

# PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 28 AVRIL 2022 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule dans une salle de MAUBREUIL Séminaires à Nantes afin de respecter les règles de distanciation.

Début de séance : 10h30.

## Présents

### Pour la direction

- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines,
- M. DE LAPLAGNOLLE Éric, Directeur des Ressources Humaines,
- M. GÉRARD Pierre-Emmanuel, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme GUIBERT Martine, Responsable Paye,
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines.

### Invités.

- Mme BAZOGE Stéphanie, Cheffe de Projet Logistique (Pt 5),
- Mme COUDREUSE Mylène, Assistante Responsable Expérience Client (Pt 6),
- M DUPOUY Christophe, Directeur de la Franchise FNAC-DARTY (Pt 9).

### Pour les membres titulaires EOT

- CFDT :**
- M. MARANDEAU Vincent
  - M. PEZAT Jean-Noël
  - M. ROSIEK Gérald

- CFTC :**
- M. PHILIPOT Jean-Michel

- SL :**
- M. DIOLOGEANT Marc

- M. HEREDIA Noël
- Mme N'GOLET Nathalie

- ÉLUS :**
- M. BEAUBOIS Iannis
  - Mme ENYEGUE NKOLO Toua
  - Mme PASTERNAK Sylvie
  - M. VILLA Francis

### Pour les membres titulaires Cadres

- CFE-CGC :** - M. HARRE Laurent

### Pour les membres titulaires AM

- CFE-CGC :** - M. GAUTREAU Laurent

### Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :** - GRUDET Loïc

- CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni

- CGT :** - M. GARCIA SANCHEZ Antonio

- SL :** - M. BARAN Gianni

### Représentants Syndicaux

- CFDT :** - Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

- CFTC :** - Mme LELUBEZ Sabrina

- CGT :** - M. BRIULET Pascal

- SL :** - M. ARNAULT Nicolas

## Absents

- CFDT :** - M. FOUCHE Florent

- CGT :** - M. PERUCAUD Didier

- ÉLUS :** - M. VAN DE ROSTYNE Philippe

- SL :** - Mme PRUDHOMME Corinne

- CFE-CGC :** - M. BERTIAUX Bruno

- Mme BRAQUET Caroline

**Les personnes votantes sont les 13 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 31 mars 2022 (*document joint*). ..... 3
- 2 Information relative à l'appel d'offres en cours concernant les machines à café présentes sur les sites. .... 3
- 3 Information relative à la modification du critère « Taux de retour Après-Vente (TAV) » pour la rémunération variable des concepteurs-vendeurs cuisine. .... 8
- 4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le projet de rupture conventionnelle de Madame Alicia BOUBÉ (*document joint*). ..... 8
  - a) Audition de la salariée ..... 8
  - b) Vote à bulletin secret des membres titulaires du Comité Social et Économique .... 8
- 5 Information sur le projet de mutation partielle (Intervention de S. BAZOGE) (*document joint*). ..... 9
- 6 Information sur la mise en place d'un test « chat to vidéo » et échange sur le système I-Advise (*document joint*) ((Mylène Coudreuse)) ..... 10
- 7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant les recherches de reclassement de Monsieur Mesut CAKMAK dans le cadre de la procédure d'inaptitude (*document joint*). ..... 12
- 8 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant les recherches de reclassement de Monsieur Stéphane GARDIN dans le cadre de la procédure d'inaptitude (*document joint*). ..... 13
- 9 Information sur l'ouverture d'un franchisé à Sainte-Eulalie (intervention de Monsieur Christophe DUPOUY). ..... 14
- 10 Poursuite de l'information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le bilan du plan de développement des compétences de 2021 et sur le projet du plan de développement des compétences de 2022 ... ..... 19
- 11 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le projet HR4you (*document joint*). ..... 22
- 12 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le projet de modifier le décompte des congés payés en jours ouvrables (*document joint*). ..... 26
- 13 Demande d'information sur la rémunération des rétrocessions. .... 29
- 14 Demande d'information concernant l'étude portant sur l'activité des magasins en dernière tranche d'ouverture. .... 30
- 15 Demande d'information sur les prochaines ouvertures de magasins DARTY (intégrés et franchisés). ..... 31
- 16 Demande d'information : A-t-il été demandé aux Responsables de Magasins de sanctionner les vendeurs qui auraient un taux de résiliation important des services proposés (DMAX, ASSURANCE MOBILE, SÉRÉNITÉ, etc.) ? Si oui, dans quelle proportion ? ..... 31
- 17 Point Divers. .... 32
  - a) Demande d'information : pourquoi les véhicules de livraison ne sont-ils pas équipés en télépéage comme l'IAD ? ..... 32
  - b) Demande d'information sur la mise en place de la livraison payante pour les produits inférieurs à 399€ ? ..... 32
  - c) Autres points ..... 34
- 18 Discussion sur les activités culturelles et sociales. .... 35

## 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 31 mars 2022.

**M. ROSIEK** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts l'approbation du procès-verbal du 31 mars 2022.

Le résultat du vote est le suivant : **17 votes favorables.**

**Après consultation, le procès-verbal est approuvé par les élus du Comité Social Économique à l'unanimité.**

## 2 Information relative à l'appel d'offres en cours concernant les machines à café présentes sur les sites (annexes 1 et 2).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons envoyé deux documents : les états des lieux des distributeurs à café et de snack. Un appel d'offres a été lancé au sein du Groupe concernant le parc de distributeurs de café dans un contexte où le prestataire actuel, SELECTA, est en grande difficulté économique, d'ailleurs ce dernier a dénoncé le contrat. De plus, dans l'attente du changement de prestataire, actuellement SELECTA facture ses pertes mensuelles au Groupe.

Le prix des consommations est hors marché (entre 0,25€ et 0,30€), à l'avenir, il sera entre 0,40€ et 0,45€.

**Mme N'GOLET** : C'est une forte augmentation. Est-ce que ce tarif sera le même au siège ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a aucun tarif préférentiel, le prix du café est identique sur tous les sites. Au regard des contraintes économiques des prestataires, il y a peu de sites où les distributeurs à café sont rentables pour le fournisseur.

Dans les tableaux que nous vous avons transmis, il y a le nombre de consommations par jour.

**M. DIOLOGEANT** : En effet, il y a une consommation minimale et si celle-ci n'est pas atteinte, le prestataire peut retirer le distributeur à café.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, le prestataire est en droit de retirer la machine, mais il facture aussi les pertes relatives à ces distributeurs. À ce titre, nous avons décidé de maintenir les distributeurs à café dans le peu de sites où leur fonctionnement est rentable.

**M. HEREDIA** : Sur le tableau qui liste l'ensemble des distributeurs de boissons chaudes, il n'y a pas tous les sites de DGO ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sont présents les sites de DGO dont les distributeurs de boissons chaudes sont gérés par l'entreprise.

**M. HARRE** : Donc les sites qui ne sont pas mentionnés dans ce tableau ne sont pas concernés par cette mesure de retrait des distributeurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces sites ne sont pas concernés, car les distributeurs de boissons chaudes ne sont pas gérés par l'entreprise, mais par le CSE, qui nous a déclaré ne plus vouloir assurer cette gestion.

**M. HARRE** : Nous avons transmis une attestation à la direction afin qu'elle récupère la gestion de l'ensemble des sites. De plus, les moyens généraux vont nous aider à arrêter les contrats avec les prestataires de distributeurs de boisson chaude et de snacking.

**M. HEREDIA** : Le site de Bretteville n'est pas dans ce tableau, donc concrètement, que va-t-il se passer pour les distributeurs à café ?

**M. HARRE** : Sur ce site, les distributeurs à café étaient gérés par le CSE.

**M. DIOLOGEANT** : Donc, les distributeurs à café de ce site sont rentables, car des rétrocessions nous sont encore versées. Lorsque la FNAC nous a rachetés, celle-ci a demandé à récupérer tous les contrats, car elle souhaitait les gérer nationalement, mais malheureusement, cette décision n'a pas eu la rentabilité escomptée.

**M. HARRE** : Cette gestion par le CSE est très complexe, les distributeurs de boissons chaudes et de snacking sont sans cesse revendue entre fournisseurs.

**Mme N'GOLET** : Qu'est-il prévu pour le CTT, car ce site n'est pas dans le tableau ? Est-ce que cela signifie que les distributeurs sont rentables ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si les distributeurs sont gérés par l'entreprise, ils devraient être dans ces tableaux.

**M. HEREDIA** : Nous n'avons pas eu de réponse claire sur le devenir des sites qui ne sont pas mentionnés dans le tableau.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre, car l'entreprise ne gère pas ces distributeurs, c'est le CSE qui en a la gestion.

**M. BARAN** : Donc, il n'y aura plus de distributeurs de boissons chaudes et de snacking dans les magasins ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Là où il est mentionné « retrait », les distributeurs de boissons chaudes et de snacking seront retirés des magasins, mais l'entreprise mettra à disposition soit une machine à expresso ou un broyeur à café afin que les salariés puissent avoir du café.

**M. GRUDET** : Et qu'en est-il du crédit présent sur les clefs ? Est-ce qu'une procédure spécifique a été mise en place ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, il faut l'utiliser rapidement ou demander le remboursement par le prestataire.

**M. HEREDIA** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, vous nous avez indiqué que l'entreprise ne gérait pas certains distributeurs, ceux qui n'apparaissent pas dans le tableau. Monsieur HARRE a indiqué que le CSE ne souhaitait plus gérer ces distributeurs. Mais à quel moment ce sujet a-t-il été évoqué en CSE, voire en réunion préparatoire, afin de prendre une telle décision ?

**M. DIOLOGEANT** : Précédemment nous gérons les distributeurs de boissons chaudes et de snacking des régions Nord et Normandie, ensuite, la FNAC a décidé de les récupérer et donc, nous n'assurons plus la gestion de ces distributeurs. Mais actuellement, le Groupe est confronté à des problématiques et il a décidé ne plus gérer ces distributeurs de boissons chaudes et de snacking.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous signale que le CSE de DGE gère l'intégralité des distributeurs de boissons chaudes de sa zone, donc le Groupe n'a pas récupéré cette gestion sur cette UES, mais je ne sais pas comment cela s'est déroulé sur DGO, car, je n'étais pas en poste sur cette UES à cette époque.

**M. DIOLOGEANT** : À l'époque, nous récupérons entre 7 000€ et 8 000€ de rétrocession sur la Normandie.

**M. ROSIEK** : Nous avons actuellement 300€ de rétrocessions par trimestre.

**M. DIOLOGEANT** : Il ne faut pas oublier que les différents confinements ont eu un impact sur les consommations dans ces distributeurs.

**M. ROSIEK** : Les confinements ne sont pas les seules causes de cette baisse de rentabilité des machines à café. Depuis de nombreuses années, nous avons alerté sur le fait que certains fournisseurs arrêtaient leurs activités du jour au lendemain et revendaient leurs contrats à d'autres prestataires, donc vous ne pouvez pas affirmer que nous n'avons jamais évoqué ce sujet. La gestion est véritablement complexe et nous n'avons aucun moyen de contrôle ni de suivi.

Nous allons certainement prendre la décision d'arrêter de gérer la location des mobil-homes pour les mêmes raisons.

De plus, il est incohérent que tous les sites ne soient pas gérés de la même manière : certains par le CSE et d'autres par l'entreprise.

**M. HEREDIA** : Concrètement, pour les sites qui ne sont pas présents dans le tableau, que va-t-il se passer et à quelle échéance ?

**M. ROSIEK** : La gestion des distributeurs va être reprise par l'entreprise.

**M. HARRE** : Les contrats des sites gérés par le CSE vont être arrêtés et une demande va être formulée auprès du nouveau prestataire afin qu'il gère ces sites. Mais à ce jour, cette organisation n'a pas été finalisée.

**M. HEREDIA** : Y a-t-il un risque que des sites n'aient plus de machine à café pendant un laps de temps plus ou moins long ?

**M. HARRE** : Sur le site de La Rochelle, nous avons éteint la machine, car elle est insalubre.

**M. HEREDIA** : Nos collègues de DGE ont donc été plus malins que nous à DGO ?

**M. ROSIEK** : Je ne pense pas que nous puissions nous comparer à DGE, car historiquement, le CSE gère les distributeurs de boissons chaudes et de snacking sur leur zone et sur DGO, cela n'a jamais été le cas.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que le point à l'ordre du jour est le suivant : « Information relative à l'appel d'offres en cours concernant les machines à café présentes sur les sites ». Donc si j'ai bien compris, le prestataire SELECTA a dénoncé le contrat, l'entreprise va garder distributeurs à café qui sont rentables et là, où ils ne le sont pas, ils seront remplacés par un broyeur à café, soit une solution alternative.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un bon résumé.

Le prestataire retenu pour le marché des distributeurs de boissons chaudes et de snacking est PRODIA PLUS. Il faut aussi retenir que, quel que soit le prestataire, ce marché des distributeurs de boissons chaudes a considérablement évolué et selon moi, à 0,45€ le café, il est préférable d'amener son propre café.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, sur ce sujet, il y a un point intéressant : la démarche RSE. Celle-ci est intéressante, car nous allons limiter les distributeurs à café et nous avons la possibilité d'installer des broyeurs à café et ensuite d'amener du café dans les magasins ou les plateformes. Ces distributeurs à café prennent beaucoup de place notamment dans les petites salles de pause et finalement, ils ne sont pas rentables pour les fournisseurs.

Mais il y a tout de même des aspects sur lesquels nous devons être vigilants : comment le café sera-t-il fourni puisque l'entreprise a décidé de fournir le broyeur à café ? Qui va entretenir ce matériel ? Étant donné que le café devra, selon moi, être amené par les salariés, il sera nécessaire que sur chaque site concerné, une certaine collaboration soit mise en place avec les salariés afin que tous soient conscients de cette nouvelle organisation.

**M. DILOGEANT** : Effectivement, dans certains sites, un broyeur à café avait été mis à disposition, mais comme ce matériel n'était pas entretenu, la direction du magasin l'a retiré.

**M. MARANDEAU** : À Agen, j'avais mis en place un système collaboratif pour le snacking et les friandises et ce principe fonctionnait très bien, mais j'ai pris des fonctions syndicales qui ont fait que j'étais moins présent en magasin et la gestion de ce dispositif n'a pas pu perdurer. À ce titre, il me semble important que soit mise en place une réelle organisation : soit un responsable gère ce broyeur à café soit la mise en place d'un système collaboratif.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Au siège, nous avons mis en place ce principe de mise à disposition de machines à café et il fonctionne très bien : la machine est entretenue et propre.

**M. BRIULET** : Quand est-ce que ce nouveau prestataire va mettre en place les distributeurs à café ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le retrait des anciens distributeurs et la mise en place des nouveaux devraient intervenir sur le mois de mai ou juin, je n'ai pas de date exacte à vous fournir.

**Mme N'GOLET** : À quelle date les prix des consommations vont-ils augmenter ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas non plus la date exacte, mais ce sera certainement dans les deux prochains mois.

**Mme N'GOLET** : Mais s'il n'y a pas de changement de distributeurs, comme au CTT, les prix ne vont pas augmenter ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour le CTT, nous allons vérifier, car il me semble que les distributeurs font partie du parc national géré par le prestataire. Pour les sites où la gestion des distributeurs n'est pas à la charge de l'entreprise, les prix des consommations ne vont effectivement pas augmenter.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Les sites dont les distributeurs étaient gérés par le CSE seront désormais sous la gestion du nouveau prestataire ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, pas pour l'instant.

**M. MARANDEAU** : Pour être précis, l'entreprise met à disposition des broyeurs à café et non des machines à dosette.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce principe de broyeur à café est le plus économique et le plus écologique.

**M. MARANDEAU** : L'approvisionnement en café devra véritablement être cadré.

**M. GAUTREAU** : Sur le site de La Chapelle-sur-Erdre, à la suite de l'incendie du site et du déménagement, nous avons installé deux machines à café de marque SENSÉO et un frigo depuis maintenant deux années. Deux livreurs assurent volontairement la gestion de l'approvisionnement en boissons chaudes, froides et snacking. Une caisse sécurisée à clef a été fournie et le frigo est équipé d'un cadenas. Les deux livreurs ont les clefs, j'ai un double si ceux-ci sont absents. Ces deux salariés assurent le ravitaillement des boissons et chaque salarié paye ses consommations. Une affiche a été placardée sur le frigo avec les tarifs.

**M. MARANDEAU** : C'est exactement ce principe que j'avais mis en place sur le site d'Agen.

**M. HEREDIA** : Je ne suis pas certain que ce système collaboratif puisse fonctionner sur tous les sites.

**M. MARANDEAU** : Il est nécessaire qu'il y ait au minimum deux collaborateurs investis dans la gestion de cette distribution de boissons et de snacking.

**M. VILLA** : Qui fournira ces broyeurs à café ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À partir du moment où les distributeurs seront retirés, l'entreprise fournira un broyeur à café, mais chaque site fera le choix du mode de fonctionnement et d'approvisionnement.

**M. GAUTREAU** : Les broyeurs à café doivent être entretenus et nettoyés régulièrement. C'est pour cette raison que j'ai opté pour une SENSÉO dont le mode de fonctionnement est relativement simple.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Le système des broyeurs à café est nettement plus économique.

**M. HEREDIA** : Mais selon les sites et l'effectif, ce principe ne sera pas équitable.

**M. BRIULET** : Pendant la période transitoire, selon moi, l'entreprise devrait fournir les paquets de café en attendant que les distributeurs soient mis en place. Les salariés ne sont pas responsables du fait du retrait de ces distributeurs. Je ne pense pas que cela représente un coût important pour l'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Actuellement, l'entreprise ne paye pas les cafés dans les distributeurs automatiques.

**M. HEREDIA** : Sur quelle base légale l'entreprise a contraint le CSE à céder les contrats des distributeurs de boissons chaudes et de snacking à FNAC DARTY ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a aucune obligation, la preuve est qu'il y a encore des sites où les distributeurs sont gérés par le CSE de DGO et pour DGE, la gestion de l'ensemble du parc est assurée par le CSE.

**M. VILLA** : Il y a des sites où les distributeurs à café ne sont pas gérés par le CSE, mais qui étaient sous contrat avec des prestataires locaux et donc, ils n'ont pas été remplacés par ceux de SELECTA.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'entreprise n'avait aucun intérêt financier à gérer ces distributeurs, d'ailleurs, actuellement, cette gestion apparaît comme relativement onéreuse.

**M. DIOLOGEANT** : Je m'occupais de la gestion des distributeurs à café de la région Nord et Normandie et lorsque le Groupe a décidé de reprendre cette gestion, je ne voyais pas l'intérêt de continuer de m'occuper de ce parc.

**M. MARANDEAU** : SELECTA qui a un contrat avec FNAC DARTY n'arrive pas à rentabiliser ses machines, alors comment un CSE – avec certainement des contrats moins intéressants en termes de volume – arriverait à rentabiliser ce même type de fonctionnement.

**M. DIOLOGEANT** : La gestion avec les petits prestataires est plus rentable, car leur parc est plus restreint et ils arrivent à maintenir un niveau de rentabilité. SELECTA a souhaité gérer l'ensemble du marché, en proposant une offre plus attractive, mais il semblerait que ce principe ne soit pas rentable.

**M. MARANDEAU** : Cette situation était vraie avant le Covid, actuellement, le marché est peut-être différent.

**M. DIOLOGEANT** : Certains distributeurs doivent être encore rentables si le CSE obtient encore des rétrocessions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il ne faut pas oublier que le prix des consommations va fortement augmenter.

**M. MARANDEAU** : Je suppose que si le café est proposé à 0,45€, les collaborateurs vont préférer le broyeur à café au distributeur.

**M. DIOLOGEANT** : Effectivement, et si les distributeurs ne sont plus rentables, les prestataires vont faire le choix de retirer leur matériel.

**M. BRIULET** : Et si un broyeur à café est mis en place, à l'arrivée du distributeur, les collaborateurs continueront à s'en servir et le nouveau prestataire va retirer son matériel.

**M. MARANDEAU** : Sur combien de sites, les distributeurs de boissons chaudes seraient-ils maintenus sur DGO ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces sites sont peu nombreux, il en reste dix.

**M. MARANDEAU** : A part le site d'Amiens et le siège, les sites sont des plateformes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais au siège, nous avons une machine à café qui n'est pas rentable, mais nous avons demandé à la maintenir, car il y a de nombreux visiteurs avec les formations.

**M. MARANDEAU** : J'invite les représentants de la CFTC à informer les collaborateurs du site d'Amiens que le prix de leur café va passer à 0,45€ et je ne pense pas qu'ils souhaiteront continuer à utiliser un distributeur.

**M. APPLAUSO** : Je pense aussi que les salariés ne seront pas enclins à conserver leur distributeur.

**M. BEAUBOIS** : Ce sera le cas sur de nombreux sites.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'intérêt d'un distributeur automatique est aussi le choix dans les boissons.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, il est nécessaire qu'un sondage soit fait sur tous les sites concernés par le renouvellement des distributeurs.

**M. BEAUBOIS** : Pour résumer, les distributeurs vont être retirés progressivement. L'entreprise va mettre à disposition des broyeurs à café en attendant l'arrivée du nouveau prestataire qui facturera 0,45€ le café.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce principe est valable uniquement sur dix sites.

**M. BRIULET** : Est-ce que l'entreprise souhaite participer au prix unitaire du café ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'entreprise ne souhaite pas apporter sa participation à la consommation de café de manière plus importante que celle qu'elle assure actuellement.

**M. BRIULET** : Est-ce le prestataire qui fixe le prix unitaire des consommations ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a un appel d'offres et le Groupe a choisi l'offre qui lui paraissait la plus pertinente, sachant que le prix des consommations est identique pour tous les prestataires. Il faut savoir que le prix du café augmente de manière conséquente depuis plusieurs années.

### 3 Information relative à la modification du critère « Taux de retour Après-Vente (TAV) » pour la rémunération variable des concepteurs-vendeurs cuisine.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Un des critères de rémunération des vendeurs-concepteurs cuisine est le TAV, le taux de retour Après-Vente et actuellement l'objectif est de 1,7%. Or, les performances moyennes de DGO sont plutôt aux environs de 2%. Par conséquent, l'objectif est atteint sur peu de sites. Nous avons donc décidé d'assouplir la cible à 2% au lieu de 1,7%, ainsi, les vendeurs-concepteurs cuisine seront plus nombreux à atteindre cet objectif que ce qui est le cas aujourd'hui, car moins d'un salarié sur deux touche cette prime actuellement.

Nous nous adaptons à la performance constatée ces derniers temps.

**M. MARANDEAU** : Mes propos n'ont pas pour objectif d'être péjoratifs, mais au lieu d'essayer d'améliorer ce TAV en mettant en place, par exemple, une organisation du travail différente de celle que nous avons aujourd'hui, l'entreprise préfère remonter la cible afin que la prime soit davantage accessible.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas exactement ce principe, car il y a aussi des éléments structurels qui expliquent cette augmentation, ce n'est pas seulement une dégradation des performances. En effet, il était injuste de laisser ce taux à 1,7%.

Votre remarque est pertinente, Monsieur MARANDEAU, lorsque la performance est dégradée, la solution n'est pas forcément de dégrader l'objectif. Dans ce cas, nous considérons que la dégradation est expliquée, explicable et justifiable. C'est une bonne nouvelle pour les vendeurs-concepteurs cuisine.

Cette augmentation du taux de TAV est sans doute un élément d'alerte et/ou de surveillance sur le secteur de la cuisine sachant que le business est compliqué ces derniers mois et que la rentabilité de cette activité reste fragile nationalement.

**M. BEAUBOIS** : Il serait peut-être intéressant de verser un bonus pour les concepteurs-vendeurs cuisine qui obtiennent un TAV très faible. D'ailleurs, il existe un classement national et certains vendeurs-concepteurs cuisine se situent systématiquement en tête de ce classement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'espère que nous pourrons parler de bonus dans quelques mois.

### 4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le projet de rupture conventionnelle de Madame Alicia BOUBÉ (annexe 3).

a) Audition de la salariée.

*Mme JUILLIEN lit le projet de rupture conventionnelle de Madame Alicia BOUBÉ.*

b) Vote à bulletin secret des membres titulaires du Comité Social et Économique.

*Le résultat du vote est le suivant : 7 blancs, 1 abstention, 1 défavorables et 8 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable au projet de rupture conventionnelle de Madame Alicia BOUBÉ.**

**Mme LELUBEZ** : Le vote étant défavorable, que va-t-il se passer pour cette collaboratrice ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Étant donné que le résultat du vote est transmis l'Inspection du Travail, il peut effectivement poser un problème dans la prise de décision de cet organisme.

**M. BRIULET** : Dans le cas de rupture conventionnelle, le vote du CSE est transmis à l'Inspection du Travail et généralement elle n'intervient pas dans la procédure et elle valide la demande. Effectivement, si l'Inspection du Travail estime qu'il est nécessaire de faire une enquête, elle en diligentera une.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Comme vous le faites remarquer, Monsieur BRIULET, « généralement » l'Inspection du Travail n'intervient pas et j'espère que pour le cas de Madame BOUBÉ ce sera également le cas !

**M. APPLAUSO** : J'espère que si un jour un ou des représentants du personnel avait (en)t un besoin impératif de quitter l'entreprise, il ou ils aurai(en)t la juste rétribution de leur(s) action(s).

*Pause déjeuner : 13h00-14h00.*

## 5 Information sur le projet de mutation partielle (Intervention de S. BAZOGE) (annexe 4).

Madame BAZOGE présente le diaporama.

**M. MARANDEAU** : Donc si j'ai correctement compris, il n'y aura plus de reste à quai pour les commandes clients et les click & collect car celles-ci seront prioritairement intégrées dans les camions ?

**Mme BAZOGE** : C'est tout à fait exact. L'instigatrice de ce projet est Madame Karine DAMOUR qui depuis plusieurs années, porte ce projet afin que nous puissions mettre en place ce système de mutation partielle. Nous allons déployer plus vite que prévu le fait de regrouper les EMD et les commandes click & collect sur la même palette. Ce projet de mutation partielle va passer par une phase de pilote à partir du 10 mai 2022 et le regroupement des commandes clients sera mis en production le 5 mai 2022. Donc, à partir du 6 mai 2022, nous allons commencer à déstocker à l'entrepôt du Plessis en regroupant toutes les commandes clients sur la même palette.

**M. BRIULET** : C'est une très bonne nouvelle, car en magasin, nous priorisons les commandes clients et cette tâche sera donc plus simple avec la mise en place de ces mutations partielles, car elles seront déjà regroupées sur la même palette.

**M. MARANDEAU** : Je suppose que la palette sera filmée donc identifiée comme ayant des commandes clients.

**Mme BAZOGE** : Oui et d'ailleurs, dans la diapositive 4, nous avons détaillé l'identification des palettes.

Madame BAZOGE poursuit la présentation.

**M. MARANDEAU** : Dans le cas de la palette UM 3 qui est en reste à quai sur les entrepôts, elle sera délivrée dans le cas de la prochaine rotation de camion au magasin ou au site concerné ou est-ce que des lignes supplémentaires seront créées ?

**Mme BAZOGE** : Aucune ligne supplémentaire ne sera créée, donc il n'y aura pas de gain de livraison, mais il n'y aura pas non plus de dépenses supplémentaires. Si le magasin est approvisionné le mardi et le jeudi, sur la première livraison, il y a le reste à quai de l'UM 3, ainsi à la mutation du jeudi, nous allons charger en priorité son UM 3 plus la mutation que le magasin devait recevoir le jeudi.

**M. MARANDEAU** : Vous n'avez pas de crainte que les UM 3 soient décalées sur deux ou trois autres tournées de livraison, car les camions sont régulièrement pleins ?

**Mme BAZOGE** : Dans cette organisation, le transport aura accès au reste à quai informatique sur MCG, donc il pourra constater que l'UM 3 n'a pas été expédié. Celle-ci sera greffée automatiquement sur la ligne de transport pour être chargée dans le prochain camion qui ira vers la même destination.

**M. MARANDEAU** : Je vais prendre un exemple concret : si mon UM 3 est en reste à quai et donc elle sera livrée dans deux jours, cette mutation prévoit également trois palettes, ainsi est-ce que mon initiale UM 3 va prendre la place de celle qui devrait être livrée dans quatre jours ?

**Mme BAZOGE** : Le transport va adapter le contenu de sa tournée aux marchandises à transporter.

**M. MARANDEAU** : Il ne sera donc pas possible d'avoir un décalage d'une palette tous les jours ?

**Mme BAZOGE** : Non et ce n'est pas l'objectif du projet.

Madame BAZOGE poursuit la présentation.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Est-ce que ce nouveau système pourra aussi permettre un lissage des mutations sur la semaine ?

**Mme BAZOGE** : Non ce dispositif ne permettra pas de réguler le flux des mutations.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Merci, Madame BAZOGE, pour votre présentation et la mise en place de beau projet.

**Mme BAZOGE** : Merci et bonne continuation.

## 6 Information sur la mise en place d'un test « chat to vidéo » et échange sur le système I-Advise (Mylène Coudreuse) (annexe 5).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons mis ce sujet à l'ordre du jour afin d'avoir un point sur la visio et étant donné que lors des précédents CSE, Madame LELUBEZ avait posé des questions relativement techniques sur ce sujet, j'ai demandé à Madame COUDREUSE d'intervenir.

**Mme COUDREUSE** : Le document que je vais vous présenter était à destination des vendeurs pour expliquer la mise en place du test « chat to vidéo ».

*Madame COUDREUSE présente le diaporama.*

**Mme LELUBEZ** : Je vous ai déjà contacté, car je suis vendeuse en visio et je vous avais posé certaines questions auxquelles vous aviez répondu, mais je souhaitais que vous les exposiez en CSE afin que tous les vendeurs puissent en avoir connaissance. De plus, j'avais d'autres questions à vous poser. Dans le cadre de la nouvelle rémunération, les vendeurs sont rémunérés sur le NPS, mais sur I-Advise, ils n'arrivent pas à avoir accès à cet indicateur.

**Mme COUDREUSE** : I-Advise considère que le NPS est un indicateur de groupe, donc il n'est pas possible d'avoir le NPS uniquement d'un ou d'une vendeuse, mais seulement par magasin. Mais puisque les clients émettent des notes via I-Advise, il est possible d'avoir accès au nombre de contacts et à la satisfaction du service.

Mais il y aura des évolutions dans les prochains mois et les vendeurs pourront avoir accès, via leur outil au NPS, ainsi qu'à d'autres indicateurs.

**Mme LELUBEZ** : Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous. Nous voyons, effectivement, le nombre de contacts, mais il ne correspond pas à ce qui est comptabilisé par mois. En effet, si le client raccroche, car il ne souhaitait pas être mis en relation ou si la conversation fait moins d'une minute, la conversation n'est pas comptabilisée et donc le vendeur ne bénéficie pas de la prime de 0,50€. Par conséquent, pour verser cette prime, les responsables doivent comptabiliser manuellement le nombre de ventes en fonction du temps passé avec le client.

**Mme COUDREUSE** : Nous travaillons avec I-Advise, mais nous ne sommes pas leur seul client. Nous demandons donc à I-Advise de retraiter les conversations qui durent moins d'une minute ou qui dépassent une heure, car généralement elles n'ont pas été clôturées. Par conséquent, l'outil I-Advise ne peut pas faire des filtres par rapport à ces anomalies, donc la comptabilisation s'effectue à la suite de l'exportation des données. Aujourd'hui, je ne peux pas vous donner de réponse sur ce sujet, car techniquement, ce filtrage n'est pas possible.

**Mme LELUBEZ** : Nous sommes rémunérés par rapport ce qui est indiqué sur notre tablette et par rapport à la comptabilisation fournie par les encadrants. Est-ce vous qui transmettez à nos supérieurs hiérarchiques le nombre de conversations validées dans le mois ou est-ce que l'encadrant doit faire lui-même la comptabilisation ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons des remontées automatiques.

**Mme COUDREUSE** : Nous demandons à I-Advise de faire des exportations et ensuite, nous faisons la comptabilisation, donc ce ne sont pas les données indiquées sur la tablette.

**Mme LELUBEZ** : Vous avez indiqué que les clients pouvaient mettre une note entre 0 et 5 ou entre 1 et 5. Parfois, nous discutons avec le client, mais il ne nous répond pas et ne raccroche pas, donc nous clôturons la conversation ; cependant, à l'issue de l'enquête de satisfaction, le client met la note de 1. Est-ce que dans ce cas, vous lui envoyez un questionnaire pour le NPS ?

**Mme COUDREUSE** : À l'issue de la conversation, il est envoyé au client deux questions : êtes-vous satisfaits de cette conversation ? Recommandiez-vous ce service à un ami ? La première permet de mesurer la satisfaction du service et la deuxième concerne le NPS. Une fois que le client a répondu à ces deux questions et qu'il a fait éventuellement ses commentaires, l'enquête est clôturée.

**Mme LELUBEZ** : Ce principe des deux questions ne nous avait pas été expliqué. Étant donné que le NPS est global au magasin et que nous sommes quatre vendeurs à faire de la vente en visio, le NPS est identique pour les quatre vendeurs ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Lors de la présentation du pilote, nous avons évoqué un NPS individuel, mais pendant le test, nous allons nous référer un NPS du magasin, car nous ne disposons pas d'autre donnée. Ensuite, à l'issue du test, nous verrons si nous conservons cette donnée ou si nous en prenons une autre. Le pilote est justement mis en place pour vérifier que le dispositif fonctionne correctement.

**Mme LELUBEZ** : Je comprends, mais les éléments que vous nous fournissez vont nous permettre d'apporter des explications aux vendeurs qui font de la visio.

À propos du paiement en double-run, les vendeurs sont rémunérés en TRV ou en heures normales lorsqu'ils font de la visio et ensuite, c'est la direction qui calcule le mode de rémunération le plus avantageux pour le vendeur.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Exactement et le calcul s'effectue en se basant sur le temps de connexion en visio.

**Mme LELUBEZ** : Ce sont les encadrants qui font ce calcul ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est le service paye qui réalise ce calcul. Un fichier Excel regroupant toutes les données nécessaires au calcul du variable est envoyé et étant donné que nous avons créé une rubrique de paye dédiée, vous pourrez vérifier vos éléments de rémunération.

La seule consigne qui a été transmise aux responsables de magasin est de ne plus rémunérer leurs vendeurs visio en TRV et le service paye s'occupe du calcul en double-run.

**M. ARNAULT** : Depuis quelle date les directeurs de magasin ont-ils été avertis qu'ils ne doivent plus rémunérer leurs vendeurs en TRV ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : De mémoire, ils ont été prévenus vers le 3 ou 4 avril 2022 sachant que le pilote a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2022 et nous avons dû faire une relance récemment.

**Mme LELUBEZ** : Dernièrement, nous avons pu constater que nous avons nettement moins de demandes de visio, à ce titre, Madame COUDREUSE je souhaiterai savoir si vous avez fait le même constat.

**Mme COUDREUSE** : Effectivement, nous avons aussi observé une baisse des demandes, mais nous n'avons pas d'explication à cette diminution. Mais nous avons quelques pistes, en effet, comme en magasin où il a été constaté une baisse des fréquentations, je pense que la conjoncture actuelle peut expliquer la baisse des demandes de connexion. Ensuite, le nombre de vendeurs en visio a augmenté. Par conséquent, nous conseillons aux vendeurs de se connecter aux heures où il y a davantage de demandes – pendant la pause méridienne et entre 17h et 18h - dans la mesure du possible. Ce sont uniquement des pistes et en aucun cas des consignes.

**Mme N'GOLET** : La baisse d'activité est générale, nous l'avons aussi constatée au CTT (-11%) dans le nombre d'appels, de tchat, de ventes, de demande des clients, etc.

**Mme LELUBEZ** : Il avait été demandé que ce soit des vendeurs confirmés qui fassent de la visio afin d'avoir un meilleur taux de concrétisation. À ce titre, pourriez-vous nous transmettre une analyse comparative entre le taux de concrétisation et l'ancienneté du vendeur ? Elle nous permettrait de vérifier s'il existe, véritablement, un lien ; sachant que dans de nombreux magasins, ce sont des alternants qui font de la visio.

**Mme COUDREUSE** : Je n'ai pas de données quantitatives sur l'ancienneté des vendeurs, mais j'interroge tous les mois, les vendeurs qui réalisent de belles performances et ce ne sont pas forcément des vendeurs qui ont beaucoup d'expérience. En effet, ils ont des capacités de vente qui sont excellentes, mais surtout ils ont une appétence pour la visio et ils savent bien utiliser l'outil.

**Mme LELUBEZ** : Mais pourriez-vous, tout de même, nous fournir ce type d'analyse comparative entre l'ancienneté et le taux de concrétisation.

**Mme COUDREUSE** : Je vais être honnête avec vous, pour obtenir ces éléments, nous devrions envoyer un questionnaire pour récolter ces informations. Lorsque nous créons un compte sur I-Advise, les seules informations que nous demandons sont le nom (information qui reste confidentielle), le prénom, les compétences, le nom du magasin et l'adresse mail. Nous avons déjà envoyé un questionnaire pour avoir le retour des vendeurs sur la visio, mais je ne sais pas si vous l'avez reçu, d'ailleurs, nous renouvellerons ce dispositif au mois de septembre 2022.

**Mme LELUBEZ** : Personnellement, j'ai commencé la vente en visio dès le démarrage du projet et je n'ai jamais eu ce questionnaire. D'autres collègues du magasin de Mondeville font aussi de la visio et à ma connaissance, ils n'ont pas eu ce questionnaire. De plus, je visite régulièrement d'autres sites et aucun vendeur en visio ne m'a fait part de la réception de ce questionnaire.

Le seul contact que j'ai eu, c'est avec vous, Madame COUDREUSE, car vous aviez des questions. Mais étant donné que notre échange s'est déroulé sur mon lieu de travail, je n'ai pas souhaité vous poser les questions que je vous soumetts aujourd'hui.

**Mme COUDREUSE** : C'est dommage que vous-même et vos collègues vendeurs en visio n'ayez pas eu ce questionnaire, car nous avons travaillé à son élaboration et nous avons eu un taux de réponse très décevant. Nous devons relancer un questionnaire au mois de septembre 2022 et nous pourrions ajouter cette question sur l'ancienneté et sur l'appétence des collaborateurs sur la visio.

**Mme LELUBEZ** : Il nous est demandé de renseigner les clients sur le MARKET PLACE et je voulais savoir si les vendeurs étaient rémunérés dans le cas d'une transformation en achat.

**Mme COUDREUSE** : Je vais noter votre question, car je ne suis pas certaine de vous apporter une réponse précise. Ce dont je suis certaine est que I-Advise ne fait pas la différence entre un achat réalisé sur le MARKET PLACE ou sur un produit stocké chez DARTY. Mais je n'ai pas plus d'information concernant la rémunération.

**Mme LELUBEZ** : Apparemment, le taux de concrétisation est supérieur sur les produits Blanc par rapport à celui des produits Brun. Madame COUDREUSE, pourriez-vous nous fournir des éléments sur cette différence de taux de concrétisation ?

**Mme COUDREUSE** : I-Advise est capable de faire la différence entre les rayons concernant le taux de concrétisation, donc je pourrai effectivement, vous fournir des éléments sur ce sujet.

**Mme LELUBEZ** : Je vous remercie pour vos réponses et au regard des différentes demandes que nous avons formulées, je pense que vous serez amenée à intervenir une nouvelle fois en CSE.

À propos des questions sur le taux de concrétisation par rayon et sur le MARKET PLACE, vous serait-il possible de nous fournir la réponse avant le mois de septembre 2022 ?

**Mme COUDREUSE** : Je reviendrai vers vous avant le mois de septembre 2022 sur ces deux questions. Ensuite, à propos de l'analyse sur l'ancienneté et le taux de concrétisation, étant donné que le questionnaire sera envoyé au mois de septembre 2022, je ne pourrais vous pas vous apporter de réponse dans le même délai.

**Mme LELUBEZ** : C'est parfait, je vous remercie.

## **7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant les recherches de reclassement de Monsieur Mesut CAKMAK dans le cadre de la procédure d'inaptitude (annexe 6).**

*Mme JUILLIEN lit la procédure de reclassement de Monsieur Mesut CAKMAK.*

**M. BEAUBOIS** : Je me suis entretenu avec Monsieur Mesut CAKMAK et il m'a indiqué qu'il n'était pas mobile géographiquement. Je vous rappelle que Monsieur Mesut CAKMAK est vendeur et qu'il n'est pas intéressé par les postes de reclassement proposés au centre d'appels, par conséquent, il refusera ces offres de reclassement.

**M. HEREDIA** : Dans le cas de Monsieur Mesut CAKMAK et dans plusieurs cas de procédure d'inaptitude sur lesquels les représentants du personnel de DGO ont eu à se prononcer, le dossier de recherche de reclassement est complet, précis, correspond aux préconisations du Médecin du Travail et aux souhaits de mobilité des salariés.

J'ai eu connaissance, récemment, de deux arrêts de la Chambre Sociale de Contestation où les licenciements pour inaptitude ont été jugés sans cause réelle et sérieuse. Je souhaitais le préciser tout en insistant sur le fait que dans les cas récents d'inaptitude, la procédure a été correctement menée par la direction. Effectivement, par le passé, nous avons bataillé avec la direction, car les propositions de reclassement étaient jugées insatisfaisantes, notamment lorsqu'elles ne concernaient que le centre technique de Bègles.

En effet, le service RH sollicite de nouveau le Médecin du Travail lorsque celui-ci n'est pas assez précis dans son avis d'inaptitude.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous avez raison, Monsieur HEREDIA et la situation ne nous a pas échappé. Je voulais aussi vous signaler que nous avons fait ces propositions de reclassement au-delà des besoins réels du CTT, car ce site n'embauche plus au regard de l'activité plutôt faible de ces derniers mois.

**Mme N'GOLET** : En effet, l'activité du CTT a baissé de 11% sur le dernier mois.

*Le résultat du vote est le suivant : 17 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à la procédure de reclassement de Monsieur Mesut CAKMAK.**

## **8 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant les recherches de reclassement de Monsieur Stéphane GARDIN dans le cadre de la procédure d'inaptitude (annexe 7).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette procédure d'inaptitude est dans le même cas de figure d'une procédure sur laquelle vous avez eu à vous prononcer lors du CSE du mois de janvier 2022 avec le cas de Monsieur GASNIER. En effet, nous devons rechercher des postes pour un collaborateur qui a été jugé non reclassable par le Médecin du Travail.

**M. GÉRARD** : Effectivement, nous nous retrouvons dans la même configuration que Monsieur GASNIER, avec le même Médecin du Travail, le Dr MONGRENIER et toujours sur le même magasin, celui de Mondeville.

*M. GÉRARD lit le projet sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Stéphane GARDIN.*

**M. GÉRARD** : Le Dr MONGRENIER a déclaré inapte Monsieur Stéphane GARDIN dans les termes suivants : « *Compte tenu des examens médicaux antérieurs, compte tenu des échanges avec l'employeur, Mr Stéphane GARDIN est inapte définitivement à son poste de vendeur expert et à tout poste dans l'entreprise et ses établissements. Il n'est pas inapte à un poste similaire dans un autre environnement* ».

Nous avons demandé des précisions au Dr MONGRENIER notamment sur le périmètre puisqu'il est évoqué la société et ses établissements et non pas le Groupe.

Parallèlement et comme pour Monsieur GASNIER, nous avons décidé de mettre en place une procédure d'inaptitude avec recherche de reclassement. Nous avons sollicité le curriculum vitae à jour de Monsieur Stéphane GARDIN ; document que nous avons reçu le 19 avril 2022. Par ailleurs, Stéphane GARDIN nous a indiqué, par retour de coupon prévu à cet effet, n'être mobile que sur le département du Calvados.

Le 19 avril 2022, le docteur MONGRENIER nous apportait la précision suivante sur le périmètre de l'entreprise : « *Je vous confirme l'inaptitude définitive de Monsieur GARDIN à son poste de vendeur expert et à tout poste dans l'entreprise et ses établissements et au sein du groupe* ». Nous avons donc bien la précision que l'inaptitude de Monsieur GARDIN concerne bien la totalité du Groupe.

Suite à la réception de ces éclairages, mais tenant compte du fait que le docteur MONGRENIER n'a pas fait usage de l'un des deux cas de dispense à l'obligation de reclassement, DARTY GRAND OUEST a fait le choix de maintenir la procédure de recherche de reclassement. Le Dr MONGRENIER nous a répondu que Monsieur GARDIN était inapte et à cet égard, nous ne sommes pas en mesure de proposer à Monsieur GARDIN un poste au sein du Groupe FNAC DARTY.

Nous sollicitons ce jour, l'avis des membres du CSE sur l'inaptitude de Monsieur Stéphane GARDIN et son impossibilité de reclassement.

**M. PHILIPOT** : Je voudrais signaler qu'il est nécessaire que nous soyons attentifs à ce type de rapport d'expertise médicale, car cela fait deux fois que sur ce magasin de Mondeville, nous avons ce genre de commentaires et je crains que nous ayons à en subir des conséquences.

**M. GÉRARD** : J'ai contacté le Dr MONGRENIER, mais je n'ai pas réussi à lui faire changer d'avis. Je lui ai fait remarquer que nous n'avions pas d'autres Médecins du Travail qui rendaient ce type de décision sur DGO. Le Dr MONGRENIER a indiqué qu'elle avait l'accord de son supérieur hiérarchique pour produire ce type de décision. Selon moi, le Dr MONGRENIER pense que le fait de demander un reclassement porte préjudice au salarié concerné, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence.

**M. MARANDEAU** : Donc si j'ai bien compris, Monsieur GARDIN a été reconnu inapte, mais le Médecin du Travail n'a pas coché la case « dispense de reclassement ». Mais si cette mention est indiquée dans la procédure d'inaptitude, est-ce qu'elle ne contraint pas le salarié dans l'exercice de son métier ?

**M. GÉRARD** : Non pas du tout. D'ailleurs, vous pouvez remarquer que Monsieur GARDIN est inapte pour le Groupe, mais il est apte à travailler dans une autre entreprise.

**M. MARANDEAU** : Étant donné que nous avons un deuxième cas sur le même site, avez-vous fait une enquête sur ce magasin de Mondeville ?

**M. GÉRARD** : Monsieur GARDIN m'a indiqué que sa décision n'était pas liée à la société, mais qu'elle était personnelle.

**Mme LELUBEZ** : J'ai pris contact avec Monsieur GARDIN et il m'a indiqué qu'il n'accepterait aucune proposition de reclassement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La situation et la procédure sont ubuesques : Monsieur GARDIN ne souhaite pas être reclassé et nous recherchons un poste qui n'existe pas, car par définition, le Dr MONGRENIER a indiqué qu'il n'y avait pas de poste adapté à son état.

**M. HEREDIA** : Selon moi, si le Médecin du Travail s'entête à ne pas cocher cette case de « dispense de reclassement », je pense qu'il n'a pas bien saisi cette procédure qui dispense l'entreprise de reclassement. Cette même décision prise par deux fois par ce Médecin du Travail pose effectivement question.

**M. BRIULET** : Si je comprends bien, si ce Médecin du Travail avait coché la case « dispense de reclassement », le CSE n'aurait pas été consulté. Donc, nous pouvons imaginer que le Dr MONGRENIER a souhaité qu'un débat ou une discussion s'engage sur le cas de Monsieur GARDIN.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne pense pas que le Médecin du Travail soit juriste en Droit Social !

**M. GÉRARD** : Comme je vous l'ai indiqué précédemment, selon moi, le Dr MONGRENIER est persuadé qu'en cochant la case « inaptitude sans reclassement », cela pourrait nuire aux salariés dans leur recherche d'un nouvel emploi. Nous avons pourtant tenté de lui expliquer que cette action n'aurait aucune incidence pour le collaborateur, mais le Dr MONGRENIER n'a pas souhaité changer sa décision.

**M. ARNAULT** : Je voulais ajouter que ce Médecin du Travail a peut-être souhaité qu'une discussion s'engage dans le CSE sur les incidences de certaines décisions du Groupe sur les collaborateurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous ne pouvons pas spéculer sur l'état de santé du collaborateur, car nous le ne connaissons pas.

**M. DIOLOGEANT** : Les représentants du personnel du CSE doivent donc émettre un avis sur une situation ubuesque.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons étudier les recours que nous pouvons effectuer, mais généralement, c'est une perte de temps.

*Le résultat du vote est le suivant : 17 abstentions.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à la procédure d'inaptitude de Monsieur Stéphane GARDIN.**

## **9 Information sur l'ouverture d'un franchisé à Sainte-Eulalie (intervention de Monsieur Christophe DUPOUY).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce point a été mis à l'ordre du jour à la suite d'une question qui a été posée lors du précédent CSE sur l'ouverture du magasin franchisé de Sainte-Eulalie. En effet, celui-ci est proche du magasin intégré de Bordeaux-Lac et donc son ouverture suscite des inquiétudes quant à l'impact sur l'activité de ce magasin intégré.

Mais l'intervention de Monsieur DUPOUY vise aussi à élargir les échanges sur ce sujet des magasins franchisés.

**M. DUPOUY** : Je souhaitais vous faire une présentation globale du parc des magasins franchisés, des formats de franchise et la méthodologie d'implantation ainsi que la concertation avec l'Exploitation sur les ouvertures ; sans toutefois, occulter le cas du magasin de Sainte-Eulalie.

Aujourd'hui 28 avril 2022, jour de votre CSE, nous ouvrons le 250e magasin franchisé DARTY à Saint-Dizier. Le réseau de franchise a démarré en 2014. Actuellement, le réseau des franchisés comporte davantage de magasins que le réseau des succursales (223 magasins intégrés).

Cette présentation générale donne le contexte et du sens à l'organisation actuelle avec l'Exploitation et les équipes de franchisés, car l'animation commerciale est assurée par les DRV avec les CPS. À ce titre, nous avons mis en place avec François GAZUIT et Karine DAMOUR un mode d'approche pour validation des franchises d'une manière plus transverse que par le passé. En effet, précédemment, l'ouverture des franchises s'effectuait en silo, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui, puisqu'en amont, avant ouverture, il y a de nombreuses concertations sur le choix, sur l'organisation, sur l'animation, etc.

En format de franchise, le plus généralisé est les magasins « Proxi ». Ce sont des magasins qui ressemblent aux magasins traditionnels DARTY avec de l'électroménager, du multimédia, etc. Leurs surfaces peuvent osciller entre 300 m<sup>2</sup> - pour les plus petits - et 1 000 m<sup>2</sup> comme celui de Sainte-Eulalie. Dans ces formats « Proxi », nous avons des magasins avec une surface dédiée aux cuisines équipées et/ou à la literie. Actuellement, nous avons 77 magasins qui possèdent un espace literie, essentiellement dans le réseau franchisé.

Vous avez aussi le format « solo cuisine », ce magasin est exclusivement dédié à la cuisine. Si la surface est suffisamment importante, le franchisé peut y ajouter de la literie. En effet, ce secteur possède une marge importante et cette diversification permet de consolider le compte de résultat.

Avec 250 magasins, nous n'avons bien évidemment plus le même raisonnement qu'en 2014 lors de l'ouverture du réseau franchisé. Actuellement, nous avons un maillage relativement fort, et si vous ajoutez les magasins franchisés et intégrés, nous avons pratiquement 500 magasins sur le territoire national.

Mais évidemment cette progression a effectivement des impacts et des effets de cannibalisation des uns et des autres intégrés et franchisés.

Il existe une zone d'exclusivité autour des magasins franchisés dans laquelle nous ne pourrions pas implanter un autre magasin franchisé sous le format similaire. Par exemple, nous pouvons proposer à un franchisé d'ouvrir un secteur cuisine, mais s'il refuse, nous pouvons accepter l'implantation d'un magasin « solo cuisine » dans sa zone d'exclusivité.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous nous préciser cette zone ? Est-ce qu'elle se calcule en kilomètre ?

**M. DUPOUY** : Cette zone n'est pas calculée en kilomètre, mais en temps de déplacement en voiture, car elle dépend du bassin économique et de la densité de population. Nous allons croiser cet élément avec le contexte local. Pour le magasin de Sainte-Eulalie, j'ai échangé avec Stéphane RADILLO, le DRV du secteur qui connaît bien évidemment davantage la zone géographique que moi. Ensuite, nous allons prendre en compte les habitudes locales, les zones communicantes et les tendances de déplacement des habitants. En l'occurrence, pour Sainte-Eulalie, un franchisé a eu une opportunité de local et nous a proposé une franchise DARTY sur une zone commerciale attractive où est implanté un important magasin BOULANGER. Nous avons bien évidemment entrepris une réflexion sur les impacts potentiels pour le magasin Bordeaux-Lac. En effet, avant chaque démarrage de projet de franchise, le dossier passe en Comité d'Investissement qui est constitué de Karine DAMOUR, le Directeur des Ventes, François GAZUIT, Karim DALI et moi-même. Karim DALI est responsable du réseau FNAC, car l'implantation d'un franchisé FNAC ou DARTY peut avoir une incidence sur les deux enseignes en fonction des localisations.

Sur le magasin de Sainte-Eulalie, nous avons donc fait un prévisionnel de chiffre d'affaires. Nous avons été très prudents dans le compte d'exploitation (3 millions), même si l'étude de marché démontre que ce magasin pouvait prétendre à un chiffre d'affaires de 4 millions à 5 millions.

Cette étude de marché est réalisée par un organisme indépendant, et le franchisé, lui-même, fait en parallèle sa propre étude qu'il finance. Nous ne nous engageons jamais avec notre étude, car notre responsabilité pourrait être engagée dans une affaire et dans les résultats. Cette étude nous permet de comparer avec celle du futur franchisé afin de révéler ou non une certaine cohérence et bien souvent, ces deux études sont très proches.

Ensuite, l'outil calcule le taux de cannibalisation en termes de chiffre d'affaires. Et enfin un ratio de 15% est appliqué sur le chiffre d'affaires (ROC=Résultat Opérationnel Courant) du ou des magasins concernés par la cannibalisation.

L'arbitrage du Groupe rend son raisonnement avec la nouvelle organisation d'un DRV qui gère à la fois des franchisés et des intégrés en regardant sur la copie globale, les gains potentiels pour le Groupe. Nous communiquons ces informations à l'Exploitation afin qu'elles soient prises en compte dans les budgets des magasins hypothétiquement cannibalisés.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous remercie pour vos explications Monsieur DUPOUY. Mais vos études ne prennent pas en compte l'impact sur la rémunération des vendeurs et la perte de leur clientèle, d'où les craintes de ces collaborateurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'impact est pris en compte, car nous anticipons les effets de l'ouverture de ce franchisé sur le chiffre d'affaires du magasin intégré ou franchisé situé dans la zone.

**M. DUPOUY** : Le taux de 15% est appliqué sur le chiffre d'affaires (le ROC) cannibalisé. Dans votre raisonnement Madame DA ROCHA PEREIRA, vous parlez de l'impact sur la rémunération des vendeurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si le ROC, donc le chiffre d'affaires est anticipé à la baisse, le cadrage va aussi en tenir compte.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Mais nous allons perdre une clientèle attractive et sensible à nos services et cette perte impacte le portefeuille du vendeur. Nous connaissons les quartiers qui rapportent et ceux qui ne rapportent pas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Votre inquiétude était que l'ouverture de Sainte-Eulalie allait « tuer » le magasin de Bordeaux-Lac.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il y aura un impact, car la clientèle que nous allons conserver est moins intéressée par nos services.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a une différence entre un impact et la présupposée fermeture du magasin de Bordeaux-Lac.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je n'ai jamais dit que l'implantation du franchisé de Sainte-Eulalie allait « tuer » le magasin de Bordeaux-Lac.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que votre discours était que l'implantation du magasin franchisé de Sainte-Eulalie avait pour but de faire fermer le magasin intégré de Bordeaux-Lac.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous vous avons fait part de nos inquiétudes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous avais répondu que des études étaient réalisées avant la décision d'implantation du magasin franchisé. Mais, une étude plus fine est nécessaire pour confirmer que le magasin de Bordeaux-Lac va effectivement perdre une clientèle à fort pouvoir d'achat et je ne suis pas certain que nous mettions en place de type d'étude très subjective.

**M. DUPOUY** : La décision a été simple à prendre après l'étude faite par Stéphane RADILLO et je pense qu'il a tranché positivement pour le Groupe, c'est-à-dire que la cannibalisation restait très modeste par rapport au magasin de Bordeaux-Lac. De plus, apparemment, l'accès entre ces deux magasins est très compliqué en termes de déplacement.

De plus, un magasin BOULANGER est implanté dans ce secteur de Sainte-Eulalie et les clients de BOULANGER ne font pas le déplacement jusqu'au magasin DARTY de Bordeaux-Lac. Notre objectif n'est pas de prendre des parts de marché sur ce magasin, mais bien d'en acquérir auprès du magasin BOULANGER. Objectivement, si nous avions eu les CAPEX nous aurions investi dans un magasin intégré à Sainte-Eulalie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous n'avons pas ouvert un intégré par stratégie mais par manque de capacité d'investissement.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : J'aurais préféré que ce soit un magasin intégré qui se soit implanté.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, l'implantation d'un magasin intégré aurait certainement eu davantage d'impact sur le magasin de Bordeaux-Lac.

**M. MARANDEAU** : Lors des prémices de la mise en place de la franchise, voire lors de la phase d'expansion, des règles avaient été édictées par notre Directeur Général de l'époque : un franchisé ne s'implanterait pas à moins de 20 km d'un intégré. Nous comprenons que cette règle puisse évoluer avec les lois du marché, en effet, c'est le quotidien d'un groupe qui souhaite se développer. Actuellement, combien le propriétaire de Sainte-Eulalie a-t-il de magasins franchisés autour de Bordeaux ?

**M. DUPOUY** : Nous avons fixé une limite à dix magasins franchisés maximums FNAC ou DARTY par propriétaire. Le magasin de Sainte-Eulalie appartient au Groupe POURALI et avec l'ouverture de ce dernier franchisé, il comptabilise donc dix magasins. De mémoire, dans la région bordelaise, ce Groupe POURALI possède six magasins, mais leur souhait est d'en céder trois afin de se recentrer dans le bassin bordelais.

**M. MARANDEAU** : Nous avons bien connu les débuts de ce franchisé, Benjamin POURALI était l'ancien directeur du magasin intégré DARTY de Périgueux et il avait une politique extrêmement agressive en termes de prix pour concurrencer autant les magasins BOULANGER que DARTY, son objectif était de « faire rentrer

du client » en appliquant des prix très bas notamment sur les produits TLM. À ce titre, avez-vous un suivi de sa politique de prix et de son pricing sur les magasins appartenant à ce propriétaire POURALI ?

**M. DUPOUY :** Les magasins franchisés sont dépendants, voire interdépendants, comme dirait François GAZUIT, et ils sont maîtres de leurs prix. Mais je peux vous assurer que pour le Groupe POURALI, c'est vraiment le mauvais exemple. En effet, il a un taux de marge qui est un des plus élevés des magasins franchisés. De plus, ce groupe POURALI a un raisonnement axé sur la marge unitaire et selon moi, qui suis ancien DRV, ce n'est pas le bon raisonnement, car il ne vend pas certains produits, car il estime qu'ils ne rapportent pas assez de marge et pourtant il est important de les avoir en magasin.

**M. MARANDEAU :** Je peux vous garantir que sa politique de prix a été très agressive sur une certaine période.

**M. DUPOUY :** Je vous crois et je ne cherche pas à me défaire. Je vous dis en toute transparence que les magasins franchisés sont maîtres de leur politique tarifaire. Les responsables des magasins franchisés se plaignent régulièrement des remises services des intégrés, des Darty Max offertes, etc. Et je peux vous assurer que le taux de remise des franchisés est bien moindre que celui des intégrés.

**M. DE LAPLAGNOLLE :** Il faudra donc rester vigilant sur les résultats du magasin de Bordeaux-Lac, même si l'étude démontre qu'ils diminueront de 15%.

**M. DUPOUY :** Nous faisons des Comités d'Investissement avec des simulations de cannibalisation, un prévisionnel de chiffre d'affaires, l'impact sur les magasins de proximité. Mais je pense qu'il est surtout important d'aller mesurer l'impact au bout d'un ou deux exercices afin de vérifier que ce nous avons prévu s'est réalisé ou non, dans un sens comme dans l'autre. Certains DRV sont plus frileux que d'autres, mais Cyriaque REMONDIN est un pro-franchise et affirme que l'implantation des magasins franchisés ne cannibalise pas les magasins intégrés même proches. D'ailleurs, ce DRV m'a fourni des contre-exemples où l'implantation d'un magasin franchisé a plutôt boosté les magasins intégrés proches. Mais il n'y a pas de règle établie et il est donc important de faire un suivi au cas par cas.

Sur les 250 magasins franchisés, selon moi, le principal vecteur de croissance est les magasins franchisés « solo cuisine », car si nous ouvrons, dans les trois années futures, quinze magasins franchisés « Proxi » par an, nous aurons un fort maillage et ensuite, notre levier en « Proxi » sera certainement des ralliements de petites surfaces (GITEM, PULSAT, etc.) qui existent déjà et nous prennent du chiffre d'affaires, mais c'est une autre approche qui sera certainement bénéfique pour l'enseigne et indolore pour les DRV.

**M. DE LAPLAGNOLLE :** Il faut évidemment s'attendre à un ralentissement des ouvertures de franchisés traditionnels. Quelles sont les ouvertures de magasins franchisés prévues sur DGO en 2022 ? Est-ce que les magasins de Saint Amand et de Capvern sont ouverts ?

**M. DUPOUY :** Le magasin de Capvern a ouvert, mais dans ce cas, nous ne pouvons pas parler de cannibalisation.

**M. DE LAPLAGNOLLE :** J'avais aussi en tête les projets d'ouvertures des magasins franchisés suivants : Dunkerque, Sablé-sur-Sarthe et Saint-Jean-de-Luz.

**M. DUPOUY :** Le magasin de Saint-Jean-de-Luz est un très beau projet et il ouvrira au mois de septembre 2022. Ce projet est en cours depuis trois ou quatre ans, en effet, il a été refusé plusieurs par le Comité d'Investissement, car l'emplacement avait été jugé insuffisant. Mais celui proposé récemment a fait l'unanimité y compris à l'Exploitation qui l'a aussi validé.

Sur DGO, il y a aussi l'ouverture du magasin de Libourne qui a été reportée à cause de retard dans procédure relative aux locaux. Normalement, ce magasin devrait ouvrir ses portes à la fin du mois de mai 2022.

À propos de Dunkerque, il n'y a pas de magasin intégré DARTY sur cette ville. Nous souhaitons tous l'ouverture d'un magasin intégré, mais le Groupe n'a pas les moyens d'investir dans ce projet, donc la décision a été prise d'ouvrir un magasin franchisé.

L'ouverture du magasin de Sablé-sur-Sarthe est planifiée au mois de décembre 2022 s'il n'y a pas de retard.

**M. MARANDEAU :** Aucune autre ouverture de magasin franchisé n'est prévue sur la région bordelaise ?

**M. DUPOUY :** Le maillage sur la région bordelaise semble correctement verrouillé, nous ne voyons pas sur quelle zone BOULANGER pourrait venir s'implanter, mais je ne vais pas m'engager. Nous souhaitons aussi rééquilibrer les investisseurs : nous ne souhaitons pas que ce soit les mêmes dans un même bassin géographique.

**M. MARANDEAU** : D'ailleurs, il me semble que le magasin de Libourne n'a pas été proposé au Groupe d'investisseurs déjà fortement présent dans la région bordelaise.

**M. DUPOUY** : Probablement.

**M. HEREDIA** : Avez-vous un top 5 des magasins franchisés en chiffre d'affaires ?

**M. DUPOUY** : Je n'ai pas cette information, mais je peux vous transmettre la valeur globale des magasins franchisés DARTY sur l'année 2021 : 650 000 millions. Mais il ne faut pas oublier les franchises FNAC qu'il ne faut pas occulter dans le résultat global.

**M. HEREDIA** : Est-ce que le magasin de Deauville est classé dans le top 5 ?

**M. DUPOUY** : Je ne peux pas vous répondre précisément, mais ce magasin fait partie du Top 20. De plus, le magasin de Deauville est aussi dans le top 3 des plus gros espaces cuisine.

**M. BARAN** : Regrettez-vous de ne pas avoir ouvert ce magasin de Deauville en intégré ?

**M. DUPOUY** : Je ne peux pas vous répondre, car je n'étais pas à mon poste à l'époque de l'implantation de ce magasin intégré.

Il y a plusieurs facteurs d'implantation ou non d'un magasin franchisé : la capacité d'investissement du Groupe, les opportunités d'emplacement, etc. Ce dernier est véritablement déterminant. Je vais vous donner un exemple : nous venons de valider sur la région parisienne un emplacement à Meaux. François GAZUIT cherche un emplacement depuis trois ou quatre ans sur un lieu spécifique de la zone commerciale. Nous avons eu l'opportunité qu'un franchisé nous propose sa coque. Nous avons immédiatement étudié si ce magasin pouvait être ouvert en intégré, car le potentiel de chiffre d'affaires s'élève à 5 ou 6 millions. Mais le Groupe n'avait pas la capacité d'investissement pour ouvrir ce magasin en intégré. Si nous n'acceptons pas cette proposition faite par ce franchisé, je peux vous assurer que la coque aurait été prise par BOULANGER.

**M. MARANDEAU** : À vous entendre, il faudrait proposer aux salariés du Groupe FNAC DARTY d'investir leur argent dans l'implantation de nouveaux magasins intégrés.

**M. DUPOUY** : En tant qu'ancien DRV, je peux vous assurer que sur certains sites, je vois immédiatement l'intérêt de l'implantation d'un magasin intégré. Si nous avons un emplacement disponible, nous échangeons avec François GAZUIT, Karine DAMOUR et nous étudions le projet.

Certains franchisés arrêtent et nous pourrions aussi reprendre leur activité.

La rentabilité des franchises pour le Groupe est extrêmement importante dans le compte de résultat. Les magasins franchisés et intégrés ne sont pas ennemis, il faut juste trouver le bon équilibre notamment pour les vendeurs.

Le DRV et l'Exploitation sont capables de revoir leurs budgets futurs et de recalibrer les bons effectifs par rapport au chiffre d'affaires.

**M. MARANDEAU** : Mais le franchisé peut aussi exercer une pression sur le Groupe FNAC DARTY en menaçant d'ouvrir son magasin sous une franchise BOULANGER. Si un franchiseur cède une franchise, les cessions se font forcément sous l'enseigne DARTY ?

**M. DUPOUY** : Ce n'est pas possible, car les contrats prévoient ce type de clause.

À propos de votre deuxième question, actuellement nous avons une vague de plusieurs franchisés qui peuvent prétendre leurs droits à la retraite, les cessions se font sous la forme d'un rachat de société, mais les franchises restent sous le modèle DARTY. J'ai le cas du magasin franchisé de Pont-À-Mousson où les propriétaires partent à la retraite et la société est rachetée par le directeur et la RPS. Je n'ai pas de cas où les magasins franchisés ont basculé sur une autre enseigne.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Êtes-vous éclairés à défaut d'être rassurés ?

Merci, Monsieur DUPOUY, pour votre intervention.

**M. MARANDEAU** : Effectivement, nous ne sommes pas rassurés. En effet, en résumé, le chiffre d'affaires du magasin situé à proximité du franchisé va subir une baisse de 15% et il faudra ajuster les effectifs en fonction de cette diminution.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est le principe du cadrage.

**M. ROSIEK** : Je suis étonné que DARTY ne puisse pas investir dans des magasins intégrés au regard des résultats des deux dernières années, d'ailleurs, cette situation peut motiver nos inquiétudes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il ne faut pas oublier que le lancement de la Darty Max est extrêmement coûteux en trésorerie pour l'entreprise. Nous passons d'un produit – la PSE – où nous encaissons 120€ en une seule fois à un produit – la Darty Max – où nous encaissons 9,99€ par mois, ce changement a un énorme effet sur la trésorerie du Groupe. C'est pour cette raison que les années actuelles et futures sont et seront compliquées, donc nous investissons moins, mais effectivement, c'est une prise de risque.

## **10 Poursuite de l'information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le bilan du plan de développement des compétences de 2021 et sur le projet du plan de développement des compétences de 2022.**

**M. HEREDIA** : Dans la poursuite de la présentation faite lors du dernier CSE, j'ai réalisé un focus sur l'alternance afin de mettre en perspective les données à partir de 2016 et jusqu'en 2021. Les commentaires et remarques des différents membres du CSE sont, évidemment les bienvenus.

*Monsieur HEREDIA présente le diaporama sur le bilan de l'alternance sur DGO entre 2016 et 2021 (annexe 8).*

**M. HEREDIA** : Nous pouvons constater sur le premier graphique, que les contrats d'apprentissage sur DGO ont fortement augmenté, notamment à partir de 2019.

**M. VILLA** : Cette augmentation des contrats d'apprentissage peut s'expliquer par la mise en place de la Tech Académie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est probablement une des raisons ; de plus, l'Académie Livraison est désormais ouverte aux futurs livreurs.

**M. HEREDIA** : Effectivement, en 2021, la répartition des contrats d'apprentissage est la suivante :

- 36 contrats d'apprentissage pour des techniciens,
- 36 contrats d'apprentissage pour des chefs de ventes,
- 6 contrats d'apprentissage pour des concepteurs-vendeurs cuisine,
- 17 contrats d'apprentissage pour des conseillers pôle service,
- 1 contrat d'apprentissage pour un livreur,
- 137 contrats d'apprentissage pour des vendeurs.

En 2020, la répartition s'effectuait comme suit :

- 24 contrats d'apprentissage pour des techniciens,
- 19 contrats d'apprentissage pour des chefs de ventes,
- 11 contrats d'apprentissage pour des concepteurs-vendeurs cuisine,
- 8 contrats d'apprentissage pour des conseillers pôle service,
- 5 contrats d'apprentissage pour des livreurs,
- 89 contrats d'apprentissage pour des vendeurs.

**M. MARANDEAU** : Si je peux me permettre, il aurait été intéressant de savoir où ces chefs des ventes ont été positionnés : sont-ils en renfort d'effectif sur les magasins ou sont-ils positionnés en remplacement ?

**Mme N'GOLET** : Je suis étonnée qu'il n'y ait pas de contrat d'apprentissage sur le CTT dans votre décompte Monsieur HEREDIA, car depuis deux ans, il y a des contrats d'apprentissage dans le domaine de l'assurance au CTT.

**Mme BACH** : Cette répartition tient compte des contrats mis en place au 31 décembre de l'année de référence et effectivement, il y a deux contrats d'apprentissage au CTT.

**M. BRIULET** : Dans le cadre d'une politique de développement de l'apprentissage, les lois ont récemment changé et il est plus facile de faire des contrats d'apprentissage, d'autant plus que des aides sont versées aux entreprises dès lors qu'elles font appel à des contrats d'apprentissage.

De plus, les organismes de formation font davantage le choix des contrats d'apprentissage, car le financement est plus intéressant. En effet, le contrat d'apprentissage a un coût moyen de 12 000€ alors qu'un contrat de professionnalisation est de 6 000€.

Par conséquent, il a pu être constaté que de nombreuses formations qui se réalisaient précédemment en contrat de professionnalisation s'effectuent dorénavant en contrat d'apprentissage. À terme, le contrat de professionnalisation va certainement disparaître.

**Mme BACH** : L'entreprise ne choisit pas le type de contrat, c'est l'école ou l'organisme de formation qui fait ce choix.

Effectivement, en 2018, la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel a été promulguée et elle a permis de démocratiser cette branche de l'apprentissage à travers trois axes :

- Le contrat d'apprentissage est favorisé par la libéralisation du marché à l'ensemble des organismes de formation qui souhaitent dispenser des actions de formation par apprentissage et pour lequel un niveau de financement pour chaque contrat sera assuré.
- Le contrat d'apprentissage a été revalorisé par une augmentation des salaires des apprentis.
- Le contrat d'apprentissage a été élargi, il est désormais ouvert jusqu'à l'âge de 29 ans révolu (contre 25 ans précédemment). De plus, il est possible de rentrer en formation tout au long de l'année. La durée de formation est adaptée à chaque niveau d'apprentissage.

Ces trois axes expliquent que les organismes de formation se dirigent davantage vers les contrats d'apprentissage que vers les contrats de professionnalisation. D'ailleurs, sur le graphique de la diapositive numéro 2, nous constatons qu'à partir de 2018, il y a une accélération des contrats d'apprentissage.

**M. BRIULET** : Effectivement, nous avons constaté cette progression dans les branches.

**M. HEREDIA** : À travers les éclairages de Madame BACH et de Monsieur BRIULET, nous pouvons observer que les contrats de professionnalisation ont chuté à partir de 2020 après avoir été stables durant ces dernières années.

Sur la diapositive 3, vous avez l'évolution de l'alternance c'est-à-dire les contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Comme l'a indiqué, Monsieur BRIULET, il y a une véritable volonté politique de développer ce mode d'insertion et de formation professionnelle.

Nous avons un taux d'emploi cible qui est de 5,5% et nous sommes à 9%.

Évidemment, en 2021, il y a un effet d'aubaine en raison des aides de l'État qui sont associées aux contrats d'alternance.

La volonté est de créer un vivier d'encadrants à forte tendance féminine, si possible. Sur les contrats des alternants encadrants, nous arrivons à une parité quasi parfaite de 50%.

**M. HEREDIA** : Vous avez des métiers particulièrement visés ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sont les chefs des ventes, car nous avons le plus important potentiel de contrats, donc d'emplois de femmes de manière indirecte, plus que dans les métiers logistiques ou de SAV.

L'objectif est donc de créer un vivier et aussi féminiser nos encadrants. En effet, actuellement, dans le vivier de chefs de vente, nous n'avons que 15% des postes d'encadrement occupés par des femmes, donc avec cette base, nous ne pouvons avoir que 10% de directrices. L'objectif est de féminiser la base d'encadrement, afin à l'avenir, d'avoir davantage de dirigeantes.

**M. HEREDIA** : Avez-vous établi des objectifs chiffrés ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous en parlerons en détail le 29 avril 2022 lors de la Commission sur l'Égalité Professionnelle. Mais, effectivement, il est nécessaire que nous nous fixions des objectifs afin de dépasser ces 15% de postes occupés actuellement par des femmes et ainsi développer les postes d'encadrantes.

**M. BRIULET** : En plus de l'alternance et du contrat de professionnalisation, il y a aussi la formation PRO A (formation par l'alternance). À ce titre, est-ce que l'entreprise a mis en place ce type de formation ?

**Mme BACH** : Cette formation fait partie de notre plan de prise en charge.

**M. BRIULET** : Nous avons fait un avenant à cet accord pour faciliter l'utilisation de certaines formations. Cette formation PRO A est destinée aux salariés déjà présents dans l'entreprise et qui souhaitent acquérir une certification enregistrée au Registre National des Certifications. Cette formation est financée à hauteur de 3 000€.

**Mme BACH** : Les critères sont relativement restrictifs.

**M. BRIULET** : Mais nous avons élargi certains critères, notamment dans la durée de la formation et son financement, et malgré ces aménagements, peu de contrats en formation PRO A sont signés.

**Mme BACH** : Cette formation n'est pas applicable à notre branche.

*Monsieur HEREDIA poursuit la présentation (diapositive 5).*

**M. HEREDIA** : Lors du précédent CSE, Monsieur MARANDEAU avait demandé si la Commission pouvait rédiger une conclusion, mais je n'ai pas de synthèse à présenter qui donnerait d'éventuelles consignes de vote aux membres des représentants du personnel présents lors de ce CSE. Nous n'avons pas reçu de questions particulières à la suite de précédente présentation qui a eu lieu lors du CSE du mois de mars.

Au nom de mon organisation syndicale et de la Commission, je vous invite à émettre un avis positif sur ce bilan, même si – je vais le signaler encore une fois - nous sommes le 28 avril 2022 et, à ce jour et sauf erreur de ma part, aucune formation n'a été planifiée pour les techniciens. Je vous rappelle que ces formations sont très attendues.

**Mme BACH** : Vos remarques ont été remontées.

Des formations sont programmées sur le secteur froid comme suit : Englos le 17 juin 2022, Lorient et Bordeaux le 1<sup>er</sup> juillet 2022 et Nantes le 8 juillet 2022. D'autres dates devraient nous être transmises en début de semaine prochaine (semaine 18).

**M. DIOLIGEANT** : Je sais que vous n'êtes pas responsable, mais la période choisie pour ces formations n'est pas judicieuse, car certains techniciens seront en congés et ceux qui ne le sont pas, doivent assurer les remplacements.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous partageons votre impatience sur le démarrage de ces formations que nous avons obtenues en insistant de nombreuses fois et effectivement, nous sommes d'accord, leur programmation est tardive.

**M. HEREDIA** : Puisque vous avez relancé plusieurs fois le service formation, avez-vous des explications sur ce démarrage « poussif » ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non et pourtant je peux vous assurer que c'est un sujet qui me tient à cœur.

**M. HEREDIA** : Nous étions peu nombreux à cette Commission sur la formation ; nous avons des questions, la direction nous a fourni des réponses. Tous les sujets sont importants, mais celui de la formation est primordial, car il conditionne pour beaucoup le devenir des nouveaux, mais aussi des anciens salariés afin de se maintenir à un niveau de compétences élevé eu égard à la demande de l'entreprise et des clients vis-à-vis de ces collaborateurs techniciens. À ce titre, je me permets de solliciter un avis positif de la part des représentants du personnel sur ce bilan de formation.

**M. BRIULET** : Au nom de la CGT, je voulais remercier le travail réalisé par la Commission et nous suivrons son avis.

En revanche, lors du CSE précédent, j'avais posé deux questions. La première concernait la certification des vendeurs-concepteurs dans l'académie de cuisine. Apparemment, cette certification serait abandonnée.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui je vous confirme l'abandon de cette certification.

**M. BRIULET** : De plus, j'avais posé une question sur le tutorat et sur quels métiers il était utilisé, notamment pour les EOT.

À la CGT, nous donnerons un avis favorable en insistant sur le fait que l'académie de cuisine doit délivrer un titre reconnu comme une certification professionnelle. De plus, nous souhaitons que l'exercice de la fonction de tutorat soit ouvert davantage aux EOT. D'ailleurs, nous souhaiterions que vous nous présentiez des éléments sur les métiers concernés par le tutorat.

De plus, nous souhaitons apporter un point de vigilance sur l'alternance, ce type de contrat ne vise pas à remplacer des postes permanents. L'objectif de l'alternance est l'insertion et la formation, donc normalement, ces contrats d'alternance devraient déboucher sur des embauches. Étant donné qu'il y a un taux d'alternance à respecter, il y a un turn-over naturel, mais il ne faut pas que ces contrats soient utilisés pour pallier des postes permanents. C'est le bémol que nous souhaitons préciser sachant que nous allons émettre un avis favorable.

**M. HEREDIA** : Il est nécessaire de prêter une attention importante et particulière à ces alternants, le travail des tuteurs est donc primordial, mais l'environnement de travail de cet alternant est aussi très important.

Si je reprends les éléments du dernier bilan de formation, 42 alternants ont fait l'objet d'une embauche en CDI à l'issue de leur alternance en 2021 sur un total de 279 ; en 2020, 36 avaient pu obtenir un CDI sur 217. Bien évidemment que nous ne pouvons pas embaucher 100% des alternants, mais je pense que l'entreprise peut certainement s'améliorer sur le nombre de CDI proposés aux alternants

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je partage votre remarque, Monsieur HEREDIA.

**Mme N'GOLET** : Les alternants du CTT ne restent pas, car ils poursuivent leurs études et dans le cadre de la licence, les missions proposées par le CTT ne sont plus adaptées.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une situation naturelle et normale, par conséquent, nous ne pourrions jamais proposer un CDI à 100% des alternants, mais actuellement, nous sommes à 20% donc nous pouvons certainement faire mieux.

Nous remercions la Commission pour son travail.

*Le résultat du vote est le suivant : 17 favorables.*

**Les élus émettent donc, à l'unanimité, un vote favorable au bilan du plan de développement des compétences de 2021 et sur le projet du plan de développement des compétences 2022.**

## **11 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le projet HR4you (annexe 9).**

*Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama.*

**M. MARANDEAU** : Le paramétrage de l'outil va se faire par le SIRH ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les moyens mobilisés pour mettre en place de projet HR4you sont relativement conséquents. Les différents services payés seront sollicités, car les UES n'ont pas les mêmes pratiques ni les mêmes accords. De plus, les opérationnels seront aussi sollicités afin de recueillir leurs besoins et leurs souhaits.

**M. MARANDEAU** : CHRONOGESTOR reste un outil de comptabilisation du temps de travail, mais qui a certaines limites dans son utilisation et notamment le blocage à 39h50. En effet, il n'était pas possible de passer au-delà de cette barrière qui psychologiquement bloquait tout le monde, car elle déclenchait des semaines hautes dans le cadre de l'accord de modulation. À ce titre, est-ce que la relation avec l'outil sera simplifiée pour les managers ? Et est-ce que les collaborateurs auront une comptabilisation réelle de leur temps de travail ? En effet, ce sujet a toujours été problématique chez DARTY avec CHRONOGESTOR.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous donner davantage de précisions sur la composition de cet outil qui sera disponible au 1<sup>er</sup> janvier 2023, car nous sommes en cours de recettage et de recueil des besoins. L'objectif est de paramétrer nos accords dans cet outil et surtout qu'il soit un instrument de planification, car CHRONOGESTOR ne sert pas à planifier, mais uniquement à recueillir les heures pour faire les payés. Nous souhaitons que le cadrage de DGO qui est réalisé par le contrôle de gestion actuellement avec des fichiers Excel performants, mais non sécurisés, soit intégré dans le futur outil de planification. Ainsi, nous pourrions gérer la modulation sur douze mois et éviter les travers que nous connaissons parfois en mai : magasins vides de collaborateurs, car nous n'avons pas géré et anticipé la planification.

**M. ROSIEK** : Quel sera l'outil proposé ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'outil s'appelle HOROQUARTZ, il sera adapté à nos accords et à nos pratiques.

**Mme LELUBEZ** : À quelle date sera mis en place cet outil ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La date de mise en place est prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2023. C'est un chantier colossal.

*Monsieur DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : Vous nous annoncez que les changements de situations familiales, les congés payés, les arrêts maladie seront gérés via ce portail, mais est-ce que le salarié qui sera parti une heure plus tard en raison de l'affluence dans le magasin fera sa déclaration sur ce portail ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La saisie des temps de travail ne se fera pas via ce portail.

**M. PHILIPOT** : Est-ce que les représentants du personnel rempliront leurs heures de délégation sur ce portail ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'imagine que cela sera possible, mais je vérifierai.

**M. HARRE** : Les informations saisies par les collaborateurs sur cet outil devront être validées par l'encadrant, mais en cas d'absence ou d'oubli, est-ce que la direction a prévu une ou des solutions ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il est prévu de désigner le signataire habituel de ce type de demandes - probablement le directeur du site ou le responsable de la plateforme ou le directeur du SAV - et un système de suppléance.

**M. MARANDEAU** : Pendant la phase de recettage, je suppose que les différentes demandes et besoins du terrain seront recueillis. Après la phase de recettage, j'aurais souhaité connaître les éléments demandés par les managers de terrain sur l'amélioration des outils afin de savoir s'il y a une véritable ferveur sur la mise en place de ce nouveau portail. De plus, si les représentants du personnel ont des suggestions ou des idées à formuler sur l'amélioration de cet outil, sera-t-il possible de les transmettre aux services concernés ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous pouvons effectivement faire des points réguliers sur la mise en place de ce nouvel outil avant son lancement officiel au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**M. MARANDEAU** : Il n'est pas prévu une phase de transition ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, mais les mois de recettage permettent de tester les éléments mis en place.

**M. HEREDIA** : A-t-il été envisagé un système de « double run » en interne de cet outil ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La phase de recette vise à tester l'ensemble du futur outil. Et effectivement, nous pouvons mettre en place une paye « parallèle » avec le nouvel outil.

**M. HARRE** : Sur CHRONOGESTOR, il est possible de revenir en arrière afin de vérifier les horaires notés, est-ce que ces données seront injectées dans le nouveau système ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, il y a un point important : sera-t-il possible de reprendre les éléments déjà planifiés dans CHRONOGESTOR dans le nouvel outil ? La modulation 2022-2023 démarre au mois de juin 2022 et se termine en mai 2023, donc, effectivement, il serait intéressant que les éléments planifiés entre janvier et mai 2023 puissent être repris sans être ressaisis. Cet élément et bien d'autres font partie des différentes questions auxquelles il faudra répondre.

**Mme LELUBEZ** : Sur la présentation, il est indiqué que les plannings pourront être envoyés par mail, est-ce que ce sera effectivement le cas ? Actuellement, les plannings changent très fréquemment et s'ils pouvaient être envoyés par mail, cela serait très confortable pour les collaborateurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est effectivement, le mode d'envoi prévu.

**Mme LELUBEZ** : Donc si nous ne sommes pas dans les sept jours d'entrave, les managers seront dans l'obligation de respecter strictement le délai prévu par la loi.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'imagine qu'effectivement ce principe pourra être un « garde-fou ». Mais étant donné que nous n'avons pas les éléments concrets, il est difficile de vous répondre.

**M. HARRE** : Il serait aussi intéressant qu'en cas de modification de planning, celui-ci soit envoyé automatiquement aux collaborateurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les démarches seront automatisées, je ne sais pas encore sous quelle forme les plannings seront envoyés : l'objectif est de supprimer, au maximum, les tâches manuelles.

**M. BRIULET** : Est-ce que ce portail HR4you sera disponible sur les applications mobiles ou uniquement sur les postes sur site ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce portail sera accessible via les applications mobiles.

**M. BRIULET** : Si aucune vérification n'est faite, certaines actions pourraient donc s'effectuer en dehors du temps de travail.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne pense pas que les collaborateurs posent leurs congés en dehors de leur temps de travail. L'objectif d'accès de ce portail via les applications mobiles est de favoriser la praticité de cet outil par les salariés.

**M. BRIULET** : Ces modifications de planning peuvent nuire au droit à la déconnexion.

La mise en place de ce portail vise à simplifier le travail des encadrants et du service paye, mais j'imagine que vous allez mettre en place cet outil avec un effectif constant. En effet, la suppression de certaines tâches va libérer du temps pour réaliser d'autres missions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Clairement votre question, Monsieur BRIULET, est : est-ce que ce projet HR4you va entraîner des réductions d'effectifs ? Et la réponse est non.

**M. MARANDEAU** : Je suppose que cet outil va utiliser les adresses mail professionnelles DARTY et selon moi, il y a encore un certain nombre de salariés qui n'ouvrent pas cette boîte mail. À ce titre, il serait intéressant de refaire une campagne de communication sur ce sujet afin que tous les collaborateurs soient, enfin, utilisateurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : De nombreuses communications seront diffusées aux managers et aux salariés, de manière régulière. Et, à chaque étape importante, nous ferons une communication aux représentants du personnel lors des CSE.

Nous avons sollicité une soixantaine de managers opérationnels sur tous les métiers et sur les trois UES. L'investissement est relativement fort, car il représente entre six et dix jours de travail sur ce sujet. Mais nous avons l'opportunité de créer notre outil et d'émettre les besoins, c'est pourquoi il est important d'assister aux ateliers organisés.

**M. HEREDIA** : L'uniformisation de ces outils entre les différentes UES facilite le retour de l'organisation sous forme de filière.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les outils sont déjà uniformisés, nous avons déjà la même version d'HR4you qui est obsolète et CHRONOGESTOR sur les trois UES. Mais nous avons trois manières de faire différentes car les accords des trois UES sont différents ce qui rend la conception de ce projet très complexe.

**M. VILLA** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, vous avez indiqué précédemment, que les accords seront intégrés dans cet outil HR4you, mais ce principe sera-t-il bloquant ? En effet, le nombre de semaines hautes est limité dans l'accord.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il ne faut pas le système soit bloquant, mais émette des alertes.

**M. VILLA** : En cas d'alerte, en magasin, il est possible de planifier plus facilement ces semaines hautes, mais pour les itinérants, le plafond du nombre de semaines hautes est très rapidement atteint.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est déjà le cas actuellement.

**M. HEREDIA** : Mais si le blocage conduit à une situation légalement limite, la question qui se pose, est de savoir s'il faut un nouvel outil qui soit lui aussi, limite légalement sur ce point précis.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas à l'outil de décider ce qui doit être fait ou non.

**M. MARANDEAU** : Mais aujourd'hui, c'est le cas. Actuellement, lorsque certains responsables s'aperçoivent qu'un salarié a fait 39,50 heures, il ne modifie plus le planning et il essaye de trouver des solutions alternatives, car ils ne connaissent pas la procédure pour débloquer le logiciel.

**M. HARRE** : Les responsables ont juste à contacter leur gestionnaire paye via leur DV ou DZ. Théoriquement, les plannings ne doivent pas dépasser un certain nombre d'heures, mais si ce n'est pas le cas, ils doivent être modifiés.

**M. VILLA** : Vous parlez de théorie, Monsieur HARRE, et ce n'est pas ce qui se passe dans la pratique.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais la procédure que mentionne Monsieur HARRE existe ; en effet, certains responsables contactent le service paye afin de demander le déblocage.

**M. BEAUBOIS** : Ce ne sont pas les cas les plus fréquents !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Chacun est censé signer un récapitulatif d'horaires.

**M. MARANDEAU** : Je serais curieux de connaître le récapitulatif d'heures de tous les agents de maîtrise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les agents de maîtrise comme les autres salariés sont censés signer un récapitulatif d'heures, mais ensuite, je ne sais pas si tous le font !

**M. MARANDEAU** : Mais est-ce que ce récapitulatif correspond à la réalité de leurs heures effectuées ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si ce n'est pas le cas, je leur demanderai de ne pas le signer et de signaler que le récapitulatif d'heures n'est pas conforme.

**M. MARANDEAU** : C'est la théorie.

**Mme LELUBEZ** : Régulièrement, le récapitulatif des horaires est transmis le mois suivant et la paye est généralement faite.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il est possible de revenir sur une paye si le récapitulatif n'est pas conforme, mais il doit être signé.

**M. HARRE** : CHRONOGESTOR offre la possibilité de sortir un récapitulatif d'heures hebdomadaire.

**M. MARANDEAU** : Il est expliqué aux agents de maîtrise qu'ils ne doivent pas dépasser 37h12 par mois.

**M. BRIULET** : C'est un problème relativement ancien.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il ne faut pas laisser ces vieux problèmes sans solution.

**M. MARANDEAU** : Je reviendrai vers vous avec un cas particulier. En plus, cette pratique pose des problèmes, car si les agents de maîtrise font 40h et ne déclarent que 37h12, ce sont des effectifs en moins qui ne seront pas embauchés, car théoriquement, les missions sont réalisées dans la limite du temps de travail hebdomadaire réglementaire. C'est pour cela qu'il est intéressant de connaître le paramétrage de ce futur outil.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas une question de paramétrage, mais de choix que font les encadrants de faire ou de ne pas faire, de voir ou de ne pas voir, de corriger ou de ne pas corriger. Je vous le répète, les vieilles pratiques sont faites pour être changées !

**M. VILLA** : Alors, utilisons cet outil pour changer les pratiques.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non utilisons notre volonté, ce n'est pas l'outil qui changera les pratiques, il est là pour alerter et apparemment il existe des moyens pour contourner les bonnes pratiques.

**M. VILLA** : Les collaborateurs pourront suivre quasiment en direct les données saisies.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Un agent de maîtrise, comme un cadre - même au forfait jour - n'est pas là pour faire des heures sans limites.

**M. BRIULET** : Si nous pouvons émettre un souhait : il faudrait que l'encadrant puisse avoir un accès pour débloquer lui-même sans faire appel à un gestionnaire paye.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous ne souhaitons pas que les encadrants puissent débloquer une situation qui n'est pas permise. Je ne donnerai jamais cette consigne, car nous souhaitons avoir la vision de ce qui se passe réellement sur le terrain. Et voir si il y a des pratiques qui sont hors accord, voire hors la loi.

**M. HARRE** : Je vous invite à demander à vos responsables qu'ils vous montrent comment fonctionne CHRONOGESTOR.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce ne sont pas les encadrants qui sont responsables de ce type de situations surtout si elles existent depuis de nombreuses années.

**M. BEAUBOIS** : Le problème n'est pas CHRONOGESTOR, mais la saisie sur ce logiciel. Ces dérives tiennent à l'histoire, nos agents de maîtrise doivent normalement faire 37h12 et je ne suis pas certain que même 5% fassent réellement 37h12. En effet, si les agents de maîtrise signalent qu'ils dépassent effectivement ce nombre d'heures de travail hebdomadaire, ils craignent que leur variable en soit impacté. Il y a un écart entre la théorie et la pratique, il est nécessaire de le mesurer et je pense que ce delta est visible sur le cadrage, donc il est nécessaire de donner les moyens pour modifier ces pratiques.

**M. MARANDEAU** : Dans certains cas, il a été mentionné aux managers qu'ils devaient indiquer 37h12.

**M. BEAUBOIS** : Les rares managers qui font réellement 37h12 ne sont pas bien vus.

**M. MARANDEAU** : Et à l'inverse, ceux qui font davantage que 37h12 ne le notent pas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'entreprise transmettra des consignes claires aux encadrants qui sont chargés de cette saisie des horaires.

**M. VILLA** : Sur la présentation, il est indiqué que le collaborateur pourra visualiser ses compteurs et donc s'il détecte une anomalie, il pourra alerter son supérieur hiérarchique, mais encore faut-il que ce dernier réagisse.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je suis d'accord, il y a des interlocuteurs dédiés au sein de la direction, de la DRH, des partenaires sociaux, etc.

**M. BRIULET** : Est-il envisagé que le déclaratif réalisé par le technicien-livreur puisse être fait directement dans cet outil HR4you ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que le logiciel utilisé actuellement, CHRONOTECH, soit interfacé et donc évite la saisie manuelle du temps de travail par les encadrants. Ce sujet est effectivement prévu dans le futur outil et j'espère qu'il pourra être concrétisé.

**M. VILLA** : Est-ce que ce principe sera généralisé au service livraison ? En effet, actuellement, le déclaratif du temps de travail ne fonctionne pas avec CHRONOTECH, mais sur le mode papier.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous vous ferons régulièrement un point d'étape sur le déploiement de cet outil HR4you.

*Le résultat du vote est le suivant : 1 abstention, 16 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet HR4you.**

## **12 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le projet de modifier le décompte des congés payés en jours ouvrables (annexe 10).**

**Mme N'GOLET** : Avez-vous prévu de faire une information à tous les salariés sur cette modification de décompte des congés payés via PRIMOBX par exemple ? En effet, selon moi, certains collaborateurs vont croire que l'entreprise leur accorde des congés supplémentaires.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons faire une information à tous les salariés via PRIMOBX et via les adresses mail.

**M. BRIULET** : Je souhaiterais comprendre le mécanisme. Précédemment, le décompte des jours de congés était fait en jours ouvrables et il nous avait été expliqué que pour faciliter la pose des congés payés en dehors des semaines complète, il fallait passer dans le système que nous avons actuellement. À ce titre, j'aimerais connaître la raison pour laquelle l'entreprise fait machine arrière et remet en place le précédent dispositif.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a deux manières de décompter les congés payés : en jours ouvrables ou en jours ouvrés. Et actuellement, chez DARTY, nous décomptons en jours travaillés, d'ailleurs cette méthode n'existe que chez nous même si cette méthode ne dessert pas les salariés. Et étant donné que ce mode de calcul n'existe pas, nous ne pouvons pas le paramétrer dans le nouvel outil HR4you (point 11).

**M. HEREDIA** : Nous sommes tout de même plus proches du mode de décompte en jours ouvrés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui en nombre de jours décomptés par semaine, mais pas dans la définition des jours ouvrés, car normalement le décompte s'effectue du lundi au vendredi, mais chez DARTY nous ne travaillons pas que du lundi au vendredi et tous les salariés n'ont pas le même jour de RH (repos hebdomadaire).

**M. BEAUBOIS** : Pour les semaines entières, le système est clair : nous passons de cinq jours à six jours. En revanche, pour un salarié qui va poser plusieurs jours dans la semaine, mais pas une semaine complète, comment se fera le décompte ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cela dépend des jours posés, si ce sont le vendredi et le samedi, ce sera deux jours.

**M. BEAUBOIS** : Si nous reprenons cet exemple, je vais poser cinq jours et non six, donc je vais gagner une journée.

**Mme GUIBERT** : Tout dépend comment est positionné le RH. Si votre repos hebdomadaire est le mercredi et que vous posez le lundi et le mardi, le décompte des jours de congés débutera à partir du premier jour pris jusqu'à la veille du retour, soit trois jours. Mais si vous prenez des jours sans que le RH y soit accolé, il ne sera décompté qu'une seule journée.

**M. BEAUBOIS** : En livraison par exemple, de nombreux salariés ont le lundi comme RH donc s'ils prennent le jeudi, vendredi, deux jours de congés leur seront décomptés, car le RH n'est pas englobé dans les congés. Potentiellement, si cette opération est renouvelée sur plusieurs semaines, il y a un gain d'une journée.

**Mme GUIBERT** : Mais il y a des contraintes légales qui mentionnent que pendant l'été, les salariés doivent prendre deux semaines de congés consécutifs soit douze jours de positionnés. Effectivement, le cas que vous indiquez, Monsieur BEAUBOIS, rentre dans le cadre légal.

**M. DIOLOGEANT** : Quelle incidence aura donc ce nouveau mode de calcul sachant que nous avons posé nos congés payés pour l'été 2022 ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La mise en application de ce nouveau mode de calcul s'effectuera à partir du 1<sup>er</sup> juin 2022, lors du démarrage de la nouvelle modulation.

**M. DIOLOGEANT** : Donc il n'y a pas d'incidence sur ces congés d'été.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non. En revanche, au 1<sup>er</sup> juin 2022, les salariés qui auront été présents les douze mois précédents seront crédités de 30 jours de congés.

**M. DIOLOGEANT** : Le problème est qu'à partir du mois de juin 2022, vous allez débitez six jours par semaine alors que le salarié n'en aura posé que cinq.

**Mme JUILLIEN** : Mais le salarié aura 30 jours de congés au lieu de 25.

**M. DIOLOGEANT** : Je suis d'accord, mais il sera nécessaire d'expliquer clairement ce mécanisme aux salariés.

**Mme PASTERNAK** : Si un collaborateur travaille lundi et mardi et que son jour de repos est le mercredi, il lui sera décompté trois jours, donc il n'a plus de jour de repos ? En effet, si un jour férié est le jour de RH, nous récupérons cette journée, par conséquent, avec le nouveau mode de calcul, nous devons retrouver ce même mécanisme.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Tous les jours sont décomptés sauf le dimanche. Pour répondre à la question de Madame PASTERNAK, je vous rappelle que les salariés ont six jours de congés par semaine au lieu de cinq. Dans la présentation, nous avons mis un schéma pour faciliter la compréhension.

**M. BEAUBOIS** : Votre schéma est explicite dans le cas de la pose d'une semaine entière en congés, mais la situation est plus complexe lorsque les jours de congés sont posés de manière isolée.

**Mme PASTERNAK** : Il est donc préférable de poser le samedi et le lundi, car il ne sera décompté que deux jours de congé.

**Mme GUIBERT** : Le dimanche est un jour calendaire et n'est pas comptabilisé comme un jour ouvrable. Les jours ouvrables sont du lundi au samedi.

**M. VILLA** : Comment seront comptabilisés les jours d'ancienneté ?

**Mme GUIBERT** : Les jours d'ancienneté sont comptabilisés en jours ouvrés.

**M. VILLA** : Donc, le salarié qui a 26 jours de congés avec les jours d'ancienneté, son compteur sera de 32 jours.

**Mme JUILLIEN** : Non, car les jours d'ancienneté ne sont pas comptabilisés de la même manière, cela fera 30 jours ouvrables et 2 jours ouvrés.

**M. VILLA** : Il sera important de faire une communication précise auprès des salariés notamment ceux qui sont concernés par les jours supplémentaires de congés dus à l'ancienneté.

**Mme GUIBERT** : Il y aura un ordre de prise de congés : premièrement les jours de congés et ensuite les jours de congés supplémentaires relatifs à l'ancienneté.

**M. VILLA** : Je ne suis pas certain que ce nouveau système soit plus facilement gérable par le service paye. Comme le rappelait Monsieur BRIULET, nous avons connu ce système de décompte, il y a une vingtaine d'années et il a été modifié en invoquant la raison qu'il était difficilement gérable par le service paye et je suis étonné que nous y revenions.

**M. BRIULET** : Selon moi, le système actuel est nettement plus compréhensible pour les salariés. Si j'ai correctement compris, vous aurez deux compteurs : un pour les congés payés et un pour les congés dus à l'ancienneté.

**Mme GUIBERT** : Vous verrez apparaître le détail des congés – congés légaux et congés d'ancienneté - dans le nouvel outil HR4you avec les notions de « acquis », « pris » et « solde ». Effectivement, étant donné que cet outil ne sera pas mis en place au 1<sup>er</sup> juin 2022, vous ne pourrez pas voir ces différentes informations, mais elles seront accessibles à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**M. HEREDIA** : Légalement et selon le Code du Travail, la prise de congés ne se fait qu'en jours ouvrables. Effectivement, des entreprises appliquent encore le décompte en jours ouvrés, mais la référence est de décompter en jours ouvrables.

La pose des congés en jours ouvrés était effectivement plus simple, d'autant plus que nous étions habitués à le faire depuis de nombreuses années.

**M. PEZAT** : Si je prends deux semaines de vacances, mes deux jours de repos hebdomadaire seront mis en congés, donc ce sera des jours de vacances payés.

**M. BEAUBOIS** : Vous avez raison, Monsieur PEZAT, les jours de repos hebdomadaire seront payés, mais pas au même tarif.

**M. VILLA** : Quelle est la règle de paiement pour une semaine ?

**Mme GUIBERT** : Il n'y a aucun changement de mode de calcul par rapport à la situation actuelle.

**M. BRIULET** : Au regard de la complexité de ce nouveau système, je propose que le mode de calcul des congés payés reste le même.

*M. DE LAPLAGNOLLE lit la présentation.*

**M. BRIULET** : Dans la présentation, les schémas sont effectivement clairs pour la prise de semaine complète, mais pas suffisamment pour les cas de prise de jours isolés. Il faudrait ajouter un exemple avec des jours de congé isolés.

**M. HEREDIA** : Selon l'article 3141-24 du Code du Travail, il y a deux modes de calcul des congés, mais l'employeur se doit de retenir la plus favorable pour les collaborateurs.

**M. ARNAULT** : Dès lors qu'il y aura un congé payé positionné dans la semaine, le salarié aura un seul RH, car le second sera transformé en congé.

**Mme GUIBERT** : Si le RH est accolé au jour de congé pris, le repos hebdomadaire sera décompté, mais selon s'il est placé avant ou après le jour le jour de congé : si le RH est un mardi et que le salarié prend le lundi, le décompte débutera à partir du premier jour de congé jusqu'à la veille de la reprise.

**M. ARNAULT** : Dans le cas de la pose d'un jour de congé, d'un JNT et d'un RH à la suite, le repos hebdomadaire ne sera pas comptabilisé en CP.

**Mme GUIBERT** : Le premier jour sera comptabilisé en CP, le deuxième jour en JNT n'est pas décompté et enfin le RH sera comptabilisé

**M. MARANDEAU** : Si un salarié a son RH le mardi et qu'il a besoin de son lundi, ces jours seront comptabilisés en congés. Mais dans le cas où le RH est un mercredi et que le salarié souhaite toujours le lundi, seulement une journée sera comptabilisée et pourtant il garde son RH le mercredi. Par conséquent, ce nouveau système est inéquitable, car les salariés n'ont pas tous les mêmes jours de repos hebdomadaire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si le salarié pose son lundi, il n'a qu'une journée de décomptée, il ne pourra plus poser ses cinq semaines, car il faut six jours pour faire une semaine complète de congés.

**M. MARANDEAU** : En plus, les jours de repos ne sont pas fixes chez DARTY.

**M. BRIULET** : Selon moi, il serait préférable de rester sur l'ancienne méthode de calcul. D'ailleurs, est-ce que cette décision émane d'une volonté du Groupe ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, nous sommes obligés de modifier le système de décompte, car l'actuel ne peut pas être intégré dans le nouvel outil RH (HR4you).

**M. HEREDIA** : Selon l'arrêt de Cassation du 30 octobre 1997 : « le décompte en jours ouvrés ne doit pas léser les salariés, la comparaison entre les deux modes de calcul doit se faire globalement sur l'ensemble des cinq semaines de congés et non sur les différentes périodes fractionnées ».

**M. DIOLOGEANT** : Si un salarié est de repos hebdomadaire, le samedi, il pourra prendre en congé systématiquement le mardi et le mercredi pendant 15 semaines.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il y a la limite des congés d'été.

**M. DIOLOGEANT** : Sur ces 15 semaines, il y aura 5 semaines où sera décompté un jour de repos.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Selon la Cour de Cassation de l'Assemblée Plénière du 21 mars 1997 : « le décompte des congés payés peut se faire en jours ouvrables ou ouvrés, la Cour de Cassation admettant ce principe depuis les années 90 à la condition que le régime appliqué ne soit pas moins favorable ». Et au regard des différents échanges, le futur mode de calcul des congés sera moins favorable !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Au final les salariés auront le même nombre de jours de congés qu'avec le précédent mode de calcul.

**M. VILLA** : Mais il ne faudra pas que le décompte des jours de RH soit supérieur à cinq jours.

**Mme GUIBERT** : Nous pourrions avoir le même raisonnement avec les temps partiels.

*Le résultat du vote est le suivant : 13 abstentions, 3 favorables et 1 défavorable.*

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de modification de décompte des congés payés en jours ouvrables.**

### **13 Demande d'information sur la rémunération des rétrocessions.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette demande d'information concerne les rétrocessions en général ?

**Mme LELUBEZ** : Si je vends un réfrigérateur avec une Darty Max, je touche mes 4€ en magasin, mais si ce réfrigérateur est retiré dans un magasin parisien, la vente est rétrocédée d'office à ce magasin. Dans ce cas, est-ce que le doublement de la prime me sera véritablement versé ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre.

**Mme LELUBEZ** : Cela fait plusieurs fois que nous vous posons la question et vous nous aviez dit que vous alliez vous renseigner.

Ma question est : lors d'une vente en rétrocession, est-ce que le salarié touche la prime relative à la vente du produit ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : De nombreux représentants du personnel sont vendeurs depuis de nombreuses années et vous n'avez pas la réponse ?

**Mme LELUBEZ** : Normalement la prime devrait être versée, mais il n'y a aucun moyen de le vérifier.

**M. MARANDEAU** : C'est le magasin qui reçoit la rétrocession qui est primé sur le produit.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, les rétrocessions ne sont pas rémunérées au magasin qui crée la commande et qui la transfère à un autre magasin. En effet, c'est ce dernier qui reçoit le chiffre d'affaires, qui va payer la prime, la livraison et le SAV. Cette règle a toujours été la même il me semble.

**M. DIOLOGEANT** : Mais le vendeur a argumenté pour vendre son produit et pourtant il ne sera pas rémunéré sur sa vente.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je suis d'accord, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, avec vous cette règle a toujours été la même, mais nos responsables nous ont informés que la prime article revenait au vendeur initial et que le chiffre d'affaires était attribué au magasin bénéficiaire de la rétrocession. Est-ce une mauvaise information qui nous a été transmise ? Serait-il possible d'éclaircir ce sujet ?

Pause 16h15-16h30.

#### **14 Demande d'information concernant l'étude portant sur l'activité des magasins en dernière tranche d'ouverture.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons peu avancé sur ce sujet. De plus, je pense que nous allons manquer de temps pour réaliser une enquête complète et exhaustive.

**M. MARANDEAU** : Nous pouvons reporter le point pour un prochain CSE.

**Mme JUILLIEN** : Il faut savoir que le décompte des entrées actuel est différent de celui de 2020. En effet, actuellement, le système ne comptabilise qu'une seule personne si un groupe de consommateur ou une famille rentre dans le magasin. Précédemment, le décompte prenait en compte chaque personne qui rentrait dans le magasin. Par conséquent, nous ne pouvons plus comparer le nombre d'entrées par rapport à 2020, mais nous pouvons faire une comparaison avec le chiffre d'affaires.

Nous avons préféré prendre comme année de référence 2020, plutôt que 2021, car sur cette dernière année, il y avait des couvre-feux qui peuvent fausser les données.

Le tableau que je vous présente est une moyenne des dix plus gros magasins de DGO.

**M. MARANDEAU** : Ce ne sont pas les éléments que nous souhaitons. Effectivement, pour une majorité des magasins, l'activité est constante sur la journée y compris lors de la dernière tranche d'ouverture et donc il n'y a pas d'éventualité de fermeture. Mais notre questionnement porte sur des petits sites où l'activité est moins forte sur cette dernière tranche d'ouverture.

Vous nous présentez des données macros.

**Mme JUILLIEN** : Votre demande nécessite une étude relativement longue. Pour produire ce tableau, Benoit HAZARD a dû reprendre manuellement des données et faire des calculs uniquement pour fournir le chiffre d'affaires des dix plus gros magasins de DGO.

**M. MARANDEAU** : Nous sommes conscients de cette problématique et si cette analyse doit prendre six mois, nous patienterons.

Nous savons que les magasins de Gramont, Tourville-la-Rivière, etc. fonctionnent très bien, l'analyse ne concerne pas ces surfaces. En revanche, il serait plus intéressant de faire cette étude sur des petits magasins comme ceux de Lisieux, de Castres, de Dieppe, de Roncq, etc.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que cette étude devra être faite par les DRV dans le cadre des embauches qui seront de plus en plus filtrées.

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous m'expliquer la différence entre un DV et un DRV ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est juste un changement d'appellation : Directeur Régional des Ventes.

**M. MARANDEAU** : Ces DRV vont donc aussi gérer les FNAC ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, la FNAC a déjà ses DRV.

Pour revenir à notre sujet, nous pouvons constater que même l'approche macro nous permet de constater qu'il y a peu d'activité commerciale sur la tranche horaire la plus tardive.

**M. MARANDEAU** : Nous avons fait cette étude sur le magasin d'Agen : 5% du chiffre d'affaires est réalisé sur cette dernière tranche horaire. Et actuellement, il n'est pas possible de se passer de 5% du chiffre. Cette étude est, certes, complexe, mais je pense qu'elle est nécessaire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous ne pouvons pas demander cette étude au contrôle de gestion sans en parler avec les DRV.

Les DRV devront effectivement, faire cette étude au regard des contraintes de recrutement.

La réduction des horaires est une piste de réflexion dans les magasins où il sera nécessaire de mettre en place cette analyse. D'ailleurs, nous avons pris la décision de modifier les horaires lors des différents déconfinements.

**M. MARANDEAU** : Je remercie Benoit HAZARD pour son étude.

### 15 Demande d'information sur les prochaines ouvertures de magasins DARTY (intégrés et franchisés).

**M. BARAN** : Nous avons parlé des ouvertures de magasins franchisés dans le point 9, mais qu'en est-il des magasins intégrés ? Avez-vous la liste des magasins qui ouvriront en 2022 ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il avait été envisagé l'ouverture d'un magasin intégré à Labège en région Toulousaine, mais elle est reportée en 2023. Par conséquent, nous n'avons pas d'ouverture de magasin intégré sur 2022.

### 16 Demande d'information : A-t-il été demandé aux Responsables de Magasins de sanctionner les vendeurs qui auraient un taux de résiliation important des services proposés (DMAX, ASSURANCE MOBILE, SÉRÉNITÉ, etc.) ? Si oui, dans quelle proportion ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La demande qui a été faite aux vendeurs est de faire des ventes « propres » conformes aux consignes relatives à la démarche « EVERYTHINK IS PERFECT ».

Il y a eu un certain nombre de sanctions sur des ventes dites « malpropres » voire malhonnêtes. Les sanctions étaient proportionnelles au degré de malhonnêteté.

À ma connaissance, il y a eu une sanction axée uniquement sur un taux de résiliation qui était clairement décroché du ratio moyen par magasin et non sur des ventes identifiées comme « malpropres ». A ce titre, un vendeur a été alerté sur ce sujet.

Pour répondre à la question : il n'y a pas de consigne de sanctionner a priori des forts taux de résiliation. Les sanctions concernent les ventes « malpropres ».

**M. BRIULET** : Vous ne pouvez pas sanctionner un salarié sans preuve et uniquement sur la base de ses résultats.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'intéressé peut contester la sanction. Si votre question est : est-ce qu'il y a eu des consignes de sanctions sur des taux de résiliation élevés ? La réponse est non.

Effectivement, il y a eu des sanctions, allant jusqu'au licenciement parfois, pour des ventes manifestement malhonnêtes.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que le Groupe a modifié son ranking, il s'appelle désormais ranking EIP (« EVERYTHINK IS PERFECT ») en y intégrant notamment des critères de taux de résiliation des contrats sur les abonnements.

Cette modification va dans le sens de la politique de Karine DAMOUR sur la nécessité d'avoir des pratiques propres chez DARTY.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'ajouterai que c'est surtout la volonté de la Direction du Groupe. En effet, les conséquences des ventes malhonnêtes et « malpropres » sont désastreuses pour le Groupe et la collectivité en général.

**M. MARANDEAU** : Il serait intéressant d'avoir un comparatif entre le précédent et le nouveau ranking des magasins qui prend en charge ce nouveau critère de calcul.

## 17 Point Divers.

- a) Demande d'information : pourquoi les véhicules de livraison ne sont-ils pas équipés en télépéage comme l'IAD ? (Point CSE)

**Mme BACH** : Les badges télépéages ont été commandés sur la zone 1 (Nord) et 3 (Sud-Ouest) et ils devraient être livrés à la mi-mai. La zone 2 (Bretagne) ne sera pas pourvue, car il n'y a pas de péage sur ce secteur géographique.

**M. HEREDIA** : Dans l'intitulé de la question, il est indiqué que certains secteurs de l'IAD auraient un kit de télépéage.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a que le secteur de Bayonne qui en est équipé.

**M. DIOLOGEANT** : Nous avons des péages en Normandie et pourtant les salariés de l'IAD de ce secteur n'ont pas de badge télépéage.

**Mme JUILLIEN** : Les péages sont pris en charge par les cartes SHELL et TOTAL pour ceux qui n'ont pas de badge télépéage.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le badge télépéage est payant, il peut effectivement apporter des réductions sur des trajets récurrents.

**M. DIOLOGEANT** : Si je prends l'exemple du pont de Normandie, avec le badge télépéage et un système d'abonnement à 1,70€ par mois, le tarif passe de 5,40€ à 3,20€. Si un technicien passe quotidiennement sur ce pont, l'abonnement est rapidement rentabilisé.

- b) Demande d'information sur la mise en place de la livraison payante pour les produits inférieurs à 399€. (Annexe 11) (point CSE)

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous aborderons ce point lors du CSE du 2 juin 2022.

**M. VILLA** : Normalement, nous aurions dû avoir un bilan sur la mise en place de la livraison pour les produits inférieurs à 399€ lors du CSE de ce jour.

Je pense qu'il serait aussi souhaitable que nous ayons un interlocuteur qui intervienne afin qu'il nous explique clairement les raisons de cette mise en place de la livraison payante.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette décision a été prise par le Groupe.

Nous vous avons présenté ce point lors du CSE du 24 février 2022.

Sur le premier mois de test, le coût entre les recettes générées par la livraison payante et la perte de marge due à la mise à place de ce dispositif s'élèverait à 80 k€ à l'échelle du Groupe.

Sur les tests de prix que nous avons faits, nous nous sommes alignés sur ceux de BOULANGER sur deux références. La préconisation est de poursuivre ces tests en surveillant ce concurrent. À ce jour, BOULANGER a seulement réagi en diffusant de la publicité sur la livraison gratuite.

En revanche, nous savons que BOULANGER lance le même principe que la Darty Max : INFINITY. Peut-être que dans le cadre de ce lancement, BOULANGER s'interrogera sur le fait de facturer la livraison afin de développer son offre INFINITY.

**M. VILLA** : Selon moi, nous aurions dû analyser le surcoût des plateformes de livraison étant donné que le coût de la livraison a fortement augmenté.

Il y a quelques années, la politique était de couvrir les zones blanches avec l'ouverture des magasins franchisés. Mais ceux-ci sont très éloignés des plateformes et lorsque nous allons livrer un produit à une heure et demie de route, est-ce que cette intervention est rentable pour l'entreprise ?

Je pense que la gamme de produits dont le prix est inférieur à 399€ peut être rentable en restant dans les zones urbaines, mais lorsque nous livrons un produit à 420€ par exemple dans les zones rurales, quel est le gain ? Selon moi, nous perdons de l'argent.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais la question n'est pas de savoir si la livraison est rentable ou non, car de toutes les manières, elle coûte plus ou moins cher.

**M. VILLA** : Ce coût a explosé depuis de nombreuses années en raison de la couverture de ces zones blanches.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est sans doute une des explications de l'augmentation du coût de la livraison.

**M. VILLA** : À ce titre, j'aurais souhaité que les personnes qui ont mis en place ce nouveau dispositif intervienne lors d'un CSE afin que nous puissions échanger sur cette politique. Selon moi, le coût de la livraison pourrait être moindre avec la mise en place de certaines zones payantes de livraison.

De plus, nous avons pu constater que les clients qui sont très éloignés ont passé leur commande par internet, l'achat n'a même pas été fait dans un magasin franchisé. En revanche, ils profitent de la zone de chalandise de ce magasin pour être livré et selon moi, le coût est très important. Je vois partir des camions avec six ou sept livraisons, les chauffeurs rentrent à 19h et ils ont fait plus de 300km dans la journée.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Monsieur VILLA, vous réagissez par rapport à votre réalité quotidienne, les décisionnaires, eux, font leurs calculs à partir du 1,2 million de livraisons réalisées chaque année avec des zones géographiques comme Paris.

**M. VILLA** : Effectivement que chaque zone est différente, mais il semble nécessaire de réfléchir à une autre manière de fonctionner dans le secteur de la livraison.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons constaté que les parts de marché que nous avons perdues proviennent de DARTY.com, comme nous l'avions anticipé. En magasin, nous ne perdons pas de parts de marché sur la tranche de prix qui devient payante, c'est-à-dire que nos vendeurs arrivent à vendre même avec la livraison payante, ce qui est un enseignement intéressant.

**M. VILLA** : Il y a un autre sujet : la livraison gratuite via la DARTY MAX. Nous avons parlé récemment de cette société FDS qui va encaisser nos Darty Max mais est-ce qu'elle va reverser le coût de la livraison via la Darty Max ? Personnellement, je ne le pense pas !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : FDS ne refacture que le SAV.

**M. VILLA** : Donc c'est un coût supplémentaire de livraison dans le cas de la Darty Max.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Par ce test, la livraison est gratuite, donc il n'y a pas régime particulier, mais ce principe devait être pérennisé, il faudrait peut-être mettre ce sujet sur la table. Pour l'instant, il n'y a pas de décision de prise, sauf celle de poursuivre le test. D'ailleurs, je pense que la décision dépendra de la politique mise en place par BOULANGER.

**M. VILLA** : Je pense que BOULANGER a cette réflexion sur le découpage de zone de livraison : conserver la gratuité dans les zones urbaines et selon l'éloignement, la mise en place d'un tarif de livraison.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons suivre ce lancement.

**M. MARANDEAU** : Sur le sujet, nous avons aussi proposé d'avoir un stock plus conséquent dans les magasins en tenant compte des contraintes de manutention afférentes. Est-ce que notre proposition a été étudiée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas de retour sur ce sujet, donc, à mon avis, cette question n'a pas été traitée.

**M. MARANDEAU** : S'il n'y a pas d'impact sur les magasins, peut-être qu'il y a plus d'emportés ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas.

**M. MARANDEAU** : Sans vouloir mettre en avant mon cas personnel, vous savez que la plateforme d'Agen est très petite, nous sommes en période creuse et pourtant nous sommes inondés de stock.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais cette situation ne peut pas être l'effet de la décision de facturer la livraison.

**M. MARANDEAU** : Sauf si nous surstockons des produits que nous ne livrons plus gratuitement !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous êtes inondés de stock et non pas de produits à livrer.

**M. MARANDEAU** : Le constat est que nous n'avons plus de place.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'entends, mais l'explication n'est pas la même ! Quelle est la raison de ce stock important ?

**M. ARNAULT** : La plateforme de Mitry-Mory a mis en place une opération de déstockage de certains produits, mais je ne sais pas si c'est la raison de la problématique de stockage sur le site d'Agen.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, il y a eu une opération de déstockage au sein de la plateforme de Mitry-Mory afin que ces produits soient vendus en magasin - en emporté ou en livraison - et ainsi faire de la place sur ce site. D'ailleurs, une surprime ou une prime dédiée a été mise en place afin d'inciter les vendeurs à déstocker ces produits.

c) Déménagement site de Tours (point direction).

**Mme BACH** : Le déménagement du site de Tours est décalé au 5, 6 et 7 août 2022. Nous reviendrons vers vous, car il était prévu d'organiser la réunion CSSCT du mois d'août sur ce site.

d) Prochains CSE et CSSCT (point direction).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le prochain CSE et la prochaine CSSCT se dérouleront sur le nouveau site de La Chapelle-Sur-Erdre.

e) Protocole sanitaire (point CSE).

**M. VILLA** : Le protocole sanitaire a été abandonné, mais nous n'avons pas eu de consignes précises en IAD et en livraison vis-à-vis des clients. Par exemple, lors d'une commande via internet, les clients reçoivent un message indiquant que le livreur ou le technicien portera le masque, mais étant donné que cette disposition n'est pas obligatoire, les clients minorent leur note lors de l'enquête satisfaction.

f) Réunions CSE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les prochaines dates des CSE sont les suivantes :

- Le jeudi 21 juillet 2022,
- Le mardi 30 août 2022,
- Le jeudi 29 septembre 2022,
- Le jeudi 27 octobre 2022,
- Le jeudi 17 novembre 2022,
- Le jeudi 15 décembre 2022.

g) Accords NAO.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les Négociations Annuelles Obligatoires sont clôturées, nous avons un accord majoritaire des organisations syndicales de DGO. L'accord signé sera diffusé dans les prochains jours sur tous les sites avec une communication pour les salariés et les managers.

**M. BEAUBOIS** : Qui sont les organisations syndicales signataires ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : CFTD, CFTC et la CFE-CGC sont les organisations syndicales signataires de cet accord NAO.

Ces NAO ont été atypiques et inhabituelles. Le coût est certainement inédit dans l'histoire de DGO et de DARTY même si le contexte est particulier, car inflationniste. Mais avec ou sans inflation, ces NAO représentent un coût pour l'entreprise qui se répercutera de manière beaucoup plus forte en 2023 qu'en 2022, car ces accords ne vont couvrir que les mois entre mai et décembre 2022.

Certains peuvent trouver ces NAO tout à fait normales, voire insuffisantes, néanmoins, elles auront un impact sur les comptes dès 2022 et certainement de manière plus importante sur 2023.

L'inflation est une bonne nouvelle quand les salaires, les prix et les marges des entreprises suivent la même tendance mais à l'inverse, ce phénomène peut-être dangereux.

## 18 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

- Chèques-vacances.

**M. ROSIEK** : Je voulais faire un rappel concernant les chèques vacances. Certains collaborateurs ont rempli un dossier de quotient familial sur les années 2020-2021, mais ils n'ont pas fait de demande de chèques-vacances. Nous pourrions accéder à leur demande uniquement si le dossier de quotient familial est dûment rempli. Si des représentants du personnel ont ce type de demande, ils doivent me les transmettre, mais je ne pourrai les traiter que jusqu'au 5 juin 2022, date de l'envoi à la banque du dernier prélèvement.

Actuellement, les prélèvements pour les chèques vacances sont réalisés au 12 mai et au 12 juin 2022. Si un collaborateur fait sa demande après le 12 mai 2022, il n'y aura qu'un seul prélèvement le 12 juin 2022.

- Colis de fin d'année.

**M. MARANDEAU** : Comme je l'ai évoqué hier lors de la réunion préparatoire, le commercial des FLEURONS DE LOMAGNE nous a contactés pour nous expliquer la situation sur le marché du canard. En effet, avec la grippe aviaire, les éleveurs doivent abattre leur cheptel de manière anticipée, donc la production de foie gras en fin d'année est comprise. Par conséquent, ce commercial nous a proposé de nous positionner le plus tôt possible sur les commandes de foie gras afin que le tarif soit bloqué et que nous puissions avoir de la disponibilité sur ces produits issus du canard.

Je vous propose d'organiser une dégustation la veille du CSE du 30 juin 2022 afin que nous puissions faire le choix des produits présents dans les colis de fin d'année.

**M. ROSIEK** : Étant donné que le montant du colis de fin d'année a été budgété à 20€ dans le prévisionnel, nous maintenons donc la même enveloppe en 2022.

*La réunion est close à 18h00.*

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

