

Primark a changé son organisation en magasin et l'attente est maintenant plus longue pour les clients

Sophie Levy Ayoun | Publié le 18/11/2021



Désormais, si vous voulez rendre un article Primark, il vous faudra faire la queue à la caisse classique. © Bloomberg/Getty Images

Si vous êtes client de Primark, vous avez peut-être eu l'impression ces derniers mois de passer beaucoup plus de temps à faire la queue en boutique. Ce n'est pas une illusion. La direction de l'enseigne a mis en place cet été une nouvelle organisation en magasin qui a des répercussions sur les clients, comme sur les salariés. "On est censés pouvoir apporter un meilleur service aux clients mais c'est tout l'inverse qui se passe", déplore ainsi Caroline*, qui travaille depuis trois ans comme vendeuse à Primark.

Ce nouveau système, baptisé ISE pour "in store experience" ("expérience en magasin" en français), apporte des changements disparates dans l'organisation. Primark a par exemple décidé de ne plus limiter le nombre d'articles qu'un client peut essayer en cabine. Bonne nouvelle ? Pas forcément... "On se retrouve avec des clients qui ont plus de 30 articles à essayer. On doit tout compter à l'entrée puis à la sortie, c'est très long, c'est l'enfer !", raconte Caroline.

Double peine puisque l'attente risque également d'être plus longue en caisse. Primark a en effet modifié la gestion des retours. Auparavant, il existait un espace dédié en magasin pour accueillir les clients qui souhaitaient rendre un article qui ne leur convenait pas. Désormais, ils doivent patienter à la caisse... et rallongent donc la queue. "C'est long de faire un retour, il faut vérifier la date du ticket avec un stylo, scanner le ticket, l'annuler, demander la raison du retour...", détaille Jules, 23 ans, en poste au magasin de Créteil, en Ile-de-France.

"C'est une gestion à outrance du temps des salariés"

Mais l'un des plus importants changements apportés par le système ISE concerne le planning des employés. "Avant, on était dans un rayon et on y restait", explique Caroline, 24 ans. "Maintenant, tous les jours, on change de rayon. Le lundi, on peut être au rayon homme, le mardi à la lingerie, le mercredi chez les enfants... Les vendeurs ne sont plus capables de conseiller le client comme avant car c'est difficile de connaître le rayon parfaitement".

Désormais, le planning des employés est découpé en tranches, et chaque heure peut être consacrée à une mission différente, qu'il s'agisse du conseil en rayon, de la gestion des cabines ou de l'encaissement. "C'est une gestion à outrance du temps des salariés", dénonce ainsi la CGT-Primark. "Les employés se plaignent de ne plus avoir aucune autonomie". Et ils auraient plus de difficultés à appréhender leur planning à long terme, trop changeant. Les vendeurs seraient également moins investis et moins consciencieux dans le rangement des rayons n'étant plus attachés à un espace particulier, selon le syndicat.

Des casques pour tous... même aux toilettes

Enfin, cet autre changement peut paraître anodin mais cache un effet pervers : avec le système ISE, quasiment tout le personnel en magasin est équipé de casque pour pouvoir communiquer. "Ça facilite le renseignement du client. Si on me demande un prix pour un plaid et que je ne suis pas du rayon, je peux tout de suite appeler quelqu'un pour avoir l'information", reconnaît Jules, qui affirme "adorer" son travail.

Mais pour la CGT, ces casques sont plutôt une plaie. "Les salariés ont constamment quelqu'un qui leur parle dans un micro, ce n'est pas forcément confortable et ça peut donner des maux de tête". Le syndicat souligne surtout le fait que tout le monde entend ce qui est dit. "Parfois, alors qu'un employé est sur la cuvette des toilettes, un manager l'appelle dans son casque pour lui dire de revenir et tout le monde entend". Une pratique qui heureusement n'est pas généralisée...

Néanmoins, le système ISE aurait un point positif : de nouveaux équipements plus confortables pour les employés, comme des chariots ou des portants à hauteur d'homme.

Contacté par Business Insider France, Primark n'a pas souhaité faire de commentaire.