semer la zizanie dans les équipes, une rétribution équilibrée du travail de chacun demeure la solution la plus juste. Aucun recrutement Mastercard n'est possible sans le travail de l'hôte (ou de l'hôtesse).

Ce bricolage de discours martelés de travers n'a fait qu'augmenter le stress et accentuer les risques psychosociaux, les indicateurs de l'absentéisme avec une recrudescence des arrêts maladies dévissent dans certaines Fnac. A qui la faute ? Les élus du CCE ont rappelé les obligations de résultat de l'employeur sur la santé physique et morale des salariés.

Code du travail Art. L4121-1. L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ; 2° Des actions d'information et de formation ; 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

* Voir Bonne résolution N°22

En savoir plus...

- Retrouvez l'intégralité des débats sur IntraFnac : onglet RH, PV du CCE Fnac Relais.
- Consultez le Blog du CCE FnacRelais : <https://hepiksite.wordpress.com/>
- Consultez le Blog FO des Salariés FNAC Relais : <http://fo-relais.blogspot.fr/>

