

# PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU 17 JANVIER 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 : 8h00.

## Présents

### Pour la direction :

- Mme FELDMAN Stéphanie, Directrice des Ressources Humaines ;
- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opération ;
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération ;
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation ;
- Mme GUIBERT Martine, Responsable Paye ;

### Invités :

- M. FLAMBARD Cédric, Directeur National de la L.D.K (Pt 4,5,6)
- M. ATTELANN Fabrice, Responsable des formations Opération et du CFA technique (Pt 16)
- Mme MONTAIGNE Marie-Bénédicte, Directrice des Ressources Humaines Opération (Pt 4,5 6,15).
- M. KOENIG Régis, Directeur Services, Durabilité (Pt 20).

### Pour les membres titulaires EOT :

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

- SL :**
- M. DIOLOGEANT Marc
  - 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

### 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

- SL :**
- M. BARAN Gianni
  - M. THOMAS XAVIER

- CFTC :**
- M. TALLE Sébastien.

- CGT :**
- Mme BOURICHE Anissa

### Représentants Syndicaux :

- SL :**
- Mme ROUSSELIERE claire

- CFTC :**
- M. COMMON TEKIN Muhammed

- CAT :**
- M. VILLA Francis

- CGT :**
- M. BALUTEAU Franck

## Absents

- CFDT :**
- M MERRIEN Guillaume

- SL :**
- Mme PRUDHOMME Corinne

- SL :**
- M. HEREDIA Noël

- CGT :**
- Mme MAZELLA Valérie

- CFTC :**
- M FRÉTARD Baptiste

**Les personnes votantes sont 15 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents, soit 19 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 15 décembre 2022 (*document joint*). ..... 4
- 2 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 3 janvier 2023 (*document joint*). ..... 4
- 3 Information sur l'adaptation d'organisation de la Direction reverse & reconditionnement coordination SAV & log Omnicanal – Intervention d'Olivier BECHU..... 4
- 4 Information sur l'évolution des zones au sein de la Direction Livraison Dernier Kilomètre – Intervention de Cédric FLAMBARD. .... 4
- 5 Information et consultation sur le projet d'optimisation du Back Office LDK – Intervention de Cédric FLAMBARD (*document joint*). .... 7
- 6 Information et consultation sur le projet de modification des ouvertures/fermetures le lundi de certaines PF LDK – Intervention de Cédric FLAMBARD (*annexe du document joint pour le point précédent*)..... 10
- 7 Information et consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la prise des Congés Payés – exercice 2023-2024 (*document joint*). .... 10
- 8 Demande d'information sur la mise en place d'un abattement variable pour les encadrants et les conséquences sur leur rémunération. .... 11
- 9 Demande d'informations sur le CET et PERCOL : notamment les jours ouvrés et ouvrables ainsi que les plafonds ..... 13
- 10 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le projet de mise en conformité de la procédure interne de recueil et de traitement des signalements conformément au décret n°2022- 1284 datant du 3 octobre 2022 (*document joint*) ..... 15
- 11 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant le changement des horaires du magasin de Nevers (*document joint*) ..... 17
- 12 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant la rémunération des vendeurs en visio (*document joint*) ..... 17
- 13 Vote du Comité Social et Économique concernant l'attribution des pouvoirs bancaires et postaux aux nouveaux secrétaire et trésorier du CSE de DARTY GRAND OUEST. .... 21
- 14 Poursuite de la désignation des représentants de proximité des établissements de l'UES 22
- 15 Demande d'Informations sur la Tech académie - Intervention de Fabrice ATTELANN. .... 22
  - a) Bilan : ..... 22
    - Nombre de salariés intégrant la tech académie par session..... 22
    - Nombre de salariés ayant reçu le diplôme de technicien par session..... 22
    - Nombre de salariés ayant échoué à la formation par session..... 22
    - Nombre de salariés intégrés dans les effectifs techniciens à la suite de l'obtention de leur diplôme par session ainsi que leur classification. .... 22
  - b) Pourquoi certains salariés ayant obtenu leur titre de technicien, ne sont pas intégrés dans les effectifs SAV techniciens ? ..... 22
  - c) Un nouveau certificat de qualification professionnelle intitulé « dépanneur réparateur » en électroménager et multimédia » vient d'être créé par notre convention collective. Son obtention garantit une classification de II-3 ou III-1 suivant l'ancienneté. L'entreprise compte-t-elle, l'utiliser dans la Tech Académie et plus globalement dans son plan de développement de compétences lorsque l'accord de création de ce CQP sera étendu. .... 22
  - d) Certains salariés ne peuvent avancer les frais de formation, est-il possible de faire une avance sur frais pour ces salariés ? ..... 22
- 16 Technicien Tech Académies : 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..... 28
- 17 Demande d'informations sur le nombre de magasins ayant atteint les objectifs sur décembre et le versement de l'enveloppe variable pour les salariés. .... 28

18	Pourquoi le mode opératoire élaboré par la RH et présenté en CSE de juin 2022 permettant la planification des jours fériés sur les différents sites, n'a-t-il pas été mis en place par les responsables de site ? (Cf. Point 2 de la réunion CSE de juin 2022). .....	30
19	En réunion CSE Extraordinaire du 03/01/2023 nous avons été consultés et avons validé les sites qui modifieraient leurs horaires. Aujourd'hui d'autres modifications sont décidées unilatéralement par le DV sur certains de ces sites. Nous souhaitons connaître votre point de vue sur le sujet, mais aussi qu'un rappel leur soit fait sur les procédures légales et applicables dans le cas que nous évoquons.....	30
20	Demande d'informations sur la Darty Max.....	31
21	Demande d'information sur les métiers éligibles au télétravail. ....	39
22	Demande d'information sur le test de la semaine de 4 jours.....	39
23	Demande d'information sur la mise en place des facilitateurs dans les différents sites suite à l'accord QVT (nombre, retour expérience, réunion). (Cf. PV CSE novembre 2021).....	39
24	Demande d'information sur la non-distribution de la prime record lors du Black Friday sur les sites ayant dépassé le record chiffre d'affaires. ....	39
25	Demande d'information sur la non-distribution de la prime record lors du Black Friday sur les sites ayant dépassé le record chiffre d'affaires. ....	40
26	Trop de logiciels, trop de bugs, trop de latences, en magasins comme en centres d'appels, n'y a-t-il pas un moyen de tester l'efficacité de la réponse de nos serveurs et logiciels avant la migration vers le nouveau Customer Relationship Management Siebel 21 ? .....	42
27	Demande d'une tenue complète pour les CPS (haut+ bas) avec le logo Darty MAX. Les salariés, en magasin, quel que soit leur poste de travail, aimeraient avoir une tenue du même millésime ou génération. Les anciennes tenues sont passées de couleur, les nouvelles tenues estampillées Darty MAX sont neuves, et les salariés ne comprennent pas pourquoi certains portent la nouvelle tenue et pas les autres.....	42
28	Point affichage magasins : dans le cadre des économies d'entreprise : Aujourd'hui, l'affichage des prix dans le PEM ainsi que dans le GEM demande deux étiquettes (papier) qu'il faut plier ou découper pour n'en faire qu'une ! Le service informatique peut-il remédier rapidement à cette ineptie.....	43
29	Dans le rayon aspirateur, les dB n'apparaissent plus dans les caractéristiques affichées et cela oblige les vendeurs à consulter les produits sur le catalogue générant une perte de temps importante. Peut-on faire modifier cela ?.....	43
30	Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....	43
31	Points divers. ....	43
-	Audit d'évaluation de conformité par Bureau Veritas.....	43
-	Réponse aux questions relatives aux travaux Grand-Quevilly .....	44
-	Point Inter Handicap System .....	44
-	Réponse aux questions relatives à la vente de DMAX en IAD .....	45

**Mme FELDMAN** : Je vous souhaite une très bonne année collectivement et individuellement.

## **1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 15 décembre 2022.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 15 décembre 2022.

Le résultat du vote est le suivant : **18 votes favorables et 1 abstention.**

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

## **2 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion extraordinaire du 3 janvier 2023.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 3 janvier 2023.

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

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

## **3 Information sur l'adaptation d'organisation de la Direction reverse & reconditionnement coordination SAV & log Omnicanal – Intervention d'Olivier BECHU.**

**Mme JUILLIEN** : Ce point est reporté au CSE du mois de février 2023.

## **4 Information sur l'évolution des zones au sein de la Direction Livraison Dernier Kilomètre – Intervention de Cédric FLAMBARD.**

*Interruption de séance à la suite du déclenchement de l'alarme incendie.*

**M. FLAMBARD** : Je vais vous rappeler le contexte. Nous avons eu une sollicitation de la part de Karine DAMOUR de l'Exploitation DARTY de proposer à Marie-Hélène COUMERT qui était directrice de la zone Est un poste de directrice des ventes qu'elle intégrera au 1<sup>er</sup> février 2023. Nous sommes toujours favorables à ces passerelles entre métiers, car elles permettent d'infuser davantage les bonnes pratiques notamment la livraison au sein des magasins.

Le travail mené avec Marie Hélène COUMERT lors de son extension de périmètre nous a permis de mettre en place des responsables multi sites :

- Bruno LECLERCQ qui pilote Annecy, Thonon, Chambéry.
- Pierre ZANETTI qui pilote Ennery et Fléville.
- Christian GREFF qui pilote Lampertheim et Mulhouse.
- Riadh LAKRECHE qui pilote Satolas, Saint-Étienne et Clermont-Ferrand.

Ces expériences réussies me permettent de confier et d'étendre les périmètres de responsabilité de Richard PLISSON et d'Eddy MUSIAL.

*Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (annexe 1).*

**M. HARRE** : Au regard des secteurs géographiques que vous présentez sur le diaporama, avez-vous calculé le nombre de kilomètres que ces DZ vont réaliser dans l'année ?

**M. FLAMBARD** : Non, je n'ai pas calculé le nombre de kilomètres. L'important est la qualité des collaborateurs qui sont à la tête des plateformes. En 2022, nous avons fait une très belle année en termes de performances opérationnelles, donc nous savons que nous pouvons compter sur les équipes des plateformes. Pour toutes ces raisons, j'ai pu envisager cette réorganisation de zone.

Je vais vous prendre l'exemple d'Eddy MUSIAL, il avait huit plateformes sur lesquelles il passait assez régulièrement et il faisait des visites nettement moins régulières sur d'autres zones. Par conséquent, le

nombre de kilomètres parcourus est moindre. Ensuite, ces DZ pourront s'appuyer sur des référents multisites, ce seront leurs relais.

**M. HARRE** : À titre d'exemple, la zone de Monsieur NÉVO s'étend de Brest à Châlons-en-Champagne.

**M. FLAMBARD** : Châlons en Champagne et Troyes sont des plateformes-magasin, ces sites sont animés et sous hiérarchie du magasin. Donc les plateformes les plus éloignées sont Auxerre et Bourges. Ce sont des zones importantes, mais les relais sont très importants.

**Mme BACH** : La zone de Monsieur NÉVO n'a pas été modifiée.

**M. FLAMBARD** : Les seules zones qui ont été modifiées sont celles de Richard PLISSON (Île-de-France et Normandie) et d'Eddy MUSIAL (Nord, Alsace-Lorraine, Bourgogne, Rhône-Alpes).

Le très bon résultat de cette année est le fruit du travail des équipes, mais il peut aussi engendrer un certain « ronronnement » et le changement peut être une bonne solution. De plus, sur les équipes de Normandie et du Rhône-Alpes, s'exercera une autre autorité avec d'autres attentions,

**M. BRIULET** : Richard PLISSON est un DZ de DIF et pourtant il aura aussi la zone de la Normandie qui est située dans DGO.

**M. MARANDEAU** : Je pense qu'il sera nécessaire d'être clair sur le sujet des filiales.

**Mme FELDMAN** : Le projet SUPERNOVA a été arrêté, mais nous sommes obligés de faire des aménagements de zones. L'objectif de SUPERNOVA était de supprimer les cloisonnements et de faire une organisation par filiale. Ce projet a été abandonné, donc nous conservons les UES, mais cette décision engendre des modifications de zones et une évolution de l'organisation RH.

**M. BRIULET** : Vous n'avez pas l'intention de reprendre le projet SUPERNOVA ?

**Mme MONTAIGNE** : Nous ferons des conventions de mise à disposition afin que la situation soit claire juridiquement. Effectivement, la situation n'est pas idéale, mais elle permet d'être dans une organisation qui dépasse la société juridique. De plus, cette situation permet d'être plus adéquate en terme d'organisation et de cohésion.

**M. MARANDEAU** : À propos de la diapositive 5 (activité des DZ sur 2022), nous pouvons observer que la zone de Richard PLISSON génère 487 708 livraisons en 2022 et pourtant en 2023, l'activité de la Normandie lui est ajoutée.

**M. FLAMBARD** : Effectivement, Richard PLISSON gère actuellement quatre plateformes et je lui en confie quatre supplémentaires.

**M. MARANDEAU** : Donc vous évaluez l'activité en nombre de plateformes et non en nombre de livraisons classiques.

**M. FLAMBARD** : C'est l'éclairage que je souhaitais vous apporter. L'important est le nombre de personnes qui seront animées sur la zone afin de savoir si ce découpage est cohérent.

Richard PLISSON a réalisé un très bon travail sur sa zone depuis trois ans et il pouvait s'être installé une certaine routine. De plus, les quatre plateformes supplémentaires sont gérées par des collaborateurs autonomes et donc nous pouvons recourir aux compétences de Richard PLISSON sur un périmètre élargi. De plus, comme je vous l'indiquais précédemment, avec Marie-Hélène COUMERT nous avons mis en place des référents multisites compétents et ayant de l'expérience et cette démarche a permis de rendre possible cet élargissement de périmètre.

**M. MARANDEAU** : Il y a toujours eu des spécificités dans l'organisation des filiales, nous avons compris que nous tendions vers une uniformisation des process au sein des trois filiales par conséquent, il y a aura forcément un temps d'adaptation entre les pratiques, les accords et les règles de DIF et avec les pratiques, les accords et les règles de DGO. Les livreurs ne fonctionnent pas de la même manière suivant les filiales.

**M. FLAMBARD** : Il y a une stratégie qui est décidée en Centrale, son application est mise en œuvre par le directeur de zone et ses équipes et nous ne modifions pas ces dernières qui connaissent et maîtrisent parfaitement les process de chacune des UES auxquelles elles sont rattachées.

Le changement provoque des attentions particulières, mais ces différences permettent d'analyser la construction des résultats et l'animation des équipes. Effectivement, Richard PLISSON n'est pas sur la mesure

du temps de travail telle qu'elle est pratiquée sur DGO. Cette même situation se reproduit pour Eddy MUSIAL avec des différences entre la région Nord et la région Alsace-Lorraine.

Les livreurs et les équipes de site sont animés par le responsable voire par le référent multisite. Par conséquent, nous allons conserver l'efficacité que nous avons mise en œuvre sur l'année 2022 avec les mêmes équipes. Les orientations et l'application des projets passeront par le directeur de zone.

**M. MARANDEAU** : J'entends que SUPERNOVA soit arrêté à date. Mais j'imagine la difficulté que va générer cette nouvelle organisation et elle tend à essayer d'uniformiser les pratiques au sein des différentes filiales.

**Mme FELDMAN** : Ce souhait d'uniformisation était existant avant la mise en place de SUPERNOVA.

**M. MARANDEAU** : Mais nous le ressentons de manière plus importante à travers ces conventions de mise à disposition. SUPERNOVA est arrêtée, mais ce nouveau découpage de zones va générer des changements dans nos organisations par filiale. Nous n'allons pas continuer à fonctionner de cette manière avec des pratiques différentes suivant les filiales et une centralisation des process. Ce fonctionnement me semble très complexe.

**Mme FELDMAN** : La centralisation et l'harmonisation des process ont déjà débuté depuis 2017. Ce principe est compliqué à piloter d'où le projet de SUPERNOVA qui a été arrêté.

Medhi DAHMANI et Cédric FLAMBARD souhaitaient faire bouger les frontières des UES par l'intermédiaire des directeurs de site qui pouvaient intervenir sur deux UES.

Si un DZ quitte la société, le choix n'est pas forcément de le remplacer, il est donc nécessaire de repousser certaines frontières et de réorganiser les zones.

Je vous rappelle que pour les DZ, il est complexe de travailler avec les zones informatiques qui sont encore cloisonnées selon les six anciennes filiales. Et pourtant, nous avons réussi à constituer trois UES.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que cette nouvelle organisation amènera des livreurs à intervenir sur une zone qui n'est pas la leur ?

**M. FLAMBARD** : Je peux donner au périmètre d'autorité la configuration que je souhaite en fonction des compétences des équipes. La frontière géographique de l'UES n'est pas modifiée. Toutes les forces opérationnelles de terrain restent au sein de chaque UES.

**M. BRIULET** : Est-ce que le périmètre de chaque plateforme pourrait être modifié au sein des zones ? De plus, envisagez-vous de réduire certaines plateformes et en augmenter d'autres ?

**M. FLAMBARD** : Les bons résultats de 2022 nous ont permis d'ouvrir quatre plateformes pour répondre aux sollicitations. En effet, les magasins intégrés continuent leur développement, mais il faut aussi tenir compte de l'évolution des magasins franchisés. Ma mission est que les clients soient satisfaits de notre prestation tout en assurant la santé financière du Groupe en mettant les meilleures solutions en œuvre. Je ne peux m'engager sur le fait que l'organisation actuelle sera la même dans 10 ans ou dans 15 ans. Mais mon objectif sera toujours d'optimiser la mise en œuvre de la livraison. Effectivement, si l'activité diminue, il sera peut-être opportun de transférer une partie de l'activité sur une autre plateforme, mais cette décision ne sera prise qu'après des analyses précises. À date, il n'est pas acté de fermeture de plateformes, car certaines sont en état de saturation donc la prestation de livraison pour nos clients n'est pas celle que je souhaite.

**M. MARANDEAU** : Les conditions de travail des salariés ne sont pas celles souhaitées non plus !

**M. FLAMBARD** : Absolument.

**M. MARANDEAU** : Monsieur FLAMBARD, avez-vous une tendance des volumes de livraison pour l'année 2023 ?

**M. FLAMBARD** : L'année 2022 a été très compliquée en termes de prévision d'activité. Nous n'avons pas encore finalisé les prévisions sur les volumes de livraisons de 2023, car l'activité commerciale en ce début d'année nous pousserait à être assez prudents sur l'activité livraison de 2023.

En termes d'activités commerciales, les prévisions font état d'un premier semestre relativement compliqué, mais avec un deuxième qui serait meilleur.

Le début du mois de janvier 2023 est significativement en retrait par rapport à la même période de 2022.

## 5 Information et consultation sur le projet d'optimisation du Back Office LDK – Intervention de Cédric FLAMBARD.

Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (annexe 2).

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous me confirmer les fonctions des chefs de groupes au sein de la livraison ?

**M. FLAMBARD** : Le chef des groupes est l'encadrant de la plateforme.

**M. MARANDEAU** : Sur DGE et DIF, les encadrants de plateforme s'appellent donc des chefs de groupe.

**M. FLAMBARD** : Effectivement, les appellations de postes ne sont pas forcément homogènes entre les différentes UES. Au même titre que nous avons des plateformes différentes à qui il est demandé des tâches parfois différentes, nous avons aussi des comportements qui ne sont pas tous harmonisés voire harmonieux, l'enjeu du projet est justement de libérer du temps à nos encadrants pour réaliser leurs métiers opérationnels d'animation des équipes, de présence auprès des livreurs, mais aussi d'harmoniser un certain nombre de pratiques et de les mettre en œuvre de la manière la plus optimisée possible.

Le cadre de ce projet de transformation est de réduire une partie du temps de sollicitation de nos encadrants. De plus, nous voulons mettre en place des structures centrales qui captent l'ensemble de ces tâches qui peuvent être traitées à distance tout en assurant une continuité de relations potentielles pour les magasins. Nous réduisons l'amplitude horaire des plateformes pour leur permettre de fermer après l'arrivée du dernier équipage soit vers 16h ou 17h et non 18h voire 19h comme cela est pratiqué actuellement. Mais cette organisation nécessite que les structures centrales soient capables de répondre aux sollicitations des magasins.

Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation.

**Mme N'GOLET** : Au CRC de Bègles, nous travaillons conjointement avec les plateformes et nous rencontrons des difficultés dans la libération des ventes, car certaines nous répondent qu'elles ne savent pas faire cette manipulation. Par conséquent, la tournée est finalisée, mais étant donné que la vente n'est pas libérée, en back-office, nous ne pouvons modifier la commande ou rembourser notre client.

**M. FLAMBARD** : Cette tâche de libération de livraison restera sous la responsabilité des plateformes. En effet, nous ne pouvons pas laisser ce menu accessible à tous les magasins, car nous craignons que son utilisation ne soit pas satisfaisante. Cette tâche ne pourra pas non plus être centralisée, car nous ne pouvons pas l'exporter.

**Mme N'GOLET** : Je comprends, mais il serait souhaitable que les collaborateurs des plateformes connaissent cette procédure de libération des ventes et que cette tâche soit réalisée 24h après la tournée.

**M. FLAMBARD** : Je suis d'accord avec vous, mais il est nécessaire que cette tâche soit maintenue sur les plateformes, mais bien évidemment, il est nécessaire que les collaborateurs soient compétents pour réaliser cette tâche. À ce titre, je ferai un rappel de process.

Je vous remercie de nous faire part de ces sujets irritants. Même si nous avons réalisé une très bonne année 2022, nous devons être sur le chemin de l'excellence, par conséquent, nous avons des process à améliorer.

**Mme LELUBEZ** : En magasin, nous demandons aussi des libérations de vente lorsqu'un client n'a pas complètement réglé son achat et qu'il se rend en magasin la veille de la livraison pour procéder au règlement.

**M. FLAMBARD** : Le règlement doit intervenir 48h avant la livraison.

**Mme LELUBEZ** : Je suis d'accord avec vous, mais la plateforme de Mitry ferme relativement tôt.

**M. FLAMBARD** : C'est l'objectif de la création de ces structures centralisées : assurer la permanence pour les magasins.

**Mme LELUBEZ** : Donc vous avez déjà les horaires de fermeture de la plateforme de Mitry.

**M. FLAMBARD** : Oui ce sera 19h.

**M. BRIULET** : Le projet d'optimisation du back-office LDK est différent de celui mis en œuvre sur le SAV il y a quelques années, en effet, le back-office avait été complètement restructuré. D'ailleurs, si cela avait été le cas, la consultation aurait été différente, car les conséquences sociales sont différentes.

Néanmoins, cette optimisation va engendrer une réduction du nombre de salariés en back-office sur les plateformes. Sur votre présentation, il est indiqué que cette réorganisation n'aura pas d'impact sur DGO, car les ressources n'étaient pas dédiées à 100% au service client ce qui n'est pas tout à fait exact. En effet, sur la plateforme de Portet-Sur-Garonne, ce poste administratif dédié au service client existait, j'évoque ce poste au passé, car la salariée est partie. Avec l'optimisation du back-office LDK, ce poste ne sera pas pourvu et donc la salariée ne sera pas remplacée. Il n'y a pas d'impact sur l'effectif, mais en cas de départ, les postes ne seront pas remplacés.

Pourriez-vous nous donner des précisions sur les conséquences de cette optimisation sur les effectifs avant et après la mise en place du projet ?

**M. FLAMBARD** : Je vais finir ma présentation, car je pense qu'il y aura la réponse à votre question.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation.*

**Mme N'GOLET** : Lorsque nous envoyons un message via NOMAD livraison, sous combien de temps le livreur prend connaissance de ce message ?

**M. FLAMBARD** : Le livreur reçoit le message dès lors qu'il a terminé sa tournée, une copie du message est aussi envoyée au responsable. À partir du moment où la tournée est topée, le message est envoyé à l'encadrant. Par conséquent, lors de l'envoi de message via NOMAD livraison, à minima, le responsable est en copie ou destinataire selon que la tournée est terminée ou non.

**Mme N'GOLET** : Serait-il possible d'avoir le numéro du livreur ou de l'aide-livreur afin que nous puissions les contacter de manière rapide dans les cas d'urgence ?

**M. FLAMBARD** : En cas d'urgence, il faut contacter le responsable de plateforme. Je vais voir avec Christophe FAMECHON pour travailler sur la synthèse de l'ensemble des messages qui sont envoyés afin de vérifier que le process n'entrave pas le traitement des cas d'urgence. Et si effectivement, certains messages nécessitent d'être orientés vers les livreurs, nous travaillerons sur ces cas.

**M. DIOLOGEANT** : Je suis surpris qu'il n'ait pas d'impact sur le personnel administratif de Grand-Quevilly. En effet, de nombreux salariés travaillent sur la création des tournées, sur la requalification des tournées, etc. De plus, le site de Grand-Quevilly est actuellement en pleine réorganisation.

**M. FLAMBARD** : Actuellement, nous menons un pilote sur la préparation des tournées sur Rennes et sur Caen. Il est nécessaire de poursuivre le pilote donc à ce jour, il est encore trop tôt pour vous répondre.

**Mme BACH** : À la suite du test, nous reviendrons vers vous et si besoin, nous vous consulterons sur ces sujets.

**M. FLAMBARD** : La première étape est la construction de la structure administrative de sollicitations. Ensuite, à la fin du pilote mené sur la préparation de commandes, nous reviendrons vers vous.

**M. DIOLOGEANT** : Pourrait-il être envisagé de mettre en place ce type de structure sur le site de Grand-Quevilly ?

**M. FLAMBARD** : Si les compétences et les savoir-faire sont présents, je les considérerai comme prioritaires, car le site a peu d'importance.

**M. DIOLOGEANT** : Il existe des spécificités géographiques que les pôles ne connaîtront pas forcément.

**M. FLAMBARD** : La performance que nous avons réalisée en 2022 repose principalement sur la construction des tournées sans négliger le travail des livreurs qui les ont mis en œuvre.

**M. BRIULET** : La charge des encadrants de plateforme est réduite en la répartissant sur les magasins et sur les pôles. À ce titre, il serait souhaitable que vous précisiez les charges qui sont reportées sur les magasins et vers qui elles seront réparties (encadrants ou vendeurs) ? De plus, concernant les plateformes associées à des magasins, pourriez-vous aussi préciser le process ? En effet, selon les retours que j'ai eus, certaines tâches initialement gérées par les plateformes doivent être traitées par le pôle service (exemple : inversion de portes). D'une part, les CPS ne sont pas formés pour assurer ces tâches, et de plus, elles ne font pas partie de leurs fonctions.



Vous évoquez fréquemment la charge des encadrants et il est tout à votre honneur de souhaiter la réduire. Mais avez-vous identifié des dépassements d'heures ou des heures supplémentaires qui vous ont alerté sur cette problématique de charge de travail ? Avez-vous fait une étude sur le nombre d'heures supplémentaires afin d'identifier la cible à réduire ?

**M. FLAMBARD** : Je vais prendre vos questions dans l'ordre.

À propos de l'exemple des inversions de porte, ce sont effectivement des plateformes qui sont sous autorité de magasin. L'action physique sera, selon moi, toujours menée par les livreurs. Mais peut-être que pendant la période de fin d'année où les livreurs ont des tournées relativement chargées, le magasin a pris à sa charge cette problématique d'inversion de portes. S'il y a eu une déclaration, c'est la structure centrale qui récupèrera la construction du dossier pour les fournisseurs. Je comprends que si les CPS ne sont pas formés à ces tâches, ils ne devraient pas les réaliser. Effectivement, si nous utilisons cette mutualisation de ressources, il est nécessaire que les collaborateurs qui effectuent ces tâches soient formés. Votre exemple mériterait que j'étudie dans le détail cette situation.

**M. BRIULET** : Sur ces sites, il y a aussi le SAV, donc une partie des tâches de ce service ainsi que celles de la livraison a été transférée sur le pôle service. Je souhaitais vous alerter sur cette situation, car il est nécessaire de préciser les process entre le SAV, la plateforme et le magasin.

**M. FLAMBARD** : Ce sont des situations locales et je vous remercie de me transmettre les sites concernés.

À propos de la charge de travail des encadrants, nous avons construit notre modèle de sollicitations et nous avons estimé le temps d'ouverture des plateformes, grâce à ces deux éléments, nous pouvons déterminer les effectifs. Ainsi les 0,2 voire 0,3 ETP (moyenne annuelle) consacrés à traiter ces sollicitations seront réduits. Je n'ai pas réalisé de bilan sur tous les éléments qui pourraient être impactés.

Je vous signale que l'activité 2022 a été de 10% inférieure à celles de 2020 et 2021, donc moins de produits sont passés sur nos plateformes, mais probablement que sur 2023, il y aura une légère diminution. Tous ces aspects participent à la réduction de la charge de travail. Par conséquent, la comparaison de la charge de travail entre les années 2020, 2021, 2022 et 2023 est difficilement faisable sur le back-office.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation.*

**M. BEAUBOIS** : Je comprends le sens du projet à savoir la réduction de la sollicitation et des amplitudes horaires. De plus, l'absence d'impact sur les effectifs est aussi une bonne nouvelle.

Néanmoins, le back-office a d'autres rôles que ceux qui ont été indiqués dans la présentation : par exemple le remplacement des absents du matin.

Contrairement à ce qui a été dit, nous observons des disparités selon les plateformes, car sur certaines, il n'y a pas forcément de surmodulation. D'ailleurs, sur certains sites, il est évoqué un sureffectif au sein du back-office. Par conséquent, la réduction des sollicitations et de l'amplitude horaire pourrait avoir un impact sur l'effectif.

Avec la montée en puissance de certaines tâches, comme les inversions de porte, qui sont relativement chronophages, ces effectifs en back-office sont nécessaires. À ce titre, je mets un point de vigilance sur ces réductions.

De plus, la réattribution de certaines tâches de management vers les encadrants est tout à fait normale, mais il ne faut pas procéder à des réductions à n'importe quel prix.

Enfin, selon moi, il est important de laisser une part d'autonomie aux plateformes sur l'organisation du travail, car les spécificités sont connues localement. La centralisation peut compliquer la situation en dégradant la satisfaction client.

**M. FLAMBARD** : Vous avez raison, Monsieur BEAUBOIS, d'ailleurs, nous nous accordons une période de quatre à cinq mois pour mettre en œuvre le projet afin d'observer la décroissance de la sollicitation et la montée en puissance des équipes.

L'optimisation du back-office ne signifie pas suppression du back-office, car certaines tâches spécifiques aux plateformes ne seront pas supprimées.

L'objectif est de rendre du temps à nos encadrants et aux collaborateurs des plateformes tout en maintenant notre qualité de service.

Selon moi, nous consacrons un nombre d'heures trop important à la préparation de tournées, car les outils ne sont pas adaptés. Certains éléments (monoéquipage) ne seront pas remis en question sous prétexte du changement d'organisation. Nous pouvons certainement mieux faire en mettant en place cette nouvelle organisation tout en continuant à observer les tâches réalisées par les collaborateurs sur les plateformes.

**M. BEAUBOIS** : Il serait peut-être intéressant de faire un focus sur la gestion des pièces détachées.

**Mme ROUSSELIÈRE** : En cas d'inversion de porte ou de changement de gaz, au CRC, il nous a été indiqué que nous devons signaler aux clients que le deuxième passage est payant si cette demande n'a pas été signalée par le magasin ou le client. Or, nous sommes confrontés à deux problématiques : des bugs informatiques (éléments non pris en compte) et des produits pour lesquels il n'est pas possible de sélectionner une demande d'inversion de porte. Dans de tels cas, devons-nous refacturer le client ? Est-ce que ces interventions sont facturées à la marque ? Qui intervient pour gérer l'inversion ? (à revalider)

**M. FLAMBARD** : Premièrement, il est indiqué dans le Contrat de Confiance que le deuxième passage est payant. Deuxièmement, nous avons une relation client assez exceptionnelle, notre NPS est à 74, nous sommes donc très à l'écoute des demandes des clients. Bien évidemment, il existe encore des situations où ne pouvant pas anticiper la demande du client, nous la mettrons en œuvre. La partie financière sera traitée dans un deuxième temps. Jusqu'à présent, nous avons toujours été d'une grande souplesse et c'est un réel atout de DARTY.

*Le résultat du vote est le suivant : 19 abstentions.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable au projet d'optimisation du back-office LDK.**

## **6 Information et consultation sur le projet de modification des ouvertures/fermetures le lundi de certaines PF LDK – Intervention de Cédric FLAMBARD.**

*Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (page 15 de l'annexe 2).*

**M. MARANDEAU** : Est-ce que la fermeture du lundi concerne aussi les livreurs d'Agen qui sont rattachés à la plateforme de Bergerac ?

**M. FLAMBARD** : Le site d'Agen est concerné par la fermeture du lundi.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de modification des ouvertures/fermetures le lundi de certaines plateformes LDK.**

## **7 Information et consultation du Comité Social et Economique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la prise des Congés Payés – exercice 2023-2024 (annexe 3).**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous envoyer le nouveau formulaire de congés payés en jours ouvrables ?

**Mme JUILLIEN** : Ce formulaire est disponible sur O440.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous pourrions ainsi annexer le formulaire au présent PV. En effet, certains salariés posent toujours leurs congés sur les anciens formulaires en jours ouvrés.

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous faire un rappel écrit sur la procédure de la prise des congés et sur l'utilisation du formulaire ? En effet, de nombreux sites n'utilisent pas le formulaire et la pose des congés s'effectuent verbalement, ce qui peut engendrer des erreurs d'interprétation de pose des congés payés.

De plus, sur certains sites, il est indiqué aux collaborateurs qu'ils ne peuvent pas poser plus de deux semaines pour des raisons organisationnelles. Sauf que légalement, ils ont le droit de poser jusqu'à trois semaines consécutives et en cas de refus, celui-ci doit être formulé par écrit.

Enfin, la note ne fait pas référence à la possibilité de prise de congés par anticipation.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons fait une note sur les congés payés. Nous avons le projet de créer une bibliothèque RH afin d'accompagner les managers sur ces différents sujets. À ce titre, je vérifierai que ce point sur les congés anticipés est effectivement mentionné dans la note.

**M. DIOLOGEANT** : Certains salariés n'ont pas de retour écrit de leur demande de congés. Normalement, cette problématique sera résolue avec l'arrivée du nouveau portail RH.

D'ailleurs, pourriez-vous nous confirmer la date de mise en place de ce portail RH ?

**Mme JUILLIEN** : Le déploiement du portail a été décalé au mois de juin 2023.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Dans la note d'information pour laquelle nous sommes consultés, il est indiqué la mention suivante : « une copie dudit formulaire signée et validée sera remise à chaque collaborateur ».

Le résultat du vote est le suivant : 6 abstentions et 13 favorables.

**Les élus émettent donc un vote favorable sur la prise des congés payés pour l'exercice 2023-2024.**

## **8 Demande d'information sur la mise en place d'un abattement variable pour les encadrants et les conséquences sur leur rémunération.**

**Mme GUIBERT** : J'avais envoyé une note aux encadrants concernant cet abattement, celui-ci est effectif sur les bulletins de salaire des cadres et des agents de maîtrise depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022. Cet abattement est compensé par la nouvelle gestion des congés payés avec le calcul légal du dixième. En effet, nous acquerrons nos congés sur une année du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai, ces congés payés ont une valeur, car nous les obtenons grâce aux salaires et aux primes que nous percevons. Nous prenons ces congés sur l'année suivante, donc leur calcul est basé sur cette année N+1. La loi mentionne qu'un comparatif doit être effectué entre la prise des congés payés et leur valeur. Celle-ci est calculée suivant la rémunération (salaire + prime) de l'année précédente. Il faut donc comparer la valeur des congés au moment où ils sont pris (salaire de base y compris l'ancienneté) avec la valeur où ils ont été acquis. En effet, pendant ces congés, un vendeur n'a pas de prime, donc son salaire est compensé. La loi indique que pendant ses congés, le salarié doit percevoir le même salaire que s'il travaillait.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022, nous avons changé de gestion de congés avec l'application de jours ouvrables, mais nous devons appliquer le principe du dixième. Précédemment, lorsque les encadrants étaient en congés, ils n'avaient aucun abattement sur leur part variable, mais leur salaire était maintenu. Avec la nouvelle gestion, lorsqu'un encadrant part en congés, il a un abattement sur sa part variable qui est compensé par le dixième congés payés.

Pour vous donner un exemple, l'abattement sur le variable de l'encadrant qui a pris 10 jours de congés est de 57.69 €. Mais le taux de CP est >, car il correspond au 1/10 CP au moment de leur acquisition soit un gain de 74.60 €. Soit un différentiel positif de 16.91 € (74.60 € - 57.69 €).

**M. BRIULET** : L'objectif de cet abattement est de maintenir la rémunération sans la dépasser.

**Mme GUIBERT** : L'objectif à minima est que les encadrants aient un maintien de salaire. Si le dixième congés payés de l'année précédente est supérieur à celui de l'année en cours, il aura un gain. En effet, il aura acquis ses congés sur une base supérieure qu'au moment de la prise des congés. Mais si la base est inférieure, nous assurons un maintien de rémunération.

Je peux vous proposer un deuxième exemple. Pour un autre encadrant, son dixième de l'année précédente était inférieur à la valeur de ses congés au moment de la prise. Cet encadrant a un abattement de 393,94€, la différence entre la retenue et le paiement des congés est de 333,24€. Dans cet exemple, l'abattement est supérieur à la compensation de congés payés, nous allons donc lui appliquer un complément CP de 60,60€ afin que la retenue de l'abattement soit égale au différentiel des congés. Cette pratique s'appelle le maintien du salaire.

**M. MARANDEAU** : Pour comprendre vos deux exemples, Madame GUIBERT, pourriez-vous nous rappeler le calcul du variable des encadrants ? Sauf erreur de ma part, un encadrant perçoit son variable si les objectifs du magasin sont atteints. Donc la réalisation ou non de l'objectif magasin n'interférera pas la rémunération des congés de l'encadrant.

**Mme GUIBERT** : Je ne connais pas les règles de calcul des variables.

**M. MARANDEAU** : Concrètement, sur les mois où les objectifs ne seront pas atteints, les encadrants ont intérêt à poser leurs congés. En effet, sur les mois où les objectifs sont dépassés, c'est-à-dire que le variable est à son maximum, la prise de congés peut avoir une incidence, car l'encadrant constitue son variable non pas sur la période de congés, mais sur la totalité du mois. J'entends votre comparatif avec la rémunération des vendeurs, mais ces derniers constituent leur rémunération uniquement grâce à leurs propres ventes. A contrario, lorsque l'encadrant est absent, le magasin est toujours en activité. Effectivement, le travail par les équipes pendant sa période d'absence est le fruit du management de l'encadrant. Mais il n'est pas possible d'identifier si les résultats sont associés ou non à sa période d'absence.

**Mme GUIBERT** : Votre remarque dépasse mes connaissances sur Le mode de calcul du variable des encadrant.

**Mme FELDMAN** : Si je comprends bien, si le magasin a réalisé de belles performances en N-1, lors de l'acquisition des congés, l'encadrant en profitera aussi en N+1.

**M. MARANDEAU** : Mais avec le lissage sur l'année, ce principe n'est pas forcément avéré.

**Mme GUIBERT** : Les variables étaient calculés de la même manière avant le changement de gestion des congés.

**M. DIOLOGEANT** : Pour les EOT, cet abattement a déjà été mis en place.

**M. MARANDEAU** : Mais ce principe n'était pas mis en place pour les encadrants, car ils étaient en jours ouvrés c'est d'ailleurs pour cette raison qu'ils ont souhaité poser cette question.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, les encadrants n'avaient pas d'abattement variable et ils avaient un maintien de salaire lors des congés.

**M. MARANDEAU** : Les objectifs des chefs des ventes et des directeurs sont réalisés sur la base du travail collectif des équipes du magasin.

**Mme GUIBERT** : Ce principe était le même avant la nouvelle gestion des congés. Il est même plus avantageux, car si l'encadrant avait réalisé de bons résultats en N-1, l'encadrant ne bénéficiait pas du 1/10CP.

**M. MARANDEAU** : Il faudra faire une communication claire et précise, les encadrants ont réellement besoin d'explications afin qu'ils n'aient pas la sensation de perdre de la rémunération. Si le variable est atteint au maximum et que l'encadrant était absent deux semaines, il touchera la moitié du variable en y ajoutant le versement des congés payés.

**Mme JUILLIEN** : L'encadrant n'est jamais perdant, car la comparaison est entre la valeur de ses congés payés N-1 avec la rémunération qu'il aurait eue en étant présent à 100%. Et si jamais il y a une différence, elle est comblée par le « complément CP ».

**Mme GUIBERT** : L'encadrant ne peut pas avoir une rémunération inférieure que celle qu'il aurait eue s'il avait été présent.

**M. BRIULET** : Précédemment, les encadrants n'avaient pas d'abattement et donc leur rémunération était basée sur la moyenne des variables précédents ajoutée au variable du mois.

**Mme GUIBERT** : Précédemment, les encadrants avaient leur variable, mais les congés payés étaient rémunérés à hauteur du maintien de salaire.

**M. BARAN** : Est-ce que le principe que vous avez mentionné précédemment sur le paiement des congés payés des vendeurs explique qu'ils ne puissent pas poser de congés anticipés dans le cas où ils viennent d'intégrer l'entreprise ?

**Mme GUIBERT** : Non, car lors de la prise de congés payés anticipés, la règle est le maintien de salaire, car il est nécessaire d'avoir une année complète pour connaître la valeur du dixième. Je vous rappelle que la prise de congés anticipés est légale.

**M. MARANDEAU** : Madame GUIBERT, pourriez-vous nous transmettre la note ainsi que les exemples que vous avez cités ?

**M. BRIULET** : Si je comprends bien, ce principe d'abattement permet de ne pas payer deux fois le variable aux encadrants ?

**Mme GUIBERT** : Oui effectivement, c'est le principe dans le dernier exemple, car nous avons fait évoluer la gestion des congés payés.

**M. BRIULET** : Les EOT rencontrent aussi des difficultés pour comprendre les règles de cet abattement.

**Mme GUIBERT** : J'ai pris deux exemples qui concernent les encadrants, mais le mode de calcul est le même pour les EOT et les agents de maîtrise. Je vous rappelle que ces règles sont légales, mais effectivement, il est

nécessaire que les collaborateurs concernés la comprennent d'où la présentation des deux exemples qui seront intégrés dans la note.

## 9 Demande d'informations sur le CET et PERCOL : notamment les jours ouvrés et ouvrables ainsi que les plafonds.

**M. BEAUBOIS** : Dans le CET et dans le PERCOL, le décompte des jours se réalise en jours ouvrés. Mais je vous rappelle qu'il est possible sur le CET, de mettre des jours ouvrables et des jours d'ancienneté, sachant que ces derniers ont une valeur spécifique. A ce titre, je souhaiterais savoir comment est faite la distinction entre ces deux types des jours.

**Mme FELDMAN** : Ce point a été évoqué lors des négociations.

**M. BEAUBOIS** : Nous avons effectivement mis ce sujet à l'ordre du jour, mais nous n'avons pas eu de réponse. Nous sommes sollicités par les encadrants, car sur CHRONOGESTOR, il n'y a pas différence entre les poses de congés et ceux liés à l'ancienneté.

**Mme GUIBERT** : Depuis le mois de juin 2022, nous avons des jours ouvrés et des jours ouvrables. Notre outil de gestion de temps ne nous permet pas d'avoir plusieurs compteurs. Le futur outil permettra d'avoir une distinction entre les jours de congés et ceux relatifs à l'ancienneté.

Tous les mois, j'envoie un fichier sur le suivi des modulations dans lequel une colonne a été ajoutée « dont jours d'ancienneté en ouvrés ». C'est-à-dire qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2023, j'ai identifié les congés payés légaux que j'ai transformés en ouvrables et les jours ouvrés liés à l'ancienneté.

**M. BEAUBOIS** : Effectivement, les cadres sont informés grâce à ce fichier, mais je ne pense pas que les salariés aient l'information.

**Mme GUIBERT** : C'est aux encadrants d'informer leurs équipes.

**M. DILOGEANT** : Je confirme que mon chef de groupe a pu me transmettre l'état de mon compteur de congés payés.

Mais je souhaiterais savoir, si lors de la pose des congés payés, ceux liés à l'ancienneté doivent être posés à part.

**Mme GUIBERT** : Depuis le mois de juin et jusqu'au 31 décembre 2022, j'étais quasiment certaine que tous les congés qui ont été pris étaient des congés légaux donc en jours ouvrables. Au mois de janvier 2023, j'ai identifié les collaborateurs qui peuvent bénéficier des congés d'ancienneté et j'ai prévenu les encadrants concernés afin qu'ils soient vigilants quant à la prise de congés de ces salariés, car ils devront les poser en jours ouvrés. Je vais surveiller aussi de mon côté, car j'ai la liste des personnes et le nombre de jours d'ancienneté qu'ils ont à poser.

**Mme LELUBEZ** : Sur le magasin de CAEN, nous précisons sur le formulaire si ce sont des jours d'ancienneté que nous souhaitons poser. De plus, le document évoqué précédemment par Madame GUIBERT est affiché par le directeur du magasin afin que les salariés connaissent le niveau de leur compteur temps.

**Mme GUIBERT** : Je suis consciente que la solution n'est pas idéale, mais nous devons nous en accommoder jusqu'au 31 mai 2023.

Dans le cas de pose de jours sur le CET, je vérifierai si ce sont des congés légaux ouvrables et si tel est le cas, je les transformerai en jours ouvrés.

**M. BEAUBOIS** : Nous souhaiterions avoir des précisions sur la transformation de ces congés légaux en jours ouvrables vers les des jours ouvrés.

**Mme GUIBERT** : Je vous présenterai des exemples comme je l'ai fait pour le point précédent. J'informerai chaque salarié concerné par cette transformation. La valorisation sera calculée sur la méthode du dixième.

**M. BEAUBOIS** : Lors de la dernière négociation, nous avons demandé une modification des plafonds.

**Mme GUIBERT** : Il faut que je me renseigne auprès du SIRH, afin de savoir si le nouvel outil mis en place à partir du 1<sup>er</sup> juin 2023 différencie les congés légaux en ouvrables et en ouvrés ainsi que les jours liés à l'ancienneté.

**Mme FELDMAN** : Je pense que cette procédure ne changera pas à partir du mois de mai 2023 et sera certainement encore en vigueur en 2024.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il serait souhaitable de refaire le formulaire du CET en expliquant précisément les jours ouvrés et ouvrables et en mentionnant une ligne dédiée à chacun de ces jours.

**Mme GUIBERT** : J'ai déjà modifié le document en 2022, mais il me semble que tous les salariés ne l'utilisent pas. J'avais aussi précisé le nombre de jours disponibles selon les droits des collaborateurs (plus ou moins de 50 ans). Je pense que je vais de nouveau diffuser cette note en ajoutant les mentions spécifiques pour les jours ouvrés et les jours ouvrables.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous nous transmettre la correspondance entre jours ouvrés et jours ouvrables ?

**Mme GUIBERT** : Je rédigerai une note sur ce sujet.

**M. MARANDEAU** : Si j'ai bien compris, les jours ouvrables sont transformés en jours ouvrés pour être intégrés au CET. Dès lors que le salarié souhaite utiliser ces jours, ils sont transformés de jours ouvrés en jours ouvrables afin que le collaborateur soit rémunéré sur une base de six jours s'il souhaitait une semaine.

**Mme GUIBERT** : Comme le paiement fait référence à un taux (le dixième congés payés), les jours sont considérés comme ayant une valeur, il n'est pas nécessaire de transformer les jours ouvrés en jours ouvrables.

**M. MARANDEAU** : Dix jours en jours ouvrés correspondent à deux semaines de congés, mais ils ont aussi une valeur. Mais si le salarié a besoin de deux semaines en jours ouvrables, est-ce que la valeur est identique ?

**Mme GUIBERT** : C'est uniquement le nombre de jours qui est en jours ouvrés, la valeur est calculée selon le dixième congés payés.

Si un salarié a une rémunération de 2 000€ et que son CET a une valeur de 3 000€ et qu'il souhaite l'utiliser pour compenser un congé sans solde d'un mois, il aura une rémunération de 2 000€ et il lui restera 1 000€.

**M. MARANDEAU** : Dans l'accord CET, il est indiqué que la valeur du jour est calculée selon l'année de prise des congés. Mais si le collaborateur a souhaité poser une semaine en prenant ces jours sur le CET, il lui faudra prélever six jours et non cinq.

**Mme GUIBERT** : Jusqu'au 31 mai 2022, les jours présents dans le CET sont des jours ouvrés.

**M. MARANDEAU** : Dans mon exemple, cela signifie que le salarié ne pourra pas poser une semaine complète à moins que son repos hebdomadaire soit posé comme une semaine classique.

**Mme GUIBERT** : Peut-être qu'à partir du 1<sup>er</sup> juin 2023 avec le nouvel outil, il sera possible de faire la différence entre les jours ouvrés et les jours ouvrables.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il me semble que la demande de pose de jours doit s'effectuer entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 1<sup>er</sup> mars, mais ne serait-il pas possible que certains jours – comme les JFC – s'abondent automatiquement vers le CET.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, l'abondement ne se réalise pas de manière automatique. Le salarié doit faire sa demande en accord avec son responsable.

**Mme ROUSSELIÈRE** : En termes d'organisation personnelle, il est dommageable que les salariés doivent faire la demande de placement sur le CET pendant cette période de début d'année, car ils pourraient avoir besoin de ces journées dans le courant.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, nous avons déjà discuté de ce sujet et nous avons eu la même conclusion que vous, la pose sur le CET est relativement tôt. Nous avons donc prévu de décaler la date en 2024 avec l'arrivée du nouvel outil.

Si je reçois des demandes exceptionnelles courant des mois d'avril et de mai, je les prends en compte.

*Pause 11h00-11h15.*

## 10 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le projet de mise en conformité de la procédure interne de recueil et de traitement des signalements conformément au décret n°2022-1284 datant du 3 octobre 2022.

**Mme JUILLIEN** : Vous êtes consultés sur le projet comme le prévoit les textes législatifs. Nous ne faisons qu'appliquer le décret n°2022-1284 qui a été publié le 3 octobre 2022.  
Dans la présentation, vous trouverez l'ensemble des modalités relatives aux lanceurs d'alerte.

*Madame JUILLIEN lit la procédure interne de recueil et de traitement des signalements (annexe 4).*

**M. MARANDEAU** : Et dans le cadre d'une association, nous sommes d'accord que ce sont tous les membres de l'association qui sont protégés. En effet, il n'est mentionné dans la présentation que la personne physique et non la personne morale.

**Mme JUILLIEN** : Cette notion n'est pas clairement indiquée dans le décret.

**Mme FELDMAN** : Selon moi, ce sont les personnes physiques de l'association qui sont protégées, par conséquent, la personne morale l'est aussi.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que ce décret est relativement récent donc je suppose que certains éléments s'affineront par le biais de la jurisprudence.

*Madame JUILLIEN poursuit la présentation.*

**M. BRIULET** : La nouveauté dans ces textes est le recueil et le traitement des alertes.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons une plateforme dédiée aux alertes éthiques sur laquelle les collaborateurs peuvent déposer une alerte.

**M. BRIULET** : Est-ce que dans ce processus de recueil des alertes, vous avez décidé de mettre en place une démarche unilatérale ? En effet, il existe aussi la possibilité de faire un accord sur le recueil des alertes conjointement avec les organisations syndicales. Envisageriez-vous cette démarche ?  
Dans votre document, la procédure n'est pas détaillée. Selon moi, en vue de la consultation, il serait utile d'y apporter des précisions.

**Mme FELDMAN** : Nous n'avons pas choisi cette démarche de rédaction d'un accord conjoint avec les organisations syndicales. La démarche est simple, le lanceur d'alerte dépose son alerte sur le site, celle-ci est transmise au Comité d'Éthique et une enquête est diligentée.

**M. BRIULET** : Il serait souhaitable de rappeler sur le site - dans une démarche de transparence - que le salarié peut passer par la procédure interne, mais ce n'est pas une obligation, il peut aussi faire un signalement externe. De plus, il faudrait rappeler que le lanceur d'alerte bénéficie d'une protection en cas de représailles.

**Mme JUILLIEN** : L'intérêt de la procédure interne est de pouvoir régler la problématique directement au sein de l'entreprise. En effet, les alertes peuvent concerner des procédures qui doivent être modifiées en interne.

**M. BRIULET** : Dans certains cas, les lanceurs d'alerte ne souhaitent pas déposer leur alerte en interne et peut-être qu'ils n'en sont pas informés, par conséquent, il serait nécessaire de rappeler cette procédure. Précédemment, il était nécessaire de passer, dans un premier temps, par la procédure interne et ensuite déposer une alerte par le biais externe. La nouveauté de ce décret est que le lanceur d'alerte peut choisir son canal de dépôt d'alerte. Dans une démarche de transparence, il serait nécessaire de rappeler ce principe et les protections accordées au lanceur d'alerte contre les représailles qui sont bien évidemment interdites (représailles sur les horaires, etc.).

**Mme FELDMAN** : Nous n'avons pas terminé la présentation du document.

*Madame JUILLIEN poursuit la présentation.*

**M. BRIULET** : Le salarié peut choisir de faire un signalement interne ou externe et selon moi, il serait souhaitable de rappeler ces deux principes sur le site internet et sur la présentation, car sauf erreur de ma part, ce choix n'est pas mentionné.

**Mme JUILLIEN** : Il n'y a aucun intérêt de la part de la société que le salarié fasse une alerte externe. Les entreprises ont tout intérêt à gérer la problématique en interne.

**M. BRIULET** : Dans certaines situations, il y a un manque de confiance et le lanceur d'alerte n'osera pas faire un signalement interne.

**Mme FELDMAN** : Je pense que les salariés qui sont prêt à lancer une alerte sont très bien informés sur les différents dispositifs. Je vous rappelle qu'une alerte est un acte très important qui entraîne des conséquences sérieuses.

Notre objectif est que le maximum d'alertes soit remonté notamment dans le cas de harcèlement.

S'il est nécessaire de préciser qu'il est possible de faire déposer une alerte en externe, nous mentionnerons cette modalité.

**M. BRIULET** : La mise à jour de la procédure d'alerte concerne principalement le choix qui est donné au salarié de déposer un signalement par la procédure interne ou par la procédure externe. Selon moi, cette dernière modalité doit être diffusée largement afin qu'un maximum de salariés en soit informé. De plus, il y a une nouveauté sur une protection plus rapprochée des lanceurs d'alerte contre les représailles. Ces rappels doivent être formulés dans une démarche de transparence comme nous le faisons dans le cadre du Règlement Intérieur.

*Madame JUILLIEN poursuit la présentation.*

**M. VILLA** : Pourriez-vous préciser les noms des trois cadres du Groupe qui administre la plateforme ?

**Mme FELDMAN** : Le directeur de la Sûreté est Stéphane GOSSE, le directeur des Risques est Bruno FRESART et la responsable Éthique du Groupe est Sarah MAGRON.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Dans votre présentation, vous faites référence aux facilitateurs et d'ailleurs, nous avons mis à l'ordre du jour un point sur ce sujet.

**Mme FELDMAN** : Il ne faut pas confondre les facilitateurs QVT et les facilitateurs qui aident les lanceurs d'alerte.

**M. DIOLOGEANT** : Une confusion peut être faite sur ce terme de facilitateur.

**Mme JUILLIEN** : J'en conviens, mais nous ne pouvons pas modifier l'accord QVT à cause de ce terme de facilitateur, nous vous proposons de faire la distinction que Madame FELDMAN a mentionnée précédemment.

*Madame JUILLIEN poursuit la présentation.*

**M. BRIULET** : L'affiche que vous mentionnez dans votre présentation n'a pas été jointe aux documents relatifs à cette consultation.

**Mme JUILLIEN** : Ces affiches sont en cours de mise à jour.

**M. BRIULET** : Pourrions-nous procéder à la consultation le mois prochain ? Est-ce que cette consultation a un caractère d'urgence ?

**Mme JUILLIEN** : Je vais demander s'il est possible de vous envoyer l'affiche. L'objectif est de faire cette information-consultation de manière simultanée sur toutes les UES.

**Mme FELDMAN** : Nous n'allons pas bloquer une consultation pour une affiche.

**M. BRIULET** : Effectivement, c'est juste une affiche, mais je ne connais pas le reste de la procédure. Nous sommes dans une consultation, il est donc nécessaire de détailler davantage la procédure.

**Mme JUILLIEN** : Je vous signale qu'il ne sera pas mentionné l'intégralité de la procédure sur l'affiche, celle-ci indiquera le lien sur lequel les collaborateurs pourront trouver des informations.



**M. MARANDEAU** : Selon moi, une personne qui veut s'investir dans le rôle de lanceur d'alerte va prendre de nombreuses précautions avant la mise en place de son action, par conséquent, il prendra le temps de se renseigner.

**M. BRIULET** : Nous ne sommes pas d'accord avec vos positions.

Nous aurions souhaité être associés à cette procédure interne de recueil et des traitements des signalements. De plus, nous souhaiterions que la démarche soit détaillée pour les salariés en indiquant qu'ils peuvent utiliser le canal externe pour déposer une alerte.

Effectivement, des alertes sont lancées, mais je ne sais pas si elles aboutissent, car nous n'avons pas de retour. D'ailleurs, les rares fois où nous avons émis une alerte, notamment sur des cas de harcèlement, il y a eu peu de réactions.

Puisque vous souhaitez à tout prix faire cette consultation, nous allons y prendre part, mais nous ne donnerons pas un avis favorable sur cette procédure.

**M. VILLA** : Tous les salariés devront suivre une formation e-learning sur ce sujet ?

**Mme JUILLIEN** : C'est effectivement l'objectif de 2023. Nous produisons régulièrement des statistiques sur les formations e-learning obligatoires, par conséquent, cette formation sera suivie afin de vérifier que les encadrants l'animent et l'encouragent auprès de leurs nouveaux collaborateurs.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de mise en conformité de la procédure interne de recueil et de traitement des signalements.**

## **11 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant le changement des horaires du magasin de Nevers (annexe 5).**

**Mme JUILLIEN** : Ce point fait suite à l'information-consultation du CSE extraordinaire du 3 janvier 2023. En effet, il y a eu des modifications concernant le magasin de Nevers, car celui-ci est implanté dans un centre commercial. Initialement, les magasins situés dans des zones commerciales ne devaient pas être impactés par les modifications des horaires puisqu'ils dépendent du centre commercial. Mais dans le cas du magasin de Nevers, le centre commercial a décidé de modifier ses horaires et de fermer plus tôt. Par conséquent, nous devons vous consulter sur la modification de ces horaires de fermeture (19h30 au lieu de 20h00).

**M. MARANDEAU** : Vous mentionnez un changement d'horaire à compter du 1<sup>er</sup> février 2023, mais nous n'avons aucune information sur la fin de cette modification d'horaires.

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas reçu de la part du centre commercial d'information sur une date de fin.

**M. MARANDEAU** : Y a-t-il un engagement du centre commercial de prévenir à un retour aux anciens horaires dans un délai suffisant ?

**Mme JUILLIEN** : Je ne connais pas les délais de prévenance du centre commercial en cas de retour aux anciens horaires. Certainement que ces informations sont mentionnées dans le bail commercial. Mais à ce jour, le retour aux anciens horaires n'est pas envisagé.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable concernant le changement des horaires du magasin de Nevers.**

## **12 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant la rémunération des vendeurs en visio.**

*Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 6).*

**Mme LELUBEZ** : Pendant le test, le nombre de conversations de DGE est quasiment similaire aux périodes précédentes.

Je suis surprise du nombre de connexions en visio sur les mois de novembre et décembre 2022, sachant que ces mois sont relativement forts.

**Mme FELDMAN** : Après le Black Friday et avant Noël, l'affluence dans les magasins n'est pas très importante, les vendeurs ont donc la possibilité de faire de la visio.

**Mme LELUBEZ** : Je suis d'accord avec vous, d'ailleurs, j'ai fait aussi de la visio la première et la dernière semaine de décembre, mais le nombre de connexions n'a pas doublé par rapport aux mois précédents.

**Mme JUILLIEN** : Sur le mois de septembre 2022, DGE avait 5 711 connexions et elle atteint 10 372 au mois d'octobre 2022.

**Mme LELUBEZ** : Je vous signale que sur le mois d'avril, DGE avait eu 11 606 connexions.

**Mme JUILLIEN** : Il y a eu effectivement des pics d'activité, mais globalement la tendance était stable.

**Mme LELUBEZ** : Sur les mois d'été, la baisse est explicable, car les équipes en magasin sont plus restreintes et les remplaçants ne font pas forcément de visio.

**Mme FELDMAN** : La rémunération proposée est censée être plus incitative que le TRV afin que les collaborateurs se connectent davantage.

**Mme LELUBEZ** : Je suis étonnée que la rémunération proposée soit inférieure à celle mise en place lors du test. En effet, lors de la mise en œuvre du double-run, la prime de transformation était de 8€ contre 3€ proposés actuellement.

**Mme JUILLIEN** : D'autres critères seront pris en considération dans la rémunération.

**Mme LELUBEZ** : Nous avons le même système de rémunération. Avant que le test soit mis en place sur DGE, j'avais contacté des collègues de cette UES et j'avais été étonnée de la rémunération qui leur avait été proposée, car elle était moins élevée que celle mise en place pendant notre test.

À l'issue du test, la direction a proposé de rémunérer en TRV, car cette rémunération est plus intéressante, et pourtant les primes proposées pour DGE sont nettement inférieures à celles mises en place pour le test au sein de DGO. La prime de transformation était de 8€ et nous avons aussi une prime de 0,50€ par appel de plus d'une minute.

**Mme JUILLIEN** : Ce principe permet tout de même aux vendeurs de se dégager de la rémunération. D'ailleurs, la rémunération maximale observée sur DGE a été de 557€ sur le mois d'octobre 2022.

**Mme LELUBEZ** : Il serait nécessaire de connaître le nombre d'heures de connexion que le vendeur a réalisé pour obtenir une prime de 557€.

**M. MARANDEAU** : Sur la présentation que vous nous avez envoyée, vous faites un focus sur la rémunération générée à la suite de la vente en visio à la fois en nombre de contacts, sur les transformations et le NPS. Mais en aucun cas, nous n'avons une information sur le temps moyen de connexion par vendeur afin de concrétiser des ventes. De plus, nous n'avons pas d'information sur le chiffre d'affaires généré par les ventes issues de la visio. Pour avoir une information claire et complète, nous aurions dû avoir ces informations.

Sur le mois de décembre 2022, 496 ventes ont été concrétisées sur 12 300 contacts. Quelle est la durée des conversations ? Quelle est la durée moyenne d'une conversation qui aboutit à une concrétisation ?

Les trois primes – 0,50€ de prime appel, 3€ de prime de transformation et 0,30€ de NPS – doivent être ramenées au temps moyen passé pour obtenir une vente.

Si les transactions prennent une minute minimum pour être comptabilisée, cela signifie que DGE a réalisé 12 000 minutes minimum de conversation en visio sur le mois de décembre 2022 pour une rémunération de 8 725,80€ ?

**Mme FELDMAN** : Nous n'avons pas toutes ces données.

**Mme LELUBEZ** : Elles sont disponibles sur I-Advise.

**Mme FELDMAN** : Au mois de décembre 2022, le temps de production remarqué sur I-Advise est de 1 650 heures avec en moyenne six heures passées en production par vendeur.

Si le mode temps masqué avait été mis en place avec la rémunération proposée, au total 3 420€ de primes visio auraient été distribuées sur DGO avec un minimum à 0,50€ et un maximum à 296,50€. La rémunération moyenne aurait été de 13€.

**M. MARANDEAU** : Mais nous n'avons pas le temps passé en visio.

**Mme JUILLIEN** : Pour un vendeur qui a reçu 454€, cela correspond à 140 heures de Visio et en moyenne, il faut compter un peu moins de onze heures de visio par vendeur sur le mois.

**M. MARANDEAU** : Votre exemple me paraît peu réaliste, car le nombre d'heures est relativement faible. D'après cette simulation, la rémunération moyenne est de 13€ pour une production moyenne de 6 heures.

**Mme FELDMAN** : Effectivement, c'est peu, mais je ne pense que pas qu'il faille faire cette comparaison.

**M. BRIULET** : J'ai soumis votre présentation à un vendeur, celui-ci à réaliser 90 contacts et sa prime a été de 285€. Dans votre exemple, avec un taux de transformation cible de 8%, cinq contacts par jour sur 20 jours travaillés, soit 100 contacts, la rémunération totale est de 74,86€.

**Mme FELDMAN** : Votre analyse est biaisée, car les ventes réalisées en visio pourront être effectuées lorsque l'affluence en magasin est faible, donc elles peuvent être considérées comme additionnelles. Je vous rappelle que précédemment, les temps de visio étaient prédéfinis, donc potentiellement, le vendeur pouvait perdre des ventes en magasin.

**M. APPLAUSO** : Effectivement, un vendeur peut commencer un appel visio, car l'affluence dans le magasin est plutôt faible, mais la tendance peut se modifier rapidement.

**Mme FELDMAN** : Il termine son appel, arrête la visio et il s'occupe des clients en magasin.

**M. APPLAUSO** : Je ne suis pas certain que les responsables de magasins soient favorables à ce que les vendeurs fassent de la visio, la priorité est donnée au chiffre d'affaires réalisé dans le magasin et non pas à celui relatif à la visio.

**M. MARANDEAU** : Précédemment, lorsqu'il y avait des temps calmes en magasin, les vendeurs en profitaient pour faire du facing, participer à des formations e-learning, ranger les rayons, etc.

**Mme FELDMAN** : L'objectif n'est pas que les vendeurs fassent systématiquement de la visio dès que l'affluence en magasin est plus calme.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous invite à vivre la vie d'un vendeur. Dans l'exemple que vous nous citez, nous savons que le vendeur a eu 454€ de prime avec la visio, mais nous ne connaissons pas le temps qu'il a passé en visio sur le mois de décembre et combien il a eu de primes relatives aux ventes faites en magasin.

**Mme JUILLIEN** : Mais tous les vendeurs n'ont pas la même performance.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce principe est identique pour la visio.

**M. BRIULET** : J'entends l'aspect additionnel, mais il y a un delta important entre 74,86€ pour 100 contacts et 285€ pour 90. Par conséquent, pour l'exemple que j'ai cité, la nouvelle rémunération proposée apparaît comme moins intéressante.

**Mme JUILLIEN** : La prime totale de 74,86€ correspond à un taux de transformation à 8%, ce ratio est peu élevé. Vous êtes d'accord que votre taux de concrétisation est meilleur pour les ventes en magasin que pour les ventes de visio.

Le taux de transformation de 8% sera amené à progresser, car les vendeurs seront de plus en plus à l'aise dans l'utilisation de la visio.

**Mme LELUBEZ** : Je ne suis pas d'accord avec vous. J'ai commencé la visio dès le démarrage du projet en tant que volontaire. J'ai pu constater que mon taux de transformation était meilleur dans les premiers mois qu'il ne l'est actuellement et pourtant je ne pense pas avoir régressé. En effet, la demande est nettement moins importante et différente. De plus, nous avons nettement plus de demandes de MARKET PLACE sur lesquelles nous ne sommes pas rémunérés.

**Mme JUILLIEN** : Le POC de DGE démontre que le taux de transformation s'est amélioré.

**Mme LELUBEZ** : Selon la taille des magasins, le taux de fréquentation n'est pas le même. Donc si vous débutez une conversation en visio, vous ne pouvez pas l'interrompre même si des clients patientent en magasin.

**Mme JUILLIEN** : La problématique est la même en magasin quand vous avez des clients qui patientent, vous devez accélérer la vente afin de vous en occuper.

**Mme LELUBEZ** : Les clients qui patientent dans le magasin n'apprécient pas que vous poursuiviez votre conversation via la visio.

**Mme JUILLIEN** : Cette problématique a été identifiée dès la mise en place de la visio. D'ailleurs, des polos « je suis en visio » ont été fournis afin de prévenir les clients que vous êtes en visio.

**Mme LELUBEZ** : Avec les températures actuelles en magasin, il est difficile de porter ces polos.

**Mme JUILLIEN** : La rémunération en magasin n'est pas impactée par le fait que vous fassiez de la visio. Selon moi, il est nécessaire que les clients s'habituent à ce type de vente et comprennent que vous deviez terminer votre conversation. À mon avis, cette pratique va se développer et les clients vont s'y habituer.

**Mme LELUBEZ** : Dans le magasin BOULANGER de Mondeville, les vendeurs sont dans un bureau à part de la surface de vente et il est indiqué que ces vendeurs sont en visio.

**M. BRIULET** : Lorsque le taux de transformation est 8%, pour un appel, la prime de transformation est de 4,80€ et elle est de 3,25€ pour un taux à 5,42%, pourriez-vous nous expliquer ce mécanisme ?

**Mme JUILLIEN** : La prime de transformation dépend du taux global de transformation.

**Mme FELDMAN** : Je vous propose de faire un double-run.

**M. MARANDEAU** : Nous ferons donc la consultation à l'issue du double-run.

**M. BRIULET** : Précédemment, les appels en visio étaient planifiés à des heures qui étaient déterminées à l'avance.

**Mme JUILLIEN** : Lors de la mise en place de la visio, celle-ci devait être pratiquée lorsque l'affluence en magasin était faible. Ensuite, étant donné que les éléments fournis par I-Advise n'étaient pas fiables, il a été décidé de planifier les horaires de visio afin de mettre en place le TRV et que l'organisation soit plus simple pour le manager. À mon sens, l'objectif de la visio n'a jamais été qu'elle soit planifiée.

**M. BRIULET** : Nous nous sommes mal compris. La visio était effectivement planifiée afin que les vendeurs soient disponibles pour la visio et ensuite disponibles aussi pour les ventes en magasin. Le principe que vous exposez est différent : en cas de faible affluence, le vendeur doit répondre à des appels en visio et si des clients patientent en magasin, le chef des ventes va demander au vendeur de terminer sa conversation pour s'occuper des clients.  
Est-ce que la visio restera sur le principe du volontariat ?

**Mme FELDMAN** : Je vous confirme que nous restons sur la base du volontariat

**M. BRIULET** : Par conséquent, les vendeurs qui s'étaient portés volontaires avec le principe de la visio planifiée pourront arrêter leur volontariat si la nouvelle organisation de la visio ne leur convient pas.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous nous donner des explications sur le tableau présenté en page 8 du diaporama ?

**Mme JUILLIEN** : La cible du taux de transformation est de 8%. Dans l'exemple, il a été pris un taux de transformation à 5,42%. Sur la première ligne du tableau, le vendeur a eu 13,37€ de prime liée à la visio qui se compose comme suit :

- 10€ de prime « appel », car il a passé un appel sur les 20 jours travaillés (1 appel x 20 jours x 0.50€).
- 3.25€ de prime liée à la transformation de l'appel en vente.
- 0,12€ de prime liée au NPS.

**M. BEAUBOIS** : Et si un vendeur passe un appel tous les deux jours ?

**Mme JUILLIEN** : Ce vendeur aura 5€ de prime appel. À chaque appel compris entre une minute et une heure (communication plafonnée à une heure afin de pallier les oublis de déconnexion), le vendeur bénéficiera d'une prime.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous m'expliquer la notion de poids magasin>50 avec un taux de 36% ?

**Mme JUILLIEN** : Sur DGO, nous avons supposé que 36% des magasins auront un NPS supérieur à 50%. Je vous rappelle que ce sont des simulations.

**M. BEAUBOIS** : Si le NPS est inférieur à 50% ?

**Mme JUILLIEN** : Dans ce cas, il n'y aura pas de prime liée au NPS, mais le vendeur conservera la rémunération additionnelle.

**M. BEAUBOIS** : Cette simulation est calculée sur le mois ? De plus, vous avez indiqué des montants au-dessus du tableau – 0,50€, 3€ et 0,30€ - à quoi correspondent-elles ?

**Mme JUILLIEN** : Oui.

À propos de votre deuxième question, chaque appel passé entre une minute et une heure génère une prime de 0,50€ et chaque appel transformé en vente engendre une prime de 3€. Dès lors que le NPS lié à la visio est supérieur à 50%, une prime de 0,30€ par appel est versée.

**M. BEAUBOIS** : Il est important que nous ayons connaissance des règles précises relatives à la visio.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Vous mentionnez que la prime pour tous les appels de plus d'une minute est de 0,50€, mais Madame LELUBEZ a indiqué précédemment que les appels liés à la MARKET PLACE n'était pas rémunéré. Comment pouvez-vous différencier un appel MARKET PLACE d'un autre ? Je souhaiterais aussi savoir si tous les appels - y compris ceux liés à la MARKET PLACE - sont rémunérés aux vendeurs qui font de la visio? Effectivement, il n'y a pas de transformation lors de ventes liées à la MARKET PLACE, mais les vendeurs fournissent des renseignements aux clients.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous nous préciser les règles relatives à la visio et les indiquer sur le diaporama ?

**Mme JUILLIEN** : Oui, je vais ajouter une diapositive mentionnant les règles.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si le taux de transformation du vendeur est à 10% pour un appel passé sur 20 jours travaillés est-ce que sa prime sera de 4,80% majorée à 25% ?

**Mme JUILLIEN** : Oui.

Pour le NPS, le taux pris en compte est celui du mois en cours.

La prime des 0,50€ concerne tous les appels, il n'y pas de distinction selon le motif de l'appel, donc les visios qui concernent la MARKET PLACE sont aussi rémunérée à hauteur de 0,50€.

**M. MARANDEAU** : Nous n'avons jamais eu cette information.

**Mme FELDMAN** : Je vous propose un double run du 1<sup>er</sup> février au 30 avril 2023.

**M. MARANDEAU** : Nous serons donc consulté à l'issue de ce double-run.

**Mme FELDMAN** : Oui.

### **13 Vote du Comité Social et Economique concernant l'attribution des pouvoirs bancaires et postaux aux nouveaux secrétaire et trésorier du CSE de DARTY GRAND OUEST.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous soumettons au vote des élus l'attribution des pouvoirs bancaires et postaux à la nouvelle secrétaire, Madame DA ROCHA PEREIRA et au nouveau trésorier, Monsieur ROSIEK.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité concernant l'attribution des pouvoirs bancaires postaux aux nouveaux secrétaire et trésorier du CSE DARTY GRAND OUEST.**

### **14 Poursuite de la désignation des représentants de proximité des établissements de l'UES.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les candidats en tant que représentants de proximité sont les suivants :

- Nicolas MOREAU présenté par la CFE-CGC pour la plateforme Toulouse : 19 favorables.
- Vincent DAGUIN, en candidat libre, pour le magasin de Nantes St Sébastien- sur-Loire : 19 favorables.
- Laurence DA COSTA, en candidate libre, pour le magasin de Bourges : 19 favorables.

- Catherine CARIOU, en candidate libre, pour le magasin de Nantes Orvault :
- Nicolas SOTTO, présenté par la CFE-CGC, pour le SAV de Bègles : 19 favorables.
- Laurent LÉBOUCHER, présenté par la CFE-CGC, pour le site de Grand-Quevilly : 19 favorables.
- Christian LE THUAUT, présenté par la CFE-CGC, pour le site de Tours Val De Loire : 17 favorables et 2 défavorables.
- Benoit HAZARD, présenté par la CFE-CGC, pour le Siège : 19 favorables.
- Angélique PECOT, présentée par la CFE-CGC, pour le Siège : 19 favorables.
- Frédéric ORTEGA, présenté par la CGT pour le site de Portet-Sur-Garonne : 18 favorables et 1 défavorable.
- Frank DESPRETZ, présenté par la CFTC, pour la plateforme de livraison d'Englos : 19 favorables.

## 15 Demande d'Informations sur la Tech Académie - Intervention de Fabrice ATTELANN.

- a) Bilan.
- Nombre de salariés intégrant la Tech Académie par session.
  - Nombre de salariés ayant reçu le diplôme de technicien par session.
  - Nombre de salariés ayant échoué à la formation par session.
  - Nombre de salariés intégrés dans les effectifs techniciens à la suite de l'obtention de leur diplôme par session ainsi que leur classification.
- b) Pourquoi certains salariés ayant obtenu leur titre de technicien, ne sont pas intégrés dans les effectifs SAV techniciens ?
- c) Un nouveau certificat de qualification professionnelle intitulé « dépanneur réparateur en électroménager et multimédia » vient d'être créé par notre convention collective. Son obtention garantit une classification de II-3 ou III-1 suivant l'ancienneté. L'entreprise compte-t-elle, l'utiliser dans la Tech Académie et plus globalement dans son plan de développement de compétences lorsque l'accord de création de ce CQP sera étendu.
- d) Certains salariés ne peuvent avancer les frais de formation, est-il possible de faire une avance sur frais pour ces salariés ?

Monsieur ATTELANN présente le diaporama (annexe 7).

**M. BRIULET** : Il y a des salariés de Toulouse qui vont en formation à Montpellier.

**M. ATTELANN** : Les salariés de DGO qui sont formés dans d'autres UES – comme l'exemple que vous décrivez – sont intégrés dans le tableau de la page 3.

La majeure partie est formée à Bordeaux, mais effectivement certains sont en formation à Montpellier.

Monsieur ATTELANN poursuit sa présentation.

**M. BRIULET** : Est-ce que les mêmes formations sont dispensées au sein des CFA internes et le réseau DUCRETET ?

**M. ATTELANN** : Le même titre de formation – TSEC (Technicien Services de l'Électroménager Connecté) - est suivi au sein des deux établissements. Les formateurs peuvent être issus de DUCRETET, donc ils travaillent en sous-traitance pour nous. Les autres sont des formateurs internes parmi les équipes que vous connaissez. La soutenance reste à la main de DUCRETET, car ils sont propriétaires du titre TSEC.

**M. BRIULET** : Est-ce bien ce titre de TSEC qui est délivré à la fin de la formation avec les quatre blocs de compétences ?

**M. ATTELANN** : La formation est complète pendant douze mois, le titre TSEC est délivré à 100% sans rognage de compétences. Ce titre est même enrichi grâce à nos formations internes : blocs « connecté » et « service client » renforcés. De plus, nous avons ajouté une session de formation sur les logiciels métier qui n'est pas prévue initialement dans le cycle.

**M. BRIULET** : Il est délivré à certains techniciens un titre qui s'intitule « Conseiller Service en Électrodomestique et Multimédia » et qui n'a pas aucune notion de réparation. D'ailleurs, ce n'est pas un titre, mais une spécialité. Le titre TSEC est bien le numéro 35 124 dans le registre national des certifications professionnelles.

**M. ATTELANN** : Je vais vous projeter le document relatif au référentiel de formation et de certification «Technicien Services de l'Électroménager Connecté » (annexe 8). Pour répondre à votre question, nous

sommes bien sur un référentiel de technicien soit le numéro 35 124 du registre national des certifications professionnelles.

**M. BRIULET** : J'ai des exemples pour lesquels le titre délivré n'est pas le TSEC, mais celui qui s'intitule « Conseiller Service en Électrodomestique et Multimédia » (CSEC).

**Mme GUILLAUME** : Monsieur BRIULET, pourriez-vous nous transmettre vos exemples ?

**M. ATTELANN** : Le titre CSEC est utilisé pour les techniciens des ateliers et il sera remplacé par le RC3E qui est en cours de validation. Les premières formations relatives à ce RC3E devraient débuter dans le courant du mois de mars 2023. Je vous confirme que pour les techniciens, le titre délivré est le TSEC.

**M. BRIULET** : Le CSEC est une spécialité de formation, il ne délivre pas un titre de technicien, il est donc différent du TSEC.

**M. ATTELANN** : Le CSEC est utilisé par les ateliers, car il n'existe pas de titre pour les techniciens atelier sur le marché. Donc nous avons fait le choix de prendre le CSEC que nous avons renforcé avec un certain nombre d'heures qui nous permet de faire de la formation technique. Nos remarques concernant ce CSEC ont été prises en compte, car nous avons créé avec la Branche un titre qui s'appelle le RC3E « Réparateur Conseil d'Équipement Électrique et Électronique ». Il a été validé par la Branche et il sera mis sur le marché à partir du 1<sup>er</sup> mars 2023. Le RC3E est un titre de réparateur qui remplacera le CSEC.

**M. BRIULET** : Je connais bien ce titre, car j'ai travaillé sur ce titre au sein de la Branche. Le RC3E permet de délivrer un titre complet de technicien ainsi qu'une classification.  
À date, le RC3E est inactif sur le site de France Compétences.

**M. ATTELANN** : Effectivement, le titre RC3E est en cours d'activation administrative sur le site de France Compétences, mais il est valide. D'ailleurs, les OPCO versent les prises en charge de formation. Le RC3E démarre au mois de mars 2023 et il remplace le CSEC. Ce titre permettra de former des réparateurs atelier.

**M. BRIULET** : C'est une bonne nouvelle que vous utilisiez, pour une fois, un CQP réalisé par la Branche, car il va garantir une classification.

**M. ATTELANN** : Le RC3E est un véritable titre de formation et non un CQP.

**M. BRIULET** : Le CQP est aussi un véritable titre de formation.

**M. ATTELANN** : Le RC3E est un titre complet de formation.

**M. BRIULET** : À quoi correspond le taux de 72% ?

**M. ATTELANN** : Ce sont les 42 techniciens ont obtenu un CDI sur les 55 présents à la formation.

**M. BRIULET** : Est-ce que tous les techniciens qui ont eu leur certification ont été embauchés en CDI ?

**M. ATTELANN** : Sur DGO, tous les techniciens qui ont obtenu le titre ont été cédés.

**M. BRIULET** : Ce n'est pas toujours le cas.

**M. ATTELANN** : Certains techniciens obtiennent leur titre de formation, mais ils ne souhaitent pas poursuivre leur carrière au sein de DARTY. Dans certains cas, nous avons décidé de ne pas proposer de CDI à un technicien pour une raison de manque de « savoir-être ». En effet, comme vous avez pu le lire sur les plaquettes de présentation, pour être recruté en CDI il y a deux conditions : valider son diplôme et la période en entreprise (le savoir-être). Par conséquent, il peut arriver que certaines plateformes ne valident pas le stage en entreprise.

Je vous rappelle que cette formation à la Tech Académie représente un fort investissement et donc la décision de ne pas garder le technicien est compliquée à prendre. Notre objectif est de former pour concrétiser l'embauche en CDI, mais parfois des techniciens n'ont pas respecté les critères relatifs au savoir-être.

**M. BRIULET** : Effectivement, c'est l'objectif de la Tech Académie de former des techniciens et je vous félicite pour votre taux de 72%. Mais dans la réalité je suis en désaccord avec vos chiffres. En effet, sur DGO, j'ai un

cas où un salarié a obtenu son diplôme et pourtant il n'est pas devenu technicien d'ailleurs, il est retourné à son ancien métier sans que ce soit sa volonté. Selon moi, vos chiffres ne sont pas totalement à jour.

**M. ATTELANN** : Je vais vérifier.

**M. BRIULET** : Des salariés de DGO ont obtenu leur diplôme et ils n'ont pas été cédés en tant que techniciens à cause d'une problématique de savoir-être. Ils ont donc réintégré leur ancien métier.

**Mme GUILLAUME** : Cette condition est indiquée dans le contrat.

**M. BRIULET** : Mais je m'interroge sur ce refus, car ces salariés étaient déjà dans l'entreprise donc leur comportement était en adéquation avec le savoir-être exigé. Effectivement, ces cas sont à la marge, mais vous n'en avez pas connaissance.

J'estime que cette appréciation sur le savoir-être est anormale, car il est possible de décider qu'un salarié qui a fait la formation et qui a obtenu le diplôme ne pourrait pas être technicien alors que dans son métier actuel, il n'est fait cas d'aucune difficulté en termes de savoir-être. De plus, ces cas ne sont pas intégrés dans vos données présentées.

**M. ATTELANN** : Je vais vérifier, car si un salarié, dans le cadre d'une reconversion interne, n'a pas pu accéder au métier de technicien, je devrais en être informé et ce refus devrait apparaître dans les données que je vous ai présentées.

Je vous rappelle que certains stagiaires de la Tech Académie ne poursuivent pas leur cursus alors qu'ils ont validé tous les critères de réussite, car ils estiment que le métier de technicien est trop complexe. En effet, ce métier réclame un niveau d'exigence relativement élevé.

Sur l'année 2023, sur DGO, nous avons 67 personnes qui sont en cours de formation.

**M. MARANDEAU** : Est-ce qu'un suivi est mis en place sur l'avenir de ces nouveaux techniciens au sein de DARTY ?

**M. ATTELANN** : Dès lors que les tech-académiciens ont validé leur diplôme et qu'ils sont recrutés en CDI, ils intègrent les statistiques communes de l'ensemble des techniciens. Par conséquent, il n'y a pas de suivi particulier de mis en œuvre.

**M. MARANDEAU** : Comme vous l'avez évoqué, la formation à la Tech Académie représente un fort investissement de la part de la société. D'ailleurs, lors d'un précédent CSE, nous avons évoqué le financement du permis de conduite pour des tech-académiciens qui n'avaient pas les moyens de le financer. Mais une fois que ces tech-académiciens sont embauchés en CDI en tant que techniciens, aucun suivi n'est mis en place. Concrètement, peut-être que certains tech-académiciens issus de la première promotion de 2019 ont déjà quitté la société.

**M. ATTELANN** : Une fois que les tech-académiciens sont recrutés en tant que techniciens, ils sont intégrés à l'ensemble des effectifs techniques et nous ne suivons pas particulièrement leur avenir au sein de la société. Mais effectivement, nous pourrions obtenir ces données en effectuant des recherches.

**M. MARANDEAU** : Au regard de l'investissement engagé auprès de ces collaborateurs, je pense que ces données seraient intéressantes.

**Mme FELDMAN** : Généralement, les départs interviennent immédiatement après la fin de la Tech Académie. Il me semble qu'il faut être vigilant après la période de trois voire quatre ans qui suit l'intégration dans le métier de technicien.

**M. ATTELANN** : Nous n'avons pas constaté d'hémorragie particulière dans l'année qui suit l'obtention du diplôme. Je vous rappelle que les techniciens continuent leur formation à travers la formation continue. En effet, le métier de technicien ne peut pas être complètement appris en une seule année.

**Mme MONTAIGNE** : Notre ambition pour les années à venir est d'augmenter ce taux de cédés au regard des coûts de formation de la Tech Académie et de la formation continue.

L'objectif est que ces départs - qui peuvent être à notre initiative ou à celle du collaborateur - soient de moins en moins nombreux.

L'enjeu est d'avoir un taux supérieur à 72%.



**M. MARANDEAU** : Effectivement votre objectif sur la cédésation est louable, Madame MONTAIGNE, mais encore faut-il pouvoir intégrer correctement ces nouveaux techniciens dans l'entreprise. À ce titre, nous demandons qu'un suivi soit mis en place.

**Mme FELDMAN** : Je ne suis pas d'accord avec vous, Monsieur MARANDEAU. Premièrement, vous pouvez constater le nombre de personnes qui intègre la formation. Effectivement, des entretiens sont menés afin de sélectionner les tech-académiciens, mais nous ne pouvons pas avoir 100% de réussite dans le recrutement, quel que soit le métier.

Ces jeunes qui rentrent à la Tech Académie sont très bien encadrés et formés, mais certains abandonnent, car le métier de technicien ne leur correspond pas ; d'autres n'ont malheureusement pas le niveau.

Comme l'a indiqué, Madame MONTAIGNE, il nous faudra nous améliorer sur le recrutement afin que le maximum de tech-académiciens finalise leur formation.

Je vous rappelle qu'en plus de la compétence technique, la notion de savoir-être est très importante, car les techniciens se déplacent chez nos clients.

Effectivement, le taux de cédésation de 72% n'est pas suffisant, mais je vous rappelle que sur certaines années, il a été nettement inférieur à 72%.

**M. MARANDEAU** : Mes propos ne concernaient pas le taux de cédésation, même si effectivement, il serait souhaitable que ce taux soit meilleur dans les prochaines années. Notre remarque concernait la post-formation : une fois que ces techniciens ont été intégrés officiellement dans les effectifs, combien d'années restent-ils au sein de DARTY ? Est-ce que le coût de la formation par rapport au nombre d'années passées au sein de DARTY est cohérent ? Est-ce que l'intégration est réalisée correctement ?

En effet, nous supposons que ces nouveaux techniciens issus de la Tech Académie ont, dès leur arrivée au sein de l'effectif, le même nombre d'interventions et les mêmes objectifs que leurs collègues. Il me semble que le même niveau d'exigence est attendu pour ces nouveaux techniciens que pour les plus anciens.

**Mme FELDMAN** : Selon moi, ce point est travaillé, car il n'est pas possible de demander le même niveau d'exigence à un technicien qui sort de la Tech Académie par rapport aux techniciens les plus expérimentés.

**M. DIOLOGEANT** : Au bout de trois années, il sera demandé aux nouveaux techniciens d'être aussi performants que ces collègues plus expérimentés.

**Mme FELDMAN** : J'avais comme information que les techniciens n'étaient plus considérés comme juniors au bout de trois ans.

**M. DIOLOGEANT** : Vous êtes mal renseignée. En effet, cela fait 35 ans que je suis technicien et j'ai pu constater que certains techniciens issus de la Tech Académie veulent arrêter leur métier, car ils sont submergés de travail et ils réalisent de nombreuses heures supplémentaires.

**Mme FELDMAN** : C'est un autre sujet.

**M. DIOLOGEANT** : Il est demandé aux jeunes techniciens de réaliser les mêmes tâches que les autres, mais ils n'ont pas acquis assez compétences pour être à ce niveau. Selon moi, une certaine lassitude s'installe chez ces récents techniciens et je ne suis pas persuadé qu'ils restent chez DARTY.

**M. ATTELANN** : Entre 2020 et 2022, nous sommes passés de 533 à 836 CDI. Cela signifie que les techniciens qui ont validé leur diplôme sont restés au sein de DARTY. Plus de 90% des techniciens qui ont obtenu leur diplôme restent à leur poste.

20% de l'effectif IAD a entre une et trois années d'expérience.

Le débat n'est pas de savoir si le métier de technicien est pénible ou non, l'important est de savoir que la formation est de qualité et que les techniciens sont correctement encadrés, accompagnés et amenés vers la réussite.

Je suis d'accord avec Madame MONTAIGNE sur le fait que nous devons améliorer le taux de 72% qui est tout de même très élevé au niveau de la branche, car nous sommes largement au-dessus de la moyenne.

Généralement, les abandons interviennent dans les trois premiers mois, car ces personnes s'aperçoivent qu'elles ne sont pas faites pour ce métier ou qu'elles ont eu des attitudes qui n'étaient pas en adéquation avec le savoir-être que nous demandons. Ces abandons représentent 20%. Ensuite, à l'issue de ces trois premiers mois, les tech-académiciens finissent leur formation.

Notre objectif est de conserver les tech-académiciens qui obtiennent leur diplôme. À chaque fois que nous avons une rupture de contrat ou une fin de contrat après la validation du titre, je peux vous garantir que pour les managers et nous-mêmes, c'est une véritable déception.

Si nous ne gardons pas certains stagiaires, c'est que leur attitude n'est pas du tout compatible avec ce que nous attendons en termes de relation avec le client.

**Mme N'GOLET** : Pour avoir assisté récemment un alternant, j'ai appris que celui-ci avait fait une journée avec une amplitude de 8h à 22h. Je me suis étonnée de cette situation auprès du responsable qui m'a répondu que cet alternant avait certainement une mauvaise organisation de sa journée de travail. L'organisation du travail s'apprend aussi, donc il est normal qu'un alternant ne soit pas complètement opérationnel. Pourtant le responsable m'a indiqué que cet alternant était considéré comme un technicien, donc il assure les missions d'un technicien. J'espère que c'est un cas isolé.

**Mme GUILLAUME** : Effectivement, ce cas est isolé, car ce salarié a eu un accident qui a effectivement allongé sa journée de travail. Les alternants ont les mêmes règles relatives au temps de travail que les autres techniciens.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Normalement, les techniciens qui interviennent chez les clients doivent avoir leur diplôme ? Par conséquent, dans l'exemple cité par Madame N'GOLET, si le salarié était alternant, cela signifie qu'il n'a pas encore son diplôme.

**Mme GUILLAUME** : Mais les alternants n'interviennent pas seuls chez les clients, ils sont en binôme avec un technicien expérimenté.

**M. DIOLOGEANT** : Je peux vous assurer que certains alternants interviennent seuls chez les clients.

**M. ATTELANN** : Dans le cadre de l'alternance, il y a une progressivité dans l'acquisition de l'autonomie, car celle-ci est une compétence qui sera évaluée.

Dans un premier temps, les alternants interviennent au sein de l'atelier. Ensuite, ils sont en doublon avec leur accompagnateur. Ils vont faire du repose-pièce, du diagnostic. Enfin, ces alternants interviennent en autonomie afin d'apprendre à gérer leur tournée même s'ils n'ont pas encore obtenu leur titre. En termes d'interventions, il y a aussi une progression : les alternants commencent sur des lave-linges, ensuite des lave-vaisselles, puis les sèche-linges, puis les fours et ils terminent sur des interventions relatives au froid. C'est le mode opératoire du processus d'alternance.

Les alternants peuvent être assistés par un manager ou par un technicien référent afin que ces derniers analysent les interventions de la journée et accompagnent l'alternant dans la préparation de sa tournée. Un alternant ne peut pas intervenir tout seul en début de formation.

**M. DIOLOGEANT** : Je trouve choquant qu'un alternant assure une tournée tout seul même s'il n'est pas en début de formation.

**M. BRIULET** : Votre présentation a fourni des réponses à nos questions. Mais sauf erreur de ma part, vous n'avez pas apporté de réponse à la question sur la classification (question c). Suivant le diplôme obtenu, quelle classification est appliquée ? Est-ce la classification débutant ? Et est-elle appliquée sur tous les sites ?

**M. ATTELANN** : Un tech-académicien qui a été en formation longue sur douze mois, intègre le niveau II-1 de la grille de classification FNAC-DARTY lorsqu'il signe son contrat en CDI. Dans les cas de reconversion interne, nous respectons l'historique du collaborateur et nous faisons en sorte que celui-ci n'ait pas de perte de rémunération dès lors qu'il a validé son diplôme.

**M. BRIULET** : La règle est que les tech-académiciens intègrent leur poste au niveau débutant, mais au cas par cas, l'historique du salarié est pris en compte, quelle que soit la filiale.

**M. ATTELANN** : Oui. Mais si vous avez des cas particuliers, nous les étudierons avec Mesdames GUILLAUME et MONTAIGNE.

**M. BRIULET** : Quel que soit le diplôme obtenu (TSEC ou RC3E), le tech-académicien aura la classification II-1 ?

**M. ATTELANN** : Au bout d'une année de formation, donc d'un parcours complet, pour une personne qui n'a jamais exercé de métier dans la technique – soit la majorité des recrutements à la Tech Académie – la classification sera celle de débutant. En effet, nous ne pouvons pas considérer ces techniciens comme des « experts », par conséquent, ils intègrent la grille de classification au niveau II-1. Ensuite, ils progressent dans la grille comme n'importe quel technicien.

**M. BRIULET** : Nous avons aussi une interrogation sur le CQP que la Branche a créé et qui devra être à finalité professionnelle par la suite. Selon moi, l'accord de CQP est soumis à extension et il pourra être mis en place ensuite au sein de la Tech Académie. Est-ce la volonté de l'entreprise de mettre en place ce CQP qui

suivant les cas devra délivrer une classification qui sera supérieure à la II-1 (classification des débutants) ? Ce titre que la Branche a conçu de manière complète garantit une aptitude qui est liée à une classification.

**M. ATTELANN** : Le CQP est un certificat de qualification professionnelle donc ce n'est pas un titre complet, il le deviendra une fois que la certification complète aura été validée. Ce parcours n'est pas complet en comparaison du TSEC. Ce CQP s'adresse à des personnes qui ont déjà un niveau technique validé ou qui a été confirmé par un certain nombre de tests et d'évaluations. Ce ne sont pas des personnes qui sont totalement novices comme elles pourraient l'être lorsqu'elles intègrent la formation TSEC.

Effectivement que ces personnes qui ont déjà un parcours technique validé à l'extérieur, soit par des diplômes, soit par une expérience, ne peuvent pas commencer à niveau débutant. Par conséquent, la Branche a souhaité mettre un niveau d'entrée qui est au-delà du niveau de débutant, mais nous sommes encore à l'étape de la réflexion pour savoir si nous nous inscrivons dans cette logique ou non, sachant que nous avons un équilibre à maintenir avec les effectifs existants.

**Mme MONTAIGNE** : Je confirme.

**M. BRIULET** : Pour l'instant, il n'y a pas de réponse précise sur l'utilisation de ce CQP dans le cadre de la Tech Académie.

**M. ATTELANN** : Si nous devons intégrer ce CQP à la Tech Académie, il le serait sur un parcours accéléré et non sur le parcours complet proposé par la Tech Académie. Il y a un certain nombre de compétences qui ne sont pas complètement validées et évaluées dans le cadre du CQP par rapport au titre TSEC. Au regard de la spécificité du métier de technicien tel que nous le pratiquons, il y a des blocs de compétences que la personne devra avoir au départ et sur lesquels nous ne reviendrons pas dans le cadre du CQP.

Je vous rappelle que nous n'en sommes qu'à l'étape de la réflexion, car de mémoire, ce CQP a été validé à la fin du mois de décembre 2022.

**M. BRIULET** : Effectivement, ce CQP n'est pas encore étendu. Mais ce CQP a été établi au regard du constat que les formations qui existent actuellement ne sont pas suffisantes. De plus, chaque centre de formation dispense sa propre formation sans consultation avec la Branche. Ce CQP permet de garantir une qualité de formation de technicien. Je vous rappelle que Monsieur Cédric LEDOUX – le responsable financier de la formation FNAC-DARTY - a participé à la constitution de ce CQP, pour la partie patronale. La finalité de ce CQP est qu'il soit reconnu comme un véritable titre à finalité professionnelle et qu'il corresponde aux besoins des entreprises.

Nous avons donc toujours la même problématique avec les CQP en Branche, la partie patronale dont une personne est issue du Groupe FNAC-DARTY valide d'un côté, mais ensuite notre Groupe et d'autres considèrent que ce CQP n'est pas applicable chez eux.

**M. ATTELANN** : Ce ne sont pas mes propos, d'ailleurs, j'ai participé à l'élaboration technique de ce CQP. Nous sommes encore à l'étape de la réflexion. Nous avons un effectif d'un millier de techniciens, par conséquent, nous devons maintenir un équilibre et trouver la solution la plus adaptée à la situation. Je vous rappelle que Monsieur Cédric LEDOUX a défendu ce CQP, car nous sommes intéressés par ce parcours, mais nous avons un équilibre à maintenir. Nous verrons avec l'ensemble des filières RH et DZ ce qu'il convient de faire.

**M. BRIULET** : Si nous avons voulu classer ce CQP de manière relativement haute, c'est que nous avons constaté que les techniciens rencontraient des difficultés à faire valoir qu'ils avaient obtenu un diplôme et qu'ils n'étaient pas classés à des niveaux supérieurs aux débutants.

Nous avons donc souhaité que le métier soit reconnu en faisant remonter la classification, car dans certaines entreprises y compris FNAC-DARTY, les aptitudes et les compétences acquises ne sont pas récompensées par des échelons.

Malheureusement, nos techniciens ne sont pas classés à leur juste valeur au regard des critères de la Convention Collective, ils restent soumis à l'appréciation du responsable hiérarchique mais sur des critères qui ne sont pas ceux de la convention collective. Si nous étudions dans le détail les tâches qui sont demandées niveau par niveau, de nombreux techniciens sont classés à des niveaux inférieurs. En branche, nous sommes par conséquent obligés d'imposer un niveau de classification sur des Certifications professionnelles et sur des métiers car les entreprises ne veulent pas classer leurs techniciens à leur juste niveau. J'invite tout le service RH à étudier les classifications par rapport aux critères de la Convention Collective et non par rapport à des objectifs chiffrés. En effet, dans la Convention Collective, les éléments cités font référence à des aptitudes. De plus, les techniciens ont tous leur diplôme. Reconnaissez en entreprise les compétences de vos techniciens pour les conserver, et ensuite, en Branche, nous n'imposerons pas de niveau de classification.

**Mme GUILLAUME** : Vous aviez posé une question sur l'avance de frais de formation.

**M. ATTELANN** : Nous reviendrons vers vous rapidement concernant ce sujet.

**Mme MONTAIGNE** : Dans la pratique, les frais de transport sont gérés par EGENCIA. Ensuite, concernant la partie hébergement, il y a effectivement des notes de frais pour lesquelles nous avons la volonté de les rembourser le plus rapidement possible. Nous allons mener une réflexion avec les DZ et Monsieur Mehdi DAHMANI sur la notion d'avance, mais je vous rappelle que nous sommes contraints sur les sujets d'avance de frais. Il ne faudrait que cette avance de trésorerie soit un frein pour certains candidats. Je ne sais pas si vous avez des cas à nous préciser.

**M. BRIULET** : Il y avait surtout des problématiques de délai de remboursement (entre trois à quatre semaines).

**Mme GUILLAUME** : Peut-être qu'il serait souhaitable de rappeler aux salariés en formation qu'ils doivent faire leurs notes de frais régulièrement afin d'éviter ces délais de remboursement. Nous allons aussi faire une communication sur l'utilisation des outils de déclaration de frais.

**M. ATTELANN** : Dans le cadre des hébergements et des déplacements, si les tech-académiciens font leur demande via EGENCIA, ils n'ont pas à avancer de frais.

**M. BRIULET** : La problématique concerne les repas. Certains tech-académiciens ont 300€ de frais qu'ils ne réussissent pas à se faire rembourser. Il serait souhaitable que l'utilisation des outils soit rappelée pendant la formation par les maitres de stage.

**Mme GUILLAUME** : Nous rappellerons la procédure.

**M. ATTELANN** : Je vous rappelle que pour les tech-académiciens de Tours qui suivent leur formation à Paris, ils n'ont aucune avance de frais d'hébergement à faire, car l'organisme DUCRETET paye les logements et nous les refacturent ensuite.

**M. VILLA** : Certains salariés utilisent leur propre véhicule et pour obtenir le remboursement des frais kilométriques, ils doivent fournir leur carte grise, pourtant des blocages de versement ont été constatés. De plus, certains responsables de site ne prennent pas en charge les frais d'autoroute alors que ce principe est clairement indiqué sur la note. Par conséquent, il serait souhaitable qu'un rappel soit fait auprès des responsables.

**Mme GUILLAUME** : Je vais refaire une communication aux responsables afin de reprendre ces différents sujets.

#### **16 Technicien Tech Académie : 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. ATTELANN** : Effectivement, il n'y a aucune mention sur un minimum de variable mensuel dans les accords. Néanmoins, dans la pratique, les techniciens ont 150€ de variable garantie pendant la première année.

**Mme GUILLAUME** : Je vous propose de reporter ce point au prochain CSE afin que nous ayons le temps d'étudier sur ce sujet.

#### **17 Demande d'informations sur le nombre de magasins ayant atteint les objectifs sur décembre et le versement de l'enveloppe variable pour les salariés.**

**M. MARANDEAU** : Avez-vous des informations concernant le pourcentage de l'enveloppe de variable ? En effet, parfois celle-ci est partielle.

**Mme JUILLIEN** : Sur les 86 magasins, la répartition est la suivante :

- 40,7% sont au maximum de l'enveloppe variable,
- 27% sont entre le maximum et le minimum,
- 32,3% sont au minimum.

**M. MARANDEAU** : Apparemment, les objectifs du mois de décembre 2022 ont été surévalués par rapport à l'activité.

**Mme FELDMAN** : Ce n'est pas l'information que nous avons eue.

**M. MARANDEAU** : J'ai l'impression que de nombreux sites n'ont pas atteint l'objectif qui leur permettait de débloquer l'enveloppe à 100%.

**Mme JUILLIEN** : Je ne peux pas vous répondre.

**Mme FELDMAN** : Près de 41% des magasins ont bénéficié de 100% de l'enveloppe, selon moi, c'est un résultat honorable, même si un tiers des magasins n'a effectivement pas bénéficié de l'enveloppe variable.

**M. BRIULET** : Ces objectifs entraînent aussi des conséquences sur les pôle service. En effet, les CPS se sont fortement investis durant cette période ; mais étant donné que leurs critères de variable ne sont pas adaptés à leurs métiers car ils sont liés à l'évolution de l'historique et du NPS, ces CPS auront un variable de 9€, 4€, 3€ voire 2€. Il serait souhaitable que les objectifs des CPS soient adaptés à leur métier. Premièrement, nous estimons que leur salaire de base n'est pas en corrélation avec les tâches qui leur sont demandées. Deuxièmement, les CPS ne possèdent aucun levier pour faire évoluer leur variable. Enfin, paradoxalement, sur la période où ils travaillent le plus, ils ont le variable le plus faible. Cette situation est anormale et inacceptable pour le pôle service.

Je vous invite à préparer une proposition sur ce sujet pour les prochaines NAO.

**M. MARANDEAU** : Dans les 30% de magasins qui n'ont pas atteint l'objectif, de nombreux salariés dépasseraient le minimum grâce à cette enveloppe de variable. Ainsi, sur des mois de forte activité, certaines équipes auront une rémunération plus faible que sur des périodes où l'activité est plus faible. Cette situation est paradoxale, car la charge de travail est plus importante sur le mois de décembre car il est demandé aux équipes de s'investir. Effectivement, il y a la PFA mais celle-ci n'est pas comptabilisée dans les calculs de la rémunération du mois de décembre. Je suis d'accord avec Monsieur BRIULET sur ce sujet, les collaborateurs ne comprennent pas cette situation.

Un fort investissement est demandé aux équipes et sans le déblocage de l'enveloppe variable, certains collaborateurs sont rémunérés à hauteur du minimum conventionnel.

Historiquement, le mois de décembre est la période où les salariés de DARTY voient leur rémunération augmenter.

**Mme FELDMAN** : Etant donné que le mois de décembre est fort, les objectifs sont plus élevés.

**M. MARANDEAU** : Avec le Black Friday, l'activité économique du mois de décembre a diminué. Dans certains cas, la rémunération qui était historiquement importante sur ce mois se retrouve divisée par deux sur les mois de novembre et décembre. En effet, si le Black Friday engendre un chiffre important, les deux premières semaines du mois de décembre sont toujours très calmes. Je fais ce constat depuis deux années.

**M. BRIULET** : Cette situation est particulièrement problématique pour les CPS. Pendant cette période, l'investissement des CPS est aussi physique avec du travail le dimanche. Les CPS ont été estomaqués lorsqu'ils ont reçu leur variable. Il est véritablement paradoxal que pendant cette forte activité où l'investissement des CPS est très important, ceux-ci ont le variable le plus bas de l'année.

**M. MARANDEAU** : Cette situation est presque indécente, car les CPS ont des compléments de variable d'1€ ou de 2€, ces sommes sont insultantes pour ces salariés. Il serait presque préférable de ne rien verser. Je vous rappelle que nous avons le versement de variables à 0,15€.

**M. VILLA** : Nous avons déjà abordé ce sujet en CSE et l'ancien DRH s'était engagé à revoir les critères des variables des CPS, mais cette revalorisation n'a jamais été mise en œuvre. Nous réitérons notre demande de révision des variables des CPS afin qu'ils soient adaptés à leur métier et non au chiffre d'affaires du magasin. En effet, le filtering et d'autres tâches ne sont pas pris en compte.

**M. BRIULET** : L'activité des CPS est très physique pendant la période de fin d'année et ils ne peuvent pas en faire davantage. Par conséquent, les critères de variables d'une augmentation de 3% par rapport à l'historique ne peuvent pas être atteints par les CPS car ils n'ont aucun moyen d'agir pour atteindre cet objectif. Pour le critère lié au NPS, leur marge de manœuvre est pratiquement infime. Cette problématique n'est pas nouvelle, elle date de 10 ans voire 15 ans et pourtant aucun changement n'est intervenu. En effet, dès que nous avons négocié le passage en pôle service, nous avons relevé ces problématiques.

**18 Pourquoi le mode opératoire élaboré par la RH et présenté en CSE de juin 2022 permettant la planification des jours fériés sur les différents sites, n'a-t-il pas été mis en place par les responsables de site ? (Cf. Point 2 de la réunion CSE de juin 2022).**

**Mme JUILLIEN :** Je vous propose d'évoquer ce sujet lors des réunions des représentants du personnel, car je pense qu'il s'agit de cas individuels. Nous ferons une relance auprès des sites afin que la communication soit effectivement diffusée.

**M. BRIULET :** Je vous confirme qu'il serait souhaitable de refaire passer l'information, car certains sites ne sont pas informés de ce principe.

**19 En réunion CSE Extraordinaire du 03/01/2023 nous avons été consultés et avons validés les sites qui modifieraient leurs horaires. Aujourd'hui d'autres modifications sont décidées unilatéralement par le DV sur certains de ces sites. Nous souhaitons connaître votre point de vue sur le sujet mais aussi qu'un rappel leur soit fait sur les procédures légales et applicables dans le cas que nous évoquons.**

**Mme JUILLIEN :** Pourriez-vous nous préciser les magasins concernés ?

**M. APPLAUSO :** Les magasins concernés sont ceux de la zone gérée par Mickael DODELIN. Ce dernier a décidé unilatéralement de modifier les horaires de tous les magasins de la zone.

**Mme JUILLIEN :** Je ne suis pas certaine que ce soit une décision unilatérale. De plus, il m'avait été remonté le cas d'Amiens mais en consultant la présentation faite lors du CSE extraordinaire, les horaires de ce magasin sont ceux mentionnés.

**M. PHILIPOT :** Le responsable DV a indiqué qu'il pouvait modifier les horaires d'ouverture des magasins car le CSE avait validé le principe. Mais je lui ai expliqué que cette validation concernait des horaires préalablement définis lors de la consultation.

**Mme JUILLIEN :** Comme indiqué sur la présentation relative à la consultation, les horaires d'ouverture du magasin d'Amiens devaient passer de 9h30 à 10h.

**M. APPLAUSO :** Mais le DV a décidé de modifier les horaires de tous les magasins de sa zone.

**Mme JUILLIEN :** Les autres magasins de la zone étaient mentionnés sur la présentation de l'information-consultation : Amiens, Rouen, Barentin, Montivilliers, Tourville.

**M. BRIULET :** Deux présentations ont été diffusées.

**Mme JUILLIEN :** Effectivement, il y a eu plusieurs versions du document, donc il y a peut-être eu une confusion.

**Mme FELDMAN :** Il y a eu une erreur dans la note diffusée. Les informations correctes sont indiquées dans le PowerPoint qui a été diffusé.

**M. BRIULET :** Y a-t-il d'autres anomalies ?

**Mme FELDMAN :** Non. Je pense que les erreurs étaient particulièrement sur les horaires d'ouverture du matin. Nous vous renvoyons la présentation complète avec l'ensemble des magasins.

**Mme LELUBEZ :** Sur cette région, il y a de nombreux contrats à temps partiel, ces salariés ont donc des jours de repos imposés et un nombre d'heures était mentionné sur leur contrat. Avec la réduction des horaires, ces collaborateurs n'ont plus assez d'heures travaillées. Effectivement, la modulation peut palier cette problématique à condition que cette modification d'horaires ne soit pas prolongée. Il a été proposé à ces collaborateurs de signer des avenants mais certains y sont opposés de crainte de pas pouvoir revenir en arrière.

**Mme FELDMAN :** Il est possible de signer des avenants à durée déterminée.

**Mme LELUBEZ** : Ces salariés ont choisi le temps partiel pour une raison d'organisation personnelle. Cette modification d'horaires engendre donc des difficultés dans leur organisation personnelle.

**Mme JUILLIEN** : Dans un premier temps, nous pourrions faire des avenants à durée déterminée pour ces trois collaborateurs concernés. Il me semble que deux d'entre eux étaient favorables à la modulation, ce principe permet de résoudre cette problématique d'horaires.

**Mme LELUBEZ** : Ces salariés sont ouverts au dialogue mais ils souhaiteraient avoir des précisions sur les propositions qui leur seront faites.

**Mme JUILLIEN** : Monsieur DODELIN est informé de la situation. Nous travaillons à trouver une solution qui convienne à ces trois collaborateurs.

## 20 Demande d'informations sur la Darty Max.

Question de la CFDT : État d'avancement sur les objectifs fixés dans le cadre de Darty Max : sommes-nous en phase avec le plan de marche ?

**M. KOENIG** : Oui, nous sommes à peu près en phase avec le plan de marche. Le mois de décembre 2022 a été plus calme que prévu, donc nous avons pris un léger retard de l'ordre d'une à deux semaines sur nos objectifs. Je ne peux pas vous transmettre de données chiffrées, car nous sommes en phase d'atterrissage des résultats annuels.

**M. BEAUBOIS** : Dans les orientations stratégiques EVERYDAY, l'ambition est d'avoir deux millions d'abonnés Darty Max à la fin de l'année 2025. J'ai vu l'interview de Monsieur Enrique MARTINEZ il y a quelques jours et j'ai cru comprendre que l'objectif était supérieur à ces deux millions.

**M. KOENIG** : La cible est toujours de deux millions d'abonnés en 2025.  
Je peux vous annoncer que nous allons certainement dépasser le million d'abonnés en 2023.

**M. BEAUBOIS** : Les proportions restent les mêmes : 1,6 million d'abonnés via DARTY et 400 000€ par les tiers.

**M. KOENIG** : Nous n'avons jamais communiqué officiellement sur cette répartition, mais effectivement, elle reste dans ces proportions.

Question de la CFDT : Modification des conditions générales de vente depuis le 9 janvier : conséquences sur les objectifs commerciaux ? Pourquoi de tels changements dans la Darty Max ? Impact sur les équipes de vente ? Le discours change et cela entraîne des conséquences.

**M. KOENIG** : Nous ne concédons pas l'impact sur les équipes de vente et le discours, car nos performances sont excellentes. En effet, elles restent identiques à celles que nous avons prévues. Sur les deux premières semaines du mois de janvier 2023, nous avons recruté 19% de clients supplémentaires par rapport aux deux premières semaines du mois de janvier 2022. Même si les objectifs ne sont pas complètement finalisés, je peux vous annoncer que la progression cible de 2023 en magasin serait 15%.

Je vous rappelle que la progression en 2022 par rapport à 2021 était de 35%. Cette érosion est normale. En effet, les meilleurs magasins ont de plus en plus de clients abonnés donc effectivement, la progression va se tasser.

Mais les magasins peuvent toujours faire appel à la Task Force Darty Max pour les aider.

Depuis la semaine 2 où nous avons appliqué de nouvelles conditions générales, la performance n'a pas diminué voire elle a augmenté.

**M. MARANDEAU** : Nous avons bien compris que les ambitions de la Darty Max ne s'arrêtaient pas le 9 janvier 2023 et qu'il y avait toujours une volonté de développer l'offre et le service auprès de nos clients.

Vous avez fait référence à un niveau de résultat atteint par certains magasins qui ont un nombre important de leurs clients qui sont abonnés à la Darty Max. Est-ce que cet aspect est pris en compte dans la réalisation des objectifs Darty Max pour les équipes de vente ?

**M. KOENIG** : Oui. Mais il existe aussi des opportunités d'upgrade avec ces clients déjà abonnés et en particulier la montée en valeur sur les pièces majeures.  
Comme je vous l'ai indiqué précédemment, l'objectif global Darty Max est ralenti à 15%.

**M. MARANDEAU** : Cet élément est pris en compte dans les objectifs des magasins.

**M. KOENIG** : Je poursuis ma réponse à votre question. Sur la semaine 2, nous avons une progression de 19% alors que sur les mois de novembre et décembre, nous sommes plutôt sur une augmentation de 30% par rapport à 2021. Il y a un ralentissement des volumes de recrutement, mais ils restent tout de même élevés et supérieurs à nos prévisions.

Je vous rappelle que nous n'avons pas fait de modification des conditions générales. Les conditions qui devront être appliquées à partir du 9 janvier 2023 étaient mentionnées dans les conditions générales depuis le mois de mai 2022 lorsque nous avons mis en place la maintenance. En effet, dans les conditions générales, il était indiqué qu'un produit qui était en panne au moment de la souscription ne sera pas pris en charge dans le cadre de la Darty Max.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous nous préciser le numéro de la page où cette mention est indiquée dans les conditions générales de vente ?

**M. KOENIG** : Je ne peux pas vous répondre, mais je peux vous confirmer que cette mention est présente et je vous invite à lire les conditions générales. Il est indiqué que les produits pris en charge doivent être sous le contrat de maintenance et pour en bénéficier, les clients doivent contacter le centre d'appels afin que les produits soient enregistrés sous ce contrat de maintenance.

Concrètement, un produit qui est en panne n'est pas pris en charge par le service de la Darty Max. Mais par extension, d'une manière volontaire et assumée, depuis la création de la Darty Max, nous avons exclu ce sujet et nous prenons en charge les produits déjà en panne à titre commercial. Nous concédions donc un avantage supplémentaire par rapport aux conditions générales.

Nous avons donc décidé d'appliquer de manière plus stricte les conditions générales de vente, car notre problématique principale est le délai d'intervention du SAV. Nous avons fait une analyse détaillée à la fin de l'année 2022 sur un élément en particulier : combien de temps s'écoulait entre le moment où le client souscrivait à la Darty Max et le moment où il déclenchait sa première intervention. Il se trouve que 50% des interventions dans le cadre de la Darty Max pour des produits hors garantie étaient réalisées dans les 30 jours qui suivaient la souscription. Je vous rappelle que cette modalité était accordée à titre exceptionnel.

Au moins temporairement, nous avons donc décidé d'appliquer de manière plus stricte les conditions générales de vente pour diminuer la charge sur le SAV et améliorer les délais d'intervention. Nous analyserons dans quelques semaines si cette décision est suivie d'effets. Notre enjeu principal est d'améliorer les délais afin de fidéliser les clients qui sont déjà abonnés. En effet, les clients qui ont souscrit à la Darty Max ne doivent pas pâtir de délais augmentés par des clients opportunistes. Nous avons constaté que ces clients opportunistes font réparer leur appareil immédiatement. Mais en plus, certains ont bénéficié de cartes cadeaux pour se faire rembourser, car leur appareil ne pouvait pas être réparé. Enfin, une grande proportion de ces clients opportunistes résilient au bout du treizième mois.

D'un point de vue économique et de fidélisation de la clientèle, ce non-respect strict des conditions générales de vente n'était pas vertueux.

Par conséquent, nous avons décidé d'appliquer à la lettre les conditions générales afin d'améliorer le modèle économique et surtout réduire les délais SAV sachant que nous avons des options à proposer à ces clients avec des tarifs de réparation hors garantie avantageux dès lors qu'ils souscrivent à la Darty Max.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Vous évoquez le rendez-vous que les clients prennent pour faire un contrôle de la totalité de leurs produits, ce que nous appelons la Darty Max Maintenance. Selon moi, il n'y a aucune mention dans les conditions générales du service maintenance Darty Max qui précise clairement que le client ne puisse pas bénéficier des avantages de Darty Max Maintenance pour faire réparer un produit qui tomberait en panne au moment de la souscription.

D'autant plus qu'il est stipulé « *les produits éligibles tombés en panne depuis plus de 90 jours au moment de la souscription de l'abonnement sont exclus de la Darty Max* ».

Mais si je comprends bien les propos que vous venez de tenir, un produit qui serait tombé en panne avant ces 90 jours bénéficierai de la prise en charge de la réparation par Darty Max Maintenance que si le client ai fait au préalable la démarche d'appeler le centre d'appel pour enregistrer ces appareils.

**Mme FELDMAN** : Il est indiqué aussi la mention suivante : « *le produit sous maintenance a été acheté chez DARTY ou FNAC à compter du 16 juin 2022* ».

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La Darty Max Maintenance permet de demander un entretien de l'ensemble de ces produits afin qu'ils aient une durée de vie plus importante. Par conséquent, je ne comprends pas les modifications apportées aux conditions générales de vente.

**Mme FELDMAN** : Je vous cite un autre passage : « *pour bénéficier des services de la Darty Max, les produits éligibles doivent avoir préalablement fait l'objet d'un contrôle initial par un agent Darty Max, lequel a été*



*effectué lors de la remise du produit éligible à l'abonné pour les produits achetés chez DARTY ou à la FNAC après souscription de l'abonnement ou lors d'une intervention à domicile ».*

**M. KOENIG** : Dans le cadre d'un contrat de maintenance d'une chaudière, une vérification est faite de l'appareil. En effet, aucune entreprise ne prendra en maintenance une chaudière qui ne fonctionne pas au moment où le contrat de maintenance est souscrit.

**Mme FELDMAN** : La Darty Max Maintenance permet aussi de prodiguer des conseils d'utilisation et de dépannage.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je suis désolée, mais les conditions ne sont pas claires juridiquement.

**M. KOENIG** : Nous allons faire une mise à jour des conditions de générales afin qu'elles soient plus claires et plus explicites. La réalité est que si nous faisons une lecture juridique des conditions générales, elle correspond à l'analyse que je vous ai précédemment faite. Mais effectivement, pour l'instant, nous faisons une exception quant à l'application de ces règles.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Si j'ai bien compris, si le client n'a pas fait la demande de vérification, ses produits ne seront pas pris en charge par la Darty Max. Ce discours n'est pas prodigué en magasin, car les vendeurs n'en étaient pas informés.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que cette règle n'était pas appliquée.

**M. KOENIG** : Si vous prenez les documents qui ont été rédigés en collaboration avec la Task Force et qui ont été diffusés le 2 janvier 2023, cette règle est effectivement mentionnée clairement d'où l'importance de l'enregistrement des produits. Mais nous restons commerçants ; si un client a souscrit à la Darty Max depuis six mois et qu'il a oublié de faire enregistrer ses produits, nous allons considérer que le produit fonctionnait il y a six mois.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Par exemple, si je souscris l'abonnement Darty Max et qu'au bout de trois jours, je vous appelle pour vous signaler que mon appareil est en panne, la réparation sera-t-elle prise en charge par la Darty Max ?

**M. KOENIG** : Dans le cas que vous citez, Madame DA ROCHA PEREIRA, lors de la souscription, votre appareil fonctionnait, mais au bout de trois jours, il tombe en panne, dans ce cas, le produit sera pris en charge par la Darty Max puisque nous avons vérifié lors de la souscription que vos appareils fonctionnaient.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Comment allez-vous vérifier, à distance, que les produits sont tous en état de marche ?

**M. KOENIG** : Nous partons du principe que nos clients sont honnêtes et c'est 99% des cas. De plus, 80% voire 90% des clients ne demandent pas une intervention dans les trente premiers jours.

**Mme N'GOLET** : Nous avons reçu une note d'information au CRC de Bègles où il est indiqué en rouge et en gras : *« Important : dérogation pour le CRC, un client qui appelle pour faire réparer un appareil en panne et qui a souscrit à la Darty Max le même jour, pourra profiter de la Darty Max sur son produit »*. Pourtant, l'exemple cité par Madame DA ROCHA PEREIRA était identique et vous avez indiqué que la prise en charge de l'appareil en panne par la Darty Max n'est pas possible.

**M. KOENIG** : Comme son nom l'indique, il y a des dérogations pour le CRC.

**Mme N'GOLET** : Le problème est qu'il existe deux procédures différentes : une pour les magasins et une pour le CRC. De plus, il existe un troisième process pour les techniciens avec une carence de réparation de 30 jours. Au sein d'une même société, nous avons des discours différents. Si j'ai un client au téléphone qui s'est déplacé en amont dans un magasin, il entendra mon argumentaire qui sera différent de celui qui l'a eu en magasin.

Je fais partie de l'équipe de souscription du CRC et je vous avoue que je suis un peu perdue. Je m'informe régulièrement grâce aux informations qui nous sont diffusées, elles sont nombreuses avec les différents « annule et remplace ».

Vous confirmez que les CRC bénéficient d'une exception, mais économiquement, je vous rappelle que le CRC réceptionne de nombreux appels de clients.

Pourriez-vous harmoniser les différentes pratiques liées à la réparation d'un produit dans le cadre de la Darty Max Maintenance ?

**M. KOENIG** : Il n'y a pas de délai de carence de 30 jours.

**Mme N'GOLET** : Au sein du CSE, les représentants du personnel sont vendeurs, techniciens, livreurs, CPS et pourtant nous n'avons pas le même discours.

**M. KOENIG** : L'avantage est que l'offre Darty Max a été construite par DARTY qui définit aussi les conditions générales de vente.

Avant le 9 janvier 2023, un produit déjà en panne lors de la souscription était pris en charge par la Darty Max par exception aux conditions générales de vente.

Nous avons décidé qu'à partir du 9 janvier 2023, les souscriptions faites en magasin ne feraient plus l'objet d'une dérogation pour les produits déjà en panne au moment de la souscription. Mais dans le cas de clients qui contactent le CRC qui ont un produit en panne, mais qui n'ont pas souscrit la Darty Max, le CRC pourrait leur proposer une réparation dans le cadre de la Darty Max s'ils s'abonnent immédiatement. Pourquoi cette exception ? Car il est plus complexe de vendre une Darty Max au téléphone qu'au sein d'un magasin. De plus, le vendeur a l'opportunité de vendre un produit plutôt que de proposer éventuellement une Darty Max. Enfin, en magasin, il peut être proposé une remise de 10% pour l'abonnement à une Darty Max alors que dans les centres d'appels, cette remise n'existe pas. Cette remise de 10% revient à offrir au client la réparation hors garantie.

Par conséquent, les conditions générales sont strictement appliquées en magasin, car les surfaces de ventes disposent de moyens d'animation que les CRC n'ont pas.

90% des recrutements sont réalisés dans les magasins FNAC DARTY et les franchisés.

Comme les CRC ne peuvent pas proposer une remise de 10% immédiate lors de la souscription d'une Darty Max, nous avons fait le choix de développer d'autres mécanismes commerciaux comme le régime d'exception afin que les CRC puissent développer leur niveau de souscription.

Effectivement et je le regrette, il y a eu des discours divers et variés. D'ailleurs, nous nous sommes expliqués avec les équipes des SAV qui parfois communiquent sur les conditions générales de ventes, d'où la problématique du délai de carence, dont acte. Je suis conscient que ces communications ont pu engendrer de la confusion.

Il est aussi certain que nous souhaitons homogénéiser les discours qu'ils soient tenus aux CRC ou en magasins. Nous savons que nous avons un problème à gérer, car le discours est décorrélé. Mais nous devons garder en tête des enjeux sur les délais d'intervention chez les clients abonnés à la Darty Max. De plus, certains comportements de clients ne sont pas vertueux et nous ne pouvons pas économiquement les laisser se développer.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous avons reçu plusieurs notes d'information en quelques jours ainsi que des erratums relatifs à ces notes. De plus, informatiquement, des fonctionnalités ne sont pas accessibles.

Monsieur KOENIG, pourriez-vous expliquer le principe de la WELCOME-CALL ?

**M. KOENIG** : Normalement, vous avez eu une formation sur la WELCOME-CALL.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous n'avons pas eu toutes les informations relatives à cette WELCOME-CALL, nous attendons donc une communication complémentaire. Apparemment, un SMS est envoyé au client pour l'inviter à cliquer sur un lien afin de prendre un rendez-vous apenday. Pourriez-vous me confirmer le dispositif ?

**M. KOENIG** : Oui et je vous confirme que cette pratique a été mise en place depuis le mois de mai 2022.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Pour prendre un rendez-vous apenday, cela suppose que le client possède un SMART PHONE.

**M. KOENIG** : Les clients doivent avoir un SMART PHONE ou un PC, car ils reçoivent aussi un mail.

**Mme ROUSSELIÈRE** : De nombreux clients sont âgés et leur abonnement est géré par leurs enfants, ce n'est pas eux qui vont faire la revue du parc d'équipements.

**Mme JUILLIEN** : Il est possible de fixer un rendez-vous afin que le client ait le temps de faire l'inventaire de ces produits.

**M. KOENIG** : Mais je ne pense que ces clients âgés se feront rembourser leur télévision sous forme de carte cadeau une semaine après leur achat et qu'ils résilieront leur abonnement au bout du treizième mois. Ces situations restent à démontrer. Je pense qu'il ne faut pas inventer des problèmes où il n'y en a pas.

Ces clients sont honnêtes, ils vont appeler en disant que leur produit fonctionnait au moment où ils ont souscrit leur abonnement et nous les dépannerons même s'ils n'ont pas effectué la WELCOME-CALL, car nous sommes commerçants.

Nous partageons les mêmes objectifs : premièrement, la durée de vie des produits, deuxièmement, satisfaire nos clients et troisièmement, que nous ayons encore du travail chez DARTY dans 10 ans, 20 ans ou 30 ans, car le modèle économique est rentable et il n'est pas basé sur des clients qui essayent de contourner le système.

Effectivement, je le regrette, il y a eu une confusion dans la communication. Nous n'avons pas communiqué pendant la période de Noël qui était compliquée, car nous avons préféré ne pas perturber les équipes. En effet, l'affluence en magasin n'était pas très forte et toutes les équipes ont fourni un important travail, nous le constatons sur les prix de vente de moyens, sur les taux de placements de la Darty Max, etc. La communication a été réalisée un peu rapidement sur la première semaine du mois janvier 2023, car nous souhaitions la diffuser avant les soldes, étant donné que cette période est un véritable enjeu en termes de nombres de clients et de risques sur notre capacité SAV.

Nous devons faire en sorte que tout se passe correctement au bénéfice de nos clients fidèles et de l'entreprise.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les conditions générales de service sont envoyées par mail, mais cet envoi n'est pas immédiat après la souscription. Si un client consulte ces conditions ultérieurement et qu'il considère que cette offre ne le concerne pas, autorisez-vous la résiliation sur une souscription magasin ?

**M. KOENIG** : Nous comptons sur le savoir-faire de nos vendeurs pour tenir les bons discours auprès de nos clients. À partir du 9 janvier 2023, nous comptons aussi sur nos vendeurs pour proposer la Darty Max plutôt que de vendre un nouvel appareil.

Depuis le lancement de la Darty Max, il est important que les vendeurs tiennent les bons discours auprès des clients.

Nous allons analyser ces situations où les interventions sont déclenchées dans les 30 premiers jours pour mesurer leur impact sur les délais SAV. Mais il est nécessaire que toutes les équipes respectent les règles et tiennent les bons discours auprès des clients. Si tel n'est pas le cas, nous ferons des formations et nous réexpliquerons aux vendeurs les discours à tenir. J'ai confiance dans les vendeurs sur le fait qu'ils tiennent un discours de transparence auprès des clients.

**Mme LELUBEZ** : Vous avez indiqué précédemment que lorsqu'un client souhaitait acheter un produit pour remplacer celui qui est en panne, le vendeur doit lui vendre le produit ainsi qu'une Darty Max. Mais vos propos sont contradictoires avec ceux tenus pour le CRC. En effet, comme le client contacte ce service pour informer qu'il est en panne, le CRC est autorisé à vendre une Darty Max « sèche ». Vous avez précisé qu'en magasin, les vendeurs sont autorisés à faire une remise de 10% pour vendre la Darty Max. Mais en cas de vente d'une Darty Max « sèche », le vendeur ne vend aucun produit donc il n'est pas possible d'offrir l'abonnement. La remise ne peut être accordée que si le client achète un produit.

Vous faites confiance aux vendeurs, certes, mais étant donné qu'il y a des objectifs à atteindre sur la Darty Max, certains ont déjà trouvé les astuces pour vendre à tout prix la Darty Max.

**M. KOENIG** : Nous travaillons tous dans la même entreprise avec les mêmes projets communs qui sont d'allonger la durée de vie des produits et de créer une entreprise rentable et pérenne. Si c'est l'individualisme qui prime, effectivement, le système sera contourné.

Les objectifs que nous avons déterminés pour l'année 2023 sont atteignables sans avoir recours à ces manigances. D'ailleurs, nous pouvons observer les performances de certains magasins et de certains vendeurs sans que soit constaté de fraude ou de contournement du système. Les plus performants sont ceux qui respectent les consignes qui ont été données.

J'entends vos remarques, mais j'espère que certains vendeurs ne mettent pas à profit leur intelligence pour contourner les procédures qui ont été communiquées.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : En tant que vendeuse, il m'est impossible de concevoir qu'il puisse exister au sein de DARTY deux discours sur les conditions générales de vente. En effet, si un client achète une Darty Max en magasin et contacte ensuite le CRC, il pourrait s'apercevoir que les conditions générales sont différentes et quelle est l'image du vendeur. Il n'est pas possible de demander aux vendeurs d'avoir un discours différent selon l'interprétation qui est faite des conditions générales de ventes. Il est nécessaire pour que tous les vendeurs soient au diapason pour faire durer les produits et que toutes les équipes travaillent dans le même sens.

Du jour au lendemain, les vendeurs doivent modifier leur argumentaire de vente de la Darty Max. De plus, tous n'ont pas été informés de cette modification. Monsieur KOENIG, vous demandez que tous les vendeurs soient capables du jour au lendemain de s'adapter à vos interprétations des conditions générales de vente.

Je suis d'accord sur le fait que nous ayons des encours dans les délais d'intervention, la solution est que les vendeurs doivent freiner les ventes de Darty Max ? Je vous avoue que je ne comprends plus la stratégie de l'entreprise.

**Mme FELDMAN** : Vous ne pouvez pas évoquer des interprétations des conditions générales de vente de la part de Monsieur KOENIG, ce sont les stratégies commerciales, mais je comprends que vous soyez interrogative.

Tous les mois, nous évoquons les délais du SAV. La mise en place de la Darty Max Maintenance date du mois d'avril 2022 et peut-être que nous avons eu tort de ne pas mettre en pratique les règles strictes des conditions générales des ventes. Si nous les avons appliquées strictement peut-être que nous ne nous poserions pas les mêmes questions aujourd'hui.

Il a été décidé d'appliquer les conditions générales de vente au 9 janvier 2023, donc effectivement, le discours du vendeur doit changer.

Il ne faut pas oublier la philosophie de la Darty Max qui est la réparabilité et par conséquent, la maintenance. Nous espérons réparer de moins en moins et ainsi désengorger les problèmes de SAV qui ont aussi un impact en magasin. Bien évidemment, nous ne pouvons pas mettre de côté l'aspect économique et le fait que les vendeurs et les magasins sont rémunérés sur le nombre de Darty Max vendues. De plus, nous sommes convaincus que cette offre est une bonne assurance.

Je ne peux pas croire qu'aucune information n'ait été diffusée aux vendeurs, mais peut-être que la formation n'a pas été suffisante, que la communication n'a pas été suffisamment diffusée. Je vous propose de faire remonter vos différentes remarques aux DRV afin qu'ils s'assurent que les informations aient été correctement diffusées aux vendeurs.

Il n'est pas choquant que nous demandions un état de maintenance des produits avant de prendre en charge leur possible réparation.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce que nous trouvons choquant, c'est le double discours. Les encours SAV ne seront pas réduits si le CRC a le droit de valider des réparations dès la souscription de la Darty Max.

**M. KOENIG** : Nous avons fait des analyses : 75% des interventions hors garantie sont faites dans un délai inférieur à 30 jours après la souscription et elles sont issues des magasins.

Nous prenons des décisions sur la base de chiffres et d'analyse et nous estimons que c'est la meilleure solution.

Le discours des centres d'appels mentionne bien le caractère exceptionnel de la dérogation, d'ailleurs je vais m'assurer que cette exception est bien formulée dans le discours dédié aux clients.

**M. BRIULET** : Si un client souhaite faire réparer son matériel, votre discours est que le vendeur doit lui vendre un autre produit ainsi qu'une Darty Max. Est-ce qu'un client peut tout de même demander la réparation de son produit ?

**M. KOENIG** : Dans la majorité des cas, les clients viennent en magasin pour acheter un nouvel appareil, donc notre objectif est de répondre à l'attente du client en lui vendant un nouveau produit et lui proposer la Darty Max.

Si un client souhaite faire réparer son produit, les équipes lui proposent un rendez-vous hors garantie et à l'issue de ce rendez-vous, le client pourra s'abonner à la Darty Max.

**M. BRIULET** : Mais il est nécessaire de clarifier cette situation, car selon votre discours, nous aurions pu croire que la réparation hors garantie n'était plus possible au regard des délais d'intervention du SAV et que la solution était de lui vendre un nouvel appareil.

Lorsqu'un client se déplaçait en magasin avec son appareil en panne, le pôle service pouvait lui proposer la Darty Max afin de prendre en charge la réparation. Cette démarche n'est plus possible. Mais si le client contacte le CRC, il lui sera proposé la Darty Max sous les mêmes conditions que celles proposées précédemment par le pôle service. Par conséquent, allez-vous demander au pôle service d'indiquer au client qu'il ne doit pas contacter le CRC ? Je pense qu'il est important d'anticiper l'ensemble des discours qui peuvent être tenus en magasin.

**M. KOENIG** : Il n'existe pas de solution parfaite. Si nous n'avions pas une majorité de clients qui abusait du système et qui faisait perdre de l'argent à l'entreprise, car nous avons décidé d'être commerçants en n'appliquant pas nos conditions générales, nous n'aurions pas ce débat aujourd'hui. Notre objectif est de prémunir l'entreprise.

Le premier réflexe du vendeur est de vendre un nouvel appareil - d'ailleurs généralement, les clients viennent en magasin pour acheter un équipement et non pas le faire réparer - et de proposer la Darty Max au client dans le cadre de son nouvel achat.

Si le client veut absolument faire réparer son appareil, il faut l'inviter à contacter le centre d'appels et il ne pourra pas bénéficier de la Darty Max car il ne pourra pas faire réparer son appareil déjà en panne. Effectivement, sur le mois de janvier 2023 - car ce principe ne va pas durer - le CRC peut proposer au client la prise en charge à titre exceptionnel de la réparation dans le cadre d'une souscription à la Darty Max. Je vous rappelle que ce ne sont pas les conditions générales donc cette offre sera limitée dans le temps.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Que vont devenir les différentes offres de Darty Max ?

**M. KOENIG** : Les différentes offres sont conservées comme nous l'avons annoncé au lancement de FDS. Une partie des clients va garder son abonnement, certains vont résilier et d'autres basculent vers le contrat de maintenance.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Dans le mail que nous avons eu, si la case « sous maintenance » n'était pas cochée, aucune intervention ne pouvait être réalisée. Cela sous-entendait que les clients qui n'avaient pas migré vers la Darty Max Maintenance étaient censés le faire afin de profiter de la réparation prise en charge par la Darty Max. Ce principe manque de clarté.

**M. KOENIG** : Les anciens clients ont des appareils qui fonctionnent depuis au moins neuf mois, donc nous allons considérer que ces clients ne possèdent pas d'appareil en panne, donc ils ne sont pas concernés par nos débats.

Notre discussion concerne principalement les nouveaux clients qui sont recrutés actuellement dans les magasins. En effet, les anciens clients sont abonnés depuis plus de trente jours, donc nous pouvons considérer que s'il y a une maintenance à mettre en place, leur produit n'était pas en panne au moment de leur souscription.

**Mme N'GOLET** : Je voulais aussi vous faire part d'un irritant client. Le client doit signer électroniquement son contrat sans avoir pu le lire. En effet, le contrat est envoyé après la signature. Le discours que nous lui tenons est qu'il a un délai de rétractation de quinze jours. Serait-il possible que les clients reçoivent leur contrat pendant la conversation et qu'ils puissent ainsi le lire avant de le signer ?

**M. KOENIG** : Je ne peux pas vous répondre. Mais effectivement, cela fait maintenant trois ans que nous avons mis en place les process relatifs à la Darty Max et peut-être qu'il serait judicieux de les revoir pour améliorer certains points.

**M. MARANDEAU** : J'admire votre abnégation à ne pas vouloir reconnaître les pratiques commerciales mises en place dans les magasins pour vendre la Darty Max aussi bien par les équipes de ventes que par les pôles service. Nous constatons une surcharge de travail sur les Opérations – techniciens, CDGT – et des délais d'intervention qui augmentent. En réaction à cette progression, la solution est d'appliquer strictement les conditions générales de la Darty Max qui stipulent que les produits, qui n'ont pas été identifiés sous maintenance ou qui sont en panne au moment de la souscription, ne sont pas pris en charge dans le cadre de la Darty Max. C'est la théorie. Dans la pratique - et je le regrette, car ce principe est en désaccord avec le principe de la Darty Max - une parade a déjà été trouvée dans les magasins pour permettre de continuer de vendre des Darty Max à l'ensemble des clients qui vont se présenter en magasin, car le premier objectif donné aux équipes de vente est de vendre la Darty Max. Le discours « votre produit est en panne, prenez en un nouveau et souscrivez à la Darty Max ou faites réparer votre produit en hors garantie » ne fonctionnera pas. Car tous les matins, l'objectif donné aux vendeurs est de vendre des Darty Max. Par conséquent, les vendeurs vont utiliser tous les moyens mis à leur disposition - que ce soit des moyens relatifs aux conditions générales de vente ou des moyens détournés des conditions générales de ventes – pour vendre des Darty Max.

Cela fait deux années qu'il est expliqué aux vendeurs que s'ils souhaitent avoir une rémunération décente, ils doivent vendre des Darty Max. Je pense que nous pouvons tous faire ce même constat. C'est le discours des encadrants et nous ne pouvons pas leur en vouloir, car eux aussi ont une rémunération variable constituée à plus de 60% grâce aux ventes de la Darty Max. Par conséquent, les vendeurs, les chefs de ventes, les responsables de magasin, les DRV, etc. ont le même objectif : vendre de la Darty Max. Les orientations stratégiques font aussi référence à cet objectif.

Effectivement, vous n'avez pas modifié les conditions générales de vente, mais maintenant le message est de les respecter strictement.

Vous souhaitez faire respecter la règle, je comprends, mais déjà en magasin, des contournements ont été mis en place pour continuer à vendre la Darty Max car les objectifs sont trop importants et pour les respecter il est nécessaire de s'adapter voire de contourner les règles. Je suis chez DARTY depuis 17 ans et la Darty Max n'existait pas que nous trouvions déjà des solutions pour contourner le système.

**M. KOENIG** : J'ai dix-huit ans d'ancienneté au sein de DARTY et ce discours sur le contournement des règles, nous l'avons déjà eu sur le sujet des extensions de garantie par la mise en place de remise par exemple.

**M. MARANDEAU** : D'ailleurs, je voulais aborder avec vous, Monsieur KOENIG, ce sujet de la remise client.

**M. KOENIG** : Nous sommes d'accord que les objectifs sont élevés, car la stratégie de l'entreprise est d'atteindre les deux millions d'abonnés. L'atteinte de cet objectif passe par les recrutements en magasin et la fidélisation des clients qui sont déjà abonnés à la Darty Max mais qui souhaitent résilier, car les délais d'intervention sont trop longs. L'enjeu est aussi économique pour atteindre les deux millions d'abonnés.

Je ne sais pas si ces objectifs sont trop élevés ou trop ambitieux, car je suis toujours étonné de constater les écarts entre différents magasins ou entre différentes zones DV. Ces écarts ne sont pas liés à une appétence des clients, mais à la performance et à la qualité du coaching. D'ailleurs, nous pouvons constater que l'intervention de la Task Force est véritablement un atout.

Dans l'histoire de l'entreprise, au lieu de former et de travailler avec les équipes, le choix est fait de trouver des contournements parfois un peu rapides. Mais lorsque je regarde le chemin parcouru depuis deux ans, la progression réalisée et la qualité du discours des vendeurs même si elle n'est pas identique sur toutes les enseignes, nous pouvons nous satisfaire des résultats obtenus.

Il y a certains contournements et effectivement la remise est un des principaux contournements.

**M. MARANDEAU** : J'ai souvent sollicité le précédent DRH pour avoir des statistiques sur le nombre de Darty Max vendues sans remise ou le nombre de Darty Max vendues avec remise commerciale.

Généralement, le discours en magasin est qu'à partir d'un achat de 1 000€, la Darty Max est offerte. Mais ce n'est pas un bon calcul, car le client ne sait pas forcément à quoi il a souscrit. De plus, l'argumentaire est très limité par rapport aux orientations prises dans le cadre de la Darty Max.

Selon moi, vous pouvez avoir ces statistiques de volume de remises accordées dans le cadre de la Darty Max car au lancement de l'offre, les encadrants ont été fortement incités à ne plus faire aucune remise en dehors de la Darty Max afin de limiter les taux de remise. Par conséquent, 100% du taux de remise est consacré à la Darty Max.

**M. KOENIG** : Effectivement, je n'ai pas analysé ces statistiques.

**M. MARANDEAU** : Je voulais finir sur une note positive : l'intervention de la Task Force a été très bénéfique dans tous les magasins où elle est intervenue. En effet, les équipes de la Task Force dépensent une réelle énergie pour accompagner et aider les équipes dans la vente de la Darty Max. Les retours sont tous positifs : bonne ambiance, valorisation du service, apport d'une véritable valeur ajoutée au service Darty Max. L'initiative est très satisfaisante, elle doit se poursuivre, voire s'étendre si cela est possible.

**M. KOENIG** : Je vous remercie pour ces compliments envers la Task Force. Celle-ci permet de prouver par l'exemple que le service est de bonne qualité et qu'il est possible de chercher de la performance commerciale sans faire systématiquement de la remise.

Je vous rappelle que le placement des extensions de garantie s'effectuait aussi grâce à de la remise. Mais je vais analyser comment la remise produit est appliquée globalement.

**M. BEAUBOIS** : Un client souscrit une Darty Max lors de l'achat d'une table de cuisson d'une valeur de 300€, la souscription lui est offerte. Après quelques mois, cette table de cuisson tombe en panne et comme elle n'est pas réparable, un avoir est lui adressé. Mais cet avoir n'est pas de 300€, mais de 180€, car la remise de 120€ liée à la souscription de la Darty Max a été déduite. Je peux vous garantir que ce procédé génère une réelle insatisfaction de la part du client.

**M. KOENIG** : Je suis d'accord avec vous que le vendeur a menti au client, donc je peux comprendre que le client soit mécontent.

Avec l'intervention de la Task Force, les équipes de ventes peuvent s'apercevoir qu'il est possible de vendre des Darty Max sans avoir recours à la remise. C'est une question de formation et de technique et peut-être que l'accompagnement des équipes de vente n'est pas suffisant notamment sur les arguments de vente. Un des enjeux de 2023 est de démultiplier l'impact de la Task Force au-delà de la remise.

**M. MARANDEAU** : Nous vous avons posé des questions sur le côté Opérations et sur l'évolution de l'euro/10 000.

**Mme FELDMAN** : Je vous propose de reporter ces questions lors du prochain CSE, en invitant une nouvelle fois Monsieur KOENIG.

**M. MARANDEAU** : Je souhaiterais qu'un focus soit fait sur l'évolution de l'euro/10 000 avec notamment le doublement de la prime liée à la Darty Max. En effet, le ressenti est que les primes articles ont chuté, par conséquent, le doublement de la prime n'a pour effet que de remettre la prime au niveau qu'elle était avant la diminution.

**Mme FELDMAN** : Effectivement, j'ai été informé de ce constat, mais Monsieur KOENIG ne pourra pas vous apporter de réponse sur ce sujet.

**M. MARANDEAU** : Théoriquement, s'il y a effectivement un doublement de la prime sur la Darty Max, au regard du nombre de contrats et du renouvellement des produits des clients, une augmentation de l'euro/10 000 devrait être constatée. Si ce n'est pas le cas, cela signifierait que les primes articles ont diminué.

## **21 Demande d'information sur les métiers éligibles au télétravail.**

**Mme JUILLIEN** : Il me semble que les métiers éligibles ont été clairement définis dans l'accord Télétravail.

**M. VILLA** : Dans l'avenant à l'accord Télétravail, il est indiqué les métiers du Siège et du centre d'appels de Bègles mais il n'est pas fait référence aux métiers éligibles.

J'ai relu l'accord initial Groupe qui définit l'accord collectif relatif au télétravail au sein du Groupe FNAC-DARTY qui a été signé par Madame FOUCAULT et effectivement, il est mentionné les critères d'éligibilités car ils rentrent dans les critères. J'ai donc demandé si les techniciens ATC et les salariés administratifs SAV pouvaient être éligibles. La réponse a été négative en arguant que cette décision appartenait au Groupe. A ce titre, je souhaiterais que cette décision soit motivée car elle ne correspond pas à l'accord collectif que Madame FOUCAULT a signé. En effet, pourquoi ces métiers ne pourraient pas être éligibles au télétravail alors qu'ils rentrent dans le cadre de l'accord.

Cet accord a servi de modèle pour définir le télétravail pour toutes les filiales et les entreprises du Groupe.

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas de réponse plus circonstanciée à vous apporter sur ce sujet.

## **22 Demande d'information sur le test de la semaine de 4 jours.**

**Mme JUILLIEN** : Il est encore un peu prématuré pour faire un bilan. Je vous propose de reporter ce point lors du CSE du mois de février 2023.

## **23 Demande d'information sur la mise en place des facilitateurs dans les différents sites à la suite de l'accord QVT (nombre, retour expérience, réunion). (Cf. PV CSE novembre 2021).**

**Mme JUILLIEN** : Nous suivons de près ce dossier en demandant aux responsables de magasin de remplir un tableau sur la tenue de ces réunions d'expression afin de vérifier qu'elles sont effectivement organisées. Nous avons relancé plusieurs fois les directeurs. La mise en œuvre est laborieuse.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous reportons le point sur le CSE du mois de février 2023.

**Mme JUILLIEN** : À propos des facilitateurs, vous aurez une réponse de la part du Groupe, car toutes les données sont consolidées dans le cadre de l'accord QVT. À la fin du premier trimestre, date limite d'organisation des réunions d'expression, nous pourrions éventuellement vous faire un report.

## **24 Demande d'information sur la non-distribution de la prime record lors du Black Friday sur les sites ayant dépassé le record chiffre d'affaires.**

**Mme JUILLIEN** : Une enveloppe a été transmise à chaque DRV afin qu'il puisse animer des challenges au sein de sa région pendant la période de fin d'année. Ces challenges ont permis de récompenser des chefs des ventes, des CPS et des directeurs de magasin. Ce principe avait pour objectif d'uniformiser les animations. De plus, étant donné la crainte d'une absence de record, cette démarche permettait la distribution de cette enveloppe.

Il y a aussi eu des primes exceptionnelles de versées dans le cas de performances importantes sur le chiffre d'affaires.

**M. MARANDEAU** : Mais ce principe n'est pas nouveau : les challenges ont toujours existé pour animer les équipes sur la période de la fin d'année.

Etant donné que peu de magasins ont débloqué leur chiffre d'affaires record sur le Black Friday, il est dommage qu'une prime ne soit pas versée dans le cadre de ces challenges.

**Mme JUILLIEN** : Ce principe a été mis en place sur certains sites.

**25 La charge de travail des CDGT est en hausse croissante, entre la forte augmentation d'activité (Dmax), le manque de ressources, l'encadrement de nos jeunes techniciens (anciens Tech Académie). Quelles sont les réductions de tâches prévues pour dégager du temps au CDGT ?**

Madame GUILLAUME présente le diaporama (annexe 9).

**M. HARRE** : Je voulais vous signaler que les retours fournisseurs notamment en Blanc et en TLM sont très chronophages pour les CDGT.

**M. BRIULET** : Je n'ai pas eu ce type de remarque pour la plateforme de Portet-Sur-Garonne.

**M. HARRE** : Mais l'effectif n'est pas le même, vous avez deux postes administratifs sur ce site alors qu'à La Rochelle, c'est le CDGT qui réalise cette tâche, mais effectivement le volume de retours n'est pas le même.

**M. BOUGUEREAU** : Je déplore que Monsieur KOENIG ait quitté la réunion, car nous aurions souhaité évoquer un sujet avec lui : les potentiels. En effet, peu importe le nombre de camions disponibles et peu importe le nombre de livraisons à réaliser, les potentiels sont ouverts. Il n'y a plus de limite donc dans la journée, je peux avoir entre 20 et 40 interventions supplémentaires, mais je n'ai pas 40% d'effectif en plus. La réponse qui a été apportée est qu'il n'était pas possible de bloquer ses potentiels.

**Mme GUILLAUME** : Pourriez-vous expliquer ce principe de potentiel pour l'ensemble des membres du CSE ?

**M. BOUGUEREAU** : Pour prendre un rendez-vous avec technicien, le CTT a besoin d'un potentiel, comme pour la livraison. Ce potentiel peut être assimilé à un quota. En SAV, depuis la mise en place de la Darty Max, il n'y a plus de potentiel. Ainsi, si nous ouvrons en fonction des zones et en fonction de notre disponibilité, un débordement est possible, car il n'y a plus de limite. Par conséquent, quotidiennement, nous devons rappeler les clients pour les informer que leur intervention sera décalée. Ce principe est complètement aberrant. D'ailleurs, pour pallier ces débordements, certains jeunes techniciens en alternance se retrouvent avec un nombre d'interventions très important.

**Mme N'GOLET** : Cette problématique concerne tous les centres de SAV ?

**M. BOUGUEREAU** : Tous les centres de SAV sont confrontés à ce problème.

**M. VILLA** : Cette problématique concerne toutes les interventions ou seulement celles relatives à la Darty Max ?

**M. BOUGUEREAU** : Cette problématique concerne toutes les interventions. En effet, le débordement peut s'opérer sur les interventions hors garantie ou celles relatives à la Darty Max. De plus, nous avons aussi un problème d'équipement. Vous pouvez embaucher autant de techniciens que vous souhaitez, nous n'avons assez de véhicules.

**M. MARANDEAU** : C'est absurde d'ouvrir des possibilités d'intervention s'il n'y a pas les moyens humains et matériels pour les assurer.

**M. COMMON TEKIN** : Est-ce que le filtering ne serait-il pas une solution ?

**M. BOUGUEREAU** : Le filtering va uniquement décaler les interventions.

**M. COMMON TEKIN** : Ce décalage peut permettre de soulager certaines journées et d'anticiper les plannings des journées suivantes.



**M. BOUGUEREAU** : La réalité du terrain est que dès lors que le potentiel est dépassé, même si les zones ne sont pas complètes, nous devons fermer et mettre tout à zéro. Le filtering permettra seulement de décaler légèrement les rendez-vous, je vous rappelle que nous sommes déjà à onze jours de délai.  
Je voulais aussi signaler que le décalage des rendez-vous est assuré par les secrétaires qui sont actuellement surchargées de travail.

**M. HARRE** : Sur la plateforme de La Rochelle, nous n'avons pas de secrétaire et ce sont les CDGT ou le responsable de plateforme qui contactent les clients.

**M. BOUGUEREAU** : Les CDGT gèrent aussi les décalages de rendez-vous.

**M. BRIULET** : Je vous rappelle que nous avons souvent évoqué les problématiques de l'office SAV.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que cette problématique de potentiels est liée à un paramétrage de l'outil informatique. Ces potentiels ont peut-être été débloqués pour participer au développement de la Darty Max. Mais s'il est demandé aux équipes de vente de limiter – par moyens détournés – le nombre d'interventions directes associées à la souscription d'une Darty Max ; il serait souhaitable de limiter le nombre de potentiels afin d'intégrer ce nouveau principe mis en place dans le cadre de la Darty Max.

**M. BRIULET** : Vous ne pouvez pas limiter les potentiels, vous ne pouvez que les fermer ?

**M. BOUGUEREAU** : Si je laisse un seul potentiel, des rendez-vous seront positionnés.

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous apporter des précisions sur la modernisation des outils ?

**Mme GUILLAUME** : Une refonte est en cours sur les missions et tâches des CDGT. L'automatisation et la digitalisation des processus (NOMAD MOBILE) devraient aller dans ce sens, en plus des améliorations de nos outils. L'outil NOMAD MOBILE vous avait été présenté lors d'un CSE en fin d'année 2022.

**M. MARANDEAU** : Cette modernisation des outils destinés aux techniciens devrait permettre de soulager les CDGT dans leurs missions.

**Mme GUILLAUME** : L'automatisation et la digitalisation des processus permettront de soulager une partie des missions des CDGT.

**M. DIOLOGEANT** : Peut-être qu'il faudrait envisager de mettre en place une cellule destinée e à la création des tournées. En effet, actuellement cette tâche est dédiée aux CDGT.

**M. HARRE** : Ce n'est pas forcément une bonne solution, car les CDGT connaissent parfaitement les spécificités locales de leur secteur.

**M. BOUGUEREAU** : Je suis d'accord avec Monsieur HARRE. De plus, nous connaissons la capacité de nos jeunes techniciens à réaliser certaines interventions. D'ailleurs, nous manquons de temps pour encadrer ces alternants. Selon moi, le management doit rester à un niveau local.

**M. BRIULET** : Combien de CDGT souhaitez-vous recruter sur les sites de Rennes, Toulouse et Auxerre ?

**Mme GUILLAUME** : L'objectif est de recruter un chef de groupe supplémentaire pour chaque site.

**M. HARRE** : Je pense que vous devriez consulter les CDGT des différents sites afin qu'ils vous exposent leurs contraintes : appels clients, appels des techniciens, réapprovisionnement des tenues et des outils, commande et entretien des véhicules, etc. De plus, de nombreuses procédures se sont accumulées au fil des années.

Précédemment, il y avait une entité qui traitait les retours SAV.

**Mme GUILLAUME** : Nous avons conscience de la charge de travail des CDGT et une réflexion est en cours pour les soulager.

**26 Trop de logiciels, trop de bugs, trop de latences, en magasins comme en centres d'appels, n'y a-t-il pas un moyen de tester l'efficacité de la réponse de nos serveurs et logiciels avant la migration vers le nouveau Customer Relationship Management Siebel 21 ?**

**Mme GUILLAUME :** Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « Concernant les bugs et les ralentissements de SIEBEL, la prochaine montée de version qui sera réalisée le 4 février 2023 devrait permettre une amélioration substantielle de la performance du logiciel.

À propos des bugs ODIGO, nous n'avons pas prévu de changer de système en 2023 et nous allons concentrer nos efforts sur la simplification de la plateforme et des routages d'appels afin de fiabiliser ODIGO. Néanmoins, nous gardons l'option d'un changement d'ODIGO à l'horizon 2024 si aucune amélioration n'était constatée d'ici la fin de l'année 2023.

Concernant l'investissement dans des PC portables professionnels, un travail est entrepris afin de doter tous les salariés des centres d'appels. Cette dotation permettra un accès plus aisé aux outils lors des journées de télétravail. »

**Mme ROUSSELIÈRE :** Votre réponse répond en partie à nos problématiques rencontrées dans les centres d'appels. Mais les magasins, comme les CRC sont confrontés à de nombreuses latences. Nous avons constaté que ces problèmes d'efficacité concernent certains serveurs et pas d'autres.

Certaines activités vétustes sont encore présentes dans nos outils. À plusieurs reprises, nous avons demandé à fermer ces activités afin d'alléger le temps de réponse.

Nous avons pu constater des mélanges dans les fiches clients entre les parents, entre certains homonymes, etc. Certaines situations sont complexes notamment dans le cas de séparation où les clients craignent que leurs coordonnées soient communiquées à leur ex-conjoint ou ex-conjointe.

Je vous rappelle que dans le cadre de la RGPD, nous pouvons être verbalisés et au regard de l'amende encourue, notre participation risque d'être grandement affectée.

**Mme GUILLAUME :** Je n'ai pas de réponse à vous apporter.

**27 Demande d'une tenue complète pour les CPS (haut+ bas) avec le logo Darty Max. Les salariés, en magasin, quel que soit leur poste de travail, aimeraient avoir une tenue du même millésime ou génération. Les anciennes tenues sont passées de couleur, les nouvelles tenues estampillées Darty Max sont neuves, et les salariés ne comprennent pas pourquoi certains portent la nouvelle tenue et pas les autres.**

**Mme JUILLIEN :** Malheureusement, ces achats sont très onéreux et le budget n'est pas suffisant.

**Mme FELDMAN :** En période de grand froid, les collaborateurs pourront porter leurs propres vêtements chauds. J'espère que l'année prochaine, il sera possible de commander des tenues complètes pour les vendeurs et les CPS.

**M. BARAN :** À plusieurs reprises, nous avons demandé des blousons pour les vendeurs qui aident les clients à charger leur matériel dans leur voiture.

**Mme FELDMAN :** Ces achats ne sont pas prévus.

**M. MARANDEAU :** Apparemment, dans les magasins parisiens, les vendeurs ne sortent pas pour aider les clients.

**M. BRIULET :** Je voulais attirer votre attention sur la non-homogénéité des tenues en magasin, en effet, certaines datent de plusieurs années. Certains salariés ont été dotés de polo avec le logo Darty Max et les autres souhaiteraient aussi les obtenir.

Votre réponse est donc que le budget est insuffisant pour doter les salariés de nouvelles tenues millésimées. Donc les nouveaux arrivants n'ont pas de tenue Darty ?

**Mme FELDMAN :** Je vous rappelle que les vendeurs et les CPS portent une chasuble.

**Mme JUILLIEN :** Des commandes particulières sont réalisées pour les nouveaux arrivants, elles sont gérées par les magasins.

**28 Point affichage magasins : dans le cadre des économies d'entreprise : aujourd'hui, l'affichage des prix dans le PEM ainsi que dans le GEM demande deux étiquettes (papier) qu'il faut plier ou découper pour n'en faire qu'une ! Le service informatique peut-il remédier rapidement à cette ineptie ?**

**M. BEAUBOIS** : Apparemment la commande de ces étiquettes n'est pas si onéreuse.

**Mme FELDMAN** : Ce n'est pas un problème de budget, nous attendons simplement que ces étiquettes nous soient livrées.

**M. BEAUBOIS** : Cette problématique n'est pas du tout cohérente avec la démarche RSE de l'entreprise.

**Mme JUILLIEN** : Je vous lis la réponse que j'ai reçue : « Le format demi-étiquette a été créé pour les familles ayant un indice de réparabilité. Nous sommes contraints de faire des demi-étiquettes, car le logiciel KLEE ETIQUETTES ne sait pas gérer à la fois les prix et l'indice de réparabilité, d'où la nécessité de réaliser deux demi-étiquettes. Toutefois, pour éviter la corvée de découpage et le gaspillage de papier, des ramettes de demi-étiquettes prédécoupées existent (référence 361 599 37 16 318) ».

**M. APPLAUSO** : À mon avis ces ramettes sont plus chères que les étiquettes.

**M. HARRE** : Les informations sur les étiquettes concernant les caractéristiques des produits sont de plus en plus succinctes.

**29 Dans le rayon aspirateur, les dB n'apparaissent plus dans les caractéristiques affichées et cela oblige les vendeurs à consulter les produits sur le catalogue générant une perte de temps importante. Peut-on faire modifier cela ?**

**Mme JUILLIEN** : Cette question nécessite des arbitrages donc je ne peux pas vous répondre aujourd'hui. Je vous propose de reporter ce point lors du CSE du mois de février 2023.

*NDLR : Départ de Stéphanie FELDMAN à 16h15.*

**30 Discussion sur les activités culturelles et sociales.**

**M. HARRE** : Les locations pour la période estivale sont ouvertes depuis le 16 janvier 2023 pour les prestataires CAMPING'S et PIERRE&VACANCES. Je vous rappelle que les locations hors saison sont à des tarifs très intéressants.

**M. MARANDEAU** : Nous ouvrons un nouveau prestataire MISTER CAMP à partir de la semaine 4. Les offres proposées seront disponibles au coup par coup et non en linéaire, le même principe que pour CAMPING'S. Le Mobil 'Home de Pénestin n'est pas ouvert à la location, car il est nécessaire d'entreprendre des travaux de réhabilitation.

**31 Points divers.**

- Audit d'évaluation de conformité par Bureau Veritas.

*Madame BACH présente le diaporama (annexe 10).*

**M. BRIULET** : Il est indiqué sur la présentation que des entretiens seront menés par VERITAS auprès des salariés, quelle sera la procédure de la tenue de ces entretiens ? Quels salariés seront interrogés ? Est-ce que les représentants de proximité seront interrogés ?

**Mme BACH** : C'est Bureau Veritas qui pilote la journée.

À ma connaissance, il n'est pas prévu que Bureau Veritas interroge les représentants de proximité.

La méthodologie utilisée est celle d'un auditeur qui porte sur les cinq points réglementaires présentés dans le diaporama. L'auditeur va donc vérifier si les sites sont conformes selon différents critères liés à la

réglementation. La visite de l'auditeur ne sera faite en fonction des remontées terrain qui auraient pu être formulées.

**M. MARANDEAU** : Que se passera-t-il en cas de non-conformité du site ?

**Mme BACH** : Des actions seront mises en place à court ou à moyen terme selon la non-conformité qui a été révélée.

**M. MARANDEAU** : Nous vous remercions de présenter ce point en CSE. Avez-vous prévu de le présenter en CSSCT ?

**Mme BACH** : Les élus de la CSSCT sont aussi élus au CSE, donc ils sont informés.

**M. MARANDEAU** : Mais le suivi à la suite d'une non-conformité ne pourra être mis en place que par la CSSCT.

**Mme BACH** : La dernière visite est prévue le 7 mars 2023 et je pense que nous aurons un retour concret à la fin du premier semestre. À ce titre, nous pourrions prévoir un point lors de la réunion CSSCT du mois de mai 2023.

**M. BRIULET** : La démarche de conformité est initiée par l'entreprise ou est-ce une initiative extérieure que vous devez respecter ?

**Mme BACH** : Cette démarche est à l'initiative de l'entreprise.

**M. BEAUBOIS** : Est-ce que les sites visités sont uniquement des magasins ou y a-t-il aussi des centres de services SAV ?

**Mme BACH** : L'audit sur le site de Tours s'effectuera sur les ateliers et à la LDK. Sur le site de Bègles, il y aura la LDK, l'IAD et le CDD. Pour le site de Nantes, ce sera la LDK et l'IAD.

**M. BEAUBOIS** : J'invite la société VERITAS à revoir les horaires des audits notamment pour le SAV et la LDK, car sur la plage horaire 9h-17h, les techniciens et les livreurs ne sont pas présents sur les sites et c'est sur cette plage horaire qu'il y a de l'activité.

**Mme BACH** : Ces audits se sont déjà déroulés sur des sites parisiens et aucune problématique sur ce sujet n'a été relevée.

- Réponse aux questions relatives aux travaux Grand-Quevilly.

**Mme GUILLAUME** : Nous avons récupéré des plans un peu plus précis que nous allons vous transmettre. Lors du CSE précédent, vous aviez souhaité connaître le nom de l'acquéreur du site de Grand-Quevilly, c'est le Groupe GICRAM. La durée du bail est de 10 années.

- Point Inter Handicap System.

*Madame GUILLAUME présente le diaporama (annexe 11).*

**M. BRIULET** : Il serait intéressant d'avoir une formation sur la langue des signes, car sur le site de Portet-sur-Garonne, nous avons un technicien qui est sourd et muet et il est compliqué de pouvoir communiquer avec lui. De plus, cette formation servirait aussi pour l'accueil des clients porteurs de ce handicap.

**Mme GUILLAUME** : Une réflexion est en cours au sein du Groupe sur ce sujet. Il est prévu de répertorier les différents collaborateurs.

**Mme N'GOLET** : Il me semble qu'il était prévu de faire une relance dans le courant du premier semestre 2023. Des réunions de la Commission de lutte contre le Handicap seront programmées sur l'année 2023 ?

**Mme GUILLAUME** : La prochaine étape est effectivement de renvoyer un courrier aux salariés afin d'informer les nouveaux arrivants.

Nous allons effectivement programmer une réunion très rapidement.

**Mme N'GOLET** : Je voulais remercier Madame LELUBEZ pour l'aide qu'elle m'a apportée pour le montage d'un dossier destiné à la MDPH.

**Mme LELUBEZ** : C'est Madame GUILLAUME qui m'avait transmis un dossier type afin d'aider au montage.

- Réponse aux questions relatives à la vente de DMAX en IAD.

**Mme GUILLAUME** : Le POC est en cours sur les sites d'Englos et de Limoges. À date, trois techniciens utilisent le portail dans le cadre du test afin de proposer la Darty Max lors de leurs interventions. Au jour du CSE, 41 ventes ont été réalisées dont 5 ont été finalisées par le client. Cela signifie que 41 clients ont demandé à recevoir le lien de souscription, ils ont ensuite 30 jours pour l'utiliser et donc 5 ont un contrat actif.

La dynamique est encourageante.

Ce test avait été lancé au mois d'octobre 2022 et un premier bilan a été fait au mois de décembre 2022. Le POC est toujours en cours. Un appel à volontariat sera lancé auprès des techniciens si certains souhaitent tester la démarche.

*La réunion est close à 17h00.*

La Secrétaire du CSE

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

