

PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 16 FEVRIER 2023 DU COMITÉ 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 : 9h00.

Présents

Pour la direction :

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

Invités.

- M. MEYER Constant, Directeur de l'optimisation, de la performance opérationnel IAD (pt3)
- M. SCHMIDT Sophie, Chef de projet L.D.K (pt. 7,8)
- M. BELCARI Laurent, Chef de produit Paris et périphérie (pt.7)
- M. BONOCORI Vincent, Directeur cuisine exploitation France(pt.11)
- M. KOENIG Régis, Directeur Services et Durabilité (pt.5)
- M. DAHMANI Mehdi, Directeur des Opérations SAV
- M. NEVO Pascal, DZ L.D.K. DO (pt. 7,8)
- M. GUEDON Stéphane, DZ IAD DO (pt. 5,8)

Pour les membres titulaires EOT :

- CFDT :**
- M. MARANDEAU Vincent
 - Mme. DA ROCHA PEREIRA Isabelle
 - M. ROSIEK Gérald
 - M. GRUDET Loïc
- SL :**
- M. DIOLOGEANT Marc
 - M. HEREDIA Noël
 - Mme. N'GOLET Nathalie
- CFTC :**
- M. PHILIPOT Jean-Michel
 - Mme. LELUBEZ Sabrina
 - M. APPLAUSO Giovanni
- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis
 - Mme PASTERNAK Sylvie
- CGT :**
- M. BRIULET Pascal
 - Mme. MAZELLA Valérie

Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

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

Pour les membres titulaires Cadres :

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

Pour les membres suppléants EOT :

- CFDT :**
- M. LECARFF PASCAL
- SL:**
- M. BARAN Gianni

Représentants Syndicaux :

SL : - MME. ROUSSELIERE claire

CFTC : - M. COMMON TEKIN Muhammed

CAT : - M. VILLA Francis

CGT : - M. QUINDRY Fabrice

CFE-CGC: - M. MARTIN Christophe

Absents

CFDT : - M MERRIEN Guillaume
- Mme ROCHE Virginie

SL : - Mme PRUDHOMME Corinne

CFTC : - M FRÉTARD Baptiste

Les personnes votantes sont 16 élus titulaires, ainsi que les 2 membres suppléants présents, soit 18 Votants.

Ordre du jour

1	Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 17 janvier 2023.	5
2	Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Anthony TROISI.	5
3	Réponse aux questions sur le périmètre de l'IAD (intervention Constant MEYER).	6
4	Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur l'ouverture dominicale 2023.	12
5	Information relative à la livraison payante.	14
6	Information relative à la migration WIFI en magasin.	21
7	Information sur la mise en place du partenariat HOMESERVE à la livraison (Intervention Sophie SCHMIDT / Laurent BELCARI).	21
8	Information sur la livraison de nouvelles familles de produits par la LDK (document joint - Intervention Sophie SCHMIDT)	24
9	Demande d'information : les salariés de DGO ont une forte demande de voir leur site équipé de bornes de recharge électrique et de garage à vélos sécurisé. L'entreprise, engagée dans une politique RSE ambitieuse notamment en termes de réduction de son impact carbone, compte-t-elle progressivement équiper ses sites de ces installations ?	28
10	Demande d'information : dans quel cadre les applications du type « WhatsApp » sont utilisables pour manager les équipes et quelles règles ont été mises en place pour sécuriser l'utilisation de ces outils ? ...	29
11	Points exploitation.	30
	- Demande d'information sur l'activité cuisine (intervention Vincent BONOCORI)	30
	- Serait-il possible d'avoir une option sur INNOVENTE permettant d'éditer ou pas la facture du client ? (A ce jour, la facture est envoyée par mail en plus de la remise en main propre sur site).	37
	- Serait-il possible d'avoir une option sur INNOVENTE permettant d'éditer ou pas la facture du client ? (A ce jour, la facture est envoyée par mail en plus de la remise en main propre sur site).	37
	- Demande d'information sur la part variable versée aux Agents de Maîtrise, RPS, quels sont les critères retenus et quelle part variable est attribuée pour chaque critère ?	37
	- Point visio-vendeurs	38
12	Points IAD.	39
	- Point de suivi sur les véhicules électriques	
	- Les outils informatiques peuvent-ils permettre de transférer des photos de la plaque signalétique des produits livrés automatiquement dans SIBEL afin de gagner du temps dans les interventions futures (filtering, SAV...) ?	39
	- Avez-vous une date de livraison pour les smartphones destinés à nos équipes de techniciens ?	40
	- Demande d'information sur la mise à disposition de véhicule aux CDGT (Dans quel but ? à quelle date ? sous quelles conditions ?)	40
	- Pour quelle raison nous n'avons pas le label "QUALIREPAR" contrairement à tous nos autres concurrents ?.....	41
	- Comme évoqué au précédent CSE peut-on connaître combien de techniciens sortis de la tech académie sont partis de l'Entreprise au bout de 6 mois, 1an, 2 ans.	41
13	Point RCD.	41
	- Comment sont traités les avis clients parfois négatifs (voir très négatif) sur des sites tiers ? Exemple : TRUSTPILOTE note de 1,2/5 pour 320 avis, CUSTPLACE note de 1,2/5 pour 668 avis.....	41
14	Point Livraison.	42
	- Suite au déploiement de l'application OCEAN en livraison, des formations à l'éco conduite vont-elles être mise en place ?	42
15	Point Divers.	43
	- Résultat du challenge accessoire LDK de fin d'année.....	43

- Informations sur le calcul de l'index.....	43
- Le groupe Fnac Darty pense-t-il participer au collectif lancé par le patron de Publicis Arthur Sadoun "Working with Cancer" afin d'éradiquer la stigmatisation du Cancer dans les entreprises ; Coalition mondiale d'entreprise.....	44
- Nominations représentants de proximité.....	44
16 Discussion sur les activités culturelles et sociales.	44

Mme FELDMAN : Bonjour à tous. Je vais commencer par laisser la parole à Monsieur DAHMANI qui prendra ses fonctions de directeur des magasins FNAC dans les prochains jours.

M. DAHMANI : Vous avez appris les changements d'organisation qui vont être opérés très prochainement et il me tenait à cœur d'intervenir pendant ces quelques minutes pour vous remercier de la qualité du dialogue social qui s'est instauré entre nous depuis quelques années maintenant.

Je voulais aussi vous remercier pour l'accompagnement de tous nos projets concernant le SAV et il y en a eu un certain nombre.

Le SAV est un métier extraordinaire avec des équipes talentueuses et formidables. J'ai pris un grand plaisir à travailler au côté des équipes de l'atelier, de l'IAD et du SAV qui est cœur même du plan stratégique EVERYDAY. Nous avons prôné tous les enjeux de durabilité et de réparabilité. Nous avons changé également l'approche concernant le SAV que nous avons collectivement modernisé. Toutes ces réussites se sont concrétisées, notamment sur DGO, par l'ouverture de l'atelier Tours Val de Loire à Saint Pierre des Corps. Une autre réussite est la mise en place du magasin de pièces détachées qui est implanté à Chilly-Mazarin et d'autres ouvertures qui se sont produites sur DGE.

Nous avons modernisé tous nos sites, nous avons augmenté nos capacités, car nous avons une croissance extrêmement forte sur le SAV. Nous avons aussi un projet en cours pour la sécurité des salariés.

Je vous rappelle que nous avons aussi travaillé sur le verdissement de la flotte afin de baisser notre empreinte carbone. D'ailleurs, je peux d'ores et déjà vous annoncer que nous avons des véhicules électriques qui sont en circulation à Bègles et à Grand-Quevilly.

Toutes ces actions ont été menées grâce à un dialogue social qui s'est instauré. Je voulais donc vous remercier pour toutes ces réussites.

Je suis appelé sur d'autres fonctions, mon remplaçant sera Régis KOENIG qui connaît bien l'environnement du SAV et l'entreprise.

Je vous souhaite une très bonne journée.

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 17 janvier 2023.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 17 janvier 2023.

M. HEREDIA : Même si j'étais absent lors du dernier CSE, je voterai favorablement à l'approbation de ce procès-verbal.

M. BRIULET : Nous partageons votre point de vue, Monsieur HEREDIA.

Le résultat du vote est le suivant : 18 votes favorables.

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

2 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Anthony TROISI.

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

Mme ROUSSELIÈRE : Pourriez-vous me préciser le nombre de jours travaillés par Monsieur Anthony TROISI ?

M. BEAUBOIS : Selon moi, Monsieur Anthony TROISI a travaillé au cumul moins de trois semaines sans compter ses arrêts de travail.

Le résultat du vote est le suivant : 18 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Anthony TROISI.

3 Réponse aux questions sur le périmètre de l'IAD (intervention Constant MEYER).

Mme GUILLAUME : De nombreuses questions avaient été posées par les représentants du personnel lors du dernier CSE et nous les avons envoyées à Monsieur MEYER afin qu'il puisse vous répondre lors du présent CSE.

Première question : Cela fait plusieurs années que les temps moyens pour les interventions SAV à domicile ont été établis. Compte tenu des évolutions techniques, des appareils encastrables et du Filtering, il y a de plus en plus d'interventions longues.

Deuxième question : Pouvez-vous revoir les temps de passage au domicile client, car actuellement les techniciens effectuent depuis plusieurs années beaucoup trop d'heures ?

M. MEYER : Vous évoquez des problématiques auxquelles nous sommes très sensibles. Je suppose que vous avez entendu parler du travail que nous menons sur les cellules filtering, dont la vocation est de calibrer le temps de travail des techniciens.

Le calibrage du temps de travail des techniciens est une notion très importante, car nous ne pouvons pas envoyer un technicien sur une intervention qui devrait durer 30 minutes et qu'au final, celle-ci est de réellement une heure. Il y a alors deux solutions : la première, le technicien fait des heures supplémentaires, mais cette solution ne me convient pas et la deuxième, le technicien bâcle l'intervention et il replanifie une autre intervention. À ce titre, je préfère que le calibrage du temps de travail soit fait correctement et que le délai d'intervention soit le temps réel. Je travaille actuellement sur ce sujet, mais il est nécessaire qu'en amont une préqualification du temps de travail soit réalisée par les cellules prévisionnelles de planification.

M. DIOLGEANT : Le temps moyen des interventions a été calculé il y a quelques années et depuis, nous avons mis en place le filtering qui a permis de supprimer les interventions rapides et faciles. Par conséquent, les techniciens doivent faire face à des interventions plus compliquées. De plus, avec la mise en place du magasin de pièces détachées de Chilly-Mazarin, les techniciens ont désormais les pièces pour réparer le produit, mais les temps d'intervention sont augmentés.

Actuellement, nous sommes toujours sur une base de temps d'intervention de 35 minutes pour les produits blancs et de 32 minutes pour les produits bruns.

M. MEYER : Je suis totalement d'accord avec vous et c'est un problème que nous avons identifié. En effet, dès lors que les cellules de filtering fonctionnent de la manière la plus optimisée possible, il y a un impact pour nos techniciens. Par conséquent, il est important que les cellules prévisionnelles puissent calibrer le temps de travail dont le technicien a besoin.

Lors d'une première intervention, il y a une phase de diagnostic, mais les techniciens ont désormais les pièces nécessaires pour faire l'intervention. Selon moi, il est important de ne poser que la seule pièce qui est à changer. Le temps de travail du technicien doit être au départ préqualifié par le technicien de la cellule prévisionnelle ou le chef de groupe. Tous ces éléments font partie d'un ensemble de transformations sur lesquelles je travaille qui nous permettront d'avancer sur ce sujet.

Effectivement, si nous ajoutons le temps du diagnostic, le changement de la pièce et la phase de terminés, l'intervention est aux environs de 35 minutes. Il faut aussi tenir compte du fait qu'il y a de plus en plus de produits encastrables.

Pour toutes ces raisons, si les interventions sont mieux qualifiées, le temps de travail est correct et par conséquent le taux de terminé est satisfaisant. Mais cela ne signifie pas que les techniciens n'auront que quatre interventions par jour.

M. DIOLGEANT : Sur le site de Grand-Quevilly, un technicien de 60 ans avec une prothèse de hanche doit faire le même nombre d'interventions que ses collègues. À partir d'un certain âge, il n'est pas possible de faire autant d'interventions et selon moi, il y a aussi des solutions à trouver vis-à-vis de cette problématique.

M. MEYER : Je suis d'accord avec vous, mais vous vous doutez bien que je ne suis pas informé de toutes les situations individuelles. J'invite ce technicien à faire part de sa situation à son chef de groupe ou à son directeur. Et effectivement, nous pourrions trouver des solutions pour les techniciens les plus âgés ou qui ont des problèmes de santé physique.

M. BRIULET : Monsieur MEYER, constatez-vous que les heures réalisées par les techniciens sont de plus en plus importantes ? Nous pouvons observer ce phénomène à travers la modulation. Ainsi, avant même que nous vous posions la question, vous êtes-vous interrogé sur cette problématique ?

M. MEYER : Il y a deux éléments : la partie heures et la partie temps de travail. Effectivement, la problématique que nous rencontrons dans les différentes zones, nous l'avons constatée sur le secteur du

Sud-Est sur lequel nous étions les plus avancés sur la cellule prévisionnelle. Par conséquent, j'ai fait déployer le plus rapidement possible la qualification d'intervention par le technicien prévisionnel. Ainsi nous avons une optimisation sur les temps d'intervention.

Mais la problématique du temps de travail est différente. Avec la mise en place de CHRONOTECH, je commence à avoir des doutes sur certains techniciens. Je ne dis pas que tout le monde est honnête ou malhonnête, mais nous pouvons nous interroger sur le déclenchement du temps de travail. À ce titre, il sera nécessaire d'éclaircir ce sujet à l'avenir.

Le temps de travail est une de mes préoccupations, car je ne souhaite pas que mes techniciens passent dix heures en intervention, ce n'est pas mon mode de fonctionnement.

M. QUINDRY : La problématique est que tous les techniciens n'ont pas les mêmes compétences et pourtant le temps d'intervention est le même pour tous : les techniciens les moins expérimentés auront des temps d'intervention plus longs.

M. MEYER : Je suis tout à fait d'accord avec vous. Positionner les interventions face aux techniciens compétents est un travail qui doit être réalisé en amont et c'est un travail qui va nous animer durant le premier semestre. J'espère que nous aboutirons à une solution avant l'été, car nous avons de nombreuses zones côtières et l'impact peut être très important.

J'ai demandé à Victoria LARDÉ, ma responsable prévisionnelle sur la zone Sud-Est, de m'assister sur la partie prévisionnelle et planification afin d'avancer rapidement sur ce sujet. Sa mission sera d'optimiser les cellules prévisionnelles et de caler avec les directeurs de zone le fonctionnement de ces cellules.

Troisième question : Il est demandé aux techniciens de répondre à des quiz (deux en blanc et deux en bruns). À quoi vont servir ces quiz ?

Mme GUILLAUME : Je vais vous lire la réponse de l'Académie de formation : « Ce quizz est à destination des techniciens IAD, EGP et GEM en atelier. Ce quizz est en lien direct avec le plan stratégique EVERYDAY et il a pour objectif de proposer des formations par niveau à 100% des techniciens FNAC-DARTY. Ces quizz se dérouleront en ligne entre le 6 février et le 3 mars 2023. Chaque technicien recevra une invitation sur sa boîte mail professionnelle avec un lien pour accéder au quizz. Les questions du quizz concerneront les fondamentaux du Blanc, les marques du Blanc, les fondamentaux du Brun et les marques du Brun ».

M. HEREDIA : Monsieur MEYER, pourriez-vous nous donner votre avis sur ce quizz ?

M. MEYER : Je trouve que ce quizz est plutôt une bonne idée. Je vous signale que celui-ci n'a aucune vocation à juger les compétences des techniciens. Ce quizz permettra de vérifier le niveau de compétence et les niveaux de formation qu'il faudrait peut-être corriger. En effet, de nombreuses formations ont été écourtées, voire supprimées ces dernières années par manque de temps et de potentiel.

Il est important de vérifier le niveau technique de nos collaborateurs de l'IAD, même si nous pouvons le qualifier par rapport au taux de retour/jour et par rapport au fonctionnement sur le terrain, mais ce rappel sous forme de quizz me paraît intéressant.

Hier, j'accompagnais un technicien sur la région de Toulon qui a participé au quizz devant moi et franchement les questions relevaient d'un niveau d'exigence relativement fort.

Ce quizz nous permettra d'avoir une vraie vision sur l'appétence technique que peut avoir un technicien par rapport à ses collègues.

Il n'y a aucune volonté de classer les techniciens, mais ce quizz peut permettre d'identifier une problématique de compétences techniques due à un manque de formations.

M. HEREDIA : Le souhait de l'Académie de formation est apparemment de dispenser des formations avec des sessions dédiées aux techniciens les plus expérimentés et d'autres pour ceux qui ont moins d'expérience. Mais selon mon expérience de nombreuses années au sein de DARTY, je ne pense pas que ce soit la plus judicieuse des méthodes.

Je pense que des jeunes techniciens qui se retrouvent en formation avec d'autres techniciens plus expérimentés est une bonne solution, car les moins expérimentés vont profiter des remarques, des conseils, pratiques des techniciens les plus chevronnés.

M. MEYER : Il y a deux aspects. Pour les formations sur les nouveaux produits (formations constructeurs), je suis d'accord avec vous qu'il faut privilégier la mixité entre les anciens et les nouveaux techniciens. Mais pour d'autres formations « métier » comme sur le froid, les techniques sont différentes (Lockring ou chalumeau) et il est donc nécessaire d'adapter les formations par niveaux de compétences.

M. HEREDIA : À plusieurs reprises au sein du CSE de DGO, du Comité de Groupe, j'ai évoqué cette problématique du manque cruel de formations qui sont pratiquement devenues inexistantes. À titre

personnel, la dernière formation à laquelle j'ai participé était au mois de juillet 2021, depuis cette date, je n'ai bénéficié d'aucune formation technique sur de nouveaux produits notamment. J'ai la chance d'avoir de l'expérience, mais les jeunes techniciens ne sont pas formés sur les nouveaux produits et selon moi, cette problématique est importante.

J'ai déjà signalé cette problématique à Monsieur ATTELANN et malheureusement, je n'étais pas présent lors du précédent CSE pour le lui rappeler encore une fois. Il nous avait promis que des formations allaient être programmées sur le dernier trimestre 2022 et cela n'a pas été le cas.

M. MEYER : Ce n'est pas la faute de Monsieur ATTELANN.

M. HEREDIA : Je n'ai pas dit que cette problématique était uniquement du ressort de Monsieur ATTELANN, je lui ai juste signalé cet état de fait, comme je le fais avec vous, Monsieur MEYER.

M. MEYER : Des formations ont été programmées, d'ailleurs, nous avons un droit de regard sur le plan de formation mis en place en début d'année, mais ensuite, il y a la réalité du terrain. En effet, s'il y a 120 interventions programmées ou en retard, le responsable prend la décision de ne pas envoyer ses techniciens en formation. Il est effectivement nécessaire que nous arrivions à inverser les tendances.

De plus, les formateurs qui opéraient sur le terrain ont été réquisitionnés pour intervenir auprès de la Tech Académie, car le besoin de techniciens est important. Ainsi, nous devons faire en sorte en premier lieu d'intégrer le maximum de nouveaux techniciens afin de dégager du temps pour les anciens. D'ailleurs, nous faisons un test sur l'Île-de-France et le Sud-Est de mise en place de formations accélérées et celles-ci sont assurées par les formateurs métiers.

Mais je peux vous assurer que notre volonté est de remettre en place les formations métiers afin de former nos techniciens et compléter leur formation initiale afin qu'ils ne soient pas mis en difficulté lors de leurs interventions.

M. HEREDIA : Cette situation commence à être visible sur le terrain étant donné qu'il est demandé aux techniciens d'être de plus en plus performant chez les clients.

M. BRIULET : Je suis d'accord avec Monsieur HEREDIA, car la priorité est donnée à la Tech Académie au détriment des anciens techniciens et pourtant, avec l'arrivée des nouveaux produits, il est nécessaire de continuer à former nos techniciens les plus chevronnés.

D'ailleurs, j'ai été confronté au cas d'un technicien à qui une formation sur les nouveaux produits a été refusée, car il était proche de l'âge de la retraite, cette formation a été proposée à un jeune technicien. Donc arbitrairement – et je n'utiliserais pas le terme discriminatoirement – il a été décidé que le technicien le plus âgé ne partirait pas en formation afin de laisser la place à un plus jeune.

Mais avec le Gouvernement qui souhaite repousser l'âge de la retraite, normalement, les techniciens devront intervenir plus longtemps à moins que les différentes manifestations décident le Gouvernement à changer d'avis, d'ailleurs, j'en profite pour saluer nos camarades qui manifestent actuellement.

Les jeunes qui débutent doivent être formés grâce à une formation qualifiante, car je ne suis pas certain que celle proposée à la Tech Académie soit effectivement qualifiante. Je voudrais vous rappeler qu'à la Branche, une nouvelle formation sous forme de CQP a été créée qui débute avec les bases du dépannage et qui aborde aussi les composants. Cette formation sera bientôt étendue et le Groupe pourra se l'approprier pour former ses techniciens.

M. MEYER : Je suis d'accord avec vous.

M. BRIULET : Je suppose que ces quizz se déroulent sur le temps de travail et qu'ils sont décomptés en heures de formation.

Mme GUILLAUME : La réponse à ce quizz doit être faite pendant le temps de travail.

M. BRIULET : Est-ce que la réponse au quizz déclenche automatiquement un signalement afin que l'entreprise puisse rémunérer les heures consacrées à ce quizz ?

Je vous rappelle que nous sommes sollicités très fréquemment sur notre adresse mail professionnelle pour participer à des formations. D'ailleurs, dimanche 12 février 2023, nous avons reçu deux messages concernant des formations. Ainsi si un technicien décide de répondre au quizz le dimanche, est-ce que les heures consacrées à répondre au quizz seront considérées comme un temps de formation ?

Mme GUILLAUME : Il n'est pas précisé expressément que les techniciens doivent répondre à ce quizz le dimanche.

M. BRIULET : Mais dès lors que le message est envoyé le dimanche, certains techniciens peuvent être tentés de répondre le jour même.

Mme GUILLAUME : Mais les salariés ne doivent pas consulter leur messagerie le dimanche.

M. MARANDEAU : Votre remarque Madame GUILLAUME est un non-sens. En effet, dimanche 12 février 2023 à 6 heures du matin, nous avons reçu une série de mails qui concernaient des propositions de formations. Pourquoi recevons-nous des mails le dimanche ?

M. HEREDIA : Pour être factuels, nous n'évoquons pas les mails relatifs aux quizz.

M. MARANDEAU : Monsieur MEYER n'a qu'une heure à nous consacrer, donc je vous propose d'aborder ce sujet un peu plus tard dans le CSE.

M. MEYER : Le quizz doit effectivement être réalisé pendant le temps de travail, il n'y a aucun débat sur ce sujet.

Quatrième question : Environ 40% des techniciens ont moins d'un an d'ancienneté sur DGO, comment expliquez-vous que les objectifs pour atteindre 100% du variable n'aient pas évolué ?

M. MEYER : Je suis un peu surpris de votre question. Les tournées sont en rapport avec les capacités techniques et l'avancement de la formation, charge aux encadrants locaux d'être vigilants sur ce sujet.

À la suite de votre question, j'ai effectué quelques recherches et sur le secteur Ouest, les FTR sont alignés sur les autres régions. Effectivement, sur le Nord-Ouest, au mois de janvier 2023, il y a un décalage avec les juniors donc je vais contacter Jean-Claude MARQUES pour en connaître les raisons.

Il y a un delta de 0,4 entre la productivité d'un technicien confirmé et celle d'un junior, donc selon moi, l'écart n'est pas si important.

Le NPS est relativement en ligne, d'ailleurs sur le Sud-Ouest, les juniors obtiennent un résultat supérieur à celui des techniciens confirmés.

Je vais continuer mon analyse sur ce sujet, par conséquent, je n'ai pas de réponse immédiate à vous fournir. Il est hors de question que les techniciens perdent de l'argent. En effet, nous ne nous sommes pas battus pour obtenir des augmentations pour les techniciens et pour que leurs variables diminuent ; ce n'est pas la philosophie de l'entreprise.

Question 5 : L'organisation de la distribution des pièces via les garages AD est-elle toujours en phase avec les attentes du groupe, envisagez-vous de créer de nouvelles bases techniques ?

M. MEYER : La distribution via les garages AD est effectivement une problématique ; d'ailleurs, j'en ai débattu avec Monsieur MULLER, le responsable du MCP. En effet, nous ne sommes pas les clients prioritaires de ces garages, donc les techniciens doivent patienter avant que le responsable du garage veuille bien les servir. De plus, ces garages ne prennent que les caisses et pas le hors gabarit. Par conséquent, les techniciens doivent aller récupérer une caisse dans un garage AD et ensuite chercher une pièce dans un centre de services, cette situation est, selon moi, totalement aberrante.

Il n'est pas exclu que nous recherchions d'autres solutions très rapidement.

M. HEREDIA : Allez-vous faire appel à d'autres partenaires ?

M. MEYER : Je ne peux pas vous répondre. Dans mon secteur, je n'ai qu'un seul garage AD qui est utilisé par un sous-traitant dans un secteur relativement décalé. Effectivement, je préfère ce fonctionnement à celui du box, car le retrait auprès des garages AD garantit davantage de souplesse et de facilité pour nos techniciens.

M. HEREDIA : Il est dommage que cette problématique de non prise en charge des pièces hors gabarit n'aient pas été prise en compte dès la mise en place de la distribution via les garages AD.

M. MEYER : Je suis d'accord avec vous.

Question 6 : Demande de la mise en place d'un minimum de variable mensuel de 200€ pour ces techniciens sur la première année post formation afin de leur permettre une meilleure intégration dans l'entreprise.

M. MEYER : Je suis opposé à cette mesure. En effet, dès lors que le variable est figé, vous n'incitez pas les techniciens à aller chercher la performance et à donner le meilleur d'eux-mêmes. D'ailleurs, nous avons pu le constater sur différents sites où nous avons fait des réajustements en figeant les variables sur une durée courte. De plus, en figeant les variables, la période d'adaptation est plus longue.

Selon moi, il est plus important que les encadrants accompagnent les nouveaux techniciens plutôt que de mettre en place un minimum de variable mensuel.

Je découvre les us et coutumes de chaque filiale, mais je reste opposé à ce principe à titre personnel.

M. HEREDIA : L'accompagnement des tech-académiciens par les encadrants est très loin d'être idéal.

M. MEYER : La qualité de l'accompagnement dépend des secteurs et de la maturité existante sur ce sujet. J'ai abordé longuement ce sujet lors de la réunion avec les différents DZ et les directeurs. D'ailleurs, ce sujet a donné lieu à des débats très passionnés et très intéressants.

Je pense qu'il y a de nombreuses solutions à apporter et je ne peux pas concevoir que des techniciens soient formés et qu'une fois qu'ils le sont, ils ne sont pas accompagnés sur le terrain. Ma politique de suivi des techniciens n'est pas de leur donner un véhicule, une caisse et de les laisser se débrouiller seuls en interventions. Mais effectivement, il est nécessaire d'avoir un nombre suffisant d'encadrants et que ces derniers soient présents dans des secteurs utiles.

Il est important d'accompagner ces jeunes techniciens, mais il ne faut pas non plus négliger nos techniciens plus chevronnés.

M. BOUGUEREAU : Je ne suis pas d'accord avec vous, Monsieur MEYER, sur le sujet du variable fixe. Lorsque je me déplace dans les SAV, les tech-académiciens me font remarquer que lorsqu'ils touchent une prime de 16€ sur 500€, ils ont l'impression qu'ils n'atteindront jamais ce variable.

Selon moi, il serait préférable de donner un minimum de variable afin d'encourager les nouveaux techniciens à progresser : ne rien leur donner est pire que tout.

Mme GUILLAUME : Je pense que ce sont des cas isolés, car nous suivons les différents techniciens sortis récemment de la Tech Académie sur 2022 et aucun n'avait 16€ de variable.

M. BOUGUEREAU : J'ai le fichier du mois de janvier 2023 et certains tech-académiciens ne bénéficieraient d'aucun variable si le principe d'un variable minimum n'était pas mis en place. Par conséquent, je ne suis pas d'accord que ce système soit abandonné.

M. MEYER : Qui a pris la décision de mettre en place un variable minimum ? Est-ce un mode d'accompagnement de la part du chef de groupe ?

Lorsque j'indique que je ne souhaite pas que soit systématisé le variable figé pendant une période, ce principe est différent de la décision du chef de groupe de verser un minimum pour encourager un nouveau technicien.

M. BOUGUEREAU : Je vous comprends. C'est le DZ, Monsieur MARQUES qui avait mis en place ce minimum fixé à 150€.

M. MARANDEAU : Notre souhait de la mise en place d'un minimum variable a un objectif que je vais vous exposer. L'entreprise a communiqué depuis de longs mois voire quelques années sur l'importance de recruter des techniciens. D'ailleurs, dans les orientations stratégiques, près de 500 recrutements sont prévus dans les prochaines années. L'entreprise a développé la Tech Académie qui permet d'adapter la formation de nos techniciens à notre politique d'entreprise afin d'être au plus près du niveau d'exigence demandé aux collaborateurs. L'entreprise a récemment informé les représentants du personnel qu'elle financerait le permis de conduire de certains tech-académiciens qui n'ont pas les moyens de le passer. L'entreprise investit énormément d'argent dans la Tech Académie, dans le développement de la formation de ses techniciens et notre ressenti est que l'entreprise ne va pas au bout du raisonnement. En effet, dès la sortie de la Tech Académie, les non-choix faits par l'entreprise pour maintenir ses salariés dans l'entreprise donnent l'opportunité de réfléchir à une réorientation de leur carrière très rapidement à la sortie de la Tech Académie. À ce titre, il est important de donner l'envie aux collaborateurs de rester dans l'entreprise, une fois la formation finalisée.

Actuellement, ces jeunes techniciens n'ont aucune obligation de rester dans l'entreprise à la sortie de la formation Tech Académie, car il n'y a aucune clause dans leur contrat qui les oblige à rester.

Nous connaissons le niveau de rémunération de nos techniciens et la qualité de formation des métiers de la technique au sein de DARTY, mais nous savons aussi qu'il est très facile de débaucher, pour les concurrents, ces techniciens bien formés. À ce titre, il paraîtrait logique d'accompagner pendant un mois, deux mois, six mois voire un an, l'intégration de ces jeunes tech-académiciens en mettant en place ce variable minimum.

Je vous invite à réfléchir à cette démarche, car il ne faudrait pas que nous prenions le risque de perdre ces ressources que représentent les tech-académiciens pour 150€ par mois. Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas être exigeant dans le résultat des techniciens et qu'il ne faut pas renforcer l'accompagnement. Selon

moi, ces 150€ par mois seront un véritable investissement comme celui de la mise en place de la Tech Académie et du financement du permis de conduire des jeunes tech-académiciens.

M. MEYER : Si l'accompagnement cesse après avoir figé le variable, fréquemment, nous observons une baisse de performance. Effectivement, des réflexions doivent être menées à ce sujet et je ne suis pas fermé à discuter de la mise en place d'un minimum de variable.

Sur les années, les échelons 2.1 et 2.2 ont été très fortement augmentés et nous sommes au-delà des 150€ que vous annoncez, par conséquent, ce minimum a déjà été donné aux nouveaux techniciens. Le principe d'augmenter les pieds de grille de rémunération et d'ajouter 150€ de minimum de variable, me gêne.

Je veux bien que ce minimum soit une base de réflexion pour discuter avec les directeurs de zone, avec Madame GUILLAUME et Madame MONTAIGNE, mais je n'y suis vraiment pas favorable.

Je préfère que le directeur de zone, le chef de groupe ou le directeur de site analysent les résultats des jeunes techniciens et prennent la décision de verser une partie du variable pour valoriser le travail effectué. Il est nécessaire de faire une analyse au cas par cas sans mettre en place un minimum de variable pendant un an, car selon moi, ce principe est contre-productif et il n'est pas en phase avec le fonctionnement de l'entreprise.

Mais je veux bien réfléchir à votre proposition.

M. MARANDEAU : J'ai évoqué le maintien de ce minimum sur un mois, six mois ou un an, je n'ai pas donné de date, car ce n'est pas à moi de prendre la décision.

Monsieur MEYER, vous évoquez le positionnement du niveau échelon, cette réflexion est pertinente pour les techniciens qui ne sont pas intégrés dans ce niveau échelon. Le système du variable est justement en place pour aller au-delà de son niveau échelon. Si un technicien est embauché avec un salaire de base de 2.1, il n'est pas possible de lui expliquer que six ans avant, ces collègues avaient un salaire de base différent du sien. J'entends qu'un effort a été fait sur le salaire de base, mais le jeune technicien qui vient d'arriver dans l'entreprise ne connaît pas le passif de l'évolution salariale.

Notre rôle est de vous alerter sur le niveau d'ancienneté des techniciens au sein de DGO, en effet, 40% de nos techniciens ont moins de trois ans d'ancienneté dans l'entreprise, cette donnée est significative, me semble-t-il ! Effectivement, ce constat peut être expliqué par le fait que l'entreprise a fait des efforts dans le recrutement. Mais si dans trois ans, nous avons des techniciens qui ont cinq ans d'ancienneté, nous en serions très satisfaits.

M. MEYER : Je suis d'accord avec vous et j'entends votre alerte. Le projet d'évolution des grilles de salaires avait deux vocations. La première était de conserver nos techniciens, car leurs rémunérations étaient décalées par rapport au marché. La deuxième était de réévaluer les bas échelons, car il était nécessaire de stabiliser les grilles.

Actuellement, nous débauchons les techniciens de nos concurrents, cela signifie que nous n'avons plus de décalage sur nos modes de fonctionnement.

Nous réussissons à conserver les jeunes techniciens issus de la Tech Académie et ceux qui quittent la formation, généralement dans les premiers mois, prennent cette décision, car ils n'avaient pas envisagé le métier de technicien de cette manière. Je préfère qu'ils quittent la formation dans les premiers mois, plutôt que d'investir dans leur formation complète et/ou qu'ils soient embauchés en CDI pour ensuite quitter l'entreprise ; ce serait véritablement un constat d'échec.

M. BEAUBOIS : Je m'associe à la plupart des interventions faites précédemment. À propos des augmentations dans le cadre du plan stratégique EVERYDAY, certes, elles ont été bénéfiques, mais je vous rappelle que nos grilles salariales étaient relativement basses. En effet, les grilles de salaire des techniciens étaient déconnectées face à la concurrence donc ces efforts sur la rémunération étaient nécessaires et il faut les poursuivre.

Concernant le minimum de variable, je m'associe aux remarques des représentants des organisations syndicales, car il me paraît judicieux de garantir une partie du variable afin de motiver les jeunes techniciens et qu'ils aient envie de s'investir. Mais je comprends aussi votre remarque, Monsieur MEYER, sur la valorisation de la performance. À ce titre, il serait souhaitable que nous trouvions un juste milieu : garantir une partie du variable et conserver l'autre partie pour valoriser la performance. Selon moi, ce principe serait plus pertinent que de laisser la place aux initiatives locales, par conséquent, autant généraliser le dispositif.

Je suis étonné de votre réponse sur la priorisation des effectifs des techniciens qui s'effectue au détriment de la formation de nos techniciens chevronnés qui possèdent des compétences, de l'expérience, de l'autonomie sur leur métier. Depuis le début de l'année 2020, certes les plans de formations présentés sont satisfaisants, mais la mise en pratique de ces formations est difficile. Cela fait presque trois ans que tous les élus et tous syndicats confondus vous alertent -même au plus haut niveau car ce sujet a été évoqué au Comité Européen - sur ce manque cruel de formation. L'entreprise a besoin d'avoir des techniciens compétents et qui bénéficient d'une mise à niveau périodique et régulière.

M. MEYER : Je me suis déjà exprimé sur le volet de la formation. J'entends vos remarques, mais nous avons aussi une problématique de terrain qu'il faut prendre en compte. Effectivement, je préférerais que tous les techniciens soient régulièrement formés.

M. BEAUBOIS : Cette problématique de terrain n'est pas nouvelle et j'ai l'impression que l'entreprise rencontre des difficultés pour s'adapter.

M. MEYER : Je ne suis pas d'accord avec vous. C'est à partir de 2020 que nous avons constaté une déperdition de nos techniciens, ensuite, à partir de 2021, nous avons développé la Tech Académie et par conséquent, les formations ont diminué pour les techniciens afin d'être priorisées pour les tech-académiciens. Avant 2020, quasiment tous les techniciens avaient une ou deux formations par an.

M. BEAUBOIS : Je suis d'accord avec vous, mais depuis trois ans, nous sommes déconnectés de la situation que vous évoquez.

M. MEYER : En 2020, pendant le COVID, aucune formation n'a été entreprise à cause des conditions sanitaires, en 2021, nous avons été confrontés à une vague de départ, en 2022, nous avons réagi et en 2023 les en-cours sont en diminution.

Je vous rappelle que la CAT est la première organisation syndicale à nous alerter sur les délais d'intervention chez les clients.

M. BEAUBOIS : Je suis d'accord avec vous.

M. MEYER : Vous ne pouvez pas d'un côté faire des reproches sur les délais d'intervention et de l'autre exiger que les techniciens suivent des formations au détriment du délai d'intervention.

M. BEAUBOIS : Mais nous nous devons de maintenir les techniciens à un bon niveau technique par le biais de la formation, mais bien entendu que nous devons intervenir chez les clients le plus rapidement possible.

M. MEYER : Je vous ai déjà répondu, je suis d'accord avec vous sauf que nous avons passé deux années difficiles et il est nécessaire de les prendre en considération.

M. HEREDIA : À propos du variable minimum pour les jeunes techniciens, effectivement l'équation est difficile à résoudre, car en attendant, les anciens techniciens doivent assurer les interventions les plus complexes.

M. MEYER : Je suis d'accord avec vous.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle qu'il reste peu de temps pour l'intervention de Monsieur MEYER, de plus nous avons un ordre du jour à respecter. Je vous signale que nous n'organiserons pas des CSE sur une journée et demie.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Il y a encore d'autres questions que nous souhaitons poser à Monsieur MEYER.

Question 7 : Demande d'information sur les métiers éligibles au télétravail notamment pour les techniciens et les métiers back-office.

M. MEYER : Je n'ai pas de réponse précise à vous apporter sur ce sujet étant donné les changements d'organisation qui s'opèrent actuellement au sein de la direction avec le départ de Monsieur DAHMANI et l'arrivée de Monsieur KOENIG.

Je suis favorable à la mise en place du télétravail pour les techniciens prévisionnels et je suis en cours de réflexion sur ce sujet. Mais il est nécessaire que je m'entretienne avec Monsieur KOENIG afin de connaître le mode de fonctionnement qu'il souhaite adopter.

Mais je ne suis pas favorable à la mise en place du télétravail pour la partie back-office, car elle est située localement et elle doit être en contact permanent avec une RSC et les chefs de groupe.

4 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur l'ouverture dominicale 2023 (annexe 2).

Mme JUILLIEN : Je voulais vous solliciter pour apporter une modification sur les dimanches pour lesquels nous devons demander l'autorisation aux mairies. En effet, lors de la précédente information-consultation, le dimanche 3 décembre 2023 avait été mentionné dans la liste, mais cette ouverture n'est pas pertinente

puisqu'elle se situe dans une période plutôt creuse. Nous souhaiterions vous solliciter sur la demande d'ouverture du dimanche 24 décembre 2023. À la suite des courriers envoyés aux mairies, ces dernières ont accepté l'ouverture du dimanche 24 décembre 2023. Mais il est nécessaire de refaire l'information-consultation avec les bonnes dates.

M. MARANDEAU : En revanche, certains dimanches restent ouverts alors que l'activité commerciale ne sera certainement pas au rendez-vous : dimanche 28 mai pour la fête des Mères.

Mme JUILLIEN : Nous demandons juste l'autorisation aux communes, ensuite, nous pouvons faire le choix de ne pas ouvrir.

M. MARANDEAU : Avez-vous des retours sur les modifications des horaires en magasin ?

Mme FELDMAN : Nous n'avons eu aucun retour négatif. Vous avez raison, il sera nécessaire que nous étudions le sujet des ouvertures des jours fériés et des dimanches. Afin d'alléger la charge de travail du service RH et pour simplifier le dispositif de demande d'ouvertures dominicales, il serait souhaitable que nous mettions en place un accord.

Mme JUILLIEN : Pour les ouvertures dominicales soumises à la dérogation des mairies, la démarche est relativement simple, car il suffit d'avoir l'information-consultation du CSE et l'autorisation de la mairie pour pouvoir ouvrir. Il faut tout de même demander aux 86 communes de nous envoyer leur arrêté municipal. Mais lorsque les communes n'autorisent pas l'ouverture, nous devons faire la demande à la Préfecture. Et dans le cadre de cette demande, nous devons organiser un référendum et envoyer un dossier très complet. Si nous mettions en place un accord sur les dimanches, certaines formalités administratives seraient toujours nécessaires, en revanche, la constitution des dossiers sera nettement plus allégée. Cet accord ne changerait en rien la philosophie que nous avons vis-à-vis des dimanches.

M. BRIULET : Je vous rappelle que la consultation concerne tous les dimanches et non pas uniquement le remplacement du dimanche 3 décembre 2023 par celui du 24 décembre 2023.

Je vous rappelle que depuis des années, nous sommes opposés au travail du dimanche pour une question d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Effectivement, ce sujet est à la mode avec la semaine de quatre jours et pourtant les ouvertures dominicales ont toujours cours. Je vous signale que la CGT s'oppose à l'ouverture dominicale depuis de nombreuses années. Les salariés travaillent le dimanche, car la rémunération de cette journée est majorée, par conséquent, si les rémunérations étaient supérieures, ces salariés ne travailleraient pas le dimanche.

Effectivement, le travail du dimanche est sur la base du volontariat, mais lors des entretiens d'embauche, si le futur salarié indique qu'il ne souhaite pas travailler le dimanche, sa candidature ne sera pas retenue. Nous voterons défavorablement à l'ouverture des dimanches. Nous demandons que les rémunérations soient réévaluées et que l'articulation vie privée/vie professionnelle soit réellement prise en compte.

Mme JUILLIEN : Nous ne demandons pas à travailler davantage de dimanches, notre philosophie n'a pas évolué sur ce sujet. D'ailleurs, parfois il n'y a pas d'intérêt économique à ouvrir le dimanche. L'information-consultation ne concerne qu'une modification de date.

M. BRIULET : Pour la CGT, cette information-consultation concerne le travail du dimanche, par conséquent, notre vote sera défavorable.

M. BARAN : Nous sommes aussi dans une politique d'économie d'énergie et pourtant nous ouvrons certains dimanches alors que l'afflux en magasin n'est pas forcément significatif.

Mme JUILLIEN : L'ouverture des dimanches sur le mois de décembre est généralement satisfaisante sur l'aspect économique. Je vous rappelle que ces ouvertures dominicales sont laissées à l'appréciation des DRV et s'ils considèrent que l'ouverture n'est pas rentable, leurs magasins resteront fermés le dimanche.

M. BRIULET : Je vous rappelle que de nombreuses communes attendent l'avis du CSE pour se prononcer sur les ouvertures dominicales. Dans le cas de la mise en place d'un accord, le CSE ne se prononcerait plus sur ces ouvertures dominicales.

Mme JUILLIEN : La mise en place de l'accord n'empêche pas la consultation du CSE, il permettra seulement d'éviter l'organisation de référendums par site dans le cas de demande d'autorisation à la Préfecture.

Mme MAZELLA : Lors des référendums organisés sur certains sites, certains salariés avaient voté contre l'ouverture dominicale.

Mme JUILLIEN : Cette situation est très rare.

Le résultat du vote est le suivant : 4 défavorables, 6 absentions et 8 favorables.

Les élus émettent donc un vote défavorable sur l'ouverture dominicale 2023.

5 Information relative à la livraison payante.

M. KOENIG : À partir de lundi 20 février 2023, je reprends la nouvelle direction de la réparation et de la durabilité, l'ancien périmètre de Monsieur DAHMANI (direction des opérations SAV et Multicanal).

M. MARANDEAU : Je vous remercie de votre présence, Monsieur KOENIG.

M. KOENIG : Je vous remercie pour votre invitation.

Je peux vous assurer qu'en tant que salarié ayant 18 ans d'ancienneté au sein de DARTY et ayant connu le « Contrat de Confiance », il a été difficile de prendre cette décision de la livraison payante. Avant d'enclencher ce véritable virage dans la vie du Groupe, nous nous sommes interrogés sur le moment propice à le mettre en place. Effectivement, il y a une certaine part de risques, mais nous pensons que c'est le bon moment pour mettre en œuvre cette décision de rendre la livraison payante afin d'assurer la survie de notre modèle.

Monsieur KOENIG présente le diaporama (annexe 3).

M. KOENIG : La baisse conjoncturelle des volumes a un impact direct sur la LDK, car elle engendre une diminution de notre outil de production et donc une croissance des coûts unitaires. Nous ne pouvons plus absorber cette augmentation des coûts unitaires dans la marge produit comme nous avons pu le faire pendant de nombreuses années.

La forte inflation que nous connaissons depuis plusieurs mois nous a décidés à mettre en place cette livraison payante, car nous pensons que les clients seront plus sensibles au prix d'achat du produit que nous allons afficher plus bas et qu'ils porteront moins d'attention au passage à la livraison payante. Ainsi nous allons décorrélérer le prix du produit du prix de la livraison et notre intérêt est d'avoir davantage de leviers de manœuvre. En effet, nous estimons que l'inflation sur les produits fabriqués malheureusement à l'étranger n'ira pas à la même vitesse que les coûts de services en France. De plus, une grande partie de nos clients est abonnée à la Darty Max, donc nous avons une solution de livraison gratuite à proposer à nos clients Darty Max.

Il y avait d'autres solutions que la livraison payante comme dégrader le niveau de services. Ainsi, au lieu de faire de la livraison-installation, nous pourrions proposer une livraison gratuite au pied de l'immeuble. Cette solution aurait permis de faire des gains de productivité, car chaque livraison aurait été plus rapide. Nous avons décidé de ne pas opter pour cette solution.

En effet, lorsque nous avons interrogé nos clients lors de nos études, nous avons constaté que plus d'un français sur deux ne sait pas que la livraison est gratuite chez DARTY. En revanche, les clients achètent leurs produits chez DARTY, car ils connaissent la qualité du service de livraison. En effet, nous sommes capables de livrer quasiment sur tout le territoire, nous pouvons proposer des créneaux de deux heures, nous livrons les produits dans les étages, nous installons les produits, nous reprenons les anciens produits. Nous proposons aussi des prestations complémentaires : pose de TV au mur lors de la livraison, etc. Sur les sites proches des entrepôts, nous proposons une livraison le jour même. Je vous rappelle que nous sommes capables de livrer pratiquement sur tout le territoire à J+1 l'ensemble des produits du catalogue. BOULANGER propose aussi ce service, mais pas sur tous les produits de leur catalogue. D'ailleurs, ce niveau de qualité se traduit par un niveau de NPS très élevé. Jusqu'à présent ce niveau de service exceptionnel était gratuit, mais nous allons le rendre payant en restant en dessous des prix du marché. Dans les études que nous avons menées, nous avons pu constater que les clients étaient prêts à payer ce service de qualité.

La décorrélation du prix du produit et du coût du service est une tendance générale du marché. D'ailleurs, la loi Darcos vise à rendre la livraison payante des livres obligatoire. En effet, il y a une véritable volonté du Gouvernement et de la population en général, d'avoir davantage de transparence sur les coûts et de ne pas les noyer dans les prix, car ces coûts ont des impacts écologiques et ils créent de la distorsion de concurrence entre les grandes plateformes d'expédition et les commerçants indépendants. Même avec l'abonnement AMAZON PRIME, la livraison des livres devra être payante.

M. BEAUBOIS : Est-ce que la décorrélation du prix du produit et du coût de la livraison aura un impact visible à partir du 1^{er} mars 2023 ?

M. KOENIG : Notre objectif est de compenser l'inflation donc nous avons besoin de générer des ressources supplémentaires qui seront apportées par la livraison payante. Mais si nous ajoutons le prix de la livraison – de 29€, de 39€ ou de 49€ - sans augmenter le prix du produit, nous aurons probablement une baisse, mais elle ne sera pas forcément visible en magasin. VANDEN BORRE – le DARTY belge - a fait ce choix de livraison payante au 1^{er} février 2023 et aucun impact de volume de vente, de remise, etc. n'a été constaté en magasin. En effet, VANDEN BORRE LIFE – la Darty Max belge – a permis de compenser, mais aussi les vendeurs argumentent et parfois accordent de la remise. En revanche, les ventes sur le Web ont fortement baissé.

Probablement que lors du lancement, nous n'allons pas modifier les prix des produits, en revanche, nous avons de nombreux scénarios de riposte afin d'être agressifs face à nos concurrents. En effet, comme je vous l'indiquais précédemment, les ressources qui vont être dégagées par la facturation de la livraison auprès des clients nous apporteront une marge de manœuvre à réinjecter dans les prix des produits, dans des opérations de livraison gratuite, etc. Nous pourrions aussi demander aux fournisseurs de financer eux-mêmes la livraison gratuite. Tous ces scénarios nous débloquent des leviers d'action.

Je ne souhaite pas vous dévoiler les stratégies qui seront mises en place au lancement ou dans les semaines qui suivront le lancement. En effet, notre objectif est d'être agiles et manœuvrant pour aller chercher des parts de marché.

Mme ROUSSELIÈRE : Envisagez-vous de proposer deux types services de livraison : une livraison en simple dépose ou une livraison avec mise en service ?

M. KOENIG : Nous nous sommes posé cette question, mais nous n'avons pas choisi cette option, car nous craignons de décevoir les clients si nous ne réalisons pas de mise en service. Mais nous proposons de l'emporter pour les clients qui le souhaitent.

M. MARANDEAU : Si le Groupe FNAC-DARTY a choisi de mettre en place la livraison payante au 1^{er} mars 2023, c'est qu'il estime que c'est le meilleur moment comme vous l'avez dit. C'est un choix fait par le Groupe, mais je pense qu'il ne sera pas possible de revenir en arrière. Par conséquent, ce choix est important stratégiquement. Vous avez certainement la vision de nos concurrents sur le sujet et des analyses pour prendre ce type de décision. Pour une question d'organisation du CSE, nous avons évoqué le point sur la livraison de nouvelles familles de produits par la LDK avant votre intervention. Madame SCHMIDT nous a expliqué que la livraison des produits types micro-ondes ou aspirateurs serait gratuite si le produit a un prix supérieur à 35€. À ce titre, je ne comprends donc pas comment vous prenez la voie de la livraison payante qui s'entend au regard du prix du carburant et du développement des zones ZFE, mais à l'inverse, une décision est précise de faire des livraisons gratuites pour certains produits dont le prix est inférieur à 35€. En effet, les produits de gros électroménager qui ont généralement une bonne marge passeront en livraison payante et à contrario, les produits de petit électroménager dont la marge est mécaniquement moins forte pourront être livrés gratuitement.

M. KOENIG : Je vous propose de finir ma présentation et de répondre à votre question dans un second temps.

M. HEREDIA : Je voulais juste revenir sur la notion de temporalité. Le mois de mars 2023 est qualifié de « mars rouge » au regard des niveaux d'inflation actuels et de ceux qui sont prévus au printemps, à ce titre, est-ce que la livraison payante au 1^{er} mars 2023 est opportune ?

M. KOENIG : Le temps est avec nous. En effet, dès que la décision est prise, plus vite elle est mise en place, meilleur sera le résultat, car cette stratégie permet de dégager des ressources supplémentaires immédiatement.

M. HEREDIA : Il y a des télescopages d'événements qui pourraient mettre à mal votre stratégie.

M. KOENIG : Nous avons planifié la mise en place de la livraison payante au mois de mars 2023. Il nous faudra certainement être réactifs, mais effectivement, je partage votre inquiétude.

Je vous signale que cette annonce de la livraison payante ne sera pas diffusée largement, d'autant - je vous le rappelle - que la majorité des Français ne sont pas informés que la livraison chez DARTY est gratuite.

M. DIOLOGEANT : Il y a beaucoup de modifications au sein de la livraison, en effet apparemment, la livraison en J+1 serait supprimée.

M. KOENIG : Je ne suis pas informé de cette suppression. Nous avons mené de nombreuses études auprès des clients avant de prendre la décision de rendre la livraison payante en leur demandant quel était le

service qui leur paraissait le plus important : le premier était la reprise des anciens produits. D'ailleurs, nous ne communiquons pas assez sur ce service.

Le J+1 est un service qui est cité moins fréquemment, mais nous n'allons pas supprimer ce service, car nous sommes en concurrence frontale avec BOULANGER. De plus, la capacité d'avoir une livraison rapide est un facteur déterminant pour la conversion d'achat sur internet. Je vous rappelle que c'est sur ce canal où les principaux risques ont été identifiés dans le cadre de la bascule vers la livraison payante.

Il est important de maintenir le niveau de promesse : l'installation, la reprise des anciens appareils, la livraison en J+1, etc.

M. DIOLIGEANT : Est-ce que la grille tarifaire sera différente pour une livraison sur un créneau de deux heures, en J+1, etc, par rapport à une livraison standard ?

M. KOENIG : Je vais vous présenter la trame de la grille tarifaire, mais il n'y aura pas de prix, car je ne communique pas les tarifs. Un surplus de 10€ sera demandé pour une livraison sur un créneau de deux heures et pour la livraison en J0. En revanche, comme actuellement, la livraison en J+1 sera au même prix qu'une livraison standard.

Je vous rappelle qu'en début d'année 2022, j'avais fait une intervention lors de votre CSE pour vous annoncer que nous avons augmenté le seuil de livraison gratuite de 299€ à 399€. Nous nous étions déjà interrogés sur le passage à la livraison payante, mais nous avons estimé que ce n'était pas le moment propice. Toutefois, cette augmentation du seuil nous a permis d'observer les effets sur le Web, par exemple et ainsi de tirer des enseignements dont nous avons tenu compte.

M. HARRE : Si les fournisseurs sont sollicités pour assurer eux-mêmes la livraison gratuite de leurs produits, ils risquent de répercuter ce surcoût sur les remises accordées, donc la marge du Groupe sera impactée.

M. KOENIG : Effectivement, les marques pilotent la marge totale et elles financent des opérations commerciales en magasin, sur internet, etc. Ce qui intéresse les marques dans ces opérations commerciales est de ne pas dégrader le prix du produit. En effet, un produit cher induit pour les clients, un produit de qualité. Le prix à l'étiquette est un élément très important pour les marques, par conséquent, elles sont très intéressées pour financier des leviers tels que le crédit gratuit, la livraison gratuite, etc.

Monsieur KOENIG poursuit la présentation.

M. KOENIG : Puisque BOULANGER sera pratiquement le seul à continuer à faire de la livraison gratuite, la question est de savoir quelle réaction aura BOULANGER dès lors que DARTY passe en livraison payante. Nous avons l'expérience de notre homologue belge VANDEN BORRE qui est passé en livraison payante le 1^{er} février 2023 et une semaine plus tard, KRÉFEL, la filiale belge de BOULANGER a basculé en livraison payante.

BOULANGER n'avait pas modifié son seuil de livraison qui était à 300€, mais au début du mois de février 2023, notre concurrent a basculé son seuil de 300€ à 379€. Sur son site internet, BOULANGER a créé d'autres formes de livraison sans afficher de prix : livraison simple dépose et livraison avec installation. De plus, BOULANGER a aussi mis en place un programme de fidélité de livraison gratuite. Nous avons donc un faisceau d'indices sur la réaction de BOULANGER face à notre décision de rendre la livraison payante.

Nous sommes leaders sur le marché donc nous pensons que nous devons être les premiers à nous engager sur la voie de la livraison payante et ainsi influencer le marché.

Nous savons que BOULANGER est confronté aux mêmes difficultés que nous, en effet, l'inflation impacte tous les acteurs de la distribution. De plus, nous avons aussi connaissance que BOULANGER a réalisé une mauvaise année 2022, car il était sur une pente de croissance très forte pendant la pandémie, il a investi énormément, mais il doit faire face maintenant à la stagnation du marché. DARTY a été nettement plus prudent et nous avons eu raison de l'être. Par conséquent, financièrement, BOULANGER a tout intérêt à suivre la tendance de mise en place de la livraison payante.

Effectivement, une autre stratégie de BOULANGER pourrait être de mettre en place la livraison payante trois mois après notre décision afin de gagner des parts de marché. Mais dans ce cas, nous serons offensifs sur notre politique de prix et de promotions. L'important est que nous soyons réactifs.

M. BEAUBOIS : Vous avez évoqué précédemment une possible baisse des ventes internet et je ne vous cache pas que cette tendance probable nous inquiète. En effet, le Groupe voudra récupérer ses parts de marché perdues sur le site DARTY.com et mettra sans doute en place une politique offensive sur les prix qui pourrait impacter les résultats en magasin, car une forte concurrence s'installerait entre les ventes en ligne et les ventes en magasin.

M. KOENIG : Nous sommes tous solidaires du compte d'exploitation de la filiale et les ventes internet sont aussi des sources de revenus pour la filiale. Mais je suis conscient que cette situation rend le travail plus

difficile en termes d'argumentation pour les vendeurs. Toutefois, ce mouvement va donner aux vendeurs une opportunité supplémentaire de vendre des Darty Max et donc leur générer des rémunérations supplémentaires via les primes.

M. BEAUBOIS : Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous, en effet, certains arguments qui faisaient exception aux conditions générales ne pourront plus être utilisés par les vendeurs. À ce titre, je ne suis pas certain que la situation s'équilibre pour les vendeurs.

M. KOENIG : Nous allons continuer d'animer les ventes de la Darty Max comme nous l'avons fait auparavant. D'ailleurs, je vous rappelle que nous avons fait une opération importante pendant les soldes en accordant une remise supplémentaire de 10% pour toute souscription à la Darty Max.

Mme N'GOLET : Vous avez évoqué la baisse des ventes sur le canal internet, sachant que nous constatons déjà une diminution d'activité, je suis inquiète sur l'avenir du service clients.

M. KOENIG : La seule solution est d'aller chercher des clients à la concurrence.

Dans le cadre de l'étude de la concurrence, nous avons aussi étudié l'offre de CDISCOUNT, d'ailleurs, je vous signale que la politique de prix agressifs de ce site peut s'apparenter à de la publicité mensongère (pratique de faux prix barrés), mais pour comparer avec notre offre de livraison, CDISCOUNT propose une livraison-installation à 65€ avec un surcoût de 10€ pour le choix de la demi-journée.

Nous savons qu'AMAZON souhaite se relancer sur le web dans le secteur du gros électroménager qu'il a abandonné il y a quelques années, car il n'avait pas la capacité de livraison ni de SAV. Si vous consultez le site d'AMAZON, vous pourrez constater que les tarifs ne sont pas identiques selon les semaines.

Nous avons aussi un concurrent interne : la MARKET PLACE DARTY. Les trois plus gros fournisseurs d'électroménager (ELECTRO-DIRECT ? VILLATEC et VPS BOOST) sont libres de fixer leur tarification, ainsi, ils proposent une livraison au pied de l'immeuble gratuite et une livraison-installation à partir de 39€.

À l'international, nous avons d'autres exemples comme CURRYS – le DARTY anglais – qui a mis en place la livraison payante en 2022.

Effectivement, la grille tarifaire nous apporte peu d'éléments. Actuellement, la livraison est payante à hauteur de 29€ pour les produits dont le prix est inférieur à 399€, étant donné que nous cherchons des revenus supplémentaires, nous pouvons partir du postulat que la livraison payante sera supérieure à 29€. Mais nous sommes tous d'accord qu'une livraison à 50€ serait trop élevée. Par conséquent, la livraison payante sera entre 29€ et 50€.

Nous avons fait des études auprès de nos clients pour savoir quel était le bon prix, bien évidemment le choix premier est la livraison gratuite, mais ensuite, une proposition tarifaire remportait une large adhésion des clients avant qu'une autre plus chère soit largement refusée ; par conséquent, nous avons choisi le bon curseur.

M. QUINDRY : Il faudra ajouter 10€ pour une livraison sur un créneau de 2 heures.

Mme ROUSSELIÈRE : Donc la livraison de base ne sera plus à 29€.

M. KOENIG : Ce n'est pas une certitude, en effet, nous pouvons laisser ce prix de 29€ pour les livraisons des produits dont le prix est supérieur à 399€.

M. HEREDIA : Monsieur KOENIG, vous faites partie de la conception de ce projet ? Pourrions-nous connaître votre sentiment par rapport à cette nouvelle politique de livraison payante ?

M. KOENIG : Ma conviction profonde est que nous avons besoin de décorrélérer le coût des produits de celui des services, c'est important, car ce principe nous fournit des marges de manœuvre et dans un contexte de forte inflation, nous aurons davantage de moyens pour nous défendre.

De plus, la livraison payante nous permettra de recruter davantage de Darty Max. Je vous rappelle que la Darty Max n'est pas uniquement une source de revenus, mais aussi un moyen de fidéliser les clients, d'augmenter le panier moyen d'achats, etc. En effet, nous constatons des écarts de PVM entre les clients abonnés à Darty Max et ceux qui ne le sont pas.

Dans le cadre du Contrat de Confiance, il est effectivement compliqué de prendre cette décision de la livraison payante.

M. HEREDIA : La décision finale sera prise par Monsieur MARTINEZ ?

M. KOENIG : Il y a encore des discussions en Comité Exécutif notamment sur la stratégie commerciale à adopter avant le lancement. La décision de changement de politique d'entreprise de cette ampleur sera prise par le Comité Exécutif donc par notre PDG.

Mme LELUBEZ : Ne pensez-vous pas que nous devrions augmenter nos produits de gros électroménager en réserve, car les clients choisiront l'emporté ?

M. KOENIG : Nous avons effectivement prévu que les ventes en emporté augmentent. Notre niveau d'emporté est 15% plus faible qu'il y a quatre ou cinq ans. Donc nous sommes capables d'absorber cette augmentation de l'emporté même si effectivement, les réserves ont été réorganisées.

Mme LELUBEZ : Dans ce cas, nous devrions réorganiser nos réserves afin d'accueillir davantage de produits.

M. KOENIG : C'est probable et comme je vous l'évoquais précédemment, nous devons être réactifs.

M. MARANDEAU : Vous avez évoqué les différentes études menées auprès des consommateurs pour déterminer le prix de la livraison, par conséquent, vous avez dû mesurer l'impact positif sur le nombre de souscriptions Darty Max. En effet, si la livraison est facturée aux environs de 39€, ce coût représente un tiers d'une souscription annuelle à la Darty Max.

M. KOENIG : Nous n'avons pas fait d'étude spécifique sur l'évolution des souscriptions Darty Max. En effet, nous n'avons pas intégré la Darty Max dans l'équation du calcul de prix. Par conséquent, nous n'avons pas tenu compte de cette augmentation potentielle des souscriptions Darty Max dans les objectifs des équipes. De plus, nous avons fait appliquer, de manière stricte, les conditions générales de vente et nous savons que cette décision a eu un effet négatif sur les souscriptions Darty Max, même si les performances sont encore très satisfaisantes.

M. MARANDEAU : Donc à date, il n'y aura pas d'augmentation de niveau exigence sur la souscription des contrats Darty Max liée à la mise en place de la livraison payante.

M. KOENIG : Si nous comparons par rapport à l'historique de décembre 2021, nous avons fait 30% de recrutements supplémentaires au mois de décembre 2022 grâce au travail des équipes, à la task force, aux offres promotionnelles, etc. Nous estimons qu'il y aura certainement une stabilisation des souscriptions sur les mois de janvier et février 2023 et ensuite une légère hausse qui permettra d'afficher des recrutements situés entre ceux du mois de décembre et ceux du début de l'année 2023.

M. MARANDEAU : L'avantage que cette nouvelle stratégie offrira à Darty Max sera le développement des souscriptions sur les produits sous garantie. En effet, actuellement, dans le cadre de la Darty Max, nous avons davantage d'interventions sur des produits hors garantie que d'interventions sur des produits sous garantie. Et selon moi, la livraison payante va permettre de réajuster le nombre de Darty Max souscrites pour les produits sous garantie.

M. KOENIG : Avant que nous mettions en place une application stricte des conditions générales de vente, nous avons constaté des comportements très opportunistes où certains clients faisaient réparer leur produit et ensuite ils se désabonnaient au bout du treizième mois.

M. BRIULET : Vous avez indiqué que l'application stricte des conditions générales de vente avait engendré une baisse des souscriptions et apparemment vous aviez prévu cette tendance.

M. KOENIG : Tout à fait et nous sommes même positivement surpris, car la baisse est moins significative que prévu.

Mme PASTERNAK : La livraison payante sera appliquée sur chaque produit ou sur l'ensemble de la commande ?

M. KOENIG : La livraison payante sera effective par bon de livraison. D'ailleurs, nous avons découvert une problématique : en cas d'achat de six produits, deux bons de livraison sont édités. Nous essayons de trouver une solution à ce problème. En attendant, il ne faudra pas que le client paye deux fois sa livraison.

M. HARRE : Ne craignez-vous pas qu'avec la mise en place de la livraison payante, les souscriptions Darty Max soient davantage remises ?

M. KOENIG : Nous savons très bien piloter la remise chez DARTY, en effet, les directeurs et les DRV suivent leur taux de remise de très près. Peut-être que nous constaterons une légère dérive, mais pour compenser la livraison payante, les dérives seraient nombreuses.

Monsieur KOENIG poursuit la présentation.

Mme N'GOLET : Est-il envisageable de prévoir la livraison gratuite pour les salariés de DARTY ?

M. BRIULET : Je soutiens la demande de Madame N'GOLET.

M. KOENIG : Je vous rappelle que les collaborateurs bénéficient d'une offre promotionnelle sur la Darty Max

M. BRIULET : Certains salariés ne peuvent pas souscrire à la Darty Max même avec une remise. Je vous rappelle que l'abonnement annuel à FNAC PLUS revient à 14€ par an, et qu'elle offre la livraison gratuite. Au nom de la CGT, je réitère la demande de gratuité pour les salariés de DARTY.

M. KOENIG : Je prends le point.

Monsieur KOENIG poursuit la présentation.

M. VILLA : Y aura-t-il des tarifs spécifiques pour les zones géographiques éloignées ?

M. KOENIG : Des tarifs différents sont déjà appliqués pour les zones géographiques éloignées. Ces tarifs seront donc revus à la hausse lors du passage à la livraison payante, mais ils seront moins importants pour les clients Darty Max.

Mme MAZELLA : Cela signifie que les zones où nous ne faisons pas de livraison n'existent plus.

M. KOENIG : Nous avons prévu de livrer sur tout le territoire y compris dans les territoires hors-zone en ajoutant un surcoût.

Mme MAZELLA : Est-ce que le service après-vente sera payant pour les interventions hors zone ?

M. KOENIG : Non, il me semble qu'il n'y a plus de « hors zone » pour les interventions des techniciens.

Mme ROUSSELIÈRE : Nous sommes censés ne plus avoir de « hors zone », mais nous constatons que nous sommes confrontés à d'importantes difficultés pour obtenir un créneau pour la livraison ou pour le SAV.

M. KOENIG : Je vais maintenant aborder la livraison gratuite des PEM. Je ne sais pas si vous avez constaté que nous avons modifié le seuil de livraison gratuit/payant sur DARTY.com. En effet, pour les produits dont le prix était supérieur à 20€, l'expédition était gratuite, dorénavant le seuil est de 35€. Nous nous sommes aussi interrogés sur la mise en place de l'expédition payante pour les produits des DARTY.com et FNAC.com. Nous n'avons pas pris cette décision, car sur la livraison LDK, nous sommes leaders, mais sur les petits produits, le leader est AMAZON qui pratique l'expédition gratuite. À ce titre et pour ne pas perdre de parts de marché, nous avons décidé d'adopter l'expédition gratuite pour les produits à plus de 35€.

Mme PASTERNAK : Vous parlez d'expédition et non de livraison.

M. KOENIG : Oui, car pour le client, c'est de l'expédition, car le produit n'est pas installé et l'ancien matériel n'est pas repris.

Mme LELUBEZ : Ce principe est mis en place à partir du 1^{er} mars 2023 ?

M. KOENIG : Cette limite de 35€ a déjà été mise en place.

Mme LELUBEZ : Nous n'avons pas été informés en magasin.

M. KOENIG : Le seuil entre la livraison gratuite et la livraison payante est modifié fréquemment afin d'être adapté au marché.

Nous avons évoqué la livraison gratuite pour un produit de plus de 35€ selon la stratégie commerciale pour le client. Mais l'autre angle est la stratégie selon nos coûts. Nous payons très cher l'expédition des PEM volumineux via les services de DPD, CHRONOPOST et UPS et pourtant leur qualité de service n'est pas toujours satisfaisante. Par ailleurs, nous avons des camions de livraison qui circulent dans certaines zones et du fait de la baisse d'activité, ceux-ci sont en sous-capacité.

Donc la réflexion était la suivante : plutôt que de payer cher un service de livraison de mauvaise qualité autant livrer les produits via un camion de livraison DARTY avec le même niveau de service que les prestataires c'est-à-dire la dépose. Dans le cadre d'un arbitrage de coûts, l'expédition en interne est moins

onéreuse que de la confier à sous-traitant. La livraison gratuite/payante en fonction du prix du produit est un sujet de politique commerciale. Le choix de mettre des PEM dans des livraisons LDK est un arbitrage de coût, car la livraison sera moins chère. Mais peut-être que nous ferons machine arrière si le volume sur le gros électroménager augmentait, nous ne pourrions pas ajouter le PEM. Je vous rappelle que le gain est d'ajouter dans une tournée incomplète des produits supplémentaires.

M. MARANDEAU : Nous n'avons pas eu de précision sur l'inclusion de produits PEM dans les tournées : est-ce que des détours seront faits ? Est-ce que le client se positionne sur une journée de livraison de son produit ou est-ce nous qui informons le client de la dépose de son produit à une date précise ?

J'entends qu'il faut gagner des parts de marché sur le concurrent AMAZON, mais dans la présentation qui nous a été faite, il n'y avait pas de précision sur l'organisation de cette livraison gratuite.

M. KOENIG : Je me suis occupé de la politique client, mais je n'ai pas de précision à vous apporter sur l'organisation des tournées.

M. MARANDEAU : Je comprends que nous ne puissions pas prendre une direction opposée à AMAZON qui est leader, pour autant l'EMRX s'appliquera aussi en magasin, car ce principe existe déjà. Ainsi, si un client se positionne sur un produit indisponible dans le magasin le jour de l'achat, la solution sera de proposer son expédition gratuite via un camion de livraison DARTY.

L'EMRX n'était pas complètement utilisé par les services de vente en magasin, mais ces demandes vont exploser, car ce serait la solution la plus simple pour le client et qui est disponible pour le vendeur.

Nous avons des problématiques de stock et de disponibilité de produits et en même temps, nous offrons une solution de dépose gratuite chez le client via le service de livraison DARTY.

M. KOENIG : L'EMRX existe déjà sauf que les produits sont expédiés par un sous-traitant, à ce titre, je ne comprends pas pourquoi cette pratique augmenterait.

M. MARANDEAU : Lorsqu'il y a un souci de livraison d'un produit EMRX, c'est ingérable ! Alors qu'avec la livraison via un camion DARTY, les vendeurs auraient un interlocuteur pour gérer la problématique.

Mme N'GOLET : J'ai évoqué, lors de l'intervention de Madame SCHMIDT, la problématique des expéditions de produits sensibles où le taux de perte se chiffre en plusieurs milliers d'euros. En effet, nous demandons depuis plusieurs années, la sécurisation de ces commandes de produits sensibles et la solution serait que ces derniers soient expédiés via les camions de livraison DARTY. Lors de la présentation de Madame SCHMIDT, j'ai été déçue d'apprendre que ce principe de livraison allait être mis en place pour les micro-ondes et les aspirateurs, alors qu'au CTT, nous n'avons jamais de problème de livraison sur ces produits.

Pour nous simplifier la tâche au sein du CTT, pourquoi ne pas mettre en place ce principe de la livraison client pour les produits dits sensibles.

M. KOENIG : C'est une très bonne suggestion.

Mme ROUSSELIÈRE : Pour les produits volumineux de plus de 30kg, est-ce que l'expédiable sera complètement supprimé ou sera-t-il au choix du client ?

M. KOENIG : Idéalement, il faudrait laisser le choix au client, mais je ne suis pas certain que cette option soit possible dans les systèmes informatiques.

M. HARRE : Je vais vous exposer deux cas.

Avec la Darty Max, lorsqu'un produit n'est pas réparable, le CDGT va envoyer une procédure pour établir un avoir au client, mais aucun principe de vétusté n'est appliqué, donc le remboursement sera le prix d'achat du produit ou le remplacement du produit sera réalisé à prix équivalent. Selon moi, l'entreprise est perdante sur ce principe et ne réalise pas d'économie.

Nous établissons un avoir au client, mais le produit n'existe plus. Le responsable SAV doit faire une demande aux secrétaires du SAV afin qu'elles fassent une reprise de produit. Lorsque le produit repris arrive au SAV, il y a deux solutions : le passage en DARTY occasion, la vente à un soldeur ou la reprise par le fournisseur. Toutes ces démarches ne sont pas automatisées et les responsables de SAV perdent beaucoup de temps à gérer ces reprises.

M. KOENIG : Je suis informé de cette problématique, les équipes travaillent sur ce sujet. Le remboursement à la valeur d'achat est un argument percutant pour les clients. D'ailleurs, BOULANGER a une promesse nettement percutante que DARTY sur ce sujet. Mais nous savons que nos clients qui ont un produit qui date de 15 ans acceptent que le remboursement ne soit pas fait à la valeur d'achat. Nous pouvons garder l'argument de la valeur d'achat, mais le limiter à un certain nombre d'années.

M. BRIULET : Lors de votre présentation, vous avez indiqué que sur la Belgique, la livraison payante a été mise en place, mais est-ce que l'expédition des micro-ondes et des aspirateurs de plus de 35€ est gratuite ? Vous avez aussi évoqué un impact sur les ventes via le site internet.

M. KOENIG : C'est la même stratégie commerciale qu'en France. Effectivement un impact a été constaté sur les ventes de gros électroménager, mais il a été très léger.

6 Information relative à la migration WIFI en magasin.

Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 4).

M. HARRE : Il y a des bornes WIFI sur les plateformes pour pointer les mutations, dans le cadre de cette migration, est-ce que ces bornes seront modifiées ?

Mme JUILLIEN : Il y a des sites des Opérations qui seront effectivement concernés.

M. MARTIN : Cette migration va notamment servir à la mise en place des étiquettes électroniques en magasin.

Madame JUILLIEN poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Je pense qu'il serait nécessaire de vérifier les armoires de brassage.

Mme JUILLIEN : Je note votre remarque.

M. BRIULET : J'ai remarqué que sur certains sites DARTY l'accès à internet est nettement plus sécurisé.

7 Information sur la mise en place du partenariat HOMESERVE à la livraison – (Intervention Sophie SCHMIDT/ Laurent BELCARI/ Stéphane GUEDON/ Pascal NEVO).

Monsieur BELCARI et Madame SCHMIDT présentent le diaporama (annexe 5).

M. HEREDIA : Si je comprends bien ce service peut être proposé par les livreurs. Mais à l'avenir, est-ce que ce service pourra aussi l'être par les techniciens ? En effet, en tant que technicien, je peux vous assurer que nous sommes confrontés aux mêmes problématiques citées dans votre présentation (arrivée d'eau, installation de gaz, etc.).

M. BELCARI : Nous avons envisagé de mettre en place ce dispositif en IAD dans un troisième temps, car nous étudions actuellement le développement de ce partenariat avec HOMESERVE sur les magasins.

M. HEREDIA : Pourriez-vous nous préciser la date de mise en place de ce service au sein de l'IAD ?

M. BELCARI : Je ne peux pas vous apporter davantage de précision sur la date de mise en œuvre sur l'IAD. Nous avons d'autres projets de partenariat avec HOMESERVE et effectivement, la suite logique est d'appliquer ce même principe au sein de l'IAD. De plus, étant donné que nous avons testé ce parcours et qu'il fonctionne plutôt bien, l'extension à l'IAD pourrait être rapide. Mais il est nécessaire que notre partenaire HOMESERVE puisse aussi répondre assez rapidement aux demandes du service livraison, des magasins et des techniciens.

Nous nous sommes fixés sur 2023 une base de 1 800 commandes, mais les appels sont nettement plus nombreux, car ils n'aboutissent pas forcément sur un devis et un déplacement.

Mme N'GOLET : J'avais la même question que Monsieur HEREDIA pour les CTT. En effet, nous sommes aussi impactés sur le NPS en cas d'intervention non terminée.

M. BELCARI : Ce développement sur le CTT est prévu, mais si nous ouvrons ce service à tous les secteurs, nous pouvons générer de l'insatisfaction aussi bien chez HOMESERVE que chez nos clients. Pour les centres d'appels, nous avons même imaginé un parcours secondaire où l'appel du client serait directement transféré vers le partenaire MESBONSROS. Je vous rappelle que ce prestataire assure ses services 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Mme N'GOLET : Vous avez une date de mise en place de ce service au sein du CTT ?

M. BELCARI : Comme pour l'IAD, je ne peux pas vous transmettre de dates précises de développement de ce service sur le CTT. L'idée est un enrichissement de notre catalogue de services dans l'intérêt du client avec un partenaire fiable et réactif.

M. BRIULET : Est-ce que le rôle du livreur se limite au remplissage du formulaire ? Est-ce que, par la suite, vous envisagez que le livreur doit prendre des photos ? Est-ce que l'établissement du devis est gratuit ?

M. BELCARI : Le devis est entièrement gratuit. Dans le formulaire mis en place actuellement, il n'est pas possible d'ajouter un fichier, mais ce développement a été envisagé avec MESBONSPROS. Car effectivement, la présence de photo pourrait faciliter l'établissement du devis et par la suite, l'intervention.

M. BRIULET : Si le livreur doit prendre des photos, cela va lui allonger son délai d'intervention.

M. BELCARI : Actuellement, les clients de MESBONSPROS n'envoient pas de photo, donc ce prestataire sait très bien gérer ce type de situation, l'envoi de photo serait ainsi un avantage supplémentaire.

À partir du moment où le client a accepté le devis, MESBONSPROS s'engage sur un tarif et si malheureusement, l'intervention est plus complexe, car les informations n'ont pas été correctement recueillies, je vous rassure, aucune obligation n'est imposée au client ; c'est à lui d'accepter ou non la prestation complémentaire. Si le client refuse, le prestataire repart sans facturer l'intervention.

M. BRIULET : Nous pouvons imaginer que le client, avant de remplir le formulaire, posera des questions au livreur (prix des prestations, qualité des prestations, etc.). Est-ce que le livreur devra exposer les différentes prestations tarifaires ?

M. BELCARI : Nous considérons que le livreur joue uniquement un rôle de guide, car il connaîtra effectivement la problématique.

Je vous rappelle que le prix des prestations est connu d'avance, c'est leur politique et il n'est pas de leur intérêt de surfacturer les clients.

Tous les prestataires qui interviennent sont suivis par HOMESERVE à travers huit responsables de secteur répartis sur tout le territoire. HOMESERVE possède aussi un NPS et son intérêt est que ses prestataires soient efficaces et de confiance.

M. BRIULET : Il faudra préciser au client que s'il y a un problème lors de l'intervention de MESBONSPROS, DARTY n'est pas responsable. Pour les produits issus de la MARKET PLACE, par exemple, les clients viennent se plaindre en magasin, alors que ce dernier n'est pas responsable de la vente.

M. BELCARI : Nous avons effectivement identifié ce sujet et il sera nécessaire de le clarifier lors de la présentation du service par le livreur.

En cas de problématiques, il ne faudra pas hésiter à les faire remonter à Madame SCHMIDT et à moi-même, car nous sommes en contact permanent avec les interlocuteurs d'HOMESERVE.

M. BRIULET : Dans le cas où le livreur n'a pas pu faire l'installation du produit à cause de différentes problématiques et que le client accepte l'intervention de MESBONSPROS, est-ce que le livreur devra revenir faire l'installation sans coût supplémentaire ?

Mme SCHMIDT : Nous allons fonctionner de la même manière qu'actuellement. Un livreur intervient chez un client, il ne peut pas faire la mise en service, il propose le service MESBONSPROS, le client accepte ou non. Ensuite, comme actuellement, il y a deux options : le professionnel accepte de brancher l'appareil afin de vérifier que la mise en service est effective ou le client souhaite que DARTY fasse la mise en service, il est libre de contacter le service client et demander un second passage qui sera payant. En effet, lors de la programmation de la livraison, nous précisons que l'installation doit être conforme afin que la mise en service soit faite.

M. MARANDEAU : Je vais lire quelques lignes : « les appareils électroménagers sont de plus en plus présents dans notre quotidien, il est donc logique que vous soyez plus régulièrement confrontés à différents types de pannes – un four qui ne chauffe plus, un réfrigérateur qui tombe en panne, un lave-linge affichant un code d'erreur – les problématiques sont très variées, mais avec un contrat d'assistance... ». Ce paragraphe ne provient pas d'un argumentaire Darty Max, mais de la société HOMESERVE, car elle propose un contrat similaire à l'abonnement de la Darty Max. D'ailleurs, ce prestataire garantit une intervention sous deux heures, sans avance de frais ni de franchise avec 97% de clients satisfaits. Il est peut-être dangereux de

développer un partenariat avec une société qui propose les mêmes engagements que la Darty Max. Mais peut-être qu'il y a un projet de sous-traitance d'intervention SAV par l'intermédiaire d'HOMESERVE. Je trouve étonnant de travailler avec un partenaire qui propose un service sur lequel le Groupe FNAC-DARTY a engagé 100% de son orientation stratégique sur les dernières années et celles à venir.

M. BELCARI : Bien avant que nous commercialisons la Darty Max en magasin, ce produit d'assurance était déjà proposé par HOMESERVE et il était assuré par DARTY. Le partenariat qui unit DARTY et HOMESERVE date de dix ans.

Le partenariat avec HOMESERVE s'articule autour des deux piliers : le premier est MESBONSPROS et le deuxième est la Darty Max Partners.

M. MARANDEAU : HOMESERVE est un partenaire tiers de l'écosystème Darty Max et selon moi, cette information aurait dû être précisée dans la présentation.

M. BELCARI : Nous nous attendions à cette question, effectivement, nous n'avons pas précisé cette information sur la présentation, car son objectif était de présenter le service MESBONSPROS.

L'offre Darty Max Partners est différente de celle proposée en magasin et elle est destinée uniquement aux clients d'HOMESERVE.

Pour revenir sur le parc de cette assurance électroménager, elle représente une infime partie de ces 1 300 000 abonnés.

Je vous rappelle que c'est DARTY qui intervient dans le cadre de l'assurance, donc le partenariat est gagnant/gagnant.

M. BARAN : Vous avez indiqué précédemment que l'objectif était de 1 800 commandes, à ce titre, est-ce que les livreurs auront des objectifs relatifs à ces commandes MESBONSPROS ?

De plus, est-ce que les livreurs bénéficieront d'une prime à chaque commande passée chez MESBONSPROS ?

M. BELCARI : Non il n'y aura pas d'objectifs pour les livreurs.

Mme SCHMIDT : Les livreurs n'auront pas de primes associées, car nous ne sommes pas dans une logique de vente, mais dans la proposition d'un outil supplémentaire que nous mettons à disposition de nos livreurs afin qu'ils aient une solution à une problématique qu'ils ne pouvaient pas résoudre précédemment.

M. BARAN : En tant que client HOMESERVE, je reçois énormément de promotions relatives à des services de réparation. Par conséquent, nos clients recevront aussi ces offres. A ce titre, avez-vous envisagé de vous protéger sur la diffusion de ces promotions ?

M. BELCARI : HOMESERVE envoie des promotions à ses clients, mais ils n'auront pas accès à notre base de clients.

Mme N'GOLET : Pourriez-vous nous préciser où se situe le centre d'appel ? Est-il en France ?

M. BELCARI : Le centre d'appels est situé à Lyon autant pour les téléopérateurs qui reçoivent les appels que ceux qui proposent la Darty Max en appels entrants. Mais comme le CCT de Bègles, en cas de débordement, ils font appel à COMDATA.

Mme N'GOLET : COMDATA est situé à Madagascar.

M. BEAUBOIS : Est-ce que dans les forfaits qui sont indiqués dans votre présentation, il peut être envisagé la mise en service en plus de la mise en conformité ? En effet, s'il y a mise en conformité de l'environnement du client, ce dernier peut être insatisfait que la mise en service ne soit pas effectuée. En tant que livreur, j'ai pu constater que certains clients savent faire la mise en service, mais ils préfèrent que le prestataire la réalise afin de se dégager de toute responsabilité.

M. BELCARI : Actuellement, si l'installation n'est pas conforme, la mise en service n'est pas réalisée, c'est au client de trouver son prestataire. En fait, la seule différence est que nous proposons au client un prestataire qui pourra rendre conforme l'installation. Comme l'a évoqué précédemment Madame SCHMIDT, lorsqu'un plombier intervient sur l'arrivée d'eau d'un lave-linge, normalement il le rebranche pour tester son intervention. Je ne peux pas vous répondre sur le fait que le plombier serait capable de faire la mise en service.

M. BEAUBOIS : L'objectif est d'avoir une chaîne ininterrompue et que l'installation du produit ne se réalise pas en deux étapes.

M. BELCARI : Les plombiers et les électriciens ne sont pas formés comme nos livreurs. Mais si l'électricien intervient pour changer une prise de four, j'imagine qu'il va brancher le four afin de vérifier son installation, donc à partir de là, la mise en service est réalisée.

M. BEAUBOIS : Si tel est le cas, je vous invite à le mentionner afin de rassurer le client.

Mme ROUSSELIÈRE : Est-ce que l'assistance technique aura un moyen, via SIBEL, de visualiser la demande d'intervention de MESBONSPROS par le livreur ?

M. BELCARI : Je pense que cette fonctionnalité réclamerait un développement particulier. En revanche, il est prévu que MESBONSPROS transmette un reporting des différentes demandes de rappels, des devis envoyés et ceux qui ont été acceptés. Donc, nous serons en mesure de vous communiquer ce reporting. Ainsi, lors de la demande de rappel réalisée par le livreur, il lui sera demandé son numéro d'équipage afin d'identifier géographiquement la demande.

Mme ROUSSELIÈRE : J'ai une question qui pourrait aussi être une suggestion. Lorsque le livreur ne peut pas faire la mise en service, car l'installation est non conforme, il le spécifie sur le bon de livraison. À ce titre, il pourrait ajouter sur ce document qu'il a laissé un flyer HOMESERVE ou qu'il a fait une demande de rappel, etc., ainsi l'assistance technique en serait informée.

Pour la mise en service, nous avons un service d'assistance téléphonique pour la livraison-SAV et nous pourrions communiquer ce numéro à HOMESERVE pour les aider éventuellement à faire la mise en service et ainsi éviter un deuxième passage de nos livreurs.

Mme SCHMIDT : C'est une excellente suggestion et je vais étudier ce qu'il est possible de faire. Nous allons démarrer avec le programme, mais nous allons suivre les KPI et remonter les éventuels irritants afin d'améliorer le service.

8 Information sur la livraison de nouvelles familles de produits par la LDK – (Intervention Sophie SCHMIDT).

Madame SCHMIDT présente le diaporama (annexe 6).

M. DIOLOGEANT : Je suppose que cette livraison sera payante ? Si tel est le cas, quel sera le prix de cette livraison ?

Mme SCHMIDT : Ces familles de produits (aspirateur et micro-ondes) étaient précédemment expédiées donc les coûts de livraison sont différents des produits qui passent en LDK. Aujourd'hui, sur ces familles de produits, le seuil de gratuité est à 35€ : si le prix du produit est supérieur à 35€, la livraison est gratuite et si le prix est inférieur à 35€, la livraison est à 4,99€. Donc nous allons continuer à appliquer ces mêmes règles. Pour le client, le tarif de livraison reste inchangé et l'avantage est qu'il pourra choisir son jour et sa date de livraison.

M. MARANDEAU : Si j'ai bien compris, la livraison des produits inférieurs à 30kg dont le prix sera supérieur à 35€ sera gratuite. Je suis surpris, Madame SCHMIDT, de cette annonce, car vous n'êtes pas sans savoir que nous avons un point à l'ordre du jour de notre CSE sur la livraison payante. Je vous avoue que j'ai des difficultés à comprendre les stratégies de livraison.

Mme SCHMIDT : Je vous rappelle que sur ces produits inférieurs à 30kg, nous sommes sur de la simple dépose, sans installation donc en termes de coût par rapport à la LDK, nous ne sommes pas sur le même schéma que la livraison d'un gros électroménager.

M. MARANDEAU : Dans la livraison, le coût le plus important est la main-d'œuvre des livreurs, le carburant mis dans le camion, le trajet, etc.

Mme SCHMIDT : Nous avons fait des estimations de coûts. Donc le coût marginal de livraison de ces deux familles de produits (aspirateurs et micro-ondes) – qui je le précise, représentent près de 100 000 produits en 2022 – est du même ordre que celui que nous avons aujourd'hui avec les frais logistiques pour les expédier. En effet, les expéditions sont assurées par des prestataires externes.

M. MARANDEAU : Madame SCHMIDT, je tente de comprendre la stratégie, mais je ne réussis pas ! En effet, il nous est annoncé la semaine 6 que la livraison va devenir payante pour l'ensemble des produits achetés chez DARTY en gros électroménager. Nous comprenons cette décision pour des logiques économiques relatives aux coûts de livraison et de nécessité d'être le plus proche des tarifs des concurrents. Mais votre stratégie consiste à faire de la dépose gratuite d'un produit par nos camions de livraison, peu importe le prix de vente, car sincèrement 35€ est un prix de vente que nous dépassons sans aucun problème. Alors qu'il nous est annoncé que la livraison sera payante sur les gros produits électroménagers.

Je vous rappelle qu'en province, les livreurs feront peut-être entre quarante ou cinquante kilomètres pour uniquement faire de la dépose de produit. J'ai vraiment des difficultés à comprendre la rentabilité du système. En effet, un tarif de livraison à 4,99€ pour une expédition via CHRONOPOST peut se comprendre, mais si le livreur doit faire cinquante kilomètres pour faire la dépose d'un micro-ondes et que cette intervention est gratuite pour le client, effectivement, les livraisons vont être nombreuses, mais je pense que le gain financier que nous allons avoir en mettant en place une livraison payante pour le gros électroménager sera perdu en mettant en place ce nouveau système pour les produits de moins de 30 kg. Selon moi, votre stratégie n'a aucun sens en mettant en place la livraison gratuite même en ne faisant que de la dépose lorsque nous connaissons le coût de la main d'œuvre, le coût des camions, le coût de leur entretien, etc. En effet, même si ce n'est uniquement que de la dépose, ces frais restent fixes.

Mme SCHMIDT : Je comprends votre remarque. Mais lorsque nous étudions les lieux de livraison de ces produits de moins de 30 kg, généralement nous sommes sur de grandes agglomérations, donc les zones de livraison sont denses.

Dans un contexte de baisse de volumes, forcément en n'augmentant que de 100 000 produits, nous sommes dans une logique d'amélioration du coût, même si cette stratégie paraît contre-intuitive. Je peux vous assurer que les calculs ont été réalisés par notre contrôle de gestion et que l'opération est intéressante pour le Groupe.

M. MARANDEAU : Je me permettrai de présenter votre stratégie à Monsieur KOENIG qui va nous présenter le point sur la livraison payante afin de savoir s'il partage votre vision sur le sujet, j'ai sincèrement quelques doutes et je me permets de vous en faire part.

M. NÉVO : La livraison de ces produits de moins de 30 kg sera intégrée dans nos tournées de livraison de gros électroménagers.

M. VILLA : Mais ce ne sera pas le cas, nous savons comme sont organisées les tournées.

Mme FELDMAN : Effectivement, l'offre client peut paraître incohérente, mais cette stratégie de livraison est peut-être moins coûteuse pour le Groupe que de payer un prestataire.

M. MARANDEAU : Dans ce cas, il est nécessaire de préciser que la livraison interviendra lorsque le livreur sera dans le secteur sans planifier de date de livraison.

M. HEREDIA : Si un client achète le même jour un aspirateur et une machine à laver, quel sera le coût de la livraison pour lui ?

Mme SCHMIDT : Le client aura le nouveau tarif de livraison pour le gros électroménager. Si vous achetez deux produits électroménagers, vous ne payez qu'une seule livraison.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle que si le client a souscrit à une Darty Max, il ne paye pas la livraison.

M. NÉVO : Effectivement, les deux informations sur la livraison se croisent et s'entrechoquent. Mais nous travaillons sur ces deux sujets depuis de nombreux mois, et peut-être qu'à l'avenir, des changements seront opérés.

Mme LELUBEZ : Un des arguments de la Darty Max est que la livraison était gratuite pour tous les produits et qu'un livreur venait déposer le produit, mais avec ce nouveau système, le client a moins d'intérêt à prendre la Darty max, car la livraison est gratuite pour les produits de moins de 30 kg.

Mme SCHMIDT : Mais cet argument sera toujours valide, car si vous avez un client qui souhaite se faire livrer un micro-ondes et qu'il n'a pas la Darty Max, vous pouvez lui indiquer qu'il sera livré gratuitement à domicile.

M. BRIULET : Cette livraison gratuite sera comptabilisée dans la tournée au même titre qu'une livraison payante ?

M. NÉVO : Non, le temps de livraison sera inférieur, car il n'y a que de la dépose.

M. BRIULET : Selon vous, combien de temps dure une dépose de produit ? Nous risquons de développer ce type de livraisons gratuites, sachant qu'elles ne seront pas comptabilisées dans la tournée.

M. NÉVO : Cette livraison sera comptabilisée comme une livraison, mais je ne connais pas le temps estimé pour une livraison avec uniquement une dépose.

Mme SCHMIDT : Pendant les différents confinements, nous avons déjà livré ce type d'appareil et le retour d'expérience est important sur ce principe, ainsi les mêmes temps de livraison seront appliqués soit une dizaine de minutes il me semble.

M. BRIULET : Il faut aussi tenir compte du temps de trajet.

M. NÉVO : L'objectif est d'intégrer ces livraisons dans nos tournées actuelles. Il n'y aura pas de tournées spécifiques pour les produits de moins de 30 kg. Étant donné que l'activité est en baisse, dans une tournée de 150 km, il sera peut-être possible d'intégrer la livraison de petits produits.

M. BRIULET : Ces livraisons seront aussi bien assurées par un monoéquipage que par un double équipage.

M. NÉVO : Le choix de l'équipage sera fait selon le type de tournées et leur géographie.

M. BRIULET : Je vous invite à suivre de près l'évolution de ces livraisons afin qu'elles ne génèrent pas un surplus d'heures pour les livreurs.

M. NÉVO : Les livreurs ne feront pas davantage d'heures, une amplitude dans la tournée de 360 sera mise en place en fonction des livraisons. C'est-à-dire que si la livraison d'un lave-vaisselle dure 30 minutes, il sera possible d'intégrer 3 livraisons de produits de moins de 30kg. L'objectif n'est pas d'ajouter ces livraisons en plus de la tournée.

Je pense que les livreurs ne verront pas d'inconvénient à livrer ce type de produits.

M. BEAUBOIS : Comme les autres représentants du personnel, je suis dubitatif quant à la tarification. Effectivement, ce principe de livraison du PEM a été mis en place pendant les différents confinements, donc vous avez effectivement du recul sur ce principe. Je ne suis pas inquiet sur l'organisation des tournées et le sentiment des livreurs qui seront certainement satisfaits de faire de la dépose.

De plus, le fait que le client peut choisir son jour de livraison est un argument attractif pour le client. À ce titre, ne craignez-vous pas que les volumes augmentent de manière significative ? Avez-vous anticipé cette hausse de volume ?

Enfin, comme pendant les deux confinements, avez-vous prévu d'étendre ce principe de livraison à d'autres produits (micro-informatique, etc.) ?

Mme SCHMIDT : À propos de l'augmentation des volumes de livraison, actuellement chez tous nos concurrents, ces produits de moins de 30 kg sont expédiés. Par conséquent, notre proposition va être une bonne nouvelle pour les clients, mais il y a peu de chance qu'elle provoque un engouement particulier dans la mesure où les clients sont habitués à une offre légèrement dégradée sur ces produits. Au regard de la baisse d'activité, si les volumes augmentent, ce serait une bonne nouvelle pour le Groupe si une hausse intervenait sur ces familles de produits.

Dès lors que nous mettrons en place ce principe de livraison, nous le suivrons de très près et nous ajusterons si besoin.

Effectivement, nous pourrions étendre ce principe à d'autres produits, pour le moment aucune décision n'a été prise, car des analyses de coûts doivent être faites. Les aspirateurs et les micro-ondes ont été identifiés comme étant des produits possiblement livrables en LDK avec un coût égal ou inférieur à celui de l'expédition, par conséquent, le Groupe est gagnant. Nous ne mettrons pas en place ce principe de livraison s'il engendre des pertes pour l'entreprise.

M. BEAUBOIS : Ma remarque sur l'augmentation de volume concernait davantage la surcharge de travail des livreurs.

Mme SCHMIDT : J'entends qu'aujourd'hui, dans la construction des tournées, nous avons des outils dans lesquels des paramètres sont régis par des règles strictes d'application, mais il n'y a pas de problématique liée au volume évoqué de 100 000 produits.

Mme ROUSSELIÈRE : Je gère de l'assurance et la livraison des micro-ondes et des aspirateurs est plutôt une bonne nouvelle, mais je suis surprise de la gratuité, car c'est un service supplémentaire proposé. De plus, si la livraison dernier kilomètre sur le gros électroménager s'avère devenir payante, c'est le signe que les coûts augmentent. Selon moi, les tarifs de CHRONOPOST ont certainement augmenté, à ce titre, pourriez-vous nous transmettre le coût d'un envoi via un prestataire externe, car peut-être que nous pourrions appliquer le même tarif ?

Mme SCHMIDT : Effectivement, nous passons en livraison payante sur le gros électroménager, mais par rapport au marché, nous ne pouvons pas être décalés. Je ne vais pas rentrer dans le détail des coûts logistiques, car je ne suis pas suffisamment informée. Mais ce qui est certain c'est que cette opération est gagnante pour l'entreprise.

Mme ROUSSELIÈRE : Dans le domaine de l'assurance rééquipement, normalement, il n'existe plus de hors zone en France, or sur les documents relatifs à la LDK, nous avons pu constater que certains territoires sont de nouveau considérés comme hors zone. Ainsi, si les clients se situent sur un territoire hors zone, leurs produits seront expédiés et non livrés.

Mme BACH : Ce sujet sera évoqué lors la présentation du point sur la livraison payante.

M. HARRE : Nous sommes d'accord que ces livraisons prendront un quota dans le ZQ ?

M. NÉVO : Oui.

M. HARRE : Actuellement, sur certaines plateformes, il est demandé de démoduler, nous sommes alors confrontés à une pénurie de personnel notamment des livreurs. Nous allons donc livrer des aspirateurs et des micro-ondes alors que nous pourrions livrer des produits de gros électroménager où la marge est nettement supérieure. Les plateformes n'ont pas toutes les mêmes contraintes géographiques et certaines doivent assurer des livraisons dans un rayon de deux heures de trajet. Ainsi pour la livraison d'un petit appareil, le livreur devra se déplacer à l'extrémité de sa zone de livraison alors qu'il aurait été plus rentable de livrer un gros électroménager.

Sur ma plateforme à La Rochelle, je dois faire démoduler mes livreurs qui ont plus de 100 heures chacun et pourtant un surplus de livraisons est ajouté.

Selon moi, il aurait été judicieux de mettre en place ce principe de livraison au mois de juin une fois que la démodulation sera réalisée.

M. NÉVO : Je vous rappelle, Monsieur HARRE, que nous constatons une réelle baisse d'activité depuis quelques semaines. Effectivement, il y a la démodulation, mais il est nécessaire de trouver de l'activité pour occuper nos livreurs. Et selon moi, ce n'est pas la livraison de ces 100 000 produits à l'année qui va impacter une suractivité à venir potentielle.

Mme SCHMIDT : Je voudrais aussi ajouter qu'il existe une forte saisonnalité de ces produits liée aux soldes et au Black Friday et généralement, il n'y a pas de pic d'activité sur ces périodes.

Mme N'GOLET : Au sein du pôle relations clients, la principale tâche concerne les enquêtes sur expéditions et depuis plusieurs années, nous demandons que des solutions soient mises en place pour résoudre les problématiques de livraison notamment pour les produits sensibles. À ce titre, je ne comprends pas que ces produits sensibles ne bénéficient pas de la livraison via un livreur, alors que ce principe est mis en place pour des produits tels que des micro-ondes et des aspirateurs dont les prix d'achat n'atteignent pas ceux des produits sensibles.

Mme SCHMIDT : Nous avons sélectionné ces produits où il y avait des gains potentiels de NPS à atteindre. De plus, il y a une problématique de coût pour l'entreprise, car ces livraisons ne doivent pas dépasser le coût de la livraison via un prestataire externe. Nous avons donc priorisé ces produits qui restent à des volumes raisonnables et dont leurs livraisons peuvent être intégrées aux tournées existantes.

Effectivement, les analyses et les réflexions peuvent être poursuivies pour élargir ce principe à d'autres produits, mais à ce jour, il est encore trop tôt.

Mme N'GOLET : Pourriez-vous faire remonter notre remarque sur les problématiques de livraison de ces produits sensibles ?

Mme SCHMIDT : J'ai noté votre remarque.

M. HARRE : Pendant les différents confinements, nous avons livré les ordinateurs chez les clients par l'intermédiaire de nos livreurs, mais aussi par nos techniciens qui déposaient le produit lors de leur tournée ; cette organisation pourrait être remise en place pour la livraison des produits sensibles afin de réaliser des économies et réduire les litiges.

Je vous rappelle que les clients étaient très satisfaits de cette prestation de livraison. De plus, ce principe a permis de fidéliser la clientèle, nous avons pu le constater avec la forte activité commerciale dont nous avons bénéficié les mois suivants.

M. HEREDIA : La démodulation des techniciens est aussi très importante.

M. NÉVO : Vous avez raison, Monsieur HARRE, mais il faut aussi mettre en place des outils spécifiques sur 360 pour assurer ces livraisons.

M. HARRE : Vous pourriez mettre en place la livraison à 5€ pour tous les produits de petit électroménager, sur une durée deux ou trois mois, pendant par exemple, une période de faible activité. Ce serait un gain pour l'entreprise et ainsi assurer sa pérennité.

Je déplore vous preniez vos décisions sans nous consulter ou sans consulter les acteurs sur le terrain.

Mme ROUSSELIÈRE : La livraison pourrait même être offerte dès lors qu'un gros électroménager est livré.

9 Demande d'information : les salariés de DGO ont une forte demande de voir leur site équipé de bornes de recharge électrique et de garage à vélos sécurisé. L'entreprise, engagée dans une politique RSE ambitieuse notamment en termes de réduction de son impact carbone, compte-t-elle progressivement équiper ses sites de ces installations ?

Mme FELDMAN : En 2023, il y aura quinze sites de DGO qui seront équipés de bornes électriques, mais le chargement des véhicules électriques sera payant via des cartes prépayées. DGO est propriétaire de ces quinze sites.

M. HEREDIA : Est-ce que des bornes de recharge électrique seront installées sur les sites de SAV pour les véhicules DARTY électriques ?

Mme MONTAIGNE : Je vous rappelle que nous ne sommes pas propriétaires de nombreux sites de SAV. La condition pour installer ces bornes est que nous soyons propriétaires ou que nous ayons l'accord des bailleurs. À date, du côté Opérations, je n'ai pas eu de confirmation d'installation de bornes électriques sur des sites SAV, mais je vais me renseigner.

M. HEREDIA : Selon la loi LOM, il y a une obligation d'installation des bornes électriques lors des rénovations de sites notamment lorsque le parking est concerné par ces rénovations.

Mme MONTAIGNE : Je n'ai aucune confirmation d'installation de bornes électriques sur les sites SAV.

M. BRIULET : C'est déjà une bonne nouvelle que quinze sites soient équipés de bornes de recharge électrique. Certains sites neufs souhaitent être une vitrine RSE du Groupe FNAC-DARTY et à ce titre, seront-ils équipés de bornes de recharge électrique ?

De plus, certains salariés font leurs trajets à vélo et ils souhaitent pouvoir entreposer leur vélo de manière sécurisée. Il est impossible d'entreposer un vélo en magasin et sur certains sites même neufs, il était prévu un emplacement, mais il ne serait pas totalement sécurisé.

Je vous rappelle qu'un accord mobilité a été signé avec des avantages pour les achats d'accessoires, mais il est impossible de pouvoir stocker une trottinette dans un magasin.

De nombreux salariés souhaitent participer à la réduction de l'empreinte carbone en adoptant le vélo ou des véhicules électriques. À ce titre, il serait souhaitable que le Groupe encourage ces initiatives en prévoyant des lieux de stockage sécurisés pour ces équipements afin de conforter son rôle de précurseur dans la diminution de l'empreinte carbone. Effectivement, ces installations (garages à vélos sécurisés, bornes de recharge électrique, etc.) ont un coût, mais il faut se donner les moyens lorsque l'objectif est d'être novateur sur ce sujet de la mobilité.

Mme BACH : Ce sujet a été évoqué à plusieurs reprises dans cette instance.

M. BRIULET : Je suis d'accord avec vous, ce sujet est abordé régulièrement en CSE, car la situation reste inchangée.

Mme BACH : Je ne sais pas si des promesses avaient été faites, mais je peux vous assurer que ce sujet avait été abordé lorsque nous avons interrogé les collaborateurs du site de Tours afin de connaître leurs souhaits. Actuellement, le sujet n'est pas à l'ordre du jour. Mais je vous rappelle que des racks ont été ajoutés afin de créer des locaux sécurisés pour entreposer les vélos.

M. BRIULET : Selon les retours que j'ai eus, selon un aspect juridique, les locaux ne seraient pas sécurisés. Ce sujet sera évoqué lors des prochaines réunions des représentants de proximité et je pense que vous en serez informé.

Mme FELDMAN : Il me semble que l'obligation d'installation de bornes électriques incombe aux bailleurs, donc n'étant pas propriétaire de la majorité des sites, le Groupe ne va pas investir dans ces installations.

M. BRIULET : Il est nécessaire d'inciter les bailleurs à installer des bornes électriques.

Mme BACH : Je peux vous assurer que nous suivons ce sujet de très près.

Mme N'GOLET : Étant présente lors des accords relatifs à la mobilité, je suis d'accord avec Monsieur BRIULET et je suis surprise que ces sujets sur la mobilité ne soient pas prioritaires.

10 Demande d'information : dans quel cadre les applications du type « WhatsApp » sont utilisables pour manager les équipes et quelles règles ont été mises en place pour sécuriser l'utilisation de ces outils.

Mme FELDMAN : Les collaborateurs ont le choix de s'inscrire ou non sur un groupe WhatsApp.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Ce choix peut être discriminant pour le salarié.

La communication est un élément essentiel qu'il ne faut pas négliger en entreprise. Mais la sécurité des données, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et le droit à la déconnexion sont tout autant importants et pourtant à travers les groupes WhatsApp, ces éléments peuvent ne pas être respectés.

Selon la RGPD, WhatsApp n'assure pas la protection des données et ne garantit pas des échanges en toute confiance. Il existe d'autres alternatives à ces systèmes de communication comme STEEPLE.

Le fait de créer des groupes avec les équipes à des fins professionnelles rend la frontière entre le côté professionnel et le côté personnel très poreuse. Mélanger des groupes peut provoquer des déconvenues : envoyer des photos et vidéos souvenirs de vacances au groupe "travail" au lieu du groupe "famille". Mais l'inverse est tout autant problématique : se tromper de groupe et envoyer des informations professionnelles à des personnes extérieures à l'entreprise. De plus, les collaborateurs ont sur leur téléphone personnel des informations professionnelles donc peut-être confidentielles.

Je vous rappelle qu'il ne faut pas oublier le droit à la déconnexion. En effet, l'application WhatsApp est disponible pour la plupart des utilisateurs sur les téléphones personnels. De ce fait, il est essentiel de rappeler que les horaires de travail doivent être respectés, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Les salariés n'ont pas forcément envie de recevoir des notifications professionnelles sur leur temps personnel, ce qui est tout à fait légitime.

Plusieurs dangers peuvent découler de l'utilisation de groupes WhatsApp : la sollicitation permanente et ainsi des salariés stressés et jamais totalement déconnectés de leurs missions en entreprise.

M. MARANDEAU : Après la pandémie, la mise en place des groupes WhatsApp s'est généralisée. Effectivement, les collaborateurs n'ont aucune obligation à intégrer le groupe WhatsApp. Mais à tous les nouveaux arrivants, il est expliqué que ces groupes sont nécessaires au bon fonctionnement du magasin, par conséquent, ces nouveaux salariés se sentent dans l'obligation de s'inscrire.

Nous ne sommes pas opposés à l'utilisation de cet outil à destination des salariés. Mais il y a des limites à imposer. En effet, certains responsables de magasin envoient des informations (par exemple NPS, ranking, etc.) avant l'ouverture et après la fermeture des sites alors que les collaborateurs sont censés être en repos. Tous ces outils peuvent être extrêmement intrusifs sur les temps de pause des collaborateurs et pourtant aucune mention sur la modération de ces outils par les encadrants n'est indiquée dans le Règlement Intérieur.

Précédemment, nous avons évoqué l'envoi de mails professionnels concernant des formations à 6h le dimanche matin, nous espérons que cet envoi était une erreur, en effet, les outils actuels permettent de faire des envois différés. Selon moi, le responsable de la formation ne s'est pas levé à 6h du matin pour envoyer le mail, par conséquent, ce mail a été envoyé en différé en choisissant volontairement l'heure et le jour de l'envoi.

De plus, je voulais aussi vous signaler que certains messages via WhatsApp sont à la limite de la politesse et de la correction (pas de salutations, etc.).

M. HEREDIA : Je voulais rappeler aussi le cadre légal de cet outil WhatsApp et d'autres applications, en effet la jurisprudence sur ce sujet est naissante, mais elle s'adapte, car ces outils sont relativement récents. Je voudrais mettre en garde la direction, car le responsable est l'administrateur du groupe WhatsApp et il est important qu'il y ait une modération dans les propos relatés sur cette application. Normalement, les groupes WhatsApp sont fermés, car seules les personnes présentes dans le groupe reçoivent les messages, mais les propos doivent être tout de même modérés et d'ailleurs, ils peuvent tomber sous le coup de la loi dans le cas de commentaires injurieux, discriminatoires, etc.

M. APPLAUSO : Effectivement, les collaborateurs n'ont pas l'obligation de rejoindre le groupe WhatsApp, mais certains encadrants diffusent des informations internes importantes via cette application, par conséquent, les salariés qui n'ont pas souhaité s'inscrire sur ce groupe n'en sont pas informés.

M. HARRE : Les informations importantes doivent être diffusées via les boîtes mail professionnelles, car le groupe WhatsApp n'est pas reconnu par l'entreprise.

Mme MAZELLA : Parfois, des salariés se trouvent intégrés dans le groupe WhatsApp sans qu'il soit demandé leur autorisation.

Mme N'GOLET : Il est possible de quitter le groupe WhatsApp.
Au CRC, les groupes WhatsApp permettent aux collaborateurs de s'entraider entre ceux qui sont en télétravail et ceux qui sont sur le site et il n'a jamais été constaté de dérive.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Il est important de rappeler qu'il est possible de modifier les paramètres de WhatsApp afin que cette application n'utilise pas le répertoire et les données personnelles présentes dans le téléphone.

L'entreprise devrait envisager de mettre en place une solution qui permettrait à tous les collaborateurs de communiquer en sécurisant les données de l'entreprise et celles de l'utilisateur. J'évoquais précédemment l'application STEEPLE.

M. MARANDEAU : Lors d'un prochain CSE, nous demanderons qu'un point soit porté à l'ordre du jour sur les différents tableaux d'affichage présents dans les sites qui sont parfois affligeants en termes de communication faite aux salariés sur des problématiques de ranking et de résultats.

Mme FELDMAN : J'ai noté vos différentes remarques et les transmettrai aux services concernés.

11 Points exploitation.

- Demande d'information sur l'activité cuisine (intervention Vincent BONOCORI).

Monsieur BONOCORI présente le diaporama sur l'activité cuisine (annexe 7).

M. HARRE : Est-ce que dans le Q2 vous intégrez le TAV ?

M. BONOCORI : Le client répond au questionnaire de satisfaction quatre jours après sa livraison, donc généralement il ne juge pas le TAV, mais il peut arriver que des éléments de sa cuisine soient livrés abîmés, par conséquent, le client peut prendre en compte cet incident dans son jugement.
De plus, il n'y a pas de question sur le TAV sur le questionnaire.

M. PHILIPOT : Est-ce que les taux de NPS que vous nous présentez sont à surface équivalente ?

M. BONOCORI : Ces données ont été récoltées sur les surfaces totales.

Monsieur BONOCORI poursuit sa présentation.

M. HARRE : Nous proposons en magasin des dressings et selon moi, ils sont effectivement de très bonne qualité, mais ils sont relativement chers par rapport à la concurrence. Est-ce que les ventes sont significatives sur ces produits ?

M. BONOCORI : Les dressings sont des nouveaux produits que nous vendons depuis l'année dernière après la mise en place d'un pilote. Nous travaillons avec l'entreprise KAZED, basée à Niort et qui distribue ses produits en GSB (CASTORAMA et LEROY MERLIN). Ces dressings sont de bonne facture et de bonne qualité,

les prix sont ceux du marché. Nous organisons des réunions quotidiennes avec les responsables de régions du secteur cuisine qui réalisent des études concurrentielles et visiblement nous sommes véritablement dans les prix du marché.

Effectivement, comme pour l'exposition des cuisines en magasin, nous présentons de beaux produits avec de l'éclairage et des aménagements intérieurs. Par rapport à notre concurrent CUISINE SCHMIDT, nous avons des prix inférieurs et par rapport à la GSB, les prix sont identiques sur les façades, car ce sont uniquement ces éléments de dressing que vendent ces magasins. Les aménagements intérieurs ne sont pas vendus dans les GSB. D'ailleurs, dans les constructions neuves où généralement nous intervenons, les portes de placards ne sont pas toujours de bonne qualité, par conséquent, avec les flux que nous avons dans le domaine de la cuisine, nous avons une opportunité de réaliser des ventes additionnelles dans le secteur des dressings. Avec la mise en place du pilote sur ces produits, nous avons pu corriger les quelques anomalies donc les équipes sont satisfaites d'avoir un produit supplémentaire à proposer à nos clients.

Nous avons ouvert trente espaces de dressing en 2022. Pour information, nous sommes accompagnés par le fournisseur sur le matériel et sur la pose de ces dressings. En 2023, nous prévoyons de déployer une quarantaine de magasins.

M. HARRE : Allez-vous aussi proposer ces dressings dans le rayon literie ?

M. BONOCORI : Dans la stratégie, il n'y a pas de lien immédiat entre l'espace literie et l'espace dressing.

Mme LELUBEZ : Dans votre présentation, vous avez évoqué le développement de la vente d'accessoires, notamment la vente de tabourets de bar. Lors de différentes visites magasin, les vendeurs-concepteurs m'ont signalé que la vente de tabourets ne pouvait se faire qu'en constituant un dossier de cuisine, cette pratique leur prend énormément de temps pour vendre uniquement quatre tabourets de bar. À ce titre, existe-t-il une autre démarche pour vendre ces accessoires ? Si le processus était plus simple, certainement que les ventes augmenteraient et que les vendeurs bénéficieraient d'une rémunération supplémentaire.

M. BONOCORI : C'est une très bonne remarque. L'objectif premier est de vendre les tabourets de bar avec nos cuisines. Mais effectivement ces ventes d'accessoires seraient une belle opportunité sachant qu'elles ne sont pas soumises au TAV.

Pour vous donner une idée, nous avons réalisé un chiffre d'affaires sur les tabourets de bar de 130 000€ pour 150 000 000€ de cuisine.

Pour répondre à votre question, la solution qui est en cours d'étude est de codifier ces éléments comme des produits. Ainsi, nous pourrions proposer la vente de ces accessoires à des vendeurs des autres rayons.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Comme l'a évoqué, Madame LELUBEZ, les processus sont complexes. Il le sont aussi lorsque le client souhaite rajouter une simple étagère. Le processus est aussi lourd qu'une vente cuisine. Il serait souhaitable que dans la stratégie 2023, la demande des concepteurs de simplifier les processus soit prise en compte.

M. BONOCORI : Les processus et les outils sont des vastes projets dans le domaine de la cuisine, ils sont régulièrement évoqués depuis de nombreuses années. Je vais vous donner mon avis motivé par plusieurs années d'expérience chez différents concurrents. Les processus chez DARTY sont épais et les outils nécessitent un certain temps avant d'être appréhendés, mais chez DARTY, nous ne faisons les choses qu'une fois avec ces outils et ces processus. Néanmoins, ils doivent être continuellement améliorés, nous nous y attèlerons en 2023 en respectant des budgets contraints. L'objectif du développement de ces outils est de les simplifier. En effet, plus les outils et les processus seront simplifiés, plus la productivité augmentera et les vendeurs-concepteurs seront eux aussi satisfaits.

Monsieur BONOCORI poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Historiquement, nous avons toujours rencontré des difficultés à recruter au sein de DARTY, car nous avons des pratiques, des logiciels, des méthodologies très complexes, d'ailleurs certains collaborateurs renoncent à les appréhender et quittent l'entreprise. À ce titre, je pense que la simplification est un élément essentiel, mais j'entends votre argument sur l'efficacité des outils et des logiciels.

L'Académie de Cuisine est la meilleure étape pour garder nos concepteurs, pour diminuer le turn-over et conserver une stabilité sur ces métiers.

Lors de nos visites en magasin, nous avons eu des remarques concernant le passage de relais entre deux vendeurs-concepteurs cuisine. Apparemment, lorsqu'un vendeur-concepteur cuisine quitte le magasin, toute la gestion de son TAV revient au reste de l'équipe, mais aucune rémunération n'est associée à la gestion de ce TAV. Il semblerait que cette problématique soit particulièrement pesante pour les nouveaux vendeurs-concepteurs cuisine, mais elle ne serait pas générale sur tous les magasins. À ce titre, nous vous demandons s'il est possible de mener une réflexion sur ce sujet du TAV.

M. BONOCORI : J'imagine que cette situation est un atypisme et je l'espère, car selon moi, ce n'est pas la meilleure solution d'accueillir un nouveau collaborateur en lui donnant le TAV de son prédécesseur. Même si cette situation est atypique, il est important que nous agissions localement afin de corriger cette organisation.

Je souhaitais aussi vous signaler qu'il restait encore des marges de progression sur l'intégration des jeunes vendeurs-concepteurs cuisine en magasin à la suite de leur passage à l'Académie de Cuisine et cet accompagnement doit être réalisé par le RDVC.

M. MARANDEAU : Vous avez présenté les résultats de 2022, est-ce qu'à date tous les sites de cuisine sont rentables ? Est-ce que stratégiquement, certains corners cuisine n'auraient pas dû être implantés dans certains magasins ? Est-ce que certains corners cuisine vont évoluer ?

M. BONOCORI : À propos de l'évolution, en 2023, il n'y aura pas beaucoup d'investissement dans les aménagements de corners de cuisine.

Effectivement, il y a eu des erreurs d'implantation. Je peux vous citer l'exemple du magasin d'Angers. En effet, précédemment, le rayon était à l'arrière du magasin et dès lors que nous l'avons déplacé à l'entrée du magasin, le chiffre d'affaires a doublé. À ce titre, si le seul emplacement disponible est l'arrière du magasin, nous n'installons pas d'espace cuisine.

Au sujet de la rentabilité des sites, je vous rappelle que la gestion de l'espace cuisine est unique chez DARTY, car il lui est impacté une partie du loyer, des charges fixes, de coûts de Groupe, etc. Ainsi, cet espace peut être considéré comme une véritable entreprise dans le magasin. Effectivement, certains espaces cuisine ne sont pas rentables, mais imaginez que cette même gestion soit appliquée au rayon Brun, je ne pense pas que tous les rayons seraient rentables.

Dans le secteur de la cuisine, nous travaillons avec un niveau de marge relativement intéressant, mais effectivement, nous avons de nombreux coûts de supports et de charges fixes, donc si le nombre de cuisines topé n'est pas suffisant même sur un petit espace, nous pouvons perdre un peu de rentabilité en fin d'année. Nous avons très peu de magasins qui perdent plus de 100 000€ par an.

Si l'espace cuisine est fermé, les charges fixes (loyer, ménage, fluides, etc.) restent identiques, finalement la seule économie sera les frais de personnel qui sont largement payés par la marge. La fermeture d'un espace cuisine ne sera pas bénéfique pour le Groupe et l'UES. Il n'y a pas d'intérêt majeur et de précipitation à avoir sur ces sujets, mais si nous devons prendre des décisions, nous les prendrons.

M. MARANDEAU : La stratégie de la cuisine est spécifique et complexe, parfois, les directeurs de site manquent de connaissance sur ce secteur.

M. BONOCORI : Je vous confirme que le métier de la cuisine est très spécifique. À ce titre, des formations ont été proposées aux directeurs de magasin sur différents thèmes : merchandising, management des vendeurs-concepteurs cuisine, etc. Aucun aspect technique n'était abordé, car le directeur n'a pas de prérogatives techniques sur la cuisine avec la présence du RDVC.

Le directeur du magasin joue un rôle important dans la gestion des litiges, des créances.

M. MARANDEAU : Nous avons l'impression que la cuisine est « un monde à part ». Je pense qu'il y a des efforts à faire sur la cohésion d'équipe entre les vendeurs-concepteurs cuisine, les RDVC et le reste de l'équipe du magasin.

M. BONOCORI : Vous avez raison, mais il me semble que la situation a évolué depuis ces dernières années. D'ailleurs, cette problématique de cohésion d'équipe peut être prise en charge par le directeur de magasin.

Cependant, les métiers sont différents, nous avons d'un côté de la vente directe et de l'autre de la distribution.

M. BRIULET : Je suis d'accord avec vous sur la suppression progressive de la différence entre l'espace cuisine et le magasin. En effet, de plus en plus de directeurs de magasins ont pris en main l'espace cuisine.

Je voulais évoquer le sujet de la formation. J'ai participé à de nombreux échanges sur le sujet de la formation de vendeurs-concepteurs cuisine lors de différentes instances : Comité de Groupe, Comité Européen. Effectivement, le parcours de formation via l'Académie de Cuisine est satisfaisant lorsque les académiciens sont déjà issus de l'enseigne DARTY, car ils connaissent l'entité et la culture de l'entreprise. Mais je ne suis pas certain que ceux qui viennent d'une entreprise extérieure restent après leur passage à l'Académie de Cuisine.

Je rappelle que cette formation à l'Académie de Cuisine est qualifiante, mais elle n'est pas certifiante. Il existe des formations certifiantes qui ont été créées par notre branche. Je suis négociateur au sein de la

Branche de la Convention Collective, celle-ci crée des formations qui sont adaptées à nos métiers qui sont certifiantes et qui amènent une classification. Lors du précédent CSE, j'ai fait la même remarque pour la Tech Académie où des certifications existent, mais elles ne sont pas appliquées par l'entreprise. Pour rappel, lors de ces négociations, un responsable du groupe Fnac Darty fait parti de la délégation patronale, les représentants patronaux sont toujours enclins à valider ces formations, mais l'enthousiasme est plus mitigé lorsqu'il faut mettre en place ces formations au sein du Groupe. Des formations certifiantes existent, elles permettent d'apprendre en profondeur le métier et surtout elles permettent de délivrer une certification reconnue dans toute la branche. De plus, ces formations permettent d'obtenir une classification supérieure. Je profite, Monsieur BONOCORI, de votre présence pour vous rappeler l'existence de cette formation certifiante afin que vous décidiez enfin de la mettre en place.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle que la direction n'était pas très favorable à la mise en place de ce CQP.

M. BRIULET : D'ailleurs, Madame Feldman, vous connaissez parfaitement ce CQP car vous étiez à la Branche lors des négociations. Et vous aviez validé avec la partie patronale ce CQP. À propos des lourdeurs administratives, je m'associe aux précédentes interventions. Effectivement, selon les magasins, les difficultés des vendeurs-concepteurs cuisine sont plus ou moins importantes. La situation des ACR est compliquée, car ils sont confrontés à ces lourdeurs administratives.

M. BONOCORI : Tous ces éléments font partie de la gestion de projet. Le panier moyen dans le secteur de la cuisine est de plus de 9 000€, donc il y aura forcément de la complexité administrative, car il faut rassembler différents fournisseurs et partenaires autour d'un projet. La vente de cuisines nécessite davantage de process et d'administratif que de vendre une bouilloire, sans vouloir être péjoratif. Même si nous essayons de simplifier les process et les outils, le secteur de la cuisine reste de la gestion de projet. D'ailleurs, les métiers vendeurs-concepteurs cuisine sont assez pénuriques, car ils sont relativement complexes et vous avez raison, celui d'animateur cuisine l'est tout autant.

Mme LELUBEZ : Comme vous le savez, sur le magasin de Mondeville, il nous manque deux concepteurs sur quatre depuis près d'une année.

M. BONOCORI : Mais sur le magasin de Mondeville, il y a deux RDVC.

Mme LELUBEZ : Je vous signale que la nouvelle RDVC n'est toujours pas arrivée sur le magasin et celle présente assure deux postes. Mais effectivement, l'espace cuisine du magasin de Mondeville a réalisé de très bons résultats en 2022.

En magasin, il a été demandé aux vendeurs de prospecter les clients venant acheter de l'électroménager et leur parler de l'espace cuisine. Mais les vendeurs ne peuvent pas prendre de rendez-vous pour les vendeurs-concepteurs cuisine sur le système informatique et pourtant la prime pour cette prise de rendez-vous est de 15€ pour le vendeur.

M. BONOCORI : Madame LELUBEZ, vous avez évoqué la meilleure prime de l'entreprise : la prise de rendez-vous cuisine.

Mme LELUBEZ : Je vous signale que la prime de 15€ n'est versée au vendeur que si la découverte du client a été correctement menée et pas seulement si un rendez-vous est pris.

M. BONOCORI : Je suis d'accord avec vous et si le client signe le devis cuisine, le vendeur bénéficie de 35€ supplémentaires. J'ai plaidé pendant de nombreuses années pour la mise en place de cette prime et je peux vous assurer qu'il existe des moyens simples pour les vendeurs GEM de prendre des rendez-vous pour les vendeurs-concepteurs cuisine via SMART TRAFIC, un outil qui est accessible pour tous les vendeurs via Darty.com.

Mme LELUBEZ : Cette information ne nous avait jamais été transmise.

M. BONOCORI : Je vais demander qu'un rappel soit effectué auprès de tous les vendeurs GEM afin de leur expliquer la prise de rendez-vous via SMART TRAFIC.

M. HARRE : Je travaille au sein de la plateforme de La Rochelle, nous réceptionnons les chèques issus des poseurs-livreurs, nous les encaissons, mais sans qu'aucune vérification ne soit faite. Apparemment, cette organisation va être modifiée afin que ce soit le service cuisine et le RDVC qui encaisseront la dernière mensualité directement auprès des clients.

M. BONOCORI : Actuellement, la LDK assure, pour le secteur cuisine, la gestion des feuilles d'activité, le topage et l'encaissement. En 2023, nous avons mis en place un pilote sur DGE pour confier cette gestion aux RPS des magasins, car nous estimons qu'il est préférable de gérer les encaissements, mais aussi les stocks localement plutôt qu'en centrale. Mais ce pilote n'a pas été concluant, car la charge de travail pour les RPS était trop importante.

Sur DIF, il y a un système de centralisation qui fonctionne très bien avec une équipe qui réalise un très bon travail. À ce titre, je pense que nous adopterons ce type d'organisation, je ne peux pas vous l'assurer, car le projet n'est pas encore finalisé.

Vous avez évoqué les problématiques de règlements et de stocks, mais il y a aussi le problème des inventaires réalisés à l'aveugle. Ainsi, pour gagner en précision, en finesse et en efficacité, nous allons vraisemblablement nous orienter vers une centralisation afin de ne pas surcharger les magasins.

M. HARRE : La LDK sera toujours chargée de ces missions supplémentaires d'encaissement, de gestion des stocks et de réalisation des inventaires.

M. BONOCORI : La LDK perçoit une rémunération par dossier géré. Ce sont des échanges de bons procédés. Précédemment, les produits transitait par la LDK et actuellement, ils ne passent plus que par Satolas et Mitry, donc la situation évolue et finalement les opportunités sont accessibles pour tous les secteurs.

M. VILLA : Il nous est demandé de toper ces ventes de cuisine en LDK et parfois, nous sommes confrontés à des écarts de paiements que nous ne pouvons pas expliquer. Par conséquent, nous topions des ventes déséquilibrées, car nous ne pouvons pas vérifier le montant des encaissements.

M. BONOCORI : Je suis d'accord avec vous, le pilotage à l'aveugle n'est effectivement pas une bonne solution.

Monsieur BONOCORI poursuit la présentation.

Mme LELUBEZ : Nous avons évoqué ce sujet de la rémunération de la Darty Max lors d'un précédent CSE. En effet, les vendeurs-concepteurs cuisine qui placent une Darty Max doivent bénéficier du doublement de leurs primes. Une vérification avait été opérée par Madame GUIBERT et effectivement, pendant plusieurs mois, ce principe de doublement de la prime n'avait pas été activé, mais une régularisation a été réalisée au mois de novembre 2022. Depuis cette date, nous avons contrôlé les bulletins de salaire et les vendeurs-concepteurs cuisine bénéficient du doublement de la prime liée à la Darty Max et d'une surprime lors de la livraison.

M. BONOCORI : Je suis d'accord avec vous. Mais si un vendeur-concepteur cuisine qui travaille sur NOMAD donc sur GV et non sur INNOVENTE, vend des pièces GEM au client et ensuite intègre sa Darty Max sur INNOVENTE, sa prime ne sera pas doublée. Par conséquent, il reste encore des réglages à faire.

Monsieur BONOCORI poursuit la présentation.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Nous souhaiterions aborder les questions qui ont été posées sur le secteur de la cuisine.

M. APPLAUSO : Nous savons tous que les vendeurs-concepteurs cuisine sont rémunérés sur la marge commandée et que les RDVC ont une partie variable qui leur versée en fonction de la remise globale cuisine. Lorsqu'une cuisine a été commandée plusieurs mois auparavant (six mois voire plus d'une année), les tarifs proposés aux clients n'étaient pas ceux du nouveau catalogue. Les vendeurs-concepteurs cuisine doivent donc ressaisir leurs ventes avec les nouveaux tarifs et par conséquent, appliquer une remise qui va impacter la marge commerciale du produit, mais aussi leur rémunération. D'ailleurs, parfois leur rémunération est quasiment nulle, car la marge commerciale était déjà très restreinte. De plus, les RDVC sont aussi impactés par cette situation.

M. BONOCORI : Dans votre exemple, tous les acteurs de la vente de cuisine sont impactés, car le vendeur-concepteur cuisine est rémunéré sur la marge et je vous rappelle que la rémunération des RDVC est majoritairement constituée de variables liés à la marge. En effet, un item représente 15% du variable pour le RDVC qui parfois est la remise, car ce critère est pilotable. Mais finalement, la remise est importante pour le vendeur-concepteur cuisine dans la masse de marge qu'il valide, mais elle est importante aussi pour le RDVC, car le plus important des objectifs variables – à hauteur de 40% - est la marge commandée ; cette dernière est aussi tenue par la remise.

Je vais répondre à votre question initiale qui est l'augmentation des prix des catalogues et donc la mise à jour des ventes afin de se caler sur les nouveaux prix d'achat. Je vous rappelle que nous n'avons jamais

demandé aux vendeurs-concepteurs cuisine d'accorder de la remise supplémentaire et si tel est le cas, il est nécessaire de trouver des solutions locales. Étant donné que les conditions générales de vente n'ont pas intégré des augmentations de tarifs, ces dernières ne doivent pas impacter les collaborateurs, je suis d'accord avec vous. Je vous rappelle que la situation de l'année 2022 est inédite : trois augmentations de 8% des prix d'achat dans l'année. Nous avons dû nous adapter et modifier nos conditions générales de vente pour expliquer aux clients qu'entre la vente et la livraison, il est possible d'avoir une revalorisation du prix.

Mais il y a aussi un process pour gérer ces variations de prix : générer un écart d'AR avec le fournisseur. C'est-à-dire lancer la commande à l'identique de celle d'il y a un an. Le fournisseur renvoie un AR qui intègre l'augmentation des prix d'achat qui est validé. Ces écarts d'AR sont analysés et contrôlés.

M. APPLAUSO : Vous êtes d'accord qu'il n'est pas demandé aux vendeurs-concepteurs cuisine de retravailler leurs ventes sur le nouveau catalogue.

M. BONOCORI : Je confirme. Le vendeur-concepteur cuisine doit faire un écart d'AR qui n'engendre aucun impact pour sa rémunération.

M. APPLAUSO : Si la vente n'est pas retravaillée sur le catalogue, la remise ne vient pas impacter les objectifs de remise finales des vendeurs-concepteurs cuisine.

M. BONOCORI : Ces augmentations de prix impacteront la rentabilité du magasin. La meilleure solution est d'adapter les conditions générales de vente afin de nous permettre d'appréhender ces augmentations de prix.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Nous avons une question sur l'impact des TAV et des SAV sur les variables. En effet, étant donné que la prime de 200 € est collective sur les TAV et qu'elle est calculée sur trois mois glissants, le TAV est difficilement atteignable notamment lorsqu'il y a des problématiques de qualité, car le magasin doit assurer le SAV. Par conséquent, les vendeurs-concepteurs cuisine se retrouvent impactés sur leur prime de 200€ et parfois certains ne bénéficient jamais de cette prime. De plus, le TAV est proportionnel au prix de la cuisine.

À ce titre, nous vous demandons s'il est possible de dissocier le TAV et le SAV.

M. BONOCORI : C'est pour cette raison que nous conservons un taux. Nous avons essayé de dissocier le SAV du TAV, mais nous n'avons pas réussi. Peu importe, la solution serait d'adapter la cible afin qu'une majorité des vendeurs-concepteurs cuisine l'atteigne.

Nous conserverons le principe de la prime collective, car il nous paraît faire sens. De plus, nous ne pouvons pas obtenir de données individuelles.

Nous avons une cible de TAV de 2% en 2022 et nous avons fini l'année à 2,99%, soit au-dessus de l'objectif malgré une année compliquée où le TAV était très fort dans les premiers mois. Je vous rappelle que le TAV nous est facturé au moment du topé. Lorsque nous vendons peu au mois de décembre, le topage est minimale au mois de février, donc le TAV sur ce mois, progresse davantage. Je vous signale que l'année 2022 a été atypique, car en 2021, nous avons fini avec 2% de TAV.

En 2023, avec Madame FELDMAN, nous avons décidé d'augmenter cette cible au budget et la passer de 2% à 2,2% afin qu'elle soit davantage atteignable. Mais nous ne nous interdisons pas quelques réglages en cours d'année. En effet, si 90% des vendeurs-concepteurs cuisine ne bénéficient pas de cette prime, il y a un problème de réglage.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Pourriez-vous nous transmettre le détail de la rémunération des vendeurs-concepteurs cuisine ? En effet, le TAV que vous évoquez est différent de celui qui m'a été transmis.

M. BONOCORI : Chaque magasin et chaque zone DV a un taux de TAV différent.

M. MARANDEAU : Je connais un peu le milieu de la pose de cuisine et lorsque les poseurs font une erreur de pose, ils doivent prendre à leur charge l'erreur commise dès lors que le métré et la commande des produits ont été corrects. J'ai cru comprendre qu'au sein de DARTY, cette charge d'erreur n'est pas supportée par les poseurs, mais par le secteur cuisine. Cette décision a été prise afin de conserver les partenariats avec les poseurs.

M. BONOCORI : Ce sont les vendeurs-concepteurs cuisine qui doivent gérer les partenariats avec les différents prestataires. Imaginer qu'un vendeur GEM doit gérer les approvisionnements de Satolas et la recherche d'un livreur pour installer le produit. La gestion des partenaires extérieurs et des sous-traitants n'est pas un exercice facile.

Il y a trois ans, j'ai modifié les contrats des poseurs et j'y ai intégré un premier TAV compris. C'est-à-dire que pour n'importe quelle pose réalisée par un professionnel, le premier TAV est compris dans le prix d'origine de la pose. Nous pouvons nous vanter de très bien rémunérer nos poseurs extérieurs. Chaque année, je demande aux 580 partenaires poseurs de me remonter les ordres de mission de la concurrence qui sont supérieurs à celles de DARTY et je n'en ai que très rarement. Si c'est le cas, nous réévaluons ces tarifs de pose par zone géographique. D'ailleurs, en 2022, nous avons augmenté ces tarifs à Paris intramuros, dans les Alpes, sur la Côte d'Azur. Nous poursuivrons cette démarche en 2023.

Comme les vendeurs-concepteurs cuisine, les métiers de poseurs sont confrontés à une réelle pénurie. Si un poseur travaille bien, il faut le conserver, car c'est le dernier à intervenir chez le client. D'ailleurs, c'est aussi le rôle du directeur de magasin et du RDVC d'entretenir de bonnes relations de proximité avec les partenaires.

Pour conserver nos poseurs qui réalisent du bon travail, nous acceptons de prendre à notre charge un TAV à leur place. Nous souhaitons être bienveillants envers ces poseurs, car nous souhaitons pérenniser le partenariat.

M. MARANDEAU : Apparemment, les vendeurs-concepteurs cuisine peuvent faire intervenir le poseur de leur choix.

M. BONOCORI : Le logiciel laisse le choix, mais les vendeurs-concepteurs cuisine savent avec quels poseurs ils doivent travailler, car ils sont identifiés comme étant de bons professionnels avec une qualité de pose satisfaisante et un bon relationnel.

M. MARANDEAU : Avons-nous un parc de poseurs suffisamment important pour ne pas faire appel à des plateformes qui ne sont pas spécialisées dans la pose ?

M. BONOCORI : Notre parc actuel de poseurs est suffisant. Il y a un an, ce n'était pas le cas, ce marché évolue très rapidement donc la situation peut être différente dans une année. Mais nous resterons toujours très vigilants quant au choix de nos partenaires. Effectivement, nous avons fait des essais avec des plateformes comme NEEDHELP, RECTO qui font appel à des sous-traitants, donc nous ajoutons un niveau supérieur de sous-traitance. De plus, ce principe peut s'apparenter à de l'ubérisation de la pose de cuisine. Mais l'essai n'a vraiment pas été concluant donc nous ne travaillerons pas avec ces sociétés.

M. MARANDEAU : Nous avons eu des remarques sur un sujet qui vous paraîtra peut-être anecdotique. Un vendeur-concepteur cuisine passe beaucoup de temps et d'énergie avec un client pour finaliser son projet et il y a une certaine déception quand le client signe sa cuisine avec un autre magasin ou avec un franchisé, car la proposition commerciale est légèrement inférieure à celle faite initialement avec un projet identique. Je vous invite à développer un outil qui permettrait de rétribuer le vendeur-concepteur cuisine qui a élaboré le projet en premier lieu.

M. BONOCORI : Je comprends, mais la vente finale n'a pas été faite par le premier vendeur-concepteur cuisine. J'entends que les coûts fixes ne sont pas identiques pour les magasins franchisés, mais il faut beaucoup d'agilité afin de gérer ces deux réseaux. J'ai de nombreux exemples où la collaboration avec les franchisés se passe en bonne intelligence. Selon moi, le plus important n'est pas les ventes qui nous échappent pour aller vers un franchisé, mais celles qui sont récupérées par nos concurrents.

M. BRIULET : Nos vendeurs-concepteurs cuisine passent beaucoup de temps à faire des devis qui sont gratuits et finalement, le client passe sa commande chez un concurrent. D'ailleurs, un nouveau vendeur-concepteur cuisine rentré récemment chez DARTY a trouvé aberrant que son devis ne soit pas facturé. Et malgré son professionnalisme, le client ne lui a même pas répondu à la suite de son envoi de devis. Ma remarque sur ces devis gratuits ne concerne pas la rémunération des vendeurs-concepteurs cuisine, mais la rentabilité de l'entreprise.

M. MARANDEAU : Je voulais vous signaler qu'IKEA facture ses devis.

M. BONOCORI : Je vous rappelle que la notoriété d'IKEA sur le secteur de la cuisine est très forte, il est le leader incontesté en France en termes de part de marché. IKEA fait payer ses devis afin que les clients fassent le choix de créer eux-mêmes leur cuisine. IKEA ne souhaite pas investir dans du personnel dédié à la conception de cuisine.

Même après 14 ans d'existence, DARTY cuisine continue de pénétrer ce marché. Je pense que ce n'est pas une bonne solution que de faire payer nos devis. Mais comme vous l'avez fait remarquer, Monsieur BRIULET, dans le secteur de la cuisine, le talent et le professionnalisme ne sont pas anodins. Contrairement à l'activité traditionnelle de DARTY, ce n'est pas parce que le bon produit est au bon endroit avec un bon prix, avec

une notoriété de leader, si le devis de cuisine est signé, c'est que le vendeur-concepteur cuisine a été le meilleur.

M. BRIULET : Dans certaines zones géographiques, notamment celle de Portet-Sur-Garonne, la concurrence est féroce, le client va visiter tous les magasins de cuisine et choisir l'offre commerciale la plus intéressante, pourtant je ne pense pas que les vendeurs-concepteurs cuisine aient été mauvais.

M. BONOCORI : Attention, je n'ai pas dit que les vendeurs-concepteurs cuisine ont été mauvais, ils ont été simplement moins bons. La concurrence attire du business.

Je vous rappelle que quatre magasins CUISINELLA ont fermé dans la région parisienne en laissant des clients sans cuisine et des vendeurs-concepteurs cuisine sans emplois. La bonne nouvelle est que nous en avons récupéré la moitié.

Tous nos concurrents sont des réseaux de franchisés et nous avons de nombreux arguments pour les contrer. Les responsables de ces magasins franchisés sont valeureux, mais ils n'ont que 1 500€ de capital, nous faisons partie du réseau FNAC-DARTY et nous avons l'impérieuse nécessité de fidéliser nos clients, donc l'engagement sera total lors des ventes de cuisine.

Mme ROUSSELIÈRE : Lorsque vous dites que vous prenez à votre charge le TAV afin de fidéliser les poseurs, est-ce que vous avez tout de même une limite de pourcentage sur l'ensemble de la cuisine ?

M. BONOCORI : Le premier TAV est compris dans le contrat du poseur dans le cas où la plateforme de livraison ou le fournisseur a livré un élément abîmé, donc contractuellement, nous pouvons lui demander d'intervenir. Mais nous faisons aussi des concessions lorsque nous avons fortement sollicité le poseur pendant une semaine et qu'une façade est livrée abîmée ; nous ne lui demandons pas forcément d'intervenir de nouveau chez le client gratuitement.

Si le poseur abîme le matériel lors de la pose, il retournera chez le client à ses frais.

M. BARAN : La CSSCT avait fait des préconisations sur l'inadaptation des postes de travail des vendeurs-concepteurs cuisine.

M. BONOCORI : Les nouveaux concepts de bureaux sont orientés sur le côté conformément aux préconisations.

- **Serait-il possible d'avoir une option sur INNOVENTE permettant d'éditionner ou pas la facture du client ? (À ce jour, la facture est envoyée par mail en plus de la remise en main propre sur site).**

Mme MAZELLA : Certains clients ne souhaitent pas avoir de facture et pourtant elle est imprimée automatiquement.

Mme FELDMAN : À date, il n'est pas possible d'éviter l'impression de la facture, mais une réflexion est menée sur ce sujet qui rentre dans le cadre de la démarche RSE. Mais au jour du CSE, je ne peux pas vous annoncer de date de mise en place.

- **Demande d'information sur l'annonce du 18 janvier concernant notre objectif de cashflow et demande d'information sur l'état des stocks nationaux au 31 décembre 2022.**

Mme FELDMAN : Le 18 janvier 2023, une communication a été diffusée pour indiquer que les états de cash-flow étaient inférieurs à l'attendu. L'annonce des résultats est programmée le 23 février 2023, par conséquent, et vous le savez, je ne peux pas communiquer sur ce sujet.

- **Demande d'information sur la part variable versée aux Agents de Maîtrise, RPS, quels sont les critères retenus et quelle part variable est attribuée pour chaque critère ?**

Mme FELDMAN : Les critères retenus et la part variable attribuée pour chaque critère sont les suivants :

- 20% (par mois) : chiffre d'affaires stat topé (y compris le click & collect),
- 20% (par mois) : Taux de démarque (hors FER),
- 20% (par mois) : Évitable/ Évité,
- 20% (par mois) : NPS magasin (VE+VL),
- 20% (par mois) : Vol Darty Max//100k€ stat topé (y compris click & collect).

Une réflexion est en cours sur le critère de l'Évitable/Évité car nous ne sommes pas satisfaits des critères de ce variable.

Mme MAZELLA : Est-ce que le montant est le même selon les magasins et les régions ?

Mme FELDMAN : Je vais me renseigner.

- **Visio vendeur** :

Mme FELDMAN : Lors du précédent CSE, nous avons évoqué la nouvelle organisation de la Visio vendeur. Ainsi chaque vendeur peut prendre sa tablette quand il le souhaite, hors temps de vente, ces ventes en Visio permettront de se constituer une rémunération supplémentaire. Mais il n'est pas possible de comparer cette rémunération avec le TRV (maintien de salaire) qui est appliqué lors d'un travail posté. Néanmoins, avant la consultation du mois de mars ou avril 2023, je vous présenterai les ventes réalisées en les comparant avec celles réalisées avant la mise en place de ce dispositif.

M. BRIULET : Lors du précédent CSE, Madame FELDMAN, vous aviez indiqué qu'il y avait un nombre d'heures qui pouvait générer une rémunération beaucoup plus importante.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle qu'au lancement de la Visio, la rémunération relative aux ventes en Visio avait été réévaluée, car elle était inférieure au TRV. De plus, lors du démarrage de ce principe de vente, les heures passées en Visio étaient planifiées donc il était possible de comparer la rémunération liée aux ventes en Visio et le TRV.

Mais le principe a été modifié, car maintenant, les vendeurs peuvent faire de la Visio dès lors que l'affluence en magasin est plus faible.

M. BRIULET : Ce nouveau principe va être difficilement mesurable.

Mme FELDMAN : Je ne suis pas d'accord, car, par exemple, sur DGE pendant le pilote, nous savons qu'un vendeur a fait 550€ sur un mois de rémunération liée à la vente en Visio.

M. MARANDEAU : Ce vendeur a dû passer des journées complètes à faire de la vente en Visio.

Mme LELUBEZ : Sur I-Advise, il est possible de consulter le temps passé en Visio, donc il est possible de faire la comparaison avec le TRV.

Mme FELDMAN : Ce n'est pas l'information qui m'a été transmise.

Mme LELUBEZ : J'ai échangé avec mon responsable qui n'était pas informé de la procédure pour les ventes en Visio.

Mme FELDMAN : Il n'est pas possible de comparer une heure de TRV avec une heure de vente d'un collaborateur qui pendant ce laps de temps, a pu vendre en Visio ou en magasin.

Mme LELUBEZ : Je pense que la comparaison est possible, car les vendeurs se déconnectent de leur tablette à partir du moment où ils s'occupent d'un client en magasin.

Mme FELDMAN : Je suis d'accord avec vous, mais nous ne pouvons pas morceler la rémunération en TRV, car elle est basée sur un taux horaire.

Mme LELUBEZ : Sur I-Advise, il y a un graphique avec les temps d'utilisation sur une journée, donc il est possible de connaître le temps de connexion en Visio.

Mme FELDMAN : Les vendeurs sont rémunérés en TRV lorsqu'ils ne peuvent pas vendre, mais avec la Visio, les collaborateurs peuvent effectuer des ventes, donc il faudrait les rechercher pour les déduire du TRV. Il n'est pas possible de comparer un taux horaire avec la rémunération additionnelle liée aux ventes en visio.

M. BRIULET : Dès lors que la Visio n'est plus planifiée, la comparaison est impossible.

Mme LELUBEZ : Les responsables des magasins n'ont aucune donnée à transmettre au service paye, leurs transferts s'effectuent automatiquement ?

Mme FELDMAN : Oui, mais je vais demander des précisions sur ce sujet.

12 Points IAD.

- **Point de suivi sur les véhicules électriques.**

Mme GUILLAUME : Cinquante véhicules seront livrés avant la fin du mois de février 2023 sur le territoire national, dont vingt-huit le 17 février 2023. Par conséquent, cinquante techniciens se sont portés volontaires pour ce projet.

Concernant votre question, sur le nombre de bornes de recharge installées au domicile des techniciens, sept ont été mises en place : une à Brest et six en Île-de-France. Six bornes devraient être installées au mois de février et dix autres rendez-vous ont été planifiés.

M. MARANDEAU : Si je comprends bien, les véhicules seront livrés avant que les bornes ne soient installées au domicile.

Mme GUILLAUME : Oui, car il est nécessaire de planifier les rendez-vous pour les installations de bornes.

M. HEREDIA : Par définition, les techniciens ne peuvent pas utiliser les véhicules électriques si les bornes ne sont pas installées à leur domicile.

M. MARANDEAU : Les véhicules pourraient être rechargés sur les prises personnelles des techniciens. Ce serait certainement la meilleure solution qui permettrait de supprimer les différents irritants que nous avons exposés lors d'un précédent CSE.

Mme MONTAIGNE : Nous sommes en cours d'étude de la mise en place de badges ou de cartes afin que les techniciens puissent recharger leur véhicule dans l'attente de l'installation de la borne à leur domicile.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Est-ce que cette carte pourra être utilisée par les techniciens du lundi au samedi ou du lundi au dimanche inclus ?

Mme MONTAIGNE : Il pourra charger son véhicule quand il le souhaite.

M. HEREDIA : À la lecture de la version définitive (version du 31 octobre 2022) des règles d'usage des bornes électriques à domicile, il reste encore des mentions entre parenthèses : « *J'ai connaissance que l'éventuel surcoût raisonnable concernant mon assurance habitation et consécutif à l'installation de la borne de recharge du véhicule électrique installée à mon domicile sera pris en charge sur justificatifs et après étude par le Groupe FNAC-DARTY (pendant la période de test)* ».

Mme MONTAIGNE : Nous sommes effectivement en phase de test sur un sujet très novateur et pour lequel nous n'avons pas forcément toutes les réponses. Nous avons donc conditionné les règles à cette période de test. À l'issue de ce pilote, nous ferons un bilan et en fonction de celui-ci, nous ajusterons ou pas quelques règles du test. À ce titre, nous avons limité les règles d'utilisation des véhicules pendant la période de test, car nous n'avons pas encore assez de recul.

M. HEREDIA : Donc à la suite du test, vous pouvez décider que le salarié n'aura pas à supporter cet éventuel surcoût lié à la recharge de son véhicule.

Mme MONTAIGNE : Je ne peux pas vous donner une réponse claire sur ce sujet, car cette décision dépendra du test. Notre volonté est qu'il n'y ait pas de surcoût pour le collaborateur, car la mise en place des véhicules électrique ne fonctionnera pas. Nous sommes en période de test sur un sujet nouveau et ensuite, nous ajusterons. C'est l'objectif d'un test.

M. HEREDIA : Je voulais aussi vous signaler que la notion de charte est encore présente dans le paragraphe relatif à la RGPD.

Mme GUILLAUME : Nous ferons la modification.

- **Les outils informatiques peuvent-ils permettre de transférer des photos de la plaque signalétique des produits livrés automatiquement dans SIBEL afin de gagner du temps dans les interventions futures (filtering, SAV...)?**

Mme GUILLAUME : C'est une très bonne remarque, mais effectivement, à date, les outils informatiques ne sont pas conçus pour envoyer des photos de la plaque signalétique. Il serait nécessaire de créer une évolution du logiciel SIBEL. Mais pour l'instant le logiciel est en phase de montée de version.

Mme ROUSSELIÈRE : Cette montée de version est reportée à la fin du mois de mars 2023, mais sans certitude.

M. BOUGUEREAU : Sans faire un développement de l'outil SIBEL, n'est-il pas possible de créer une passerelle entre NOMAD Livraison et NOMAD SAV ? En effet, lors de la livraison, il est possible de prendre une photo du produit et si celle-ci était transmise au SAV, le filtering serait plus efficace, car le numéro de série serait identifié.

Mme GUILLAUME : C'est une modification de l'outil.

M. BOUGUEREAU : Mais ce sont deux versions de NOMAD, donc la communication devrait être possible.

M. HARRE : Nous pourrions gagner véritablement du temps. En effet, la photo prise lors de la livraison resterait dans le dossier du client et ensuite lorsque le technicien fera du filtering, il aura accès à la fiche signalétique du produit.

Mme ROUSSELIÈRE : Il doit exister une passerelle entre les différents outils informatiques, car lors des assistances techniques, j'ai pu constater qu'à la place du numéro de série, il y avait le code EAN.

M. HARRE : Lors de la réception de la mutation, nous scannons le code-barre et le numéro de série de l'appareil. Donc en plus de la livraison, nous pourrions extraire par deux fois ce numéro de série pour le transmettre au service SAV.

M. QUINDRY : Au SAV, il faut le numéro de série, mais aussi le numéro de produit.

- **Avez-vous une date de livraison pour les smartphones destinés à nos équipes de techniciens ?**

Mme GUILLAUME : Je vous lis la réponse de Marie COBESSI : « *s'il s'agit bien des nouveaux SAMSUNG GALAXY A33 versus les SAMSUNG X COVER 4 ou X COVER 4S, en mai 2023, 500 smartphones auront été déployés. Il manquera ainsi encore 300 smartphones pour renouveler tout le parc* ».

M. HEREDIA : Une nouvelle application a été mise en place pour les techniciens IAD, elle est très bien, mais sur certains SMARTPHONES, elle ne fonctionne pas correctement.

M. HARRE : Est-ce que la LDK est concernée par ces commandes de téléphones ?

Mme GUILLAUME : Cette dotation ne concerne que l'IAD, car ces téléphones remplacent les tablettes.

- **Demande d'information sur la mise à disposition de véhicule aux CDGT (Dans quel but ? à quelle date ? sous quelles conditions ?).**

Mme GUILLAUME : Cette mise à disposition de véhicule pour les CDGT est en cours d'étude.

M. HARRE : Sur certaines zones géographiques, les techniciens déportés sont à plus de 100 kilomètres et il parfois compliqué d'avoir un véhicule à disposition pour les CDGT.

Mme MONTAIGNE : Quelle est la fréquence de déplacement des CDGT ?

M. HARRE : Les CDGT se déplacent une à deux fois par semaine.

M. BEAUBOIS : Les CDGT se déplacent aussi dans le cadre de cas de sinistralité. D'ailleurs, lors de la commande des véhicules électriques, nous avons émis le souhait de doter les sites SAV d'un véhicule électrique et d'une borne de recharge. Actuellement, les CDGT utilisent leur véhicule personnel.

Mme MONTAIGNE : Nous étudions votre demande. Il est nécessaire d'avoir une logique d'ensemble, en effet, si des véhicules de service sont fournis à une population, il est possible d'avoir des effets collatéraux dans d'autres filières où les collaborateurs se déplacent aussi. C'est un sujet sur lequel nous avons envie d'avancer, car la mise à disposition d'un véhicule est un élément différenciant pour recruter des CDGT.

M. BEAUBOIS : Précédemment, des véhicules « mulets » pouvaient être utilisés par les CDGT.

Mme MONTAIGNE : Ces véhicules n'étaient pas uniquement utilisés par les CDGT.

M. BEAUBOIS : Ces véhicules de service étaient utilisés par les collaborateurs qui en avaient besoin.

M. HARRE : Certains sites SAV ont demandé à avoir un RENAULT TRAFIC pour transporter les dalles de 65''.

Mme GUILLAUME : Ces véhicules sont déjà disponibles.

M. HARRE : Oui, mais toutes les plateformes de SAV ne sont pas équipées.

M. VILLA : Certains CDGT empruntent le véhicule des techniciens alors que le parc de véhicule n'est déjà pas suffisant.

- **Pour quelle raison n'avons-nous pas le label "QUALIREPAR" contrairement à tous nos autres concurrents ?**

Mme MONTAIGNE : Nous souhaitons obtenir ce label « QUALIREPAR », mais pour l'instant les démarches ne sont pas encore enclenchées.

M. HEREDIA : Je doute de votre véritable souhait d'obtenir ce label.

Mme MONTAIGNE : Je vous rappelle que ce label a été mis en place dans le cadre du bonus réparabilité et ce dernier a été initié récemment.

M. DIOLOGEANT : Certains concurrents ont ce label depuis le mois de décembre 2022. Apparemment, cette certification pourrait porter préjudice à la Darty Max.

Mme MONTAIGNE : Les démarches sont longues pour obtenir la certification QUALIREPAR, d'ailleurs peu de réparateurs sont actuellement labélisés. Effectivement, nous n'avons pas enclenché cette certification au mois de décembre 2022, mais nous avons l'ambition de nous engager vers cette labélisation.

- **Comme évoqué au précédent CSE peut-on connaître combien de techniciens sortis de la tech académie sont partis de l'Entreprise au bout de 6 mois, 1 an, 2 ans.**

Mme GUILLAUME : Madame GUIBERT nous a transmis les données suivantes : sur la période de 2019 à 2023, deux tech-académiciens sont sortis avant six mois d'ancienneté, cinq ont quitté l'entreprise après une période de six mois, six sont partis au bout d'une année et huit ont quitté l'entreprise au bout de deux ans ; soit 21 tech-académiciens sur un effectif total de 106.

M. MARANDEAU : Combien coûte la formation des tech-académiciens ? Pourriez-vous aussi nous préciser les motifs de départ ?

Mme GUILLAUME : Je n'ai pas le montant exact, mais je vous rappelle que cette formation est financée par différents organismes.
Je n'ai pas les motifs de départ, il aurait fallu préciser votre demande.

13 Point RCD.

- **Comment sont traités les avis clients parfois négatifs (voir très négatif) sur des sites tiers ? (Exemples : TRUSTPILOTE note de 1,2/5 pour 320 avis, CUSTPLACE note de 1,2/5 pour 668 avis).**

Mme GUILLAUME : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « Il existe de très nombreuses plateformes qui recueillent les avis des clients. DARTY travaille avec la plateforme AVIS VÉRIFIÉS sur laquelle nous avons plus de 87 000 avis avec une note de 8,7/10. Concernant la plateforme de TRUSPILOT, seules les entreprises qui payent ont de bonnes notes, une équipe sur DIF répond aux commentaires des clients en les invitant à nous contacter via d'autres canaux ».

M. MARANDEAU : J'ai fait le test en tapant sur GOOGLE « Darty Max/ Avis » et ces deux sites étaient en tête de liste. Visiblement, ces sites ne seraient pas fiables dans leur pratique de recueil d'avis clients, mais ils apparaissent tout de même en tête de liste. Ma question est simple : « Est-ce que les avis sont véritablement traités ? » En effet, sur ces sites, aucune réponse d'un Community manager n'apparaît.

De plus, parfois, je m'identifie dans certaines remarques négatives formulées sur la Darty Max : manque d'une explication complète du service Darty Max, etc. Effectivement, la note sur ces sites est décalée par rapport au site AVIS VÉRIFIÉS, mais je pense que les parcours clients relatés sur ces plateformes ne peuvent pas être que des mensonges. À ce titre, j'espère qu'il y a un traitement des clients, des litiges, des dossiers et des commentaires négatifs, car si tel est le cas, il n'apparaît pas sur ces plateformes.

Mme LELUBEZ : Quel service assure la gestion de ces avis ?

Mme GUILLAUME : La gestion est assurée par la DRC.

M. PHILIPOT : J'ai un exemple personnel où une de mes connaissances a envoyé un courrier pour féliciter les équipes de dépannage et elle a été remerciée par l'envoi d'un bon d'achat à valoir dans un magasin DARTY.

M. HARRE : Précédemment, un service avait été créé au sein de la DRC pour gérer et apporter des réponses à des commentaires postés sur les réseaux sociaux. Je ne sais pas si ce service existe encore, mais je peux vous assurer que les mauvais commentaires sur DARTY, eux, continuent (exemple : « le contrat d'incompétence DARTY »).

Mme GUILLAUME : J'ai noté votre remarque, Monsieur HARRE.

M. BEAUBOIS : Je voulais vous signaler que de nombreux groupes FACEBOOK qui diffusent des messages à charge des entreprises, se développent : dans quelle mesure prenez-vous en compte ces groupes et les commentaires ? Quelles actions sont menées ?

Pause : 15h50-16h30

14 Point Livraison.

- **Suite au déploiement de l'application OCEAN en livraison, des formations à l'écoconduite vont-elles être mise en place ?**

Mme BACH : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « Pour le moment, rien n'est acté, nous devons encore continuer notre animation sur le terrain afin de définir la pertinence des formations à mettre en place. Pour information, les déploiements des boîtiers étaient prévus au 1^{er} octobre 2022 mais, pour des raisons de rédaction contractuelle, il y a eu un retard d'un mois. Entre les mois de novembre et de décembre 2022, les boîtiers ont été installés par le fournisseur avec validation et fiabilisation des remontées des données. Depuis la mi-janvier 2023, nous avons activé progressivement les comptes livreurs sur l'ensemble des zones. Cette opération s'est achevée au 31 janvier 2023. Depuis le mois de février, le suivi de l'écoconduite a démarré avec l'animation des responsables sur le sujet ».

M. HEREDIA : Lors du dernier Comité de Groupe du mois de novembre 2022, un plan de sobriété énergétique avait été présenté par Madame OLIVIER Géraldine, directrice RSE Groupe. Dans le cadre des engagements du Groupe, un certain nombre de leviers pour réduire les émissions de CO2 était mentionné dont celui relatif à l'écoconduite. J'ai demandé des précisions sur ce sujet à Madame OLIVIER qui m'a indiqué qu'à date, aucune formation n'était prévue dans le cadre de l'écoconduite. Nous sommes le 16 février 2023, et selon la réponse que vous nous avez lue, Madame BACH, aucune formation n'a été programmée dans le cadre de l'écoconduite.

M. VILLA : L'application a été mise en place depuis le début du mois de février 2023 et déjà la pression est mise sur les livreurs afin d'adopter une écoconduite sans que ces derniers aient pu bénéficier de formations.

Mme BACH : Des formations sur l'écoconduite sont disponibles via le e-learning.

M. VILLA : Ces formations en e-learning ne sont pas aussi intéressantes que celles dispensées sous forme pratique. Il est dommage d'avoir installé ces boîtiers sans en avoir informé les livreurs.

Mme BACH : Des briefs ont été mis en place sur les plateformes pour expliquer la démarche.

M. VILLA : Effectivement, les livreurs ont été informés de la démarche, mais ils n'ont eu aucune formation pratique sur l'écoconduite. Les seuls messages qu'ils reçoivent sont des remarques négatives sur leur manière de conduire sans qu'ils aient une formation sur les bonnes pratiques de l'écoconduite.

M. BEAUBOIS : Il y a plusieurs années, j'ai pu bénéficier d'une formation pratique sur l'écoconduite et je confirme les propos précédents. L'écoconduite s'apprend par la pratique et les formations en e-learning ne sont pas suffisantes. C'est la deuxième fois que nous évoquons ce sujet et je suis surpris qu'aucune formation n'ait encore été mise en place.

L'écoconduite peut réduire jusqu'à 25% la consommation de carburant et au regard des récentes augmentations, l'impact financier pourrait être très intéressant.

Mme BACH : Je ne vous ai pas répondu qu'il n'y aurait pas de formation !

M. BEAUBOIS : Effectivement, ce n'est pas votre réponse, Madame BACH, mais lors de la présentation de ce dispositif d'écoconduite au CSE du mois de septembre 2022, Monsieur DA COSTA avait indiqué qu'aucune formation ne serait mise en place.

Mme BACH : Cela fait deux semaines que l'animation des responsables concernés a été initiée afin de déterminer la pertinence des formations à mettre en place.

M. BEAUBOIS : Les NAO approchent et je vous invite à valoriser ce principe de l'écoconduite car il est gagnant pour l'entreprise et pour les livreurs. En effet, il y a une notion financière pour l'entreprise au regard du coût des carburants. Selon moi, il serait souhaitable qu'un système de motivation soit mis en place pour les salariés afin de s'assurer de la réussite de cette démarche d'écoconduite.

M. HEREDIA : Si un technicien rencontre des difficultés sur certaines interventions, s'il n'a pas eu de formation, il ne pourra pas s'améliorer.

Des écarts vont certainement être observés dans la conduite de tous les livreurs en termes d'écoconduite. Et si aucune formation n'est mise en place, cette démarche apparaît comme inutile car elle n'aura été basée que sur des mesures effectives sans apporter de solutions.

M. VILLA : Ce projet a sûrement un coût financier important et il est dommage qu'il ne soit pas complété par des formations.

15 Points divers.

- Résultat du challenge accessoire LDK de fin d'année.

M. MARANDEAU : Je vous remercie de nous présenter le challenge relatif aux accessoires. Étant donné que nous avons des ordres du jour relativement chargés, pourriez-vous nous envoyer les résultats des challenges sans, forcément, les évoquer lors des CSE ?

Madame BACH présente le diaporama (annexe 8).

M. MARANDEAU : Je voulais signaler que lors de ce challenge, certains accessoires n'étaient pas disponibles à la vente. Notre Groupe est suffisamment structuré pour permettre une disponibilité d'accessoires suffisante lors de l'organisation d'un challenge. À ce titre, il serait souhaitable que les erreurs commises cette année soient actées afin de ne pas les reproduire l'année prochaine.

M. VILLA : Je voulais signaler qu'il est préférable que les gains soient des lots plutôt que des bons d'achat qui apparaissent sur le bulletin de salaire et qui étaient donc imposables.

- Informations sur le calcul de l'index.

Mme FELDMAN : Je vous propose d'évoquer ce sujet de l'index lors du CSE du mois de mars 2023

Mme MAZELLA : Nous aurions souhaité avoir des précisions sur les modalités de calcul des cinq items de l'index.

Mme JUILLIEN : Le calcul de l'index est règlementaire et relativement complexe. Vous pouvez trouver les détails du calcul dans le décret.

L'index sera publié au mois de mars 2023 donc je vous propose de reporter ce sujet lors du CSE du mois mars 2023.

Mme MAZELLA : Sur l'index 2022, l'item relatif aux écarts de rémunération affichait un résultat de 38 sur 40, alors que nous savons parfaitement que pour les agents de maîtrise et les cadres, la différence de rémunération est nettement plus importante. À ce titre, nous nous interrogeons sur les modalités de calcul.

Mme FELDMAN : Apparemment, l'index de 2022 affiche un mauvais résultat de 83 sur 100. En 2023, avec Madame MONTAIGNE, nous avons demandé s'il était possible de piloter plus finement cet index en analysant de manière régulière les différentes promotions et ainsi pouvoir les ajuster.

- **Le groupe Fnac Darty pense-t-il participer au collectif lancé par le patron de Publicis Arthur SADOUN "Working with Cancer" afin d'éradiquer la stigmatisation du Cancer dans les entreprises, Coalition mondiale d'entreprise ?**

Mme FELDMAN : À date, je n'ai pas d'information à vous communiquer sur ce sujet.

M. HEREDIA : Est-ce que cette question peut être évoquée lors d'un Comité de Groupe ?

Mme FELDMAN : Bien sûr.

- **Nomination Représentants de Proximité.**

Mme DA ROCHA PEREIRA : Je vous fais part des différentes candidatures en tant que représentants de proximité :

- Nomination de Thierry LAURENT sur le SAV de Brest, candidat CFDT : 18 votes favorables.
- Nomination de Pierre VICTOOR sur le magasin de Vannes, candidat libre : 18 votes favorables.
- Nomination de Sarah VILLENEUVE sur le magasin de Périgueux, candidate à la CAT : 18 favorables.
- Nomination de Jeanne FLORIDE sur le magasin de Dieppe, candidate CFTC : 6 absentions et 12 favorables.

16 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

Mme N'GOLET : Nous avons signé un partenariat avec 369 franchisés AUTOSUR. À ce titre, une remise de 15% sur les contrôles techniques est proposée aux collaborateurs de DARTY DGO. Prochainement, un lien sera disponible sur le site internet du CSE afin de consulter les franchisés AUTOSUR qui proposeront cette offre. Les salariés pourront prendre rendez-vous en ligne et lorsqu'ils se présenteront chez le franchisé, ils valideront leur appartenance à DGO en présentant une pièce justificative. Ce prestataire souhaiterait contacter les CSE de DIF, DGE et la FNAC.

Mme FELDMAN : Je vous transmettrai les coordonnées des secrétaires de ces CSE.

M. MARANDEAU : Le Groupe FNAC DARTY a une force de frappe assez importante auprès de ses partenaires afin de pouvoir engager des négociations à destination des salariés pour les CSE. Vous avez mis en place le PASS FNAC- DARTY - un pass partenaire au sein du Groupe et je déplore qu'il n'y ait pas une répercussion pour les CSE à destination des collaborateurs. Selon moi, la mise en place de ce type de pass n'est pas compliquée. Ce pass permettrait de développer des partenariats et d'avoir des leviers d'action intéressants.

Mme FELDMAN : Je vous propose de contacter Monsieur DUVAL.

La réunion est close à 18h30.

La Secrétaire du CSE

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IDR', with a large, sweeping flourish underneath.