

# PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 31 AOÛT 2023 DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au Centre de Services 8, rue de Bretagne 44240 La Chapelle Sur Erdre.

Début de séance : 8h30.

## Présents

### Pour la direction :

- Mme. FELDMANN Stéphanie, Directrice des Ressources Humaines ;
- Mme. JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation.
- Mme. BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opération ;
- Mme. GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération ;
- Mme MAUBOUSSIN Claire-Marie, Responsable Ressources Humaines Exploitation ;
- Mme. MONTAIGNE Marie Bénédicte, Directrice des Ressources Humaines ;

### Invités.

- M. DELÉPINE Christophe, Directeur IAD Domicile ;
- M. FLAMBARD Cédric, Directeur National L.D.K ;
- M. GUEDON Stéphane, Directeur de Zone L.D.K Sud-Ouest ;
- M. REMILLER Fabien, Directeur service et opération ;
- Mme. COBESSI Marie, Directrice de Projet SAV Groupe ;
- Mme. TRAN Than-Ulyen, Cheffe de projet IAD ;
- M. MEUNIER Cédric, Responsable Régional des Ventes Région Sud.

### Pour les membres titulaires EOT :

- CFDT :**
- M. MARANDEAU Vincent
  - Mme. DA ROCHA PEREIRA Isabelle
  - M. ROSIEK Gérald
  - Mme. ROCHE Virginie
  - M. GRUDET Loïc

- SL :**
- M. DIOLOGEANT Marc
  - M. HEREDIA Noël
  - Mme. N'GOLET Nathalie

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

- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis

- CGT :**
- M. BRIULET Pascal
  - Mme. MAZELLA Valérie

### Pour les membres titulaires Cadres :

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

### Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

- CFDT :**
- M. BOUGUEREAU Jean-Marc

### Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :**
- M. LE CARFF Pascal
- SL :**
- M. BARAN Gianni
- CFTC :**
- Mme. LENNE Marie Hélène
  - M. Chinan Andy
- CAT :**
- Mme. MASSCHELEIN Sophie

### **Représentants Syndicaux :**

**SL :** - MME. ROUSSELIERE claire  
**CFTC :** - M. COMMON TEKIN Muhammed  
**CGT :** - M. BALUTEAU Franck  
**CFE-CGC :** - M. MARTIN Christophe

### **Absents**

**CFDT :** - M. MERRIEN Guillaume  
- M. EL AMARTI Karim (RS)

**CFTC:** - Mme. LELUBEZ Sabrina  
- M. APPLAUSO Giovanni  
- M. TALLE Sébastien

**CAT :** - Mme. PASTERNAK Sylvie  
- M. VILLA Francis (RS)

**Les personnes votantes sont 14 élus titulaires, ainsi que les 5 membres suppléants présents, soit 19 Votants.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation des projets de procès-verbaux des réunions ordinaires du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 15 juin et 6 juillet 2023 (documents joints). ....5
- 2 Information en vue d'une consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de mise à jour des DUERP de l'UES Darty Grand Ouest (documents joints).....5
- 3 Désignation des représentants de proximité.....5
- 4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Anthony CROCHET (document joint). ....7
- 5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Adrien PEZET (document joint). ....8
- 6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Damien ROUYAT (document joint).....8
- 7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Pauline DERET (document joint). ....10
- 8 Suite à la mise en place de la livraison payante, nous demandons la présentation de la stratégie LDK en lien avec la filière exploitation ainsi que celle de l'exploitation en lien avec la LDK. ....11
- 9 Un "vis ma vie" de tous les métiers principaux de l'entreprise est-il prévu à l'embauche en CDI ou après la fin de la période d'essai d'un nouvel employé CDI ? .....16
- 10 Nous demandons qu'un rappel soit fait sur l'importance de contrôler et signer le récapitulatif des heures travaillées à l'ensemble des salariés concernés par la modulation du temps de travail (EOT et AM). ....19
- 11 Points exploitation : .....19
  - a) Information en vue d'une consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de modification des horaires des magasins (document joint) .....19
  - b) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant l'organisation des soirées « VIP ».....21
  - c) Certains magasins n'ont pas d'accès au réseau mobile, cela perturbe le travail des salariés (envoi de RIB client, signature électronique de contrat...) des investissements sont-ils prévu pour faciliter l'accès aux réseaux mobiles sur les sites concernés ? ....22
  - d) Les conventions collectives dans les magasins sont obsolètes, elles datent en moyenne de 2000. Pourrions-nous en avoir des nouveaux à jour ? .....22
  - e) La plateforme INCENTEEV n'est bientôt plus accessible, quelles sont les raisons de son arrêt, une autre plateforme sera-t-elle mise en place prochainement ? .....23
  - f) Point livraison PEM quels pourcentages des produits éligibles est livré, comparatif entre les filiales depuis le lancement. ....23
- 12 Points opérations : .....24
  - a) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant la mise en place d'un test sur une solution applicative d'écoconduite en IAD - Intervention Fabien REMILLIER (document joint) .....24
  - b) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de paiement en carte bancaire par les interventions à domicile – intervenant (document joint) ; .....28
  - c) Revoir les temps d'interventions SAV puisque le Filtering élimine une grande part des inters "faciles" et revoir les temps de livraison sur produits connectés ou complexes (où en est la piste liaison avec presta type livré et installé exemple hotte ou appareils encastrables) ; .....30
  - d) Demande de point à date sur le déploiement des véhicules électriques (nombre de salariés équipés, en cours d'équipement, détail des remboursements effectués aux salariés) des projets alternatifs sont-ils en cours d'études ? .....31

e) Pour faciliter les démarches des encadrants SAV, est-il possible de simplifier le système de commande des outillages au MCP pour les nouveaux arrivants par une commande unique regroupant l'ensemble des éléments nécessaires à la prise de poste ? .....	32
f) Point Digital Factory : nombreuses liaisons liées aux logiciels communiquant entre eux dysfonctionnent régulièrement : ODIGO/ SIEBEL/ OPENCELL/ NOMAD SAV/ NOMAD livraison/ NASC. Quelles solutions sont à l'étude et un nettoyage des serveurs est-il programmé ? .....	33
g) Demande d'information sur l'organisation du CRC à la suite de l'annonce du départ de Monsieur Famechon ; .....	34
13 Points divers. ....	35
14 Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....	35

## 1 Approbation des projets de procès-verbaux des réunions ordinaires du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 15 juin et du 6 juillet 2023 (documents joints).

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 15 juin 2023.

Le résultat du vote est le suivant : **19 votes favorables.**

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

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 6 juillet 2023.

Le résultat du vote est le suivant : **19 votes favorables.**

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

## 2 Information en vue d'une consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de mise à jour des DUERP de l'UES Darty Grand Ouest.

**Mme JUILLIEN** : Lors de la réunion de la CSSCT du 29 août 2023, conjointement avec ses membres, nous avons décidé de reporter l'information-consultation lors du CSE du 19 octobre 2023. Afin que nous puissions établir l'ordre du jour dans les délais, la date limite de retour des mises à jour des DUERP a été fixée au 28 septembre 2023.

## 3 Désignation des représentants de proximité.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Au jour du CSE, j'ai reçu deux candidatures :

- Monsieur Laurent BERTAUT au SAV de Tours (CGT),
- Madame Florence LANGLOIS au magasin de Dieppe (Syndicat Libre).

**M. PHILIPOT** : À la CFTC, nous ne souhaitons pas proposer la nomination d'un nouveau représentant de proximité (RP) sur le magasin de Dieppe. En effet, dans le cadre de l'accord, le CSE doit procéder à une nomination dans un délai d'un mois en cas du départ du précédent représentant de proximité. Mais pour le magasin de Dieppe, le précédent représentant de proximité a été muté, donc il n'y a pas de notion de départ.

**M. HEREDIA** : Le résultat est le même, car au jour du CSE, il n'y a plus de RP sur le site de Dieppe.

**Mme JUILLIEN** : Ce cas n'est pas isolé, car sur de nombreux sites, il n'y a pas de RP. Je vous rappelle qu'il n'y a pas d'obligation de nommer un RP en cas de vacances lors du CSE qui suit.

**M. HEREDIA** : La question n'est pas d'ordre syndical. Je vous rappelle que le rôle des élus du CSE est de défendre les intérêts des salariés. À ce titre, est-ce que l'intérêt des salariés du magasin de Dieppe est l'absence de RP sur ce site ?

**M. PHILIPOT** : L'intérêt des salariés est d'avoir un RP qui soit admis, souhaité et qui corresponde à la mentalité de l'équipe. La salariée qui nous semble à même de rassembler l'ensemble de ces critères ne pourra être nommée qu'au mois d'octobre 2023 après une année d'ancienneté.

**M. HEREDIA** : Dans le protocole d'accord préélectoral, il est spécifié les conditions de remplacement des RP dans le cadre de démission et/ou de départ sans précision sur la notion de départ (du site ou de l'entreprise). Dans le cadre du magasin de Dieppe, le précédent RP a quitté le site, donc nous pouvons considérer que cette situation s'apparente à un départ.

**M. PHILIPOT** : Le salarié est toujours dans l'entreprise, car il a été muté sur un autre site.

**M. HEREDIA** : Il n'est pas mentionné textuellement dans l'accord préélectoral « départ de l'entreprise ».

**M. ROSIEK** : D'un point de vue juridique, vous avez raison, Monsieur HEREDIA. Mais il me semblait que les différentes organisations syndicales qui composent le CSE DGO étaient d'accord sur le fait que le syndicat qui arrivait en tête des élections sur le site pouvait proposer un candidat. Dans le cas du magasin de Dieppe, nous ne sommes pas dans la situation où il n'y a pas de candidat, mais que celui présenté par la CFTC ne pourra être nommé qu'à partir du mois d'octobre 2023.

Effectivement, l'aspect juridique peut être évoqué, mais ce n'est pas l'état d'esprit de la décision prise par les différentes organisations syndicales du CSE de DGO.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que toutes les organisations syndicales ont signé un accord préélectoral dans lequel les règles sont clairement établies pour la nomination des RP.

**Mme JUILLIEN** : Ce n'est pas le seul site dépourvu de RP, par conséquent, pourquoi les règles devraient-elles être modifiées sur le magasin de Dieppe.

**M. HEREDIA** : Nous appliquons seulement les règles, nous ne les modifions pas !

**Mme JUILLIEN** : Pourquoi sur tous les sites où il n'y a pas de RP, n'ai-je pas reçu de candidature dans le mois qui a suivi les élections ? Pourquoi l'organisation syndicale qui est arrivée en deuxième sur le site ne pourrait-elle pas proposer un candidat ?

**M. HEREDIA** : C'est la responsabilité de chaque organisation syndicale !

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, ce principe n'est pas fairplay.

**M. DIOLOGEANT** : Si nous évoquons la notion de fairplay, je vous signale que les représentants de la CFTC ont passé plusieurs heures au sein du magasin de Dieppe pour recruter un RP sous l'étiquette CFTC.

**Mme LENNE** : Mais cette pratique est commune à toutes les organisations syndicales.

**M. ROSIEK** : Le principe est que les nominations des RP dans les magasins se déroulent en bonne intelligence et dans le cas du magasin de Dieppe, ce principe n'est pas respecté.

**M. MARANDEAU** : Le Syndicat Libre propose un candidat pour le remplacement du RP précédent, je ne comprends pas pourquoi cette candidature n'est pas acceptée.

**M. PHILIPOT** : Je vous rappelle que le Syndicat Libre n'est pas arrivé premier sur ce site, lors des dernières élections.

**M. HEREDIA** : Je vous cite l'accord préélectoral : « À défaut de présentation de candidature par l'organisation syndicale lors de la réunion ordinaire du mois suivant lors d'un départ et/ou d'une démission... »

**M. MARANDEAU** : Ces débats seront retranscrits dans le procès-verbal et selon moi, il n'est pas correct que les candidats représentants de proximité du magasin de Dieppe puissent en avoir connaissance. La candidate proposée par la CFTC n'a pas l'ancienneté requise pour être RP, c'est la règle édictée dans le protocole préélectoral.

**Mme LENNE** : Nous pouvons proposer d'autres candidats CFTC pour le magasin de Dieppe.

**M. HEREDIA** : Nous n'avons jamais remis en cause la priorité de la CFTC de proposer un candidat RP dans le magasin de Dieppe.

**M. MARANDEAU** : Au sein du magasin de Gramont, la CFDT et la CGT étaient à égalité lors des dernières élections et lorsque la CGT a proposé une candidature, la CFDT l'a acceptée.

**M. PHILIPOT** : Nous proposons la candidature de Yoan DUJARDIN.

**M. BARAN** : Cette candidature ne peut pas être acceptée, car Monsieur DUJARDIN est cadre.

**M. HEREDIA** : En tant que cadre, Monsieur DUJARDIN ne peut pas représenter les salariés.

Est-ce que la stratégie de la CFTC est de proposer absolument un candidat dans le but que le Syndicat Libre ne puisse pas le faire ?

**M. PHILIPOT** : Nous souhaitons simplement proposer un candidat qui sera en adéquation avec le souhait et l'ambiance de l'équipe du magasin.

**M. HEREDIA** : Selon la CFTC, une candidate ayant moins d'une année d'ancienneté possède les compétences nécessaires pour assurer les missions de RP.

**M. PHILIPOT** : Nous proposons la candidature de Madame Laëtitia BIARD au poste de RP au sein du magasin de Dieppe.

**M. BRIULET** : Si un encadrant se présente en tant que représentant de proximité, la CGT émettra un vote défavorable. Le RP d'un site de petite taille comme le magasin de Dieppe ne peut être qu'un EOT.

**Mme LENNE** : Madame Laëtitia BIARD occupe la fonction de Responsable Pôle Service avec un statut d'agent de maîtrise.

**M. MARANDEAU** : Nous demandons une suspension de séance.

*Suspension de séance de 8h55 à 9h00.*

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les nominations des représentants de proximité pour ce mois sont les suivantes :

- Sur le site SAV de Tours : Laurent BERTAUT (CGT).
  - o **19 votes favorables.**
  - o **Monsieur BERTAUT est donc nommé à l'unanimité représentant de proximité sur le SAV de Tours.**
- Sur le magasin de Dieppe : Laeticia BIARD (CFTC).
  - o **3 défavorables, 13 abstentions, 3 votes favorables.**
  - o **Madame BIARD n'est donc pas nommée représentante de proximité sur le magasin de Dieppe.**

#### **4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude d'Anthony CROCHET.**

*Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Anthony CROCHET (annexe 1).*

**M. MARANDEAU** : Nous souhaiterions avoir les raisons de l'inaptitude.

**Mme BACH** : Effectivement, cette information n'a pas été indiquée sur l'avis d'inaptitude et sur les suivants, je vous la transmettrai lorsque nous aborderons les prochaines procédures d'inaptitude. Concernant Monsieur CROCHET, son inaptitude n'est pas d'origine professionnelle.

**Mme MAZELLA** : Je vous signale que les contrats de travail WeFix stipulent que les salariés doivent être mobiles, car ils sont censés se déplacer sur toute la France.

**M. MARANDEAU** : De plus, il me semble que le statut des techniciens de WeFix est agent de maîtrise.

**Mme BACH** : Le poste proposé est sur un statut non-cadre avec une classification de technicien de niveau 2 échelon 2. La Convention Collective est identique à celle de Darty.

**Mme MAZELLA** : Ce sont des statuts EOT proposés pour les postes au sein de WeFix.

*Le résultat du vote est le suivant : 2 abstentions, 17 favorables.*

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

**M. HEREDIA** : Une proposition de poste de reclassement dans le département souhaité est relativement rare, ce sera le choix du salarié de l'accepter ou non, donc à ce titre, nous avons émis un vote favorable

## 5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Adrien PEZET.

Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Adrien PEZET (annexe 2).

**Mme BACH** : Monsieur PEZET a 25 ans et il a deux ans d'ancienneté au sein de l'entreprise. Son inaptitude est d'origine professionnelle. Monsieur PEZET était en arrêt à la suite d'un accident du travail depuis le 23 novembre 2022.

Le résultat du vote est le suivant : 15 abstentions, 4 favorables.

**Les élus émettent donc un vote défavorable à la procédure d'inaptitude de Monsieur Adrien PEZET.**

## 6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Damien ROUYAT.

Madame GUILLAUME lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Damien ROUYAT (annexe 3).

**Mme GUILLAUME** : L'inaptitude de Monsieur ROUYAT n'est pas d'origine professionnelle.

**Mme N'GOLET** : Est-ce que Monsieur ROUYAT a fait une demande de reconnaissance de travailleur handicapé ?

**Mme GUILLAUME** : À ma connaissance, Monsieur ROUYAT n'a pas de reconnaissance de travailleur handicapé.

**M. BOUGUEREAU** : Monsieur ROUYAT est reconnu comme travailleur handicapé, mais peut-être n'a-t-il pas transmis cette information au service RH.

**Mme GUILLAUME** : Effectivement, il est important qu'il nous transmette cette information sur sa situation personnelle.

**M. HEREDIA** : Je suis étonné qu'aucun poste de filtering ne soit proposé à Monsieur ROUYAT avec son ancienneté de technicien au sein du SAV de Saint-Jean-de-la-Ruelle.

**M. BRIULET** : Je m'associe aux propos de Monsieur HEREDIA. Il aurait été souhaitable de proposer un poste de filtering à Monsieur ROUYAT. Je vous rappelle que ces types de postes ont été ouverts au sein de certains magasins.

Le Groupe évoque régulièrement sa volonté d'intégrer les salariés porteurs de handicap, mais dans la réalité, la société ne répond qu'à une obligation légale. Je regrette que les salariés qui ne sont pas reconnus comme travailleurs handicapés ne soient pas l'objet d'une intention particulière de l'entreprise dans leur intégration.

En tant que magasinier, je voulais vous signaler que ce poste a été retiré de la grille de rémunération, mais il existe toujours et il aurait pu être aussi proposé à Monsieur ROUYAT.

Je suis étonné que vous ne proposiez pas de poste de technicien chez WeFix à Monsieur ROUYAT comme vous l'avez fait dans les précédentes procédures d'inaptitude.

**Mme GUILLAUME** : Je n'ai pas d'information sur le fait que Monsieur Damien ROUYAT soit en situation de handicap.

Le poste proposé à Grand-Quevilly n'est malheureusement pas dans sa région de résidence, mais je souhaiterais préciser que ce poste avait pour mission d'organiser le planning des tournées.

J'ai contacté le magasin de Châteauroux, situé à proximité du lieu de résidence de Monsieur ROUYAT, mais il n'existe pas de poste qui répondrait aux préconisations délivrées par la Médecine du Travail.

**M. BRIULET** : Il semblerait qu'un poste administratif sera libéré au sein du SAV de Tours Val de Loire, peut-être aurait-il été judicieux de le proposer à Monsieur ROUYAT ?

**Mme GUILLAUME** : Le SAV de Tours Val de Loire est à plus de 70 km du domicile de Monsieur ROUYAT. De plus, ce poste administratif n'est pas encore disponible.

**M. BOUGUEREAU** : J'apprécie Monsieur ROUYAT et si une solution était trouvée, j'en serai satisfait, mais il faut prendre en compte les différentes contraintes liées à la situation de Monsieur ROUYAT.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, vos propositions sont louables, au service RH, nous faisons aussi le maximum pour chercher des solutions, mais nous devons respecter les restrictions de la Médecine du Travail dans le cadre du reclassement.

**M. BRIULET** : Au regard des contraintes médicales de Monsieur ROUYAT, je l'invite à faire une demande de reconnaissance de travailleur handicapé.

**Mme N'GOLET** : Si Monsieur ROUYAT a demandé une reconnaissance de travailleur handicapé, peut-être que des aménagements de postes pourraient être réalisés dans le cadre de cette procédure.

**Mme GUILLAUME** : Je n'ai pas l'information sur la reconnaissance de travailleur handicapé de Monsieur ROUYAT. De plus, cette reconnaissance ne modifiera pas la procédure de recherche de postes de reclassement.

**Mme JUILLIEN** : La reconnaissance RQTH permet de financer des aménagements de poste, mais elle n'a aucune incidence sur la procédure de reclassement.

Je vous signale que nous n'attendons pas la reconnaissance RQTH pour réaliser des aménagements de poste. En effet, dès lors que la Médecine du Travail fait des préconisations d'aménagement de poste, nous les respectons sans qu'il y ait de reconnaissance RQTH.

La reconnaissance de travailleur handicapé n'est pas l'objet du point relatif à la procédure d'inaptitude de Monsieur ROUYAT. Je vous rappelle que les membres du CSE doivent se prononcer sur les propositions de postes disponibles et adaptés à Monsieur ROUYAT dans le cadre de son inaptitude.

**M. HEREDIA** : Est-il possible de proposer un poste de filtering à Monsieur ROUYAT ?

**Mme JUILLIEN** : Le filtering n'est pas un poste à part entière dans l'entreprise.

**M. HEREDIA** : Au regard de la situation de Monsieur ROUYAT, il aurait été souhaitable de proposer un poste de filtering à Monsieur ROUYAT.

Selon vous, Madame JUILLIEN, les postes de filtering ne sont pas officiels, les techniciens qui occupent ces postes seront heureux de l'apprendre !

**Mme JUILLIEN** : Les postes de filtering ne sont pas mentionnés dans les grilles de rémunération.

**M. HEREDIA** : Les collaborateurs qui font du filtering ont un statut de technicien IAD ou SAV. Dans le cas de Monsieur ROUYAT, il conserverait son statut de technicien et sa mission serait de faire du filtering.

**Mme GUILLAUME** : Je vous rappelle qu'il n'y a pas de poste de filtering sur le site de Châteauroux. De plus, Monsieur ROUYAT a une restriction kilométrique de 70 km entre son domicile et son lieu de travail.

**M. HEREDIA** : Peut-être qu'il serait possible de créer un poste de filtering sur le site de Châteauroux.

**Mme JUILLIEN** : Je ne suis pas certaine que le responsable du magasin de Châteauroux ait véritablement besoin d'un poste de technicien filtering sur son site.

**M. HEREDIA** : Cette situation démontre le manque de volonté de l'entreprise de chercher une véritable solution de reclassement pour Monsieur ROUYAT. Effectivement, il peut refuser ce poste, mais l'entreprise aura eu au moins le mérite de proposer un poste de reclassement.

**M. BEAUBOIS** : Je rejoins les propos de Monsieur HEREDIA, en effet, il aurait été souhaitable que l'entreprise propose des postes supplémentaires notamment en filtering. Je vous rappelle que de nombreux techniciens ont été reclassés sur des postes de filtering, même si les contrats de travail ne sont pas adaptés. D'ailleurs, nous avons salué les efforts de l'entreprise lorsqu'elle a proposé ces postes dans le cadre de procédures d'inaptitude.

Le besoin en techniciens est important et il serait judicieux de la part de l'entreprise de profiter de l'expertise et de la compétence des techniciens qui sont confrontés à une inaptitude.

Apparemment, certains techniciens en filtering exerceraient en télétravail, d'ailleurs il me semble que Monsieur KOENIG avait évoqué ce sujet lors du CSE du 15 juin 2023 et j'espère que cette organisation sera pérennisée.

Comme l'a indiqué Monsieur HEREDIA, il me semble judicieux de faire cette proposition de poste de filtering à Monsieur ROUYAT.

**Mme FELDMAN** : Au regard de l'état des résultats financiers de l'entreprise, nous n'allons pas créer un poste s'il n'y a pas de besoin.

**M. HEREDIA** : Si j'ai bonne mémoire, Monsieur KOENIG avait mentionné lors de son intervention au CSE du 15 juin 2023 que le souhait de l'entreprise était d'orienter les CPS vers le filtering, car ce principe permettait de réduire les coûts d'envois au SAV.

Je ne dis pas que le service RH ne fait pas de recherches poussées de reclassement, mais sur ce cas précis, j'estime que d'autres solutions auraient pu être trouvées.

**M. BRIULET** : Je vous rappelle que dans la procédure d'inaptitude, des postes sont proposés au salarié concerné, il accepte ou non ces propositions et ensuite, le Médecin du Travail décide si le poste est compatible avec ses restrictions médicales, d'ailleurs, il peut aussi demander des aménagements.

*Le résultat du vote est le suivant : 5 défavorables, 14 abstentions.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable à la procédure d'inaptitude de Monsieur Damien ROUYAT.**

## **7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Pauline DERET.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Madame Pauline DERET (annexe 4).*

**M. HARRE** : Pourriez-vous préciser l'âge de Madame DERET ?

**Mme MAUBOUSSIN** : Madame DERET a 28 ans. L'inaptitude de Madame DERET n'est pas d'origine professionnelle.

**M. BRIULET** : Serait-il possible que nous puissions avoir accès aux entretiens professionnels annuels des salariés reconnus inaptes afin de savoir s'ils ont fait des demandes d'évolution de poste ?

Vous envoyez un document au salarié concerné par une inaptitude pour lui demander s'il est mobile ou pas. Serait-il possible que vous proposiez au salarié, dans ce document, s'il a des souhaits de postes dans l'entreprise, sans faire de proposition de reclassement ?

**Mme JUILLIEN** : Légalement, nous ne pouvons pas appliquer ce principe, car cela signifierait que nous proposerions un ou des poste(s) de reclassement sans consulter le CSE et le Médecin du Travail. Nous envoyons tous les postes de reclassement sélectionnés au Médecin du Travail, il nous fait un retour sur ceux qu'il pense compatibles avec l'état de santé du salarié déclaré inapte – sous réserve que le Médecin du Travail du futur poste déclare le salarié apte – et ensuite nous consultons le CSE.

Si nous proposons une liste de postes au salarié déclaré inapte sans respecter la procédure, nous pourrions être confrontés à un vice de procédure.

**M. BRIULET** : Légalement, pouvez-vous demander si le salarié concerné par une inaptitude est mobile ?

**Mme JUILLIEN** : C'est la procédure légale. Idéalement, nous devons proposer des postes qui respectent son choix de mobilité et s'ils n'existent pas, nous proposons les postes disponibles dans l'entreprise, mais qui ne sont pas forcément situés dans la zone géographique souhaitée par le salarié.

**M. BRIULET** : S'il était possible légalement de recueillir le ou les souhait(s) des salariés concernés par une inaptitude, les membres du CSE pourraient ainsi savoir si ces salariés ont la volonté de rester dans l'entreprise sans que des informations soient transmises et non retranscrites dans le procès-verbal.

**Mme JUILLIEN** : Généralement, si le salarié a la volonté d'être reclassé au sein de l'entreprise, il fait part de ses propositions de reclassement au Médecin du Travail.

**M. BRIULET** : Avant la mise en place des CSE, ces procédures d'inaptitude étaient soumises aux délégués du personnel qui contactaient le salarié concerné par une inaptitude et au regard des informations échangées, les DP pouvaient émettre un avis étayé.

En CSE, des informations nous sont transmises, mais certaines ne peuvent pas être consignées dans le procès-verbal, par conséquent, j'essaye de trouver des solutions afin que les élus du CSE aient des informations plus complètes et avérées.

**Mme JUILLIEN** : Les représentants de proximité sur site peuvent vous fournir ces informations.

Le résultat du vote est le suivant : 19 abstentions.

**Les élus émettent donc un vote défavorable à la procédure d'inaptitude de Pauline DERET.**

**8 À la suite de la mise en place de la livraison payante, nous demandons la présentation de la stratégie LDK en lien avec la filière exploitation ainsi que celle de l'exploitation en lien avec la LDK (Intervention de Stéphane GUEDON et Cédric FLAMBARD).**

Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (annexe 5).

**M. FLAMBARD** : Je vous rappelle qu'au mois de mars, nous avons mis en place la livraison du PEM avec un objectif pour l'entrepôt de rehausser une partie de son NPS et de diminuer une partie de ces coûts en nous confiant le PEM en livraison. Au regard de la baisse d'activité en LDK, cette proposition m'intéressait. Nous avons paramétré un certain nombre de familles, au départ avec les plus volumiques comme les aspirateurs-traineaux ainsi que d'autres familles. Nous avons ciblé l'envoi de 50 000 pièces par an, manifestement, nous en expédions moins, car l'emporté reste la pratique la plus répandue sur ces familles de produit.

Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation avec l'impact de la livraison PEM (diapositive 3).

**M. FLAMBARD** : Pour information, lorsque la livraison était effectuée par FEDEX, le NPS était à 55. Avec le délai de prévenance, la livraison dans un créneau de deux heures et de la qualité de l'intervention (sans mise en service), le NPS atteint un score entre 75 et 78. L'objectif de satisfaction client via ce transfert a donc été atteint.

**M. MARANDEAU** : Les chiffres que vous présentez sont ceux de DGO ou du national ?

**M. FLAMBARD** : Ce sont des données nationales, mais la volumétrie des UES pour le PEM est proportionnelle à l'activité globale. Nous avons doublé les volumes que nous faisons avant de choisir d'orienter les flux de certaines familles PEM de FEDEX vers la livraison. Pour DGO, je pense que nous pouvons estimer cette volumétrie entre 450 et 550 produits expédiés par semaine.

**Mme JUILLIEN** : Je suis surprise de vos données, car pour répondre à la question 11f de l'ordre du jour, j'ai consulté Monsieur KONSKIER qui m'a indiqué que les livraisons de ces produits PEM étaient de 300 par mois.

**M. FLAMBARD** : Je suis surpris de ce chiffre qui me paraît très faible. Je vous invite à vérifier vos données avec Monsieur KONSKIER.

**Mme JUILLIEN** : Les données transmises par Monsieur KONSKIER concernent uniquement les livraisons réalisées par les équipages DARTY, alors que vos données, Monsieur FLAMBARD, tiennent compte des livraisons réalisées par les sous-traitants.

**M. FLAMBARD** : Effectivement, notre objectif était d'orienter les flux de livraison vers les équipages Darty, néanmoins, notre but est de saturer les tournées.

Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation avec l'activité post livraison payante.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Lorsque vous évoquez l'augmentation de 40% des souscriptions Darty Max, comptez-vous les clients qui étaient déjà abonnés.

**M. FLAMBARD** : L'augmentation est de 32% des livraisons gratuites pour les clients Darty Max et le complément soit les 8% restant est réalisé par les free shippings.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-il possible d'avoir la progression des souscriptions Darty Max grâce à la mise en place de la stratégie payante ? En effet, nous avons mis en place la livraison payante à cause de la hausse des coûts de l'énergie, la souscription à la Darty Max permet d'obtenir la livraison gratuite, à ce titre, est-il possible d'évaluer le nombre de souscriptions réalisées grâce à la mise en place de ces deux éléments ?

**M. FLAMBARD** : Vous souhaiteriez avoir le delta de souscriptions de ventes de Darty Max avant la mise en place de la livraison payante et après la mise en place de la livraison payante ?

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Oui.

**M. FLAMBARD** : Il me semble que la progression est de 2 ou 3 points, mais je n'ai pas les données exactes, je vous les transmettrai ultérieurement.

**M. BRIULET** : Est-ce que la baisse du chiffre d'affaires liée à la vente de produits est compensée par les souscriptions Darty Max ?

**M. FLAMBARD** : Je n'ai pas davantage d'information sur la partie chiffre d'affaires.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation avec l'évolution de l'emporté canal magasin (diapositive 5), l'évolution des souscriptions Darty Max (diapositive 6) et le point sur la sous-traitance (diapositive 7).*

**M. HEREDIA** : Pourriez-vous nous rappeler si cette différence entre le NPS Darty et celui de la sous-traitance était identique en 2022 et en 2021 ?

**M. FLAMBARD** : Je ne peux pas vous répondre, mais je pourrais vous transmettre ces données ultérieurement. De mémoire, le NPS France Darty était à 74,5 avec une performance sur DGO qui était la plus élevée, soit un NPS à 75,5. Mais je ne connais pas l'écart de valeur entre le NPS Darty et celui des sous-traitants pour ces années 2021 et 2022.

À la question : est-ce que les conditions tarifaires sont plus favorables chez Boulanger ou chez Darty pour les sous-traitants ? Boulanger fonctionne sous le mode du forfait jour sans forcément remplir les journées des sous-traitants, donc nous ne sommes pas sur un niveau d'exigence équivalent. Dans la région du Sud-Ouest, nous avons relancé un appel d'offres pour évaluer le niveau d'appétence des sous-traitants et leurs attentes en termes de rémunération. Avec la hausse du carburant et des charges liées au personnel, nous constatons une augmentation des coûts relatifs à la sous-traitance. Sur DGO, nous sommes sur une moyenne de 33€ du bon de livraison (BL) avec des écarts types qui ne sont pas négligeables, car sur certains secteurs, nous atteignons 38€ du BL.

Mais ces coûts ne peuvent pas être intégrés dans ceux unitaires de Darty car ces derniers incluent les frais de personnel en prestation, en accessoires, etc. De plus, dans un coût par BL, nous ne pouvons pas identifier les coûts liés à une prestation. C'est-à-dire que la livraison et l'installation d'une plaque de cuisson sont comptabilisées sur un seul BL et l'installation seule sera elle aussi indiquée sur un seul BL. Nous savons que dans notre modèle, l'appréciation du coût unitaire entre la prestation Darty et celle des sous-traitants n'est pas tout à fait identique.

Nous évoluons progressivement vers le forfait jour en fonction des impossibilités de traiter la prestation de la sous-traitance via un BL. Notre objectif est d'assurer à nos sous-traitants une valeur fixe de BL dans une tournée, ce qui équivaut à un forfait jour.

Certains de nos sous-traitants travaillent pour Darty et Boulanger et effectivement, peut-être que nos rémunérations sont plus basses, mais nous sommes suffisamment bien organisés pour que le sous-traitant ne soit pas lésé par rapport au mode de rémunération de Boulanger.

**M. MARANDEAU** : Tant que le personnel Darty est suffisant pour gérer l'activité, la situation reste satisfaisante.

**M. FLAMBARD** : Ce serait mentir que d'affirmer que nous recrutons facilement des chauffeurs-livreurs qui sont efficaces rapidement, en évitant le turn-over. Mais sur certaines régions, il est aussi complexe de trouver des sous-traitants, car l'activité est faible.

Nos sous-traitants sont confrontés à la même problématique de recrutement de chauffeurs-livreurs.

Dans certaines régions, nous avons des équipages de sous-traitants qui rencontrent des difficultés à atteindre le niveau de qualité attendu, donc le NPS en est impacté. Mais nous n'arrivons pas à recruter des livreurs Darty car le taux de chômage est très faible.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation avec l'évolution de l'activité de la franchise (diapositive 8).*

**M. FLAMBARD** : J'ai en tête la plateforme de Bergerac. En effet, depuis la mise en place de la livraison payante, l'activité a baissé de 34%. Cette situation est source d'inquiétude pour les livreurs de cette plateforme.

Le sujet de la franchise est important, car ces magasins alimentent les équipages de certaines plateformes.

**M. MARANDEAU** : De mémoire, il nous avait été expliqué que les magasins franchisés avaient l'obligation de passer par la livraison Darty, mais apparemment certains gèrent leurs livraisons de manière indépendante. Est-ce que Darty a la possibilité d'imposer la livraison des magasins franchisés via les équipages Darty ?

**M. FLAMBARD** : Les franchisés n'ont pas l'obligation de confier 100% de leurs livraisons aux plateformes Darty. Mais selon leurs chiffres d'affaires, ces magasins franchisés doivent confier un minimum de livraison aux

équipes Darty. Sur les 220 magasins franchisés, une dizaine de magasins est facturée d'un certain montant, car ils n'ont pas atteint le quota minimum de livraison qui avait été garanti. Toutefois, ce principe de quota minimum ne comble pas la perte d'activité liée aux livraisons réalisées directement par les magasins franchisés.

Nous ne pouvons pas obliger les magasins franchisés à nous confier 100% de leur livraison, car parfois sur certaines régions, les magasins sont trop éloignés des plateformes et nous ne pouvons pas assurer les livraisons.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation avec les orientations LDK (diapositive 9) et le ramassage à domicile (diapositive 10).*

**M. FLAMBARD :** Étant donné que l'emporté magasin progresse fortement, il est nécessaire que nous développions une communication habile pour informer les clients du principe de ramassage à domicile. Nous avons la capacité de développer cette activité de reprise des anciens appareils à domicile. D'ailleurs, à partir du 3 septembre, un spot TV va être diffusé sur ce sujet du ramassage à domicile. Effectivement, nous sommes conscients qu'il est compliqué d'expliquer à un client que la livraison à domicile est payante, mais que le ramassage à domicile est gratuit et il faut être habile pour lui proposer ce service dès lors que le client quitte le magasin en emportant son produit.

**M. BEAUBOIS :** La municipalité de Paris a apparemment mis en place un système de ramassage à domicile des produits électroménagers, ne craignez-vous pas que d'autres agglomérations prennent aussi cette décision ?

**M. FLAMBARD :** Effectivement, la municipalité de Paris a mis en place ce principe de ramassage à domicile depuis plusieurs mois. L'entreprise WARNING qui a racheté BOXTOHOME - une entreprise de LDK - a créé le site « Jedonnemonelectro.com » qui a été choisi par la municipalité de Paris.

Étant donné la qualité des relations que nous avons avec ECOSYSTEM, nous avons un atout majeur lors du passage des appels d'offres d'autres municipalités. Ainsi, nous souhaitons être vigilants sur toutes les actions qui peuvent être initiées par les municipalités afin d'être intégré au plus tôt dans la chaîne de collecte.

Nous avons négocié avec ECOSYSTEM sur la rémunération du ramassage à domicile et elle est suffisamment intéressante pour que nous mettions en place des actions marquantes comme des campagnes publicitaires et ainsi dynamiser cette activité.

Effectivement, d'autres agglomérations vont mettre en place ce principe de collecte à domicile comme Lyon et Marseille.

Il me semble que les ramassages à Paris avoisinent les 300 000 par an et bien évidemment, nous ne pouvons pas être exclus de ce marché en pleine expansion.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Les décisions prises dans le cadre de la livraison des produits PEM font partie de la stratégie des Opérations, mais il me semble qu'il n'y ait pas eu d'échange et/ou de communication sur ce sujet avec l'Exploitation d'où le pourcentage peu élevé des livraisons.

**M. FLAMBARD :** Je reconnais humblement qu'effectivement, la communication entre l'Exploitation et les Opérations n'a pas été efficace.

Avec le responsable de la logistique, nous avons imaginé que nous saurions faire de la LDK, un sous-traitant de la logistique. De nombreux sujets de process sont venus se greffer et je reconnais que la communication n'a pas été satisfaisante avec les métiers de l'Exploitation.

Le projet sur la livraison des produits PEM n'a pas été correctement préparé. Étant donné que nous constatons que les volumes diminuaient, nous avons décidé de la date de mise en place de ce projet et des ajustements ont dû être faits après le démarrage.

Au regard de cette expérience mal vécue par le secteur de la vente, nous avons des projets sur d'autres familles de produits, mais nous allons être très vigilants pour ne pas commettre les mêmes erreurs.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** J'ai l'impression que chaque filière se développe sans se soucier de la communication avec les autres. En effet, dans le cadre du projet de livraison des produits PEM, s'il y avait eu une meilleure cohérence entre le plan d'action et les objectifs, je pense que nous aurions eu une forte implication de toutes les parties prenantes.

**M. FLAMBARD :** Je ne souhaite pas faire de ce cas une généralité même si je reconnais que nous pensions que cette décision relative à la livraison des produits PEM serait neutre pour l'Exploitation, mais nous nous sommes trompés.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Je ne pense pas que vous ayez commis une erreur, mais il semblerait qu'il y ait un manque de communication entre l'Exploitation et les Opérations.

**M. FLAMBARD** : Nous pensions que cette stratégie serait neutre comme en imaginant que la LDK serait la sous-traitance de la logistique, mais dès lors que nous modifions un process sur la livraison, il y a une répercussion sur le process de vente.

Je n'ai pas le sentiment que nous perdions en qualité d'échanges transverses, mais effectivement, de temps en temps, nous pouvons commettre des erreurs.

Je rencontre régulièrement Karine DAMOUR avec laquelle nous échangeons nos actualités et étant donné que je pensais que ce sujet de la livraison des produits PEM n'aurait aucune incidence sur l'Exploitation, je ne l'ai pas abordé avec elle.

Lors de mes déplacements, je peux constater que les DRV et les DZ communiquent. Mais effectivement, en créant des filières, parfois des décisions ont été prises sans consulter les autres filières.

L'état d'esprit reste à la construction et aux actions en partenariat entre les équipes.

**M. MARANDEAU** : En tant qu'organisation syndicale, nous avons déjà évoqué ce sujet, car nous éprouvons des difficultés à comprendre la globalité de la stratégie. En effet, nous avons des présentations sur l'IAD, ensuite sur la LDK et sur l'Exploitation et nous étions perdus dans la stratégie et son développement.

Depuis la mise en place de la livraison payante, apparemment des objectifs sur l'emporté GEM ont été mis en place dans les magasins. Selon moi, cette décision - si elle est avérée - est en contradiction avec la mise en place de la livraison payante.

**M. FLAMBARD** : J'ai réactivé l'emporter en magasin il y a trois ou quatre ans. Si l'activité est soutenue, il est nécessaire de maintenir l'emporté en magasin. Nous avons eu des taux d'emporté nettement supérieurs dans les années précédentes, donc je suis persuadé que nous pouvons, de nouveau, atteindre ces niveaux. Le développement de l'emporté permet de préserver les quotas de livraison, donc il y aura moins de tension sur les délais.

Plus l'emporté se développe, moins le coût de livraison est important dans le chiffre d'affaires, donc la marge est préservée. Devons-nous nous orienter vers la baisse de la livraison, en mettant en avant le principe de livraison comme un service premium et différenciant par rapport à la concurrence ?

**M. MARANDEAU** : Je peux comprendre qu'il est possible de valoriser la Darty Max en précisant que la livraison devient gratuite avec ce service, mais cette stratégie n'empêche pas le client de partir avec son produit.

**M. FLAMBARD** : Dans nos objectifs, premièrement, la souscription à la Darty Max est fondamentale, deuxièmement, la livraison doit être un élément différenciant vis-à-vis de nos concurrents et troisièmement, moins nous réalisons de livraison, plus la marge est correcte.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Comment le taux d'emporté GEM est-il défini dans chaque magasin ?

**M. FLAMBARD** : Je peux vous répondre, mais de manière aussi précise qu'un intervenant de l'Exploitation. Il y a différentes typologies de magasin (shopping center, etc.) et d'implantations géographiques qui déterminent la fréquence de réapprovisionnement. Par conséquent, le taux d'emporté est différent selon la situation géographique des magasins. En effet, les emportés sont plus fréquents dans les zones rurales que dans les zones urbaines. À ce titre, la connaissance des spécificités locales de chaque magasin est importante.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce n'est pas la réponse qui m'a été faite récemment. En effet, apparemment, tous les mois, ce taux d'emporté GEM sur l'objectif RSE Ranking est indexé sur le chiffre d'affaires du magasin selon l'historique du mois en N-1.

Nous pouvons comprendre que des objectifs soient fixés, mais nous déplorons que la superficie des réserves ne soit pas prise en compte dans l'établissement des objectifs des taux d'emporté. En effet, certains magasins génèrent un fort chiffre d'affaires, mais leurs réserves sont trop petites pour accueillir l'ensemble des produits GEM qui pourrait être emporté et qui leur permettrait d'atteindre l'objectif qui leur est fixé. Cet objectif relatif au taux des emportés devrait tenir compte de la dimension des réserves.

À ce titre, nous aurions souhaité l'intervention d'un interlocuteur de l'Exploitation sur ce sujet.

**M. FLAMBARD** : Votre réflexion est intéressante, mais je n'ai pas les compétences nécessaires sur la filière Exploitation pour vous répondre. Je vous invite à transmettre votre remarque à des intervenants de l'Exploitation.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il est important de maintenir une communication entre les filières, car elle se délite. En effet, sur l'Exploitation, il est demandé aux magasins de faire davantage d'emporté et aux Opérations, le discours est différent. À ce titre, il est nécessaire que les objectifs soient identiques sur toutes les filières, car la stratégie devient incohérente pour les salariés.

**M. FLAMBARD :** Je comprends votre remarque, mais il n'y a pas d'avis divergent sur l'importance de l'emporté que ce soit à l'Exploitation ou aux Opérations. Simplement, dans cette dernière filière, nous cherchons à compenser une partie de cette activité par d'autres qui seraient rémunératrices. Nous sommes toujours aux balbutiements de la livraison payante, même si, avec les actions de Monsieur CHAMBERLAND, nous sommes sur le point de signer des contrats avec des tiers qui commercialisent des produits relativement proches des nôtres.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation sur la révision des temps de prestation complexe.*

**Mme JUILLIEN :** Monsieur MEUNIER a rejoint la réunion via Teams afin d'apporter des réponses à la question de Madame DA ROCHA PEREIRA sur la définition du taux d'emporté GEM demandé aux magasins à la suite de la mise en place de l'objectif RSE Ranking stratégique.

**M. MEUNIER :** Pour répondre à votre question, je vais déjà vous expliquer quelques notions de gestion de stocks. Deux fois par an, le national envoie au TPS une matrice de QLS (Quantité Libre-Service). Ce sont les quantités que nous estimons pouvoir mettre dans les réserves ; elles sont déterminées par magasin et par potentiel. Nous allons sur un outil qui s'appelle le RM30 et nous allons déterminer par rapport à différents critères - le poids du GEM, la zone concurrentielle, le positionnement (zone commerciale, zone rurale, zone urbaine) - des QLS qui sont définies de 0 à 3 (1= Expo, 2= En réserve). Ces QLS sont déterminées par produits XMS et XM (nombre de références). Ce principe existe depuis huit ou neuf ans.

Nous incluons les microondes dans le taux d'emporté GEM. Depuis la mise en place de la livraison payante, nous cherchons à améliorer le taux d'emporté et nous constatons une hausse de ratio de 1% à 2%.

Le ranking sur le taux d'emporté GEM que nous avons mis en place n'a pas pour objectif de mettre la pression sur les magasins, mais de pouvoir mesurer l'évolution du taux d'emporté. Je vous rappelle que cet objectif n'est pas assujéti à une rémunération. Nous comparons le taux d'emporté par rapport à N-1, nous n'avons pas déterminé de cible à atteindre.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Si je comprends bien, l'objectif est le taux d'emporté du mois de l'année précédente et il n'est pas calculé selon le chiffre d'affaires du magasin.

**M. MEUNIER :** Nous comparons, par magasin, le poids de l'emporté selon les familles de produits par rapport au mois N-1.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Il n'y a pas de rémunération liée à ce ranking mais la sollicitation est forte.

**M. MEUNIER :** Sans mesure, nous ne pouvons pas nous améliorer. Si le modèle économique se modifie, il faut pouvoir mesurer les performances afin d'être le plus réactif possible et ainsi se développer sur ce nouveau modèle économique. Par exemple, dans des zones éloignées, nous avons intérêt à accroître le stock par rapport à certaines zones où la livraison en J+1 est plus développée.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Donc ce taux d'emporté tient compte de la dimension des réserves.

**M. MEUNIER :** Normalement, les CPS tiennent compte de la taille des réserves. Par exemple, sur le magasin d'Esquirol qui est situé dans le centre-ville de Toulouse, il n'y a aucun intérêt à charger les réserves pour assurer l'emporté.

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Les commandes de produits GEM sont automatiques, les responsables de magasin ne peuvent intervenir pour les modifier.

**M. MEUNIER :** Comme je vous l'ai indiqué précédemment, ces commandes automatiques sont gérées en fonction des QLS.

**Mme JUILLIEN :** Est-ce qu'un ajustement est réalisé selon le chiffre d'affaires magasin ?

**M. MEUNIER :** Il y a un ajustement réalisé deux fois par an par le national et ensuite le CPS analyse le niveau de QLS selon les résultats des magasins de sa zone. Par exemple, s'il y a un magasin ELECTRODEPOT à proximité d'un magasin Darty et que ce concurrent réalise près de 90% de ses ventes en emporter, il serait judicieux d'améliorer le taux de disponibilité afin de répondre à l'offre du concurrent.

Si les réserves sont saturées, il faut remonter cette problématique aux directeurs des ventes afin qu'un équilibrage soit réalisé.

**M. HARRE** : Nous rencontrons des difficultés dans l'installation d'une plaque de cuisson avec une hotte intégrée et selon moi, il est nécessaire de rédiger une procédure à l'attention de l'ensemble des magasins.

**M. GUEDON** : Ma réponse est simple : la LDK n'assure pas l'installation de cette hotte selon le Contrat de Confiance.

**M. BRIULET** : Monsieur MEUNIER, vous avez évoqué le magasin de Toulouse Esquirol et à ce titre, je souhaiterais vous signaler la problématique de la réserve du magasin de Toulouse Blagnac. D'ailleurs, j'ai évoqué ce sujet à plusieurs reprises, car dès lors que ce magasin a été implanté, le stockage en réserve a été problématique (stockage sur trois niveaux, difficultés de circulation, etc.). En effet, à la réception des mutations, il est très compliqué de pouvoir stocker toutes les palettes, notamment les produits de gros électroménager et avec le développement de l'emporté, la situation s'est encore dégradée. Précédemment, la stratégie était de stocker sur la surface de vente, mais elle a été, ensuite, proscrite. Je vous invite à réfléchir à l'extension de la réserve de Toulouse Blagnac afin que les salariés puissent travailler dans de meilleures conditions.

**M. MEUNIER** : Je vous le concède, la réserve de Toulouse-Blagnac est relativement petite, mais il n'y a pas de projet d'extension. En revanche, des réflexions sont menées pour optimiser les surfaces de vente afin d'y stocker davantage de produits GEM à emporter.

**Mme JUILLIEN** : Existe-t-il une consigne sur le non-stockage des produits en surface de vente ?

**M. MEUNIER** : Non, et au contraire, car nous avons identifié des surfaces dédiées en magasin pour entreposer des cartons mentionnant « produits à emporter »

**M. HARRE** : Lorsque les membres de la CSSCT font leur visite, ils ont pu constater le stockage de produits de gros électroménager sur trois niveaux et dans les réserves, il n'y a pas de gerbeur pour descendre les produits. Ces situations peuvent être la cause d'accidents graves. Comme vous nous l'avez conseillé, Monsieur MEUNIER, je vais envoyer les photos prises par les membres de la CSSCT aux CPS et aux DRV.

**M. MEUNIER** : L'idéal est de stocker uniquement sur deux niveaux. Dans certaines réserves, il n'est pas possible d'utiliser un gerbeur, car la surface de circulation est trop restreinte. Je vous confirme, Monsieur HARRE, qu'il y a une réflexion à mener sur les risques d'accidentologie. D'ailleurs, un module de formation va être dispensé aux responsables de magasins dans le courant du mois de septembre 2023 afin de les sensibiliser au thème des gestes et postures pour les équipes.

**M. MARANDEAU** : Avec l'ouverture des nouvelles plateformes sur la région toulousaine, la solution serait peut-être de gérer des stocks tampons sur ces sites afin d'éviter de surcharger les réserves des magasins.

**M. MEUNIER** : Nous stockons déjà sur certaines plateformes pour ensuite faire de la réattribution dans les magasins.

**Mme JUILLIEN** : Merci Messieurs GUEDON, FLAMBARD et MEUNIER pour vos interventions.

## **9 Un "Vis ma Vie" de tous les métiers principaux de l'entreprise est-il prévu à l'embauche en CDI ou après la fin de la période d'essai d'un nouvel employé CDI ?**

**Mme JUILLIEN** : Actuellement, ce principe de « Vis Ma Vie » est proposé par l'Académie de formation à destination des cadres sur demande du collaborateur.

À l'Exploitation, nous avons mené une réflexion sur l'accompagnement des nouveaux salariés afin de les fidéliser. À ce titre, pour les vendeurs, il est organisé un « Vis Ma Vie » dans le rétroplanning d'intégration en collaboration avec les sites à proximité.

**Mme MAZELLA** : Qui organise ces « Vis Ma Vie » ?

**Mme JUILLIEN** : C'est généralement le responsable de la nouvelle recrue qui organise ce « Vis Ma Vie » dans le cadre de l'intégration.

**Mme MAZELLA** : Est-ce que ces « Vis Ma Vie » sont considérés comme une formation ? En effet, la rémunération des vendeurs est constituée d'un fixe et d'une part variable liée aux ventes réalisées donc s'il est absent dans le cadre d'un « Vis Ma Vie », sa rémunération en sera impactée.

**Mme JUILLIEN :** Ces « Vis Ma Vie » sont considérés comme de la formation, donc les vendeurs qui y participent sont rémunérés en TRV.

**M. HEREDIA :** Vous avez indiqué que ces « Vis Ma Vie » n'étaient mis en place que si le cadre en fait la demande. Dans le cadre du déploiement de ce principe pour les EOT vendeurs notamment, vous nous confirmez qu'une journée sera dédiée à un « Vis Ma Vie » dans le cadre de la formation au nouveau poste.

**Mme JUILLIEN :** Nous préconisons fortement aux directeurs de magasin de mettre en place ce principe de « Vis Ma Vie » dans le cadre de l'intégration de leurs nouveaux collaborateurs.

**M. HEREDIA :** Il n'y a donc aucune obligation puisque vous émettez une préconisation. Mais si aucun directeur ne décide de mettre en place ce principe de « Vis Ma Vie », quelle force sera donnée à cette démarche ?

**Mme JUILLIEN :** Je vous signale que le rétroplanning imaginé pour l'intégration des collaborateurs à l'Exploitation a été défini par un groupe de travail constitué du service RH et de DRV. C'est un sujet porté par Mesdames Karine DAMOUR et Stéphanie FELDMAN ainsi que par les DRV. Ces dernières années, nous avons pu constater de réelles problématiques sur la fidélisation et le turn-over, à ce titre, les DRV et les responsables de sites ont pris conscience qu'un des moyens de réduire le turn-over était de mieux intégrer nos collaborateurs.

**M. HEREDIA :** Je ne comprends pas que vous n'obligiez pas les responsables de site à mettre en place ce principe de « Vis Ma Vie ».

**Mme JUILLIEN :** Il existe déjà des parcours d'intégration prévus par l'Académie de formation, mais ils ne sont pas forcément adaptés aux autres métiers. L'avantage de confier l'organisation de ces « Vis Ma Vie » au responsable est qu'il puisse s'organiser directement avec les sites situés à proximité afin que la mise en place de ces « Vis Ma Vie » garde une véritable souplesse.

**M. BRIULET :** Quand est-ce que principe de « Vis Ma Vie » va être mis en place ?

**Mme JUILLIEN :** Le principe a été validé récemment, il faut maintenant que les DRV le mettent en place sur les sites.

**M. BRIULET :** Le service RH va suivre la mise en place de ces « Vis Ma Vie » ?

**Mme JUILLIEN :** Nous aurons le retour des DRV.

**M. HEREDIA :** Je suis surpris que le service RH n'ait pas prévu de mettre en place un suivi.

**Mme JUILLIEN :** Les DRV sont conscients des difficultés de recrutement et d'intégration, à ce titre, je ne pense pas que nous soyons obligés de mettre en place un principe de vérification.

**M. BRIULET :** Nous souhaiterions avoir un retour des actions « Vis Ma Vie » lors d'un CSE. En effet, aucun site ne met en place ces « Vis Ma Vie », cela signifie que l'adhésion des encadrants est faible.

**Mme JUILLIEN :** Pour répondre à la question posée : ces « Vis Ma Vie » sont proposés aux cadres et suivant la demande des sites.

**M. MARANDEAU :** Pour élargir le débat, nous avons demandé lors d'un précédent CSE, la mise en place d'un temps supplémentaire d'accompagnement des managers dans le parcours d'intégration des nouveaux salariés. Ce deuxième temps d'accompagnement pourrait être programmé un mois après l'entrée du salarié dans l'entreprise, ainsi le manager pourrait refaire un point avec le salarié sur les documents à fournir et si les accès aux différentes plateformes transverses est opérationnel. Est-ce que le service RH a avancé sur ce sujet ?

**Mme JUILLIEN :** Nous allons sensibiliser les directeurs sur l'accompagnement des salariés dans les démarches administratives lors de l'embauche.

Le service paye envoie systématiquement un mail aux nouveaux salariés pour les informer des documents à retourner. Mais il est aussi de la responsabilité de chaque manager de considérer ces sujets comme importants et qu'il fasse régulièrement un point avec les nouveaux salariés dans les premiers mois.

Il est aussi de la responsabilité individuelle de chaque salarié de remplir correctement et complètement les différents documents qui lui sont transmis.

**M. MARANDEAU** : L'arrivée dans l'entreprise peut être considérée comme complexe pour les nouveaux salariés, car il y a de nombreux éléments à intégrer, de nombreux documents à remplir, etc.

**Mme JUILLIEN** : Je vous signale que les seuls documents remis aux nouveaux salariés sont ceux qui concernent la mutuelle et la prévoyance ainsi que son contrat de travail.

Je suis d'accord avec vous sur le fait que tous les managers doivent prendre le temps de fournir des explications à leurs nouveaux salariés dans le cadre du parcours d'intégration.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, il serait souhaitable que le responsable prenne 15 minutes avec le nouvel arrivant pour vérifier qu'il a tous les accès (PRIMOBX, BIMPLI, etc.).

**Mme JUILLIEN** : Nous avons sensibilisé les managers sur l'importance des explications fournies lors de la remise des documents.

**M. BRIULET** : Certains responsables ne peuvent pas aider les nouvelles recrues, car eux-mêmes n'ont pas d'informations sur les adhésions, les accès, etc.

Effectivement, certains salariés n'ont pas conscience de l'importance de bien remplir les documents relatifs à la mutuelle et la prévoyance, d'ailleurs, en tant qu'élu du CSE, c'est aussi notre rôle de leur rappeler.

Les prélèvements liés à la prévoyance et à la mutuelle sont mis en place rapidement, mais les managers ne s'assurent pas rapidement que leurs nouveaux salariés aient effectivement toutes les informations nécessaires à leur intégration.

**Mme JUILLIEN** : Étant donné que les contrats de la prévoyance et de la mutuelle sont collectifs, nous pourrions avoir un rappel de l'URSSAF si l'adhésion à ces organismes n'était pas réalisée rapidement.

Nous avons sensibilisé les managers sur ce sujet, mais il est important aussi que les salariés prennent leurs responsabilités dans le remplissage des documents notamment.

**Mme MAZELLA** : Je voulais vous signaler que sur certains sites, des vendeurs n'ont pas leur code vendeur dès leur intégration et doivent se connecter sous un autre code vendeur (celui d'un de leur collègue) et cela pendant parfois une semaine entière. De plus, les matricules permettant de se connecter sur MYPRIMOBX sont envoyés trop tardivement.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous avons déjà demandé que la première carte de mutuelle soit envoyée par courrier afin que le salarié puisse acter son adhésion. En effet, s'il ne reçoit pas cette carte, il se doutera qu'il y a un dysfonctionnement dans le parcours d'intégration. Certains salariés ne consultent pas régulièrement leur boîte mail professionnelle, il ne faut pas oublier non plus, ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Madame JUILLIEN, vous avez indiqué que les managers transmettaient les documents relatifs à la prévoyance et la mutuelle au nouveau salarié lors de son arrivée. Comment peut-il avoir accès aux portails BIMPLI et MYPRIMOBX ?

**Mme JUILLIEN** : Toutes ces informations sont disponibles sur EASYRH.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Comment le nouveau salarié peut-il accéder à EASYRH ?

**Mme JUILLIEN** : L'accès à EASYRH se fait via le RSE de l'entreprise.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-ce que cette information est transmise aux nouveaux arrivants lors de la signature de leur contrat ?

**Mme JUILLIEN** : Chaque collaborateur reçoit un mail sur sa boîte mail professionnelle, lors de son premier jour de travail, avec le lien via EASYRH.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il serait préférable que toutes les informations relatives à la mutuelle, à la prévoyance, mais aussi sur les autres applications (MYPRIMOBX, BIMPLI, etc.) soient remises aux nouveaux collaborateurs lors de la signature de leur contrat. En effet, sur certains sites, l'objectif est que la nouvelle recrue soit opérationnelle rapidement et les formalités administratives sont parfois mises de côté, voire oubliées.

**M. MARANDEAU** : Je pense qu'avec le lancement du portail DARTY4YOU, la situation pour les collaborateurs va devenir encore plus complexe.

**M. BEAUBOIS** : Il est effectivement important de sensibiliser les encadrants, mais il faudrait aussi s'assurer qu'ils aient une réelle connaissance des sujets relatifs à la prévoyance, à la mutuelle, la remise du matricule, les informations sur les bulletins de salaire, etc.

**Mme JUILLIEN** : Nous partageons votre avis.

## **10 Nous demandons qu'un rappel soit fait sur l'importance de contrôler et signer le récapitulatif des heures travaillées à l'ensemble des salariés concernés par la modulation du temps de travail (EOT et AM).**

**Mme JUILLIEN** : Nous allons faire un rappel aux directeurs de magasin afin que le récapitulatif des heures travaillées soit contrôlé et signé par les salariés concernés par la modulation.

## **11 Points exploitation :**

- a) Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de modification des horaires des magasins.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons consulté le CSE lors de la réunion du 20 avril 2023 sur le projet Time Keeper (réduction de l'amplitude des horaires des magasins). Je vous ai transmis une liste exhaustive de tous les magasins avec leurs horaires avant le 31 août et à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023 (annexe 6). Certains ont repris leurs précédents horaires (avant le projet Time Keeper), car ils ont constaté une perte de chiffre d'affaires ou de part de marché par rapport à la concurrence.

**Mme MAZELLA** : Je vous signale qu'il y a des erreurs dans votre tableau, il est écrit que le magasin d'Esquirol ouvre le samedi à 9h00 mais cela n'a jamais été le cas, de plus pourquoi certains magasins qui n'étaient pas concernés par le changement d'horaires pendant le test, le sont à partir du 1<sup>er</sup> septembre ? Comme le magasin de Quimper qui avait une amplitude horaire de 9h30 à 19h30 jusqu'au 31 août 2023 et qui sera de 10h00-19h00 à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023.

**Mme JUILLIEN** : Pour rappel, les magasins côtiers ont réduit leur amplitude horaire lors de la mise en place du projet Time Keeper, mais ils ont élargi leurs horaires d'ouverture pendant la saison estivale pour répondre à l'activité et certains repassent à leurs horaires classiques à la fin du mois août 2023.

**Mme FELDMAN** : Certains magasins côtiers ne reviennent pas à leurs horaires initiaux.

**Mme JUILLIEN** : Le choix est laissé au Directeur Régional de Ventes de revenir ou non à leurs horaires initiaux suivant l'activité commerciale.

**Mme MAZELLA** : Les magasins qui ont fait le choix de réduire leur amplitude horaire à la fin du mois d'août 2023, décideront-ils de l'élargir sur la période de fin d'année ?

**Mme JUILLIEN** : Les magasins côtiers se situent principalement sur la région gérée par Hubert PATINEC et selon moi, dès lors que l'activité va reprendre significativement, les amplitudes horaires seront plus importantes.

**M. DIOLIGEANT** : Les horaires que vous nous présentez ne sont pas figés, ainsi selon la saisonnalité et l'activité économique, ils peuvent être modifiés.

**Mme JUILLIEN** : Ce n'est pas l'intérêt des DRV d'augmenter l'amplitude horaire de certains magasins si cette décision ne se traduit pas par une progression du chiffre d'affaires. L'augmentation de l'amplitude horaire a été décidée, car des raisons économiques la justifiaient.

**M. HEREDIA** : Est-ce que l'augmentation de l'amplitude horaire d'ouverture a eu un impact sur le chiffre d'affaires du magasin ?

**Mme JUILLIEN** : Si des clients patientent avant l'ouverture, si les vendeurs n'arrivent pas à fermer à 19h et s'il est constaté une perte de chiffre d'affaires, l'augmentation de l'amplitude est justifiée. D'ailleurs, sur certains magasins comme celui de Saint Sébastien sur Loire, le décalage de l'heure de fermeture de 19h à 19h30 est favorable aux salariés, car ils ne réussissaient pas à fermer le magasin à 19h. Ces modifications d'horaires sont ainsi en adéquation avec la clientèle.

**M. MARTIN** : Sur le magasin d'Évreux, les clients patientaient devant le magasin avant l'heure d'ouverture à 10h, d'ailleurs, certains ont exprimé leur mécontentement, la décision a donc été prise d'ouvrir à 9h30. Paradoxalement, à partir de 19h, les clients étaient rares, donc l'heure de fermeture a été avancée à 19h.

**Mme MAZELLA** : À propos du magasin de Gramont, l'horaire de fermeture est revenu à 20h. Il me semble que la direction s'était engagée pour que ce magasin ne ferme plus ses portes à cet horaire. Je peux vous assurer que les salariés de ce magasin seront mécontents d'apprendre que l'horaire de fermeture est repassé à 20h la semaine.

À ce titre, pourriez-vous nous transmettre des éléments chiffrés sur l'évolution du chiffre d'affaires des magasins qui ont modifié leur amplitude horaire ? Ces données nous permettraient de vérifier si cette modification a eu une véritable incidence sur le chiffre d'affaires.

**Mme JUILLIEN** : Le magasin de Gramont se situe dans une zone commerciale, le DRV, Monsieur MEUNIER, a analysé le chiffre d'affaires de ce magasin et la décision de fermer le magasin à 20h a été prise, car une perte a été constatée. Au regard des résultats économiques et financiers de l'entreprise, la priorité est de maintenir voire augmenter l'activité commerciale des magasins.

**Mme MAZELLA** : Il faut aussi prendre en compte les éléments relatifs à la QVT, en effet, une fermeture à 20h signifie une arrivée au domicile à 21h.

Les salariés ne sont pas opposés à la fermeture à 20h le samedi, mais ils ne comprennent pas que cet horaire soit conservé en semaine. D'autant plus que dans les prochains mois, l'activité commerciale est généralement moins soutenue jusqu'au Black Friday et selon moi, la tranche horaire de 19h30 à 20h ne sera pas synonyme de chiffre d'affaires supplémentaire.

**M. MARANDEAU** : Je m'associe à la demande de Madame MAZELLA et je rejoins ses propos quant au site de Gramont où les collaborateurs ont constaté que l'affluence des clients à partir de 19h était faible. Peut-être que ce constat n'est qu'un ressenti des salariés, mais dans ce cas, il faut le leur prouver en fournissant des données sur le chiffre d'affaires réalisé en magasin entre 19h et 20h. D'autant plus que le magasin de Gramont a de très bons vendeurs et que leur principal intérêt est de générer du chiffre d'affaires.

**Mme JUILLIEN** : Je ferai part de votre demande à Monsieur MEUNIER.

**M. DIOLOGEANT** : Pour rappel, nous avons modifié les horaires des magasins afin de faire des économies d'énergie, pourriez-vous nous apporter des éléments sur ce sujet ?

**Mme JUILLIEN** : J'ai échangé sur ce sujet avec Monsieur HAZARD et de mémoire, nous avons augmenté nos dépenses d'énergie de trois millions, mais si nous n'avions pas pris de mesure, la hausse aurait été nettement plus importante, car nous avons réduit notre consommation d'énergie.

**Mme LENNE** : Sur le magasin d'Amiens, nous avons diminué les amplitudes horaires d'ouverture et de fermeture pour économiser l'énergie mais à contrario on ouvre entre 12h et 14h, je me demandais donc où était l'économie ?

**Mme JUILLIEN** : Je poserai la question à Monsieur DODELIN qui gère cette zone.

*Le résultat du vote est le suivant : 5 abstentions et 14 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de modification des horaires des magasins.**

**M. MARANDEAU** : Selon moi, il n'est pas souhaitable d'émettre un avis défavorable sur les modifications des horaires des magasins. En effet, nous sommes tous conscients de la situation financière de l'entreprise, mais si les modifications des plages horaires n'ont aucun impact sur le chiffre d'affaires, nous espérons que les DRV et les responsables de magasins ne s'entêteront pas dans leurs décisions.

**Mme JUILLIEN** : Je peux vous citer l'exemple de la zone de Monsieur PATINEC où les résultats ont été très satisfaisants pendant la période estivale, car les magasins côtiers ont repris leurs précédents horaires (antérieurs à Time Keeper donc avec une amplitude plus importante). À partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023, ces

magasins ont réduit leurs amplitudes horaires, car l'affluence en magasin a nettement diminué, Monsieur PATINEC étudiera une possible modification pour la période de fin d'année.

b) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant l'organisation des soirées « VIP ».

**Mme JUILLIEN** : Ces soirées VIP se dérouleront le 7 septembre 2023 sur les magasins suivants :

- Toulouse Gramont,
- Bordeaux Bègles,
- Tourville.

Une autre soirée VIP sera programmée au mois d'octobre 2023, mais la liste des magasins participants n'est pas encore validée.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : À quelle heure devront se terminer ces soirées VIP ?

**Mme JUILLIEN** : Il me semble que ces soirées VIP se termineront à 22h30.

Nous allons envoyer aux responsables de magasins, une fiche récapitulative qui mentionne les règles du temps de travail, la rémunération, etc.

**M. MARANDEAU** : Comment ont été sélectionnés les trois sites qui organiseront les soirées VIP ?

**Mme JUILLIEN** : Je ne pourrais pas vous préciser les modalités de sélection des magasins. Je pense que la décision est prise par la direction commerciale en fonction du nombre de clients ayant souscrit à une Darty Max.

**M. MARANDEAU** : Je suis étonné qu'il n'y ait que trois sites sur DGO. En effet, cette manifestation peut être l'occasion d'organiser un évènement sympathique et de communiquer largement auprès des clients. Je suis surpris qu'il n'y ait pas le site de Rennes Saint-Grégoire qui est le plus gros magasin de DGO.

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, ce magasin organisera une soirée VIP au mois d'octobre 2023.

**M. MARANDEAU** : Pendant la période des soldes, nous communiquons largement, mais je ne sais pas quelle communication est mise en place auprès des clients dans le cadre des soirées VIP.

Il aurait été plus judicieux d'organiser toutes les soirées VIP à la même date afin de communiquer plus largement.

**Mme JUILLIEN** : La communication est ciblée vers certains clients considérés comme ayant un potentiel d'achats.

**M. BRIULET** : J'ai l'impression que le nombre de magasins qui organise ces soirées VIP est moins important que l'année précédente. En effet, la situation économique et financière peut impacter sur la décision d'organiser ou non ces soirées VIP.

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, au cumul, le nombre de magasins est identique à l'année précédente. Généralement, les magasins qui organisent ces soirées VIP sont satisfaits des retombées commerciales.

**Mme MAZELLA** : Est-ce que les salariés sont volontaires pour participer à ces soirées VIP ou est-ce que le directeur du magasin décide quels seront les salariés qui participeront à cet évènement ?

Je vous rappelle que cette manifestation doit respecter les principes du temps de travail et du temps de repos.

**Mme JUILLIEN** : Nous allons, bien évidemment, respecter la durée du temps de travail maximal et du temps de repos. Cet évènement est bien apprécié des vendeurs et des CPS. Mais effectivement, contrairement au principe de travail du sixième jour qui est sur la base du volontariat, les magasins peuvent faire travailler les salariés jusqu'à 22h30.

**Mme MAZELLA** : Certains salariés ne peuvent pas terminer à 22h30 pour des raisons personnelles, donc il ne faudrait pas qu'ils soient sélectionnés d'office par le responsable du magasin.

**Mme JUILLIEN** : Le directeur du magasin aura certainement le bon sens de ne pas sélectionner ces salariés. D'ailleurs, je n'ai pas été informée de difficultés sur ce sujet.

**M. DIOLOGEANT** : Je vous signale que nous n'avons pas d'accord sur le travail en nocturne donc la participation des salariés doit être sur la base du volontariat. Dans le cadre des soirées VIP, seule la rémunération est encadrée à savoir une majoration horaire de 10€ brut pour les vendeurs et de 20€ pour les salariés du back-office, mais aucun horaire spécifique n'est mentionné.

**Mme JUILLIEN** : Nous ne sommes pas dans le cadre d'horaires de nuit.

**M. DIOLOGEANT** : Le travail nocturne commence à 19h et se termine à 22h. Les modalités du travail en nocturne entrent dans le champ d'application de la négociation annuelle obligatoire lorsque les employeurs y sont assujettis, selon la Convention Collective.

**Mme JUILLIEN** : Il ne me semble pas qu'il soit nécessaire d'avoir un accord spécifique, mais je vérifierai. Selon moi, ce principe des soirées VIP a été négocié au travers des NAO avec une rémunération spécifique.

**M. DIOLOGEANT** : Il me semblerait plus judicieux que la présence des salariés à ces soirées VIP soit sur la base du volontariat en respectant les amplitudes horaires de travail et le temps de repos. Je vous rappelle que ce principe du volontariat était en vigueur il y a quelques années.

**Mme JUILLIEN** : Je fais confiance au bon sens des responsables de magasin.

**M. DIOLOGEANT** : Au regard de la rémunération, je pense que les volontaires seront nombreux.

**Mme JUILLIEN** : Ces soirées VIP sont généralement appréciées des vendeurs et des CPS, car ce sont des moments festifs et générateurs de chiffre d'affaires. Je vous invite à me faire part des difficultés si elles se présentent.

- c) Certains magasins n'ont pas accès au réseau mobile, cela perturbe le travail des salariés (envoi de RIB client, signature électronique de contrat...). Des investissements sont-ils prévus pour faciliter l'accès aux réseaux mobiles sur les sites concernés ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « Des changements d'antenne Wifi (antennes MERAKI) sont en cours, ce qui devrait permettre une meilleure bande passante sur les réseaux mobiles. Si les difficultés persistent sur les serveurs et/ou les firewalls, il est possible de contacter le coordinateur informatique sur DGO Monsieur GAZEAU ».

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous nous transmettre la liste des magasins qui vont bénéficier de cette installation ? Nous pourrions ainsi la comparer avec celle mentionnant les magasins rencontrant des difficultés de connexion.

**M. MARANDEAU** : Ces problématiques de connexion peuvent avoir un impact sur les ventes en magasin. L'amélioration de ces réseaux mobiles est dans l'intérêt de tous.

**Mme JUILLIEN** : Si j'ai bien compris le passage en antennes MERAKI va avoir un effet bénéfique sur le réseau mobile. Donc si aucune amélioration n'est constatée, il ne faudra pas hésiter à en faire part à Monsieur GAZEAU.

- d) Les conventions collectives dans les magasins sont obsolètes, elles datent en moyenne de 2000. Pourrions-nous en avoir des nouveaux à jour ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite à consulter les mises à jour sur le site de Légifrance, car des avenants sont publiés régulièrement et les imprimer ne serait pas en conformité avec les principes RSE.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il me semble que les Conventions Collectives doivent être mises à disposition des salariés sur chaque site.

**Mme JUILLIEN** : Les salariés peuvent demander à leur responsable de pouvoir consulter la Convention Collective. De plus, elle est disponible sur le site de Légifrance. Il n'y a aucune obligation de mettre à la disposition des salariés la Convention Collective sous format papier.

**M. BRIULET** : Le pare-feu du Wifi de l'entreprise ne permet pas d'accéder à certains sites internet, car il en verrouille les accès.

**Mme JUILLIEN** : Je peux vous assurer que le site Légifrance est accessible, je le consulte très régulièrement.

**M. BRIULET** : Selon moi, l'accès à certains sites n'est pas autorisé pour tout le monde.

**Mme JUILLIEN** : Je ne pense pas que la DOSI paramètre les Wifi en fonction du poste occupé par le salarié. J'ai réalisé l'installation du magasin d'Atlantis, nous avons mis à disposition un ordinateur dans la salle de pause afin que les salariés puissent avoir accès à la Convention Collective et je peux vous assurer que l'accès au site était possible.

**M. BALUTEAU** : Dans la salle de réunion où nous sommes, nous ne pouvons pas accéder au site de Légifrance avec nos téléphones personnels.

**Mme JUILLIEN** : Si vous utilisez l'ordinateur du site, l'accès à Légifrance est possible.

**M. BRIULET** : Au sujet du verrouillage par le pare-feu, il serait intéressant qu'un intervenant puisse venir nous expliquer pourquoi les accès sont réglementés sur certains sites et pas sur d'autres. En effet, nous ne pouvons pas accéder à certains sites via le réseau internet de l'entreprise donc nous devons utiliser nos outils personnels.

Ce système de pare-feu a été installé depuis plusieurs mois sans que nous en soyons avertis et nous rencontrons des problèmes de connexion.

**Mme JUILLIEN** : J'imagine que ces précautions ont été prises afin de lutter contre les piratages informatiques.

**M. BRIULET** : Je vous invite à vérifier que le pare-feu mis en place récemment ne bloque pas l'accès au site de Légifrance.

**Mme JUILLIEN** : Je poserai la question à Monsieur GAZEAU.

- e) La plateforme INCENTEEV n'est plus accessible (fermeture le 31 août 2023), quelles sont les raisons de son arrêt, une autre plateforme sera-t-elle mise en place prochainement ?

**M. MARANDEAU** : La plateforme INCENTEEV était un véritable outil d'animation pour les équipes. Ce principe était véritablement apprécié des vendeurs.

Depuis plusieurs mois, il avait été constaté que les cadeaux avaient baissé en gamme et inversement, il fallait davantage de points pour en bénéficier.

Pour toutes ces raisons, nous déplorons la disparition de cette plateforme qui va générer une réelle insatisfaction des collaborateurs. À ce titre, j'invite l'entreprise à trouver une plateforme de remplacement.

**Mme MAZELLA** : De plus, certains salariés avaient encore des points à utiliser sur la plateforme INCENTEEV, car des challenges étaient toujours en cours. Je confirme les propos de Monsieur MARANDEAU sur la baisse de qualité des cadeaux.

**Mme JUILLIEN** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « Cette plateforme était financée par les différentes marques partenaires et elles ne souhaitent plus continuer. Au regard, de l'activité commerciale, il est compliqué de pouvoir négocier avec les marques. Étant donné que la gestion de cette plateforme était très onéreuse, il a été décidé de l'arrêter. Effectivement, cette plateforme était un outil intéressant pour l'animation, donc des solutions sont en cours d'étude avec d'autres plateformes. »

**M. MARANDEAU** : Je suis étonné que les DRV n'aient pas réagi à la fermeture de cette plateforme.

**Mme JUILLIEN** : Il y a d'autres moyens d'animer, d'ailleurs les DRV m'ont indiqué qu'il y avait actuellement de nombreux challenges en cours au sein des magasins.

- f) Point livraison PEM quel pourcentage des produits éligibles est livré, comparatif entre les filiales depuis le lancement.

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas de comparatif, mais je peux vous annoncer que 300 produits PEM sont envoyés mensuellement depuis le mois de mai 2023.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Vous n'avez pas le pourcentage de produits PEM livrés sur l'ensemble de ceux vendus ?

**Mme JUILLIEN** : Nos outils ne nous permettent pas de réaliser ce comparatif, mais au regard du nombre de produits sur la filière de DGO, les produits éligibles livrés représentent une proportion relativement faible.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Personnellement, j'ai commandé un produit en magasin et j'ai dû expliquer au vendeur que ma commande pouvait être expédiée par le service de livraison. À ce titre, je m'interroge sur la diffusion de la communication sur la livraison gratuite de certains produits PEM.

J'imagine que la livraison des produits hors gabarit était relativement onéreuse et qu'il a été décidé que cette livraison serait assurée par les livreurs Darty. Je déplore que ce service ne soit pas davantage proposé à nos clients.

**Mme JUILLIEN** : Vous citez le cas d'un vendeur qui, peut-être, n'était pas informé de ce nouveau service. Mais les DRV consultent leurs directeurs de magasins tous les mois et je pense que les informations leur ont été transmises, mais effectivement, il faut ensuite que les responsables de site les communiquent à leur équipe.

**M. MARANDEAU** : Je pense que ce service gratuit de livraison sur certains produits PEM n'est pas forcément communiqué aux clients, car ce principe est relativement onéreux pour l'entreprise.

*Pause déjeuner : 12h30-14h.*

*Départ de Madame LENNE.*

## 12 Points opérations :

- a) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant la mise en place d'un test sur une solution applicative d'écoconduite en IAD. (Intervention Fabien REMILLIER).

*Monsieur REMILLIER présente le diaporama (annexe 6).*

**M. HARRE** : Comment le téléphone du technicien va-t-il détecter son départ ? Est-ce que le technicien devra indiquer à 360 qu'il part ? Est-ce que la géolocalisation sera utilisée afin de renseigner les caractéristiques de la conduite ?

**M. REMILLIER** : L'application LÉA ne sera pas liée aux autres applications existantes. Je ne pourrais pas vous apporter de précisions sur les éléments techniques, mais d'après mes informations, les capteurs intégrés au téléphone permettent de mesurer les prises de vitesse du véhicule. L'application géolocalise le véhicule, mais les informations relatives à la géolocalisation ne sont pas transmises, d'ailleurs, ce sujet est évoqué en détail dans la diapositive numéro 13.

**M. HARRE** : Selon le poids du chargement du véhicule, la consommation peut être différente et le téléphone ne pourra pas avoir accès à ces informations.

**M. REMILLIER** : Nous savons pertinemment que nous n'obtiendrons pas une mesure fine qui prend en compte l'ensemble des caractéristiques du véhicule.

**M. HARRE** : Cette application permet d'avoir des informations sur les modes de conduite des techniciens ?

**M. REMILLIER** : Tout à fait. De plus, cette application LÉA permettra de mettre en place une animation ludique afin que les techniciens s'investissent dans la prévention des risques et la conduite responsable.

**M. BEAUBOIS** : Je comprends que l'application permettra d'identifier les conduites à risques. Mais je ne vois pas comment cette application pourra former les techniciens à l'écoconduite. En effet, la maîtrise de l'écoconduite n'est pas innée, elle s'apprend.

**M. REMILLIER** : L'écoconduite est une manière de conduire basée sur l'anticipation des événements routiers (feux, stop, ralentissements, etc.) afin d'éviter au maximum les freinages brusques et les accélérations fortes et ainsi réduire la consommation des véhicules.

Effectivement, je suis d'accord avec vous, Monsieur BEAUBOIS, il sera nécessaire de développer des phases d'acquisition et de développement de compétences sur l'écoconduite, car effectivement elle n'est pas innée pour certains techniciens. Aujourd'hui, nous sommes dans un déploiement de solutions qui sont liées à une prise de conscience et à l'animation de ce sujet sur l'écoconduite.

Des études ont été menées et le changement de mode de conduite s'opère aussi dès lors qu'il y a prise de conscience et une vigilance accrue sur ces sujets de l'écoconduite. Je ne vous présente pas une formation qui permettra aux techniciens d'acquérir les bonnes pratiques qui généreront de l'écoconduite.

L'objectif de cette application permet d'animer et d'attirer l'attention des conducteurs sur les éléments qui engendrent une conduite plus responsable et qui favorisent la prévention des risques.

Si à la suite du déploiement de l'application, il n'est constaté aucun effet sur la consommation des véhicules et/ou sur la prévention des risques, il faudra déterminer si la solution n'est pas suffisante, car il manque l'aspect de développement des compétences ; mais à ce jour, je ne peux pas répondre à cette question.

**M. BEAUBOIS** : Je suis tout à fait d'accord avec vous sur les points suivants : l'identification des conduites à risques, l'amélioration de l'anticipation et l'usage du téléphone en conduisant. Mais je suis sceptique sur l'aspect de la réduction de consommation de carburant, car l'apprentissage de l'écoconduite ne peut pas se faire grâce à un boîtier.

La réduction de la consommation de carburant est un enjeu financier important et je pense qu'il existe des solutions plus complètes que la mise en place d'un boîtier.

**M. HARRE** : Nous avons une carte TOTALE mais certains hypermarchés proposent des prix de carburant nettement moins cher que ces stations. À ce titre, serait-il possible de pouvoir élargir cette carte de carburant à d'autres enseignes que TOTAL ?

**M. REMILLIER** : Ce sujet du prix des carburants est bien évidemment géré par la direction des achats en direct. Il faut savoir que le prix affiché dans les stations TOTAL n'est pas forcément celui auquel nous serons facturés, car avec le phénomène de massification, nous avons pu négocier les tarifs.

Mais si, effectivement, nous avons l'opportunité de réduire nos coûts de carburant en ayant accès à des stations qui proposent des prix plus attractifs, nous aurions tort de nous en priver.

**M. HEREDIA** : Nous avons eu la présentation en amont du CSE, je vous en remercie, j'ai donc pu prendre connaissance avant le CSE de cette solution applicative d'écoconduite. À ce titre, j'ai plusieurs questions à vous poser.

Dans la diapositive 13, il est mentionné la phrase suivante « *Si votre entreprise en a fait la demande et qu'elle vous a prévu, vos trajets motorisés seront transposés sur une carte accessible par l'administrateur de la plateforme web. Par défaut c'est inaccessible - si et seulement si - l'entreprise a prévu ses collaborateurs* ». Vous indiquez aussi que l'utilisateur peut désactiver l'acquisition automatique des trajets s'il le souhaite via l'onglet « paramètre/mode auto ». Est-ce que l'entreprise a prévu que ce paramètre puisse être modifié afin de visualiser le trajet ? Si oui, pourquoi ?

**M. HEREDIA** : Nous sommes extrêmement clairs dans l'usage et les attendus que nous souhaitons de l'outil. Nous ne souhaitons pas avoir accès aux trajets des techniciens, donc il n'y a aucune projection dans l'avenir de se donner la liberté ou la possibilité de désactiver cette opacité sur la vision des trajets.

Le paramétrage permet à l'utilisateur de configurer l'application en fonction de ses horaires de travail et cet élément a été déterminant dans le choix de l'application. L'entreprise QUANT nous a confirmé que nous n'aurons aucune vision des trajets, mais seulement un accès à des scores de performance sur l'écoconduite et sur la prévention des risques ainsi que des résultats sur les challenges mis en place. Je vous rappelle que nous allons tester cette application sur le site de Grand-Quevilly afin de vérifier que les différents éléments avancés par la société QUANT soient effectivement avérés.

L'idée est d'avoir un outil d'animation qui génère de la vigilance et de l'intérêt des conducteurs sur ces sujets de l'écoconduite et de la prévention des risques.

**M. HEREDIA** : Est-ce que l'application peut mesurer de manière fine lorsque le technicien fait des trajets à pied pour rejoindre le domicile du client avec son téléphone ?

**M. REMILLIER** : Il me semble que l'application possède cette finesse d'analyse pour détecter si le trajet est motorisé ou non. Je poserai la question aux représentants de la société QUANT, d'ailleurs, lors du test, nous pourrions vérifier ce sujet.

**M. HEREDIA** : Je rejoins les propos de Monsieur BEAUBOIS sur la formation à l'écoconduite et à ce titre, je souhaiterais savoir si des sessions seront organisées pour les techniciens qui afficheront des performances plus faibles que leurs collègues.

Dans la présentation, Monsieur REMILLIER, vous faites référence à la mise en place de challenges, est-il prévu de mettre en place des critères de variable corrélés aux performances liées à l'écoconduite et à la prévention des risques ?

**M. REMILLIER** : Concernant votre dernière question, à date, je ne peux pas y répondre. Nous ne sommes pas dans un déploiement de cette solution avec une projection de l'intégrer dans le système de rémunération variable.

Selon moi, nous ne pouvons pas nous interdire d'objectiver les performances réalisées dans le cadre de la prévention des risques.

À date, nous sommes purement sur un principe d'animation, nous souhaitons vérifier que l'outil est ludique, intéressant, motivant pour créer une émulation autour de ces sujets de l'écoconduite et de la prévention des risques.

**M. HEREDIA** : Selon moi, cette application sous forme ludique et sans enjeu de rémunération ne devrait générer - je l'espère - que des résultats positifs.

Sur votre présentation, vous évoquez un score de performance lié à la conduite distraite, mais il sera toujours possible de consulter son téléphone personnel.

**M. REMILLIER** : Je suis d'accord avec vous. L'application ne pourra mesurer que les actions sur le téléphone professionnel, mais notre objectif est aussi que la mise en place de cet outil joue un rôle d'émulation et facilite les échanges entre les techniciens sur ces sujets de la maîtrise des risques.

**M. HEREDIA** : J'espère que la mise en place de cette application continuera d'être un outil d'animation et qu'elle permettra de mettre en place des actions constructives et positives.

Comme vous l'avez évoqué, Monsieur REMILLIER, vous ne vous interdisez pas de transformer cette application en un critère de variable, nous aurons franchi une autre étape.

**M. MARANDEAU** : Nous ne pouvons qu'être favorables à la mise en place de cette application qui favorisera l'écoconduite et réduira la distraction au volant.

Vous avez évoqué la mise en place de challenges liés à cette application, est-ce que ceux-ci seront corrélés avec la remise de lots. À ce titre, Monsieur REMILLIER, je souhaitais savoir comment vous envisagez ces challenges ?

Nous avons pu remarquer lors de nombreux challenges que certains collaborateurs affichaient de très bonnes performances et que le reste de l'année, leurs résultats étaient nettement inférieurs. À ce titre, je vous invite à récompenser la régularité dans l'écoconduite.

**M. REMILLIER** : Les concepteurs de l'application ont, eux aussi, constaté ce phénomène. Nous serons vigilants sur cet aspect négatif de la mise en place des challenges.

Selon moi, le challenge doit créer un artefact pour obtenir une régularité et une habitude d'usage.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que l'analyse des données prendra en compte l'âge des techniciens ? En effet, généralement, les jeunes collaborateurs ont tendance à avoir une conduite plutôt sportive.

**M. REMILLIER** : Je ne sais pas si l'outil nous permettra de faire cette distinction. Potentiellement, nous envisageons que les conduites distraites et plutôt sportives concerneront les plus jeunes, mais le test mis en place sur le site de Grand-Quevilly nous permettra de valider ou non cette supposition.

L'idée du test n'est pas de créer un fossé générationnel, mais que ces éléments liés à l'écoconduite et aux pratiques à risques deviennent un sujet de discussion et d'attention de l'ensemble des conducteurs.

**M. MARANDEAU** : Lors de la formation à la Tech Académie, il serait judicieux d'intégrer des modules consacrés à l'écoconduite. En effet, il n'est pas nécessaire d'attendre que ces jeunes techniciens soient au volant d'un véhicule pour leur inculquer ces éléments relatifs à l'écoconduite.

**Mme MONTAIGNE** : C'est effectivement, une très bonne remarque. Nous allons analyser comment intégrer un module de formation à l'écoconduite dans le programme de la Tech Académie.

**M. BRIULET** : Je me demande pourquoi cette solution est orientée vers l'animation et non vers la formation. Vous avez préféré « contrôler » pour animer que mettre en place des formations dont les effets auraient été difficilement mesurables, mais le bénéfice aurait été que tous les techniciens aient les outils pour pratiquer une réelle écoconduite et être sensibilisés à la prévention des risques. Peut-être que ce choix de l'animation au détriment de la formation a été dicté par une notion de coûts. Avez-vous fait réellement un choix entre l'animation – « le contrôle » - et la formation ?

**M. REMILLIER** : Nous ne sommes pas dans un arbitrage dichotomique entre les deux options animation et formation. Je ne parle pas de contrôle, mais de mesures, car l'objectif est de modifier les comportements sur du long terme. Les challenges vont être testés et nous verrons s'ils sont la solution pour modifier les comportements.

Notre première ambition est d'installer un outil de mesure pour analyser les comportements et de voir si nous pouvons détecter des éléments qui constitueront ensuite les critères d'animation. Si nous constatons des scores élevés en écoconduite ou en prévention des risques, notre objectif sera de modifier l'approche des

conducteurs vis-à-vis de ces items. Je vous rejoins sur le fait que la formation peut être une conséquence de nos observations.

Sur d'autres sites, nous avons pu observer que le déploiement massif de formations à l'écoconduite n'avait pas pour résultat significatif de faire baisser les consommations de carburant sur du long terme.

Notre objectif est d'enraciner des pratiques qui seront durables et s'inscriront dans le long terme.

**M. BRIULET** : Vous considérez que la formation n'est pas la solution absolue, donc vous avez fait le choix de l'animation.

**M. REMILLIER** : Pour mettre en place une dynamique d'amélioration, il faut mesurer de manière tangible les éléments, ensuite mettre en place des actions correctives qui permettent d'améliorer la situation et à nouveau vérifier que ces actions sont pérennes. C'est l'approche générale que nous adoptons dans l'ensemble des projets que nous menons.

La réponse à l'écoconduite n'est pas uniquement la formation ou l'animation, c'est un mix des deux notions.

**M. BRIULET** : Est-ce que les responsables seront animés sur les pratiques de conduite de leurs équipes ? Est-ce que des challenges seront mis en place entre les sites de SAV ?

**M. REMILLIER** : Il est compliqué pour moi de vous répondre sur la mise en place des challenges, mais nous pouvons imaginer des challenges entre les équipes d'un site, entre différents sites, etc. A priori, de nombreuses combinaisons peuvent être mises en place. Mais nous ne pourrions répondre à ces questions que dans quelques mois après la mise en place du test.

**M. BRIULET** : Est-ce que des challenges seront mis en place lors du test sur le site de Grand-Quevilly ? Si oui, quelles seront les récompenses ?

**M. REMILLIER** : Oui, le test comprend aussi la mise en place de challenges. Les récompenses seront purement honorifiques. Notre objectif est de tester la conséquence de la mise en route d'un challenge.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Avez-vous testé vous-même l'application ?

**M. REMILLIER** : Je n'ai pas pu tester cette application, car il est nécessaire de s'y abonner pour l'utiliser. De plus, elle ne peut pas être installée de manière individuelle, car il est nécessaire de la déployer sur une équipe. D'ailleurs, n'ayant pas pu tester l'application, je rencontre quelques difficultés à répondre précisément à certaines de vos questions.

**Mme ROUSSELIÈRE** : J'ai consulté PLAYSTORE et L'APP STORE et j'ai été surprise de voir qu'il n'y avait que 500 abonnés et 13 avis pour une application qui est déployée dans de grandes entreprises. Avez-vous suffisamment de recul sur cette application LÉA sachant que selon l'historique des mises à jour, elles interviennent quasiment une fois par mois.

Selon moi, une formation à l'écoconduite aurait été plus judicieuse que la consultation des conseils sur l'application qui peut se faire parfois en dehors du temps de travail.

**M. REMILLIER** : J'ai l'impression que vous mettez en opposition la mesure - l'animation - et la formation, mais ce n'est pas l'objectif de l'application et ce ne sont pas mes propos. Une application de mesure de l'écoconduite a été déployée en LDK et nous souhaitons nous aussi en IAD pouvoir effectuer ces mesures pour dresser un état des lieux du niveau d'écoconduite des techniciens.

A propos de votre première remarque, cette application LÉA est destinée aux entreprises de B to B. Je ne sais pas si vous avez consulté le site de QUANT mais il n'est pas possible de télécharger l'application LÉA sans que les administrateurs vous contactent et qu'une adhésion soit effectivement validée. Par conséquent, je ne suis pas surpris par le nombre de téléchargements.

L'idée est de tester cette application, de valider ou non son efficacité et de déterminer les premières actions qui permettront l'amélioration de l'écoconduite.

La formation est une notion dans laquelle je crois, car elle permet de transmettre et développer des compétences chez nos collaborateurs sur différents sujets. Mais selon moi, la formation n'est pas suffisante, car il faut être capable de vérifier la permanence de l'efficacité du savoir qui a été transmis. Par conséquent, il est nécessaire d'avoir plusieurs outils qui permettent d'améliorer les situations.

**M. DIOLOGEANT** : Avec cette application, il sera possible d'avoir le nombre de kilomètres et d'interventions réalisés lors des tournées selon les statistiques fournies par l'application.

**M. REMILLIER** : Si nous avons les données pour réaliser ces statistiques, nous pourrions effectivement déterminer le nombre de kilomètres et le nombre d'interventions.

Certainement que des sujets d'exploration divers émergeront à la suite de la mise en place de cette application.

**M. DIOLOGEANT** : Les conduites sont différentes selon le nombre de kilomètres et le nombre d'interventions à réaliser sur une journée. En effet, selon le niveau de pression des techniciens, la conduite peut s'en trouver impactée.

**M. REMILLIER** : La réciproque est vraie aussi, certains techniciens ont peu d'intervention et pourtant leur conduite est très sportive.

Tant que le test n'a pas été réalisé, je peux difficilement répondre à votre remarque.

- b) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant le projet de paiement en carte bancaire pour les interventions à domicile (Intervention de Mesdames TRAN et COBESSI).

*Madame TRAN présente le diaporama (annexe 8).*

**Mme MAZELLA** : Selon moi, il est plus sécurisé pour les techniciens d'avoir des paiements par chèque qu'en espèces.

**Mme COBESSI** : 80% des paiements s'effectuaient par chèque, 10% en espèces et 10 en PAYTWEAK. Notre objectif est d'avoir 90% des règlements en carte bancaire et 10% en espèces, car les paiements par chèque ne seront plus acceptés. Nous cherchons à réduire l'effet de transit à la fois sur les accessoires où il fallait gérer la problématique de la monnaie, mais aussi pour les interventions hors garantie dont les montants sont relativement importants.

Le paiement par chèque ne sera plus accepté à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, sauf en cas de problème technique avec le TPE (Terminal de Paiement Électronique).

**Mme MAZELLA** : Si le client ne peut régler la prestation qu'avec un chèque, quelle sera la solution ?

**Mme COBESSI** : Selon la loi, nous devons proposer deux moyens de paiement aux clients et nous avons choisi le règlement par CB ou en espèces. Dans des situations exceptionnelles, le paiement par chèque pourra être accepté.

**Mme MAZELLA** : Le chèque reste un moyen de paiement autorisé en France.

**Mme COBESSI** : Selon la loi, à partir du moment où deux moyens de paiement sont autorisés, le commerçant peut refuser le règlement par le troisième moyen de paiement

**M. MARANDEAU** : Le seul moyen de paiement qu'il n'est pas possible de refuser est le règlement en espèces.

**Mme COBESSI** : Je vous rappelle que le règlement en chèque n'est plus accepté dans les magasins.

**M. HEREDIA** : Le prérequis important est que le client soit informé préalablement que le règlement par chèque n'est plus accepté lors des interventions des techniciens.

**Mme COBESSI** : Le client sera informé des moyens de paiement acceptés par deux fois avant l'intervention.

*Mesdames COBESSI et TRAN poursuivent la présentation.*

**Mme COBESSI** : Nous avons choisi ce prestataire, car le client insère sa carte. En effet, certains clients ne sont pas aguerris au paiement sans contact.

**M. HEREDIA** : Le système de paiement APPLE PAY est déjà mis en place et il fonctionne.

**Mme COBESSI** : Oui, mais tous les clients n'ont pas un Smart Phone. De plus, certains clients n'avaient pas activé le sans-contact sur leur carte. Des solutions nous avaient été proposées, mais elles ne nous permettaient pas de supprimer le règlement par chèques, elles génèrent trop de contraintes pour le client. Ce paiement via SMILE&PAY fonctionne via la 5G ou le Wifi, si effectivement, le client est dans une zone blanche, il pourra régler par chèque et je vous rappelle que 99% du territoire français est couvert.

**M. MARANDEAU** : Existe-t-il un stock tampon de ces TPE en cas de perte ou de casse ?

**Mme COBESSI** : Quarante TPE sont dédiés à ce stock tampon, de plus, nous avons aussi un stock dédié aux nouveaux arrivants.

**M. MARANDEAU** : En cas de perte ou de casse, le remplacement du TPE est rapide ?

**Mme COBESSI** : Oui, nous changeons ou nous renvoyons rapidement un nouveau TPE au technicien et ensuite, nous gérons avec le prestataire pour activer la garantie.

**M. MARANDEAU** : Les retours sont très positifs. Mais la seule remarque négative que je pourrais formuler est le manque de housse ou de sacoche de transport.

**Mme COBESSI** : Nous avons envisagé d'installer des coques de protection, mais la dimension du TPE n'est pas standard, donc il faut faire fabriquer des coques spécifiques dont le coût pourrait être important sachant que l'appareil coûte 30€.

Nous avons aussi sollicité le prestataire pour trouver des solutions de transport, il nous a proposé un cordon, mais le poids du TPE est trop important.

Nous avons des pistes d'équipement que nous allons tester dans les trois prochains mois.

Si les chefs de groupe trouvent des solutions localement, évidemment, qu'ils pourront équiper leurs techniciens.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Est-ce que TPE acceptera les cartes étrangères ?

**Mme TRAN** : Oui, car nous intervenons dans des régions frontalières.

**M. MARANDEAU** : Est-il possible de scinder le montant de la prestation ?

**Mme TRAN** : Oui.

**M. HARRE** : Est-il prévu d'étendre cette prestation de paiement par CB sur la filière LDK pour la vente des accessoires notamment ?

**Mme COBESSI** : Dès que nous avons lancé ce projet sur l'IAD, nous en avons informé la filière LDK pour leur proposer une mise en place commune. La LDK n'avait pas le budget pour déployer ce nouveau moyen de paiement, car les métiers de la livraison bénéficient d'un retour sur investissement moindre que l'IAD. Le retour sur investissement est positif pour deux raisons : disparition du coût des traitements des chèques par les banques et augmentation de 30% du taux d'attache sur la vente d'accessoires. Pour la filière LDK, la situation est différente, car il n'y a pas de règlement lié à des interventions, seulement des encaissements pour la vente d'accessoires. Par conséquent, il est nécessaire qu'une analyse soit menée dans le secteur de la livraison pour évaluer les retours sur investissement.

Après des négociations serrées, nous avons obtenu des conditions très favorables de la part du prestataire (coût du TPE et commissions peu onéreux), nous les avons transmises à la LDK qui doit valider le déploiement de ce système de paiement en garantissant une équation économique.

Lorsque nous avons mis en place ce projet de paiement par CB, nous avons fait valoir la sécurité des biens et des personnes, car nous avons des impayés, mais aussi des techniciens pouvaient avoir des montants d'espèces et de chèques relativement importants.

Le service LDK économiserait les coûts de développement de l'application, car ils ont déjà été supportés par la filière l'IAD. En effet, ce système de paiement disponible sur NOMAD SAV pourrait être développé sur NOMAD Livraison.

**M. HARRE** : Le traitement des espèces et des chèques nécessite le passage de la BRINKS, la mise en place d'un coffre-fort, sans oublier les erreurs de caisses.

**M. HEREDIA** : Le retour des techniciens est très positif, Mesdames, je vous félicite pour ce développement du paiement par carte bancaire pour les interventions à domicile car il facilite le travail des techniciens.

**Mme COBESSI** : Nous vous invitons à encourager la filière LDK à mettre en place ce principe de paiement par CB.

*Mesdames TRAN et COBESSI terminent la présentation.*

- c) Revoir les temps d'interventions SAV puisque le Filtering élimine une grande part des inters "faciles" et revoir les temps de livraison sur produits connectés ou complexes (où en est la piste liaison avec

**M. DELÉPINE :** Avec le filtering, les interventions restantes sont plus longues, mais aucune modification n'a été effectuée dans le paramétrage des interventions dans 360 de manière nationale, car il est possible, dans chaque SAV, d'adapter le temps à la compétence du technicien et au temps d'intervention.

**Mme ROUSSELIÈRE :** Avec l'arrivée des jeunes techniciens et le remplacement sur certaines interventions pour cause d'absence, il aurait été peut-être judicieux de réévaluer le temps moyen d'intervention. Nous pouvons constater que les tournées sont de plus en plus longues avec des déplacements de plus en plus importants et des interventions qui durent plus longtemps.

**M. DELÉPINE :** Pour les jeunes techniciens, sur ma région, nous appliquons un coefficient afin que le temps d'intervention passe de 35 à 45 minutes. Ce principe ne pourrait pas être mis en place nationalement, car il est nécessaire de connaître individuellement chaque technicien et son ancienneté. Effectivement, de manière ponctuelle, des interventions sont ajoutées pour cause d'arrêts maladie. L'outil 360 permet de régler le temps d'intervention au sein de chaque SAV, mais peut-être qu'il y a une méconnaissance de cet outil.

**M. BRIULET :** Avec le développement du filtering, les interventions restantes sont plus complexes, à ce titre, est-ce que ce niveau supérieur de technicité des interventions est reconnu ? Les interventions sont plus longues avec le filtering, est-ce que la volonté est d'en tenir compte de manière globale et non au cas par cas ?

**Mme GUILLAUME :** Monsieur DELÉPINE, avez-vous les taux de terminé à distance ?

**M. DELÉPINE :** La moyenne annuelle oscille entre 2,7 et 3,1 sur DGO. Je vous signale que les interventions peuvent aussi être requalifiées dans NOMAD.

**M. MARANDEAU :** L'application du coefficient n'impacte pas le variable des techniciens ?

**M. DELÉPINE :** Il n'y a aucun lien entre ce coefficient et le variable.

**M. DIOLOGEANT :** Si la demande de la clientèle est forte, les équipes auront des tournées plus longues notamment pendant les vacances et la conséquence est que les techniciens sont extrêmement fatigués même si leurs congés sont relativement récents. La priorité est donnée à la productivité en programmant huit interventions par jour, sans tenir compte du kilométrage et de la durée des tournées.

**M. DELÉPINE :** Au sein de ma région, nous sommes très vigilants sur la composition des tournées, effectivement, sur certaines, les techniciens sont obligés de faire des heures supplémentaires même avec six interventions dans la journée, car il est possible d'avoir des imprévus. 360 programme des interventions sur sept heures, si les interventions sont plus nombreuses, nous augmentons le temps de travail : la modulation. Je vous rappelle que les métiers de la route ne sont pas une science exacte.

**M. DIOLOGEANT :** Nous déplorons que la productivité soit la priorité au détriment du volume d'interventions à réaliser. Je suis chez DARTY depuis 36 ans et je n'ai jamais compris ce principe qui n'encourage pas les jeunes techniciens à rester au sein de l'entreprise, car ils sont dégoûtés du métier.

**M. DELÉPINE :** C'est une possibilité. Je vous signale que la productivité à l'IAD sur DGO est d'environ 5,80.

**M. DIOLOGEANT :** J'évoquais la productivité sur les interventions programmées et non la productivité terminée.

**M. DELÉPINE :** La productivité moyenne de départs est de 5,80, effectivement ce taux peut osciller selon les pannes et les kilomètres.

**M. BEAUBOIS :** Pour avoir sondé des techniciens qui ont quitté l'entreprise, la raison de leur départ est généralement la charge de travail trop importante.

**M. DELÉPINE :** Nous en sommes conscients, d'ailleurs, nous n'atteignons pas les productivités espérées. Le métier de technicien est un métier itinérant, par conséquent, nous sommes confrontés aux aléas de la route.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Certains jeunes techniciens se plaignent d'être trop rapidement seuls en intervention, l'accompagnement paraît insuffisant et peut-être qu'il serait souhaitable de les accompagner de nouveau de manière plus régulière.

**M. DELÉPINE** : Effectivement, précédemment, l'accompagnement des jeunes techniciens était problématique, car nous manquions de chefs de groupe. Après de nombreux recrutements, nous avons, dorénavant, un nombre de chefs de groupe en corrélation avec nos effectifs de techniciens, donc l'accompagnement est nettement plus efficace et efficient. Des tournées en double sont organisées régulièrement afin d'accompagner les techniciens.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je vous signale qu'aucune prestation n'est associée lors de la livraison des produits connectés (réfrigérateur, lave-linge, etc.) et pourtant le temps de livraison est supérieur à celui d'un produit non connecté.

**M. FLAMBARD** : Nous n'avons pas identifié de famille de produits connectés, donc effectivement, les créneaux de livraison sont les mêmes pour les produits connectés que pour les produits qui ne le sont pas. C'est effectivement une bonne remarque.

**M. MEUNIER** : Les livraisons de réfrigérateurs connectés ne sont pas si nombreuses. Des équipes ont été formées et elles sont dédiées à la livraison spécifique de ces produits connectés. À propos des lave-linges BEKO connectés, le temps de livraison est très peu allongé, j'ai moi-même testé la connectique sur ces produits. Comme pour les réfrigérateurs connectés, des équipes vont très formées à la connexion et à la mise en service de ces lave-linges et elles seront opérationnelles à la fin du mois de septembre 2023.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lorsque je fais une vente en assurance, précédemment le questionnaire qualifiant s'affichait automatiquement, mais ce n'est plus le cas. Je ne sais pas si les magasins sont confrontés à cette même problématique.

**Mme JUILLIEN** : Monsieur MEUNIER vient de me confirmer que dans les magasins, tant que les vendeurs n'ont pas rempli le questionnaire qualifiant, la vente ne peut pas être finalisée.

**M. MEUNIER** : J'ai vérifié ce matin en magasin, effectivement, un problème informatique a pu intervenir, mais la règle de fonctionnement est la suivante : dans le tunnel d'achat, le questionnaire qualifiant doit obligatoirement s'afficher.

d) Demande de point à date sur le déploiement des véhicules électriques (nombre de salariés équipés, en cours d'équipement, détail des remboursements effectués aux salariés) des projets alternatifs sont-ils en cours d'études ? (Intervention de Monsieur REMILLIER).

**M. REMILLIER** : Ce déploiement des véhicules électriques est complexe, car il nécessite le déploiement de bornes de recharge au domicile des salariés concernés. Pour rappel, nous avons fait appel à des salariés volontaires, ensuite la société Ze-Watt a vérifié la conformité électrique des lieux d'habitation.

Au jour du CSE, sur l'ensemble des trois UES, 49 véhicules électriques sont mis en place sur les 50 prévus. Nous sommes donc dans la finalisation du process qui s'est étalé sur davantage de mois que ce que nous avons imaginé, mais nous sommes satisfaits de la mise en place de ces véhicules électriques dans le cadre du projet de verdissement de notre flotte.

Nous allons effectuer un retour d'expérience des premiers conducteurs courant du mois de septembre ou du mois octobre 2023. Nous avons souhaité leur laisser une durée d'usage relativement longue, car il y a un phénomène d'intégration, de développement de compétences et d'accoutumance à ces véhicules électriques ainsi qu'aux modalités de conduite associée à ces voitures électriques. Ce retour d'expérience nous permettra d'identifier les difficultés rencontrées, mais aussi de mesurer l'efficacité et la performance liées à la mise en place de ces véhicules électriques.

À propos des remboursements, les consommations électriques pour recharger les véhicules sont de deux ordres : en itinérance et sur le lieu d'habitation par l'intermédiaire de la borne grâce à une carte qui assure le suivi individuel. Chaque salarié peut se connecter sur son application pour vérifier sa consommation et les remboursements relatifs à cette consommation qui sont versés le mois suivant.

Nous avons quelques problèmes avec la société Ze-Watt concernant des écarts de remboursement, mais nous sommes réactifs pour résoudre ces problématiques.

**M. MARANDEAU** : De mémoire, l'autonomie des véhicules électriques est limitée à 180 kilomètres en pleine puissance et cette limitation génère des difficultés dans l'organisation des tournées. Avez-vous des retours des utilisateurs de ces véhicules électriques sur ce sujet de l'autonomie ?

**M. REMILLIER** : Le déploiement a été lancé au mois de mars 2023, nous ferons un véritable retour d'expérience structuré au mois de septembre ou au mois d'octobre 2023. Néanmoins, au travers des discussions que nous avons pu avoir avec les utilisateurs ou leurs responsables, le retour est qu'une fois passées ces phases d'acclimatation et d'adaptation au véhicule et à son autonomie, l'avis des utilisateurs est plutôt positif.

Effectivement, l'autonomie est de 200 kilomètres et non de 250. Par conséquent, le déploiement de ces véhicules électriques n'est pas possible sur des tournées de plus de 200 kilomètres.

Pour répondre à votre interrogation sur les autres alternatives, notre projet est de trouver un véhicule utilitaire qui a une autonomie de 600 à 700 kilomètres dont la recharge est rapide afin que nous puissions envisager à déploiement plus large.

Les constructeurs testent différents carburants alternatifs : le bioéthanol, l'hydrogène, etc. Mais les orientations sont prioritairement engagées vers la solution des véhicules électriques.

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie pour votre réponse.

Lors de la présentation du déploiement des véhicules électriques, il avait été indiqué que le remboursement du kWh serait réévalué en cas d'augmentation du coût de l'électricité. Au 1<sup>er</sup> août 2023, le prix du kWh a augmenté de 10%, donc j'espère que les remboursements de Ze-Watt ont été indexés sur cette hausse de manière immédiate.

**M. REMILLIER** : Nous avons procédé à cette augmentation de 10% sur le prix du kWh remboursé aux salariés à partir du 1<sup>er</sup> août 2023. Les factures vont être envoyées entre le 8 et 10 septembre 2023, donc les collaborateurs pourront effectivement constater l'augmentation du prix du kWh entre le mois de juillet et le mois d'août 2023. Nous savions qu'une réévaluation du tarif était possible deux fois par an, au 1<sup>er</sup> mars et au 1<sup>er</sup> août, donc nous sommes vigilants sur ces périodes afin d'être le plus réactifs possible.

Notre souhait est que ce déploiement des véhicules électriques génère de la confiance et non de la défiance de la part des salariés.

**M. DIOLIGEANT** : Je voulais partager les retours des techniciens qui utilisent les véhicules électriques et effectivement, le point négatif est l'autonomie de 200 km qui est insuffisante. D'ailleurs, sur certaines tournées qui dépassent 200 km, les techniciens doivent reprendre un véhicule thermique.

Mais les retours des utilisateurs sont positifs, ils trouvent la conduite de ces véhicules très agréable : boîte automatique, niveau sonore, etc.

Apparemment, il existe une KANGOO électrique avec un rechargement rapide qui n'a pas été acquise car son prix d'achat est relativement important.

**M. REMILLIER** : Lors de la mise en place du test, pour une question économique, nous n'avons pas fait le choix de prendre ce véhicule avec une possibilité de recharge rapide. Je vous signale que l'autonomie reste la même que les véhicules que nous avons choisis.

Nous avons le projet de tester prochainement des véhicules électriques qui auraient une autonomie plus importante, mais je ne peux vous en dire davantage, car le projet n'est pas complètement validé. Je peux vous assurer que nous sommes à l'affût de solutions.

Nous avons commandé des véhicules en bioéthanol, car cette énergie nous permet de passer le cap transitoire d'accès aux zones ZFE avec les vignettes de critère 1. Par l'intermédiaire de ces véhicules roulant au bioéthanol, nous pouvons aussi réduire notre empreinte carbone. Ces véhicules devraient être livrés à la fin de l'année 2023. En parallèle, nous cherchons des solutions à tester sur des véhicules électriques qui pourraient répondre à nos souhaits de vitesse de charge et d'autonomie ou sur au moins un de ces deux critères.

e) Pour faciliter les démarches des encadrants SAV, est-il possible de simplifier le système de commande des outillages au MCP pour les nouveaux arrivants par une commande unique regroupant l'ensemble des éléments nécessaires à la prise de poste ? Intervention de Monsieur Christophe DELÉPINE.

**M. DELÉPINE :** Au MCP, il existe une mallette « froid » complète en une seule référence. Pour les outillages, il existe chez nos fournisseurs, une mallette tout équipée. Ensuite, selon la compétence du technicien, il faut ajouter des outils, des sacs à dos, des genouillères ou des tapis pour ceux qui le souhaitent. Après un sondage fait auprès des techniciens et des directeurs, le choix avait été fait de laisser le responsable de site commander et compléter l'outillage selon les besoins des techniciens.

**M. MARANDEAU :** Les remontées que j'ai eues concernent le matériel téléphonique, les ordinateurs ou les véhicules. En effet, lors de l'arrivée de nouveaux techniciens, certains n'ont pas toujours le matériel nécessaire. Par conséquent, ils ne sont pas opérationnels immédiatement, non pas par manque de compétence, mais par faute de moyens.

La mise à l'ordre du jour de ce point a pour objectif d'améliorer les process au sein des équipes afin de simplifier l'intégration des nouveaux techniciens. Il me semble que l'objectif du Groupe est de simplifier les tâches administratives des encadrants afin qu'ils aient le temps d'accompagner correctement les nouveaux techniciens.

**M. DELÉPINE :** Un groupe de travail va être mis en place sur ces sujets (outillage, compréhension de l'entreprise, outils informatiques, etc.) afin d'améliorer l'intégration de nouveaux arrivants et pas simplement les nouveaux techniciens. À propos des outils informatiques, nous avons été confrontés à un retard de livraison des ordinateurs, mais cette problématique a été réglée.

**M. MARANDEAU :** Nous ne connaissons pas l'état d'avancement du groupe de travail sur ce sujet de l'intégration, mais nous trouvons intéressant de vous signaler qu'il était important de simplifier les démarches du personnel encadrant dans le cadre de l'intégration des salariés.

**M. DELÉPINE :** Tout à fait.

**M. HEREDIA :** Au regard de la situation économique et financière de l'entreprise, pourriez-vous nous confirmer qu'il n'y a pas de consigne de donnée pour commander moins d'outils ou de qualité moindre ?

**M. DELÉPINE :** Aucune consigne dans ce sens n'a été donnée. Pour valider SMARTBY au quotidien, je peux vous assurer que nous commandons les outils nécessaires.

**M. HEREDIA :** Votre confirmation nous rassure.

**Mme GUILLAUME :** Merci, Monsieur DELÉPINE, bonne journée.

f) Point Digital Factory : nombreuses liaisons liées aux logiciels communiquant entre eux dysfonctionnent régulièrement : ODIGO/ SIEBEL/ OPENCELL/ NOMAD SAV/ NOMAD livraison/ NASC. Quelles solutions sont à l'étude et un nettoyage des serveurs est-il programmé ?

**Mme BACH :** Je vous lis la réponse que j'ai reçue :

« Ce n'est pas uniquement un sujet de mauvaises liaisons entre outils, il y a des problèmes propres à chaque outil :

- **SIEBEL :** une montée de version a eu lieu en mars, des points hebdomadaires sont faits entre les équipes RCD et IT pour analyser et résoudre les dysfonctionnements restants. Des sujets de latence notamment. Toutes les anomalies sont remontées à l'IT au fil de l'eau.
- **ODIGO :** les dysfonctionnements sont également tous remontés à ODIGO au fil de l'eau, à noter que leur volume a nettement baissé en 2022. En complément, nous engageons, à la rentrée, une mission de simplification de la plateforme ODIGO et de nos SVI, qui se prolongera en 2024
- **NOMAD Livraison :** des investissements importants ont été réalisés en 2022/2023 pour acquérir des smartphones pour nos livreurs Darty (+ de praticité pour les livreurs, 1 outil unique au lieu de 2) et pour développer une application performante, adaptée au smartphone. Il reste des anomalies qui sont en cours de résolution avec l'IT, mais rien de bloquant. »

**Mme ROUSSELIÈRE :** Régulièrement, nous avons des anomalies de fonctionnement sur SIEBEL et ODIGO : remontée de la fiche client, etc.

Sur NOMAD SAV, les rendez-vous ne communiquent pas avec NASC et les clients nous contactent car ils n'ont pas reçu de SMS les prévenant de l'intervention. Nous faisons face aux mécontentements des clients qui n'ont pas été informés de l'intervention du technicien.

Au sujet de NOMAD Livraison, précédemment, lorsque nous passons une commande, le questionnaire qualifiant apparaissait automatiquement mais ce n'est plus le cas actuellement.

Nous ne pouvons pas répondre aux clients car les outils ne fonctionnent pas en liaison les uns avec les autres. Nous avons fait part de ces dysfonctionnements à de nombreuses reprises et depuis de nombreux mois.

**Mme N'GOLET** : Nous faisons remonter les dysfonctionnements au fil de l'eau mais nous n'avons que très rarement des réponses.

Avec le déploiement de la nouvelle version de SIEBEL, nos ordinateurs ne suppriment pas les cashs automatiquement, donc toutes les heures, nous devons fermer toutes nos applications qui sont nombreuses et les rouvrir.

La manipulation « copier/coller » ne fonctionne pas entre SIEBEL et ODIGO.

Lorsque nous devons rédiger un message sur SIEBEL, la frappe n'est pas immédiate donc nous rédigeons un message sans pouvoir le lire.

**M. MARANDEAU** : Je confirme les propos de Madame N'GOLET car certains techniciens m'ont indiqué qu'ils ne comprenaient pas les commentaires rédigés par le CTT (ou CRC).

**Mme ROUSSELIÈRE** : En assurance, nous devons rédiger notre message sur NASC afin d'être certains qu'il transite correctement et que le technicien SAV ait connaissance de l'intégralité du message. Ces problématiques multiplient les tâches et nous font perdre du temps.

De plus, nous avons des objectifs de productivité à respecter et parfois, certains collaborateurs réussissent à les atteindre mais au détriment de la qualité de service.

Enfin, nous avons régulièrement des problèmes de serveur.

**Mme N'GOLET** : Toutes ces problématiques détériorent nos conditions de travail au quotidien.

**M. MARANDEAU** : Il serait intéressant de savoir si les sites de Limonest et de Marseille sont confrontés aux mêmes dysfonctionnements.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je pense que tous les sites sont confrontés aux mêmes problématiques car il a été créé un groupe WhatsApp RCD Assistance et les autres collaborateurs font part des mêmes difficultés.

**Mme BACH** : J'ai noté vos différentes remarques et je les transmettrai à la RCD.

**Mme N'GOLET** : La Direction Services Opérations RCD est déjà informée de toutes ces problématiques et pourtant elles ne sont pas résolues.

g) Demande d'information sur l'organisation du CRC à la suite de l'annonce du départ de Monsieur Famechon.

**Mme BACH** : A la suite du départ de Monsieur FAMECHON, l'intérim de la direction du CRC est assuré par Monsieur GUFFLET jusqu'à la nomination du ou de la future responsable.

**Mme N'GOLET** : Est-ce que ce futur directeur ou cette future directrice sera nommé(e) sur le site du CRC ?

**Mme BACH** : Au jour du CSE, je ne peux pas vous répondre.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Apparemment, Monsieur BOUCHEZ prend une partie de la direction précédemment assurée par Monsieur FAMECHON.

**Mme GUILLAUME** : Monsieur BOUCHEZ gère les CRC de DGE et DGO, sa fonction reste identique même avec le départ de Monsieur FAMECHON.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Monsieur BOUCHEZ participera aux réunions des représentants de proximité en remplacement de Monsieur FAMECHON ?

**Mme GUILLAUME** : Oui.

**Mme N'GOLET** : Monsieur BOUCHEZ assure déjà la gestion des CRC du Maroc et de Madagascar.

### 13 Questions diverses

- Accessibilité des magasins.

**M. MARANDEAU** : J'ai suivi un module de formation sur l'inclusion des personnes porteuses de handicap dans le parcours client qui a été récemment proposé par l'Académie de formation. À ce titre, je voudrais attirer votre attention sur l'accessibilité des surfaces de ventes pendant les périodes à forte activité commerciale comme le Back To School, le Black Friday et Noël. En effet, il est nécessaire d'avoir des espaces de circulation suffisants pour accueillir correctement les clients en situation de handicap moteur, mais aussi que les caisses pour les personnes à mobilité réduite soient effectivement utilisables. Il est inconcevable que des formations sur ces sujets soient dispensées, mais qu'en pratique, ces principes ne s'appliquent pas pour une nécessité d'augmenter les ventes.

### 14 Discussions sur les activités sociales et culturelles.

**M. ROSIEK** : Les dossiers d'inscription pour les chèques-vacances sont clos le 4 septembre 2023.

**M. MARANDEAU** : Néanmoins, l'inscription à l'activité est encore possible en prenant contact directement avec le CSE.

**M. HARRE** : 200 séjours ont été réservés sur la totalité de la saison. Précédemment, pour les locations en hors-saison, il n'était pas possible de réserver des mobil-homes haut de gamme (jusqu'à 500 €). Après négociation avec le prestataire, pour 2024, tous les mobil-homes seront disponibles pendant les périodes basse saison (grosse capacité, prestation de luxe).

La réunion est close à 17h00.

La Secrétaire du CSE,

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle.

