

# PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 20 AVRIL 2023 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au Centre de Services 8, rue de Bretagne 44240 La Chapelle Sur Erdre.  
Début de séance : 9h00.

## Présents

### Pour la direction :

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

### Invités.

- MME FERNANDES Anna, Responsable paie
- MME DESLILE Elodie, Cheffe de projet RH
- M. MEYER Constant, Directeur SAV IAD DGE
- M. MARQUES Jean Claude, Directeur Zone IAD
- M. GEDON Stéphane, Directeur de Zone Toulouse L.D.K et périphérie
- M. LOUSTALOT Antony, Chargé de mission
- M. MEUNIER Cédric, Responsable Régional des Ventes Région Sud.

### Pour les membres titulaires EOT :

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

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

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

- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis

- CGT :**
- Mme. MAZELA Valérie

### Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

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

### Pour les membres titulaires Cadres :

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

### Pour les membres suppléants EOT

- SL :**
- M. BARAN Gianni

- CFTC :**
- M. CHINAN Andy
  - M. TALLE Sébastien

- CAT :**
- MME MASSCHELEIN Sophie

- CGT :**
- MME. BOURICHE Anissa

**Représentants Syndicaux :**

**CFDT :** - M. EL AMARTI Karim  
**SL :** - MME. ROUSSELIERE claire  
**CFTC :** - M. COMMON TEKIN Muhammed  
**CAT :** - M. VILLA Francis  
**CGT :** - M. QUINDRY Fabrice  
**CFE-CGC :** - M. MARTIN Christophe

**Absents**

**CFDT :** - M MERRIEN Guillaume  
**CFTC :** - M FRETARD Baptiste  
- M. PHILIPOT Jean-Michel  
**CAT :** - Mme PASTERNAK Sylvie  
**CGT :** - M. BRIULET Pascal

**Les personnes votantes sont 14 élus titulaires et 5 suppléants présents, soit 19Votants.**

## 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 16 mars 2023 (document joint). ..... 5
- 2 Information sur l'avancement du projet DARTY4YOU (Intervention d'Élodie DESLILE et Anna FERNANDES) : Demande d'information concernant le logiciel HOROQUARTZ : le remplacement de CHRONOGESTOR est imminent, quels temps de formation avez-vous prévus pour ce nouvel outil ? ..... 5
- 3 Nominations des représentants de proximité. .... 6
- 4 Validation du remplacement de Monsieur PERUCAUD, membre de la CSSCT par Madame MASSCHELEIN. .... 6
- 5 Demande d'information : suite à la baisse de l'index égalité professionnelle en 2023 (83 points vs 85 points), avez-vous déterminé un plan d'action à mettre en œuvre afin de présenter et publier les objectifs de progression ? Si oui, pouvez-vous nous préciser quel plan d'action ? Et quand ce plan d'action sera-t-il mis en œuvre ? ..... 6
- 6 Demande d'information : le CSE, au même titre que le ministère du Travail, doit être destinataire des résultats issus du calcul de l'index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Quand aurons-nous ces résultats ? ..... 6
- 7 Demande d'information : pouvez-vous nous indiquer si le report du solde des jours fériés est possible sur la période N +1 ? ..... 8
- 8 Congés pour évènements familiaux, demande de précision sur les maladies de l'enfant y ouvrant droit ? ..... 9
  - Peut-on cumuler le congé pour l'annonce du handicap, d'une pathologie chronique nécessitant un apprentissage thérapeutique ou d'un cancer avec les autres congés pour maladie ou accident de l'enfant ? ..... 9
  - Quelle est la limite d'âge de l'enfant ouvrant droit au congé pour un enfant handicapé malade ou hospitalisé ? ..... 10
- 9 Demande de réactualisation des fiches de poste/métier avec grille de qualification par un écrit de référence. .... 10
- 10 Point Paie : ..... 12
  - Demande d'information concernant les incidences des absences justifiées, telles que la maladie professionnelle ou non, sur le décompte des heures de modulation et notamment dans le décompte des heures supplémentaires ? ..... 12
- 11 Points opérations : ..... 13
  - a. Information relative à la prévision planification (intervention de Constant MEYER) .... 13
  - b. Information relative à l'intégration des salariés NSF (intervention de Jean-Claude MARQUES, Marie-Bénédicte MONTAIGNE) ..... 21
  - c. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de la PF de Saint Alban (document joint). 23
  - d. Demandes d'informations concernant l'IAD (intervention de Constant Meyer) ..... 23
  - e. Demande d'information : pour quelle raison, le questionnaire qualifiant d'INNOVENTE/accès GV ne se déverse pas automatiquement dans Nomad Livraison alors que c'est ce qui permet de déterminer si la tournée sera réalisée par un équipage mono ou duo ? ..... 24
  - f. Demande d'information : vous annoncez que 360 sera en test sur six autres plateformes avant cet été, quelles sont les améliorations de cette nouvelle version ? Quels seront les sites en test ? ..... 25
  - g. Demande d'information : est-il possible de créer un quota de prestation qui comptera le temps nécessaire (environ. 1h) sur les quotas existants ? Car à ce jour, ce paramètre de temps n'étant pas pris en compte, les magasins peuvent prendre plus de prestations que la plateforme ne peut réellement en faire. .... 25
- 12 Points exploitation : ..... 27

|  |    |
|--|----|
| a. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la modification du critère NPS composant la rémunération variable de certains vendeurs et conseillers pôle services..... | 27 |
| b. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le changement des horaires magasins (document joint).....  | 28 |
| c. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la modification de la rémunération variable liée à la vente de DARTY MAX .....   | 30 |
| d. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la rémunération variable relative à la vente en visio .....  | 36 |
| e. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant l'inaptitude de Monsieur Pascal SIMONESSA (document joint).....  | 40 |
| f. Information sur le passage de CITRIX à TEAM'S (intervention de Caroline DUCHEMIN) .....   | 40 |
| 13 Points divers. ....   | 40 |
| - Inter Handicap System : point d'étape .....  | 40 |
| - Point d'info variable .....  | 41 |
| 14 Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....  | 43 |

En l'absence de Stéphanie FELDMAN, Présidente du CSE, Léa JULLIEN est la Présidente du CSE du 20 avril 2023, par délégation de pouvoir.

## **1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 16 mars 2023.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 16 mars 2023.

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

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

## **2 Information sur l'avancement du projet DARTY4YOU (Intervention d'Élodie DESLILE et Anna FERNANDES) : Demande d'information concernant le logiciel HOROQUARTZ : le remplacement de CHRONOGESTOR est imminent, quels temps de formation avez-vous prévus pour ce nouvel outil ?**

Madame DELISLE présente le planning de déploiement du projet DARTY4YOU (annexe 1).

**M. HARRE** : Est-ce que l'historique de CHRONOGESTOR sera repris dans HOROQUARTZ ?

**Mme DELISLE** : Les éléments saisis dans CHRONOGESTOR entre le 1<sup>er</sup> juin et le 30 novembre 2023 seront transférés intégralement dans HOROQUARTZ. Les plages horaires du planning ainsi que les absences dans le futur seront visibles dans ce nouveau logiciel. Ainsi, les congés payés de cet été, en cours de validation, qui ont été saisis dans CHRONOGESTOR seront consultables sur le portail RH et HOROQUARTZ.

**Mme FERNANDES** : Nous garderons CHRONOGESTOR en consultation, mais je ne sais pas si tous les responsables pourront le consulter. Toutefois, s'il y avait un litige, nous invitons le responsable à contacter le service paye qui pourra consulter CHRONOGESTOR.

**M. BEAUBOIS** : Je vous signale que les principales remarques des salariés concernent les nombreuses lignes du bulletin de salaire qui manquent de clarté. En effet, de nombreux éléments sont additionnés sur ces lignes et aucun détail n'est proposé. Madame DELISLE, lors de votre présentation, vous avez évoqué la simplification des bulletins de paye. À ce titre, je souhaiterais savoir si des explications sur les critères de rémunération seront fournies aux salariés dont le salaire comporte une part de variable non négligeable.

**Mme FERNANDES** : Il n'y a pas de modification sur les rubriques, certaines seront renommées.

**M. BARAN** : Est-ce que ce nouvel outil permettra aux collaborateurs de poser leurs congés ainsi que leurs JFC et JNT ?

**Mme DELISLE** : Le portail RH permet de poser des demandes d'absences : congés, RTT, arrêts (maladie ou travail). Les JFC et JNT seront gérés par HOROQUARTZ via la GTA, comme actuellement.

**M. BARAN** : Ces JFC et JNT doivent être donc validés par le manager

**Mme DELISLE** : Effectivement, la demande des JNT et JFC doit être faite auprès du manager qui les positionnera dans le planning.

**M. BARAN** : Apparemment, si les congés sont validés par le responsable, ce dernier ne peut pas les modifier.

**Mme DELISLE** : Lorsque la validation des congés sur le portail RH est finalisée, cette information est enregistrée sur le logiciel de paye et elle est ensuite envoyée vers HOROQUARTZ. Si une modification des congés devait intervenir, le collaborateur doit refaire une demande ou modifier sa demande initiale.

### 3 Nominations des représentants de proximité.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce ne sont pas des nominations, mais des démissions et une mutation :

- Démission du poste de représentant de proximité :
  - o M. Didier PERUCAUD, sur le magasin de Limoges,
  - o M. Teddy JAMIN sur le magasin de Bègles,
  - o Mme Ségolène RENAUD sur le magasin de Caen Rots.
- Mutation hors DGO :
  - o Mme Pénélope DUMESNIL, mutation à la FNAC (place vacante au magasin de Rennes Saint-Grégoire).

Nous procéderons à la nomination des représentants de proximité lors du prochain CSE.

**M. HEREDIA** : Par conséquent, sur certains sites, il n'y aura plus de représentant de proximité en attendant la nomination.

**M. ROSIEK** : En faisant ces annonces de démission lors de ce CSE, nous pourrions désigner, dès le prochain CSE, de nouveaux représentants de proximité tel qu'il est stipulé dans notre accord.

### 4 Validation du remplacement de Monsieur PERUCAUD, membre de la CSSCT par Madame MASSCHELEIN.

**M. BEAUBOIS** : Lors de la composition de la CSSCT, nous avons proposé la candidature de Monsieur PERUCAUD qui a été acceptée. Nous avons mentionné que ce dernier était proche de la retraite et qu'une nouvelle nomination devait intervenir dans le courant de l'année 2023. À ce titre, nous proposons la candidature de Madame MASSCHELEIN pour siéger à la CSSCT et nous soumettons cette validation au vote des élus du CSE.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable au remplacement de Monsieur PERUCAUD par Madame MASSCHELEIN.**

### 5 Demande d'information : à la suite de la baisse de l'index égalité professionnelle en 2023 (83 points vs 85 points), avez-vous déterminé un plan d'action à mettre en œuvre afin de présenter et publier les objectifs de progression ? Si oui, pouvez-vous nous préciser quel plan d'action ? Et quand ce plan d'action sera-t-il mis en œuvre ?

### 6 Demande d'information : le CSE, au même titre que le Ministère du Travail, doit être destinataire des résultats issus du calcul de l'index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Quand aurons-nous ces résultats ?

**Mme MAZELLA** : Lors du CSE précédent, Madame FELDMAN, nous avait présenté un tableau qui détaillait les différentes catégories et nous aurions souhaité qu'il nous soit transmis.

**Mme JUILLIEN** : Le tableau qui vous avait été présenté comportait des données relatives à la rémunération, donc il est impossible de vous le transmettre.

**Mme MAZELLA** : Sur ce tableau, les rémunérations mentionnées ne sont pas nominatives, par conséquent, je ne comprends pas son caractère confidentiel.

**Mme JUILLIEN** : Sur certaines catégories, l'effectif est très faible, il est donc facile de calculer la rémunération personnelle. Nous vous avons partagé ces éléments lors du précédent CSE afin d'échanger avec vous sur les catégories qui nécessitent une marge de progression, mais nous ne vous enverrons pas le tableau. Étant donné que DARTY a obtenu une note de 83 sur 100, il est nécessaire que nous mettions en place un plan d'action, ce dernier est mentionné dans l'accord NAO. En effet, la Direction a identifié et présenté les trois objectifs de progression suivants concernant les trois indicateurs pour lesquels la note maximale n'a pas été atteinte :

- Indicateur d'écart de promotion (note obtenue 10/15).  
Il ressort des écarts de 21,6% en défaveur des femmes pour la CSP « techniciens et agents de maîtrise ».  
Le premier levier identifié est de poursuivre, autant que possible, les actions de recrutement/nomination de femmes à des postes d'agent de maîtrise. Pour chaque short-list des candidatures présélectionnées pour pourvoir à un poste, il devra y avoir, autant que possible, une femme. Enfin il devra y avoir une femme parmi les décisionnaires dans le cadre du process de recrutement.
- Indicateur du nombre de salariés du sexe sous représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations (note obtenue de 0/10).  
Il ressort qu'aucune femme ne figure parmi les plus hautes rémunérations au sein de DARTY GRAND OUEST.  
Le levier identifié est de poursuivre, autant que possible, les actions de recrutement/nomination de femmes à des métiers à responsabilités afin qu'elles puissent être promues à terme à des postes de cadre dirigeant.
- Indicateur écart de rémunération (note obtenue 38/40).  
Concernant les cadres de 40 à 49 ans, il ressort un écart de rémunération après application du seuil de pertinence de 9,5% ; s'agissant des 50 ans et plus, il est de 24,5%.  
Dès lors, au-delà des actions initiées en vue de réduire les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise (par CSP, par filière, par ancienneté) notamment à l'occasion du Plan Salaire, une vigilance particulière sera apportée dans le recrutement des cadres de plus de 40 ans et les niveaux de salaire proposés.

Actuellement, aucune femme n'occupe de poste de DV ou de DZ sur DGO et le vivier de femmes susceptibles d'accéder à ce type de poste est très faible. De nombreuses actions sont mises en œuvre pour l'accroître, mais les résultats ne seront pas immédiats. L'autre solution pour augmenter la population féminine au sein des postes d'encadrant est de réaliser des recrutements externes, c'est le cas pour les directrices de magasin et je pense que vous l'avez tous constaté.

Nous poursuivons nos efforts en recrutant des cheffes des ventes en alternance.

DARTY a accumulé un véritable retard sur le sujet. Malheureusement, ces sujets relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes se traitent rarement sur du court terme. Je peux vous assurer que tous les DV sont challengés par ce sujet.

**Mme MAZELLA** : Quelles sont les actions concrètes mises en place sur ce sujet de l'égalité professionnelle des femmes et des hommes.

**Mme JUILLIEN** : Les directrices actuelles de magasins seront potentiellement les directrices générales des ventes de demain, mais ces évolutions de carrière demandent du temps.

**Mme MAZELLA** : Je suis dans l'entreprise depuis de nombreuses années et depuis 15 ans, nous entendons le même discours sur les efforts entrepris par la société pour réduire les inégalités entre les femmes et les hommes et pourtant, il me semble qu'il y a peu d'éléments concrets de réussite.

**Mme JUILLIEN** : Je peux vous assurer qu'il y a une réelle volonté du Groupe de travailler sur ce sujet de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et Tiffany FOUCAULT a à cœur de faire évoluer ce sujet avec, par exemple, la création du réseau EX AEQUO pour lutter contre le plafond de verre.

**Mme MONTAIGNE** : Il y a eu des actions concrètes mises en place au sein du Groupe depuis trois ans. Au sein du COMEX, un engagement avait été pris d'avoir 40% de femmes qui siègeront à cette instance et actuellement, ce ratio est de 41%.

De plus, nous avons pris l'engagement qu'à l'échéance 2025, 35% des membres qui siègent au sein du LEADERSHIP GROUPE seront des femmes, actuellement, ce taux est de 30%.

J'en conviens, ce sont de petits progrès et nous devons accélérer la démarche. D'ailleurs, lors de la libération d'un poste de DRV ou de DZ, nous devons prioritairement étudier – à compétences et expérience égales – les candidatures féminines.

Pour répondre aux obligations de la loi RIXAIN et ne pas encourir de pénalités financières, le Groupe devra être vigilant pour respecter une mixité au sein du comité exécutif.

**Mme LELUBEZ** : Vous indiquez que le prochain poste de DRV sera remplacé par une femme, mais je vous rappelle que lors du dernier départ d'un DRV, aucune embauche n'a été réalisée et le secteur vacant a été réparti sur les autres DRV.

**Mme MONTAIGNE** : Il faut réussir à concilier l'optimisation et des enjeux de féminisation.

**M. MARANDEAU :** L'intégration de la FNAC a permis de développer le recrutement de la population féminine, notamment sur des postes à responsabilité, ce qui n'existait pas avant au sein de DARTY. Vous avez indiqué que les DRV étaient intéressés au sujet de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, est-ce que vous faites référence à un intéressement financier ?

**Mme JUILLIEN :** Les DRV sont sensibilisés sur ce sujet par Karine DAMOUR qui est très impliquée dans le domaine de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. À ce titre, elle rencontre tous les collaborateurs qui sont promus directeurs de magasin.

**M. MARANDEAU :** Vous me confirmez que les DRV ne sont pas objectivés sur un taux de recrutement de population féminine.

**Mme JUILLIEN :** Ce sont des points très importants, mais je vous confirme qu'aucun intéressement financier n'est mis en place pour le recrutement de la population féminine.

**M. QUINDRY :** La priorité donnée à l'embauche des femmes est effectivement une action satisfaisante, mais encore faut-il que les rémunérations soient identiques pour les hommes et les femmes.

**Mme JUILLIEN :** Je suis d'accord avec vous. Une lettre de cadrage a été adressée à tous les managers dans le cadre du plan salaire et la principale consigne est de veiller à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Sur la partie Exploitation, la différence de rémunération dans l'Index - ou de manière générale - ne prend pas en considération le niveau d'expérience et étant donné que les postes de directrices sont relativement récents, la comparaison entre les hommes et les femmes va faire apparaître des différences, car les rémunérations progressent avec l'expérience et sur ce sujet, les hommes sont encore surreprésentés. Mais il est important de ne pas activer un levier inverse et discriminer les hommes. Il faut rester juste dans la rémunération en tenant compte de l'envergure du magasin, de l'expérience de la personne, etc. Nous allons donc pâtir du retard que nous avons accumulé sur le sujet.

**Mme MAZELLA :** Effectivement, des actions sont entreprises pour l'égalité hommes-femmes, de faibles améliorations sont constatées, mais généralement, elles ne sont que de courte durée. En effet, des femmes sont embauchées, mais elles ne restent pas forcément à leur poste. La difficulté est de maintenir les femmes à leur poste.

**Mme JUILLIEN :** De nombreux mouvements de personnel ne sont pas de notre fait, ils font partie de la vie de l'entreprise.

Madame FELDMAN avait indiqué, lors du précédent CSE, que des outils allaient être mis en place afin de piloter, plus facilement, ce sujet de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. En effet, actuellement, nous recevons l'index au moment où il est publié, par conséquent, il est déjà trop tard pour mettre en place des actions, car l'année est terminée, même si nous essayons d'animer ce sujet sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

**Mme MAZELLA :** Étant donné que nous avons peu de femmes dans les effectifs, si l'une d'entre elles part, le taux chute significativement.

**Mme MONTAIGNE :** Comme l'a indiqué Madame JUILLIEN, nous avons maintenant des outils qui nous permettront de suivre l'évolution des indicateurs et des sous-indicateurs, nous pourrions ainsi animer la politique d'égalité professionnelle de manière plus efficace.

## **7 Demande d'information : pouvez-vous nous indiquer si le report du solde des jours fériés est possible sur la période N +1 ?**

**Mme JUILLIEN :** Dans la pratique, il n'est pas possible de reporter le solde des jours fériés sur l'année suivante, sauf en cas de situation exceptionnelle qui sera définie par le responsable du site, le service RH et le service paye.

**Mme MAZELLA :** Si un responsable indique aux salariés que le solde des jours fériés peut être reporté sur l'année suivante, il devra en informer le service paye et le service RH.

## **8 Congés pour évènements familiaux, demande de précision sur les maladies de l'enfant y ouvrant droit :**

- Peut-on cumuler le congé pour l'annonce du handicap, d'une pathologie chronique nécessitant un apprentissage thérapeutique ou d'un cancer avec les autres congés pour maladie ou accident de l'enfant ?

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, la réponse est non, car dans l'accord NAO de 2022 la mention suivante : « par ailleurs, il est rappelé que les dispositions concernant les enfants malades ne sont pas cumulables entre elles et s'entendent par salarié et quel que soit le nombre d'enfants (hormis le cas numéro 1). »

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les modalités sont relativement floues sur ce sujet.

**M. APPLAUSO** : La pathologie d'un enfant atteint d'un cancer ou d'une maladie chronique est relativement lourde, par conséquent, le quota de journées ne paraît pas suffisant. De plus, si le salarié a plusieurs enfants, les jours pour maladie ou accident sont rapidement épuisés.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que nous avons augmenté ce nombre de jours et que nous laissons le choix de les prendre en demi-journée ou en journée complète.

Pour prendre un exemple concret : un enfant est atteint d'un cancer ou d'une maladie chronique, le collaborateur parent pourra prendre les journées de congés stipulés dans l'accord pour assurer les rendez-vous médicaux liés à la pathologie de l'enfant. Si le deuxième enfant a une grippe, ce salarié aura droit aussi aux jours pour enfants malades.

Il n'est pas possible d'utiliser les journées pour enfants malades dans le cas où un enfant est atteint d'un cancer ou d'une maladie chronique, car l'accord prévoit l'obtention d'un nombre de jours qui peut être pris entièrement ou partiellement.

**M. HEREDIA** : Un décret paru le 27 mars 2023, sur l'annonce du handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer, renvoie à un article de la Sécurité Sociale qui définit la liste des pathologies graves. Ensuite, il y a les maladies plus bénignes qui peuvent faire l'objet de prise de journées pour enfants malades qui sont définis dans les accords.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Lors de l'annonce d'un handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer, le salarié peut poser jusqu'à sept jours qui peuvent se cumuler avec les journées pour enfants malades (maladies bénignes). De plus, il n'est pas précisé d'âge pour l'enfant concerné par ce handicap, cette pathologie chronique ou ce cancer.

Mais cette disposition manque de clarté et nous souhaiterions que les modalités soient précisées dans le portail RH.

**Mme JUILLIEN** : Je comprends votre demande, mais selon moi et en vertu de l'accord NAO, ces congés ne peuvent pas se cumuler.

À propos de l'âge, nous allons étudier attentivement le décret où certainement cette limite d'âge a été mentionnée.

**Mme MONTAIGNE** : Je vous propose de clarifier ce sujet et de vous transmettre une réponse ultérieurement.

**M. MARANDEAU** : Madame JUILLIEN, je connais et reconnais votre expérience de juriste, mais selon moi, cette disposition sur le non-cumul des jours enfants malades est une erreur.

**Mme MONTAIGNE** : Je n'étais pas présente lors des négociations de cet accord NAO, mais il me semble logique que soit faite la différence entre les jours pris dans le cadre de l'annonce d'un handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer et ceux relatifs à une maladie plus bénigne. Ce sont deux dispositifs différents qui peuvent, malheureusement, se produire au cours d'une même année.

**M. MARANDEAU** : Nous pouvons acter cette décision ?

**Mme MONTAIGNE** : Je vous confirmerai ces dispositions après vérification des termes de l'accord NAO, mais effectivement, ce principe me paraît adapté à ces situations.

**Mme JUILLIEN** : Dans tous les cas, nous ne serons pas moins favorables que le décret, mais il est nécessaire que nous vérifiions comment ce dispositif est entendu par le législateur. En effet, l'objectif de ces deux accords est d'être plus favorable que les dispositions prévues dans le Code du Travail.

**Mme LELUBEZ** : Pourriez-vous clarifier dans quel cadre le collaborateur pourra prendre ses sept jours ?

**Mme JUILLIEN** : Le salarié pourra prendre ses sept jours lors de l'annonce d'un handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer. Comme pour tous congés pour événements familiaux, il s'entend que ceux-ci doivent être pris autour de l'évènement.

**Mme LELUBEZ** : Un handicap, une pathologie chronique ou un cancer ne durent pas une seule année, d'ailleurs, ce nombre de sept jours lors de l'annonce me paraît insuffisant.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif de la négociation lors des dernières NAO sur ce sujet était d'être plus favorable que le Code du Travail.

**M. MARANDEAU** : Dans l'accord NAO de 2023, à l'article 8, il est précisé que ces congés pour évènement familial doivent être pris sur présentation d'un justificatif. Les jours octroyés pourront être pris ultérieurement à l'annonce de la maladie.

**Mme JUILLIEN** : Si j'ai correctement compris les négociations, il me semblait que ce droit au congé de sept jours n'était pas ouvert tous les ans et qu'il était corrélé à l'annonce d'un handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer. Étant donné que nous sommes sur des cas particuliers, nous pouvons entendre que les sept jours ne soient pas obligatoirement pris sur l'année. D'ailleurs, nous avons permis le fractionnement de la prise de ces jours de congés en demi-journée, afin de pouvoir assurer les rendez-vous médicaux sans toutefois utiliser la totalité de la journée de congé. Pour autant, à mon sens, cette disposition dans l'accord NAO de 2023 ne signifie pas que tous les ans, ce droit de congés de sept jours ou de quatorze demi-journées sera rouvert.

**M. MARANDEAU** : Nous ne demandons pas que ces congés de sept jours soient reportés tous les ans, mais qu'ils puissent ne pas être forcément pris consécutivement à l'annonce d'un handicap, d'une pathologie chronique ou d'un cancer.

De plus, les congés classiques pour enfants malades doivent pouvoir se cumuler à ces sept jours de congés. Je suis intimement persuadé que l'entreprise mettra tout en œuvre pour accompagner les salariés confrontés à ces situations difficiles, mais il serait souhaitable tout de même que les modalités soient cadrées afin qu'elles soient le plus transparentes possible.

- Quelle est la limite d'âge de l'enfant ouvrant droit au congé pour un enfant handicapé malade ou hospitalisé ?

**Mme JUILLIEN** : Dans les accords, il est précisé que ce congé est possible pour les enfants de moins de 16 ans.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Cette mention n'est pas indiquée sur la page RH et il serait souhaitable que cette limite d'âge soit actée en CSE.

**Mme JUILLIEN** : Il faut se reporter à l'accord NAO de 2020 où il est stipulé que ce congé peut être pris pour un enfant à charge de moins de 16 ans.

## 9 Demande de réactualisation des fiches de poste/métier avec grille de qualification par un écrit de référence.

**Mme JUILLIEN** : À ma connaissance, il n'est pas prévu de rédiger des fiches de poste et ce n'est pas une volonté de la direction des ressources humaines. Dans l'outil RH TALENTSOFT, nous avons des définitions de postes, mais qui ne sont pas destinées à être communiquées.

**M. BEAUBOIS** : Je pense qu'il y a une erreur dans le point : c'est la grille de classification et non la grille de qualification.

Je ne suis pas d'accord et je vous rappelle qu'en 2005, en concertation avec les organisations syndicales et la direction de DARTY, des commissions métier ont été rédigées dans lesquelles les fiches de poste ont été définies en fonction des niveaux échelons et des compétences demandées.

**Mme JUILLIEN** : Je ne dis pas que ces fiches de poste n'ont jamais existé, mais uniquement que ce n'est pas la volonté du service RH de retravailler les fiches des postes.

**M. BEAUBOIS** : Il serait souhaitable de réactualiser les fiches de poste des métiers qui ont évolué ou les nouveaux métiers, comme celui de CPS par exemple.

**M. HEREDIA** : Si Monsieur BRIULET était présent, je pense qu'il ferait référence aux fiches de poste de la Convention Collective.

**Mme MAZELLA** : Mais certains métiers, comme les conseillers pôle service, ne sont pas présents dans la Convention Collective.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les métiers de l'assurance ne sont pas non plus intégrés dans la Convention Collective et pourtant ces métiers sont proposés dans le cadre de requalification.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle qu'un travail important a été fait dans le cadre de la GEPP où nous avons défini les métiers et les passerelles (aires de compétences). Tout le travail qui a été effectué dans le cadre de cette GEPP nous est utile pour la mobilité fonctionnelle. L'objectif était de définir des familles de métiers afin de conserver de la clarté et de la visibilité pour les collaborateurs qui souhaiteraient bénéficier d'une mobilité fonctionnelle.

**M. HEREDIA** : Ce travail de classification est réalisé dans le cadre de la GEPP afin d'établir correctement les possibilités de passerelle entre les métiers et les compétences requises.

**Mme MAZELLA** : Si un conseiller pôle service souhaite passer à un échelon supérieur, son responsable peut lui refuser, car il n'y a pas de fiche métier qui référence les compétences nécessaires pour obtenir cette promotion.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Dans votre book « aire de mobilité », les fiches emplois sont évoquées alors que certains métiers n'ont pas de fiche emplois.

**Mme JUILLIEN** : Je vous le répète, nous n'avons pas souhaité afficher un niveau de détail trop important. Par exemple, nous avons regroupé tous les vendeurs (bruns, blancs, etc.) sous une même catégorie ainsi, si un CPS souhaite accéder au métier de vendeur, il ne consultera qu'un seul document. Bien évidemment, il y a des formations spécifiques par métier.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que ces fiches de poste existent au sein de DIF.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons des fiches de poste qui nous permettent de nous aider lorsque nous rédigeons une annonce, mais ce document n'a pas vocation à être communiqué aux collaborateurs.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, l'absence de fiche de poste permet de ne pas avoir de limite entre ce que les collaborateurs sont censés faire et ce qu'ils réalisent effectivement au quotidien.

**Mme JUILLIEN** : Si les métiers évoluent, il sera nécessaire de faire une mise à jour systématiquement et actuellement elle n'est pas réalisée.

**M. MARANDEAU** : Avec le développement des réseaux sociaux, les salariés des différentes UES communiquent et ils s'interrogent sur l'absence des fiches de poste sur DGO.

**Mme JUILLIEN** : À ma connaissance, il n'y a aucune fiche de poste sur aucune des filiales, selon moi, c'est une position commune à toutes les UES.

**Mme MAZELLA** : Il y a eu des fiches de poste sur DGO. Comme l'a précisé, Monsieur MARANDEAU, si un vendeur demande une évolution de classification, il ne peut pas se référer à une fiche de poste pour argumenter sa demande en fonction des compétences requises.

**Mme JUILLIEN** : Les entretiens annuels et mensuels sont prévus à cet effet, c'est l'occasion pour le responsable de définir les niveaux d'exigence demandés aux collaborateurs.

**Mme MAZELLA** : Étant donné qu'il n'y a pas d'écrit, le responsable peut demander aux salariés de réaliser des tâches supplémentaires afin d'obtenir son échelon supplémentaire.

**Mme JUILLIEN** : L'entretien annuel est écrit et il est signé par le responsable et le collaborateur.

**Mme MAZELLA** : Les salariés n'ont pas de document de référence pour valoriser l'obtention d'un échelon supérieur.

**Mme JUILLIEN** : Le collaborateur peut argumenter sur ses tâches déjà réalisées et le manager précise les attentes nécessaires pour atteindre l'échelon supérieur.

**M. BEAUBOIS** : Je souhaite recentrer le sujet. Effectivement, il y a la GEPP, mais le point concerne les grilles de qualification. Il y a eu des fiches métiers – les commissions métiers - elles ont été élaborées en 2005. Effectivement, tous les métiers n'apparaissent pas, de plus, il y a eu des évolutions de métier depuis 2005. Mais il y a une définition de chaque fiche métier pour chaque niveau d'échelon pour le positionnement des salariés. Ce document de référence existe.

**Mme JUILLIEN** : Ce document n'a pas été mis à jour, de plus, de nouveaux métiers sont apparus depuis 2005.

**M. BEAUBOIS** : Ce document n'est effectivement pas d'actualité pour les métiers qui ont évolué ou sur les nouveaux métiers, nous sommes d'accord. Mais il est nécessaire de faire une mise à jour pour les anciens métiers : magasinier, secrétaire, livreur, technicien, etc. De plus, les évolutions n'ont pas forcément d'impact sur la définition des fiches métier.

Avez-vous ces commissions métiers en votre possession ? Si ce n'est pas le cas, je vous les enverrai.

**Mme JUILLIEN** : Je ne mets pas en cause l'existence de ces commissions métiers, mais je vous répète que l'élaboration de fiche de poste n'est pas à l'ordre du jour.

**M. BEAUBOIS** : Je vous rappelle que la rédaction de ces commissions métiers a été à l'initiative de la direction en fonction en 2005. Je vous rappelle que tant que ce document n'a pas été mis à jour, il est toujours en vigueur.

**Mme JUILLIEN** : La mise à jour de ces commissions métiers ou la création des fiches métiers ne sont pas à l'ordre du jour des chantiers RH.

**M. BEAUBOIS** : Je le déplore, car ces documents permettaient aux salariés de vérifier que le positionnement sur la grille de classification était correct, car les définitions de poste avaient été extraites de la Convention Collective et personnalisées à l'entreprise.

**Mme MONTAIGNE** : La Branche a pour objectif de refondre l'ensemble des classifications dans le cadre de la fusion des Conventions Collectives, à ce titre, il ne paraît pas opportun d'entreprendre ce chantier de remise à jour des conventions métiers.

**M. BEAUBOIS** : Je suis d'accord avec vous, car cela signifierait qu'il faudrait remettre à jour de nouveau ces fiches métiers dans deux ans. Mais je souhaitais vous rappeler qu'il existe des commissions métiers dont vous n'avez pas connaissance et qu'elles sont toujours valables.

**Mme MONTAIGNE** : Je ne me prononcerai pas sur leur validité, sachant que ces commissions métiers datent de 2005 et qu'elles ne sont pas à jour par rapport aux évolutions de nombreux métiers.

**M. BEAUBOIS** : Ces conventions métiers sont valables pour les métiers cités.

**Mme MONTAIGNE** : J'entends, mais leur mise à jour n'a pas été effectuée, donc ces conventions métiers ne sont peut-être plus le reflet des compétences attendues pour ces équipes, même pour les métiers historiques.

**M. BEAUBOIS** : Je peux vous assurer que les évolutions de ces métiers n'ont pas d'impact sur les définitions inspirées de la Convention Collective et personnalisées à notre entreprise.

## 10 Point Paie.

- Demande d'information concernant les incidences des absences justifiées, telles que la maladie professionnelle ou non, sur le décompte des heures de modulation et notamment dans le décompte des heures supplémentaires.

**Mme JUILLIEN** : Les heures supplémentaires sont prises en compte dans la semaine.

Si un salarié a fait des heures supplémentaires en début de semaine, mais qu'il est en arrêt de travail le jeudi et le vendredi, ces heures supplémentaires seront rémunérées, mais sans la majoration de 25%, car au total, sur la semaine, ce collaborateur n'aura pas fait plus de 35 heures.

**Mme MAZELLA** : Le calcul est fait à la semaine, mais les heures supplémentaires sont payées à la fin du mois ?

**Mme JUILLIEN** : Un nouveau calcul est fait à la fin de la période de modulation afin de tenir compte des absences.

## 11 Points opérations.

- a. Information relative à la prévision planification.

**M. MEYER** : Comme je l'avais promis, je suis présent à votre CSE et mon souhait est d'y revenir régulièrement. Je vous le conçois, j'ai passé beaucoup de temps sur DIF alors que je n'ai réalisé que trois visites sur DGO : Grand-Quevilly, Englos et Bayonne.

Actuellement, les délais d'intervention sur DIF sont d'un mois et demi, ils ont été de deux mois ; car nous avons avancé sur le sujet de la prévision et de la planification sur DIF. La situation sur DGO est effectivement différente,

Les performances du SAV dans le Sud-Est sont plutôt satisfaisantes.

Sur DGE dans le secteur du Sud-Est, nous travaillons aussi avec des partenaires sociaux qui représentent les mêmes organisations syndicales que sur DGO. Nous ne sommes pas toujours d'accord, mais cela n'empêche pas de travailler ensemble et de trouver des solutions aux problématiques.

Vous m'avez transmis une liste de questions et/ou de réflexions sur l'IAD, en présentant la cellule extérieure de planification, je vais répondre à certaines.

À propos de la Tech Académie, nous découvrons une jeune génération de techniciens avec de nouveaux codes que nous n'avons pas forcément. Nous devons former ces nouveaux techniciens, mais aussi les encadrants.

Je vais vous expliquer comment fonctionne la cellule prévisionnelle sur le Sud-Est avec les avantages et les inconvénients. Je vous présenterai aussi la manière dont je souhaiterais que cette cellule prévisionnelle soit mise en place au sein de DGO. Je vous signale que la mise en œuvre est relativement longue, car il faut former les collaborateurs et accompagner ce changement.

Je vais vous rappeler brièvement la différence entre la planification et la cellule prévisionnelle ou filtering. Cette dernière permet de qualifier et de préparer l'intervention afin que les techniciens aient tout ce qu'il faut pour réaliser leurs interventions correctement.

*Monsieur MEYER présente le diaporama (annexe 2).*

**M. MEYER** : La cellule prévisionnelle a un double objectif : préparer au mieux le passage du technicien, mais aussi démonter au maximum les interventions. Cette dernière action consiste à faire manipuler le produit par le client afin d'éviter le passage d'un technicien : réparation en ligne à l'aide de la visio, échange, enlèvement pour une entrée en atelier, etc. Je vous rappelle que le coût d'une intervention est de 95€, donc nous essayons au maximum de l'éviter.

La préparation du rendez-vous passe par la préparation des pièces détachées et par la fiabilisation du diagnostic transmis par le client. En effet, celui-ci a décrit une panne à un collaborateur du centre d'appel, mais la transmission d'informations peut ne pas être fiable. À ce titre, le technicien, grâce à son compétence technique, pourra, certainement, mieux orienter le client et obtenir des informations plus cohérentes et plus détaillées sur la panne.

Une fois que la panne a été identifiée, le technicien en cellule prévisionnelle doit pouvoir quantifier le temps nécessaire pour une intervention.

**M. QUINDRY** : Dans les situations de filtering, il est possible de choisir le technicien.

**M. HEREDIA** : En effet, généralement, c'est le technicien préférentiel qui assurera l'intervention.

**M. MEYER** : Mais pour respecter ce principe, il est nécessaire de valider, par forçage, sur 360.

*Monsieur MEYER poursuit le diaporama.*

**M. QUINDRY** : Pour le filtering, il y a aussi des techniciens atelier et pas uniquement des techniciens extérieurs.

**M. MEYER** : Je reviendrai sur ce point de la répartition des effectifs des sites en fonction des pôles d'activité. Actuellement, la cellule de filtering est basée à Bordeaux et une autre est située à Grand-Quevilly. Mais ce site ne peut pas supporter la charge de travail de l'intégralité de la zone.

**M. DIOLOGEANT** : En embauchant sur le site de Grand-Quevilly, peut-être qu'il serait possible d'absorber la charge de travail ?

**M. MEYER** : Même en embauchant, cette organisation ne serait pas possible, car la charge de deux techniciens, situés par exemple à Brest et à Englos, est reportée sur un seul à Grand-Quevilly. Par conséquent, à chaque embauche d'un technicien extérieur, il faut en recruter un à Grand-Quevilly.

Sur le secteur du Sud-Est, nous avons calculé les effectifs en fonction des poids d'activité comme suit : deux à Avignon, trois à Nice et huit à Marseille soit au total treize techniciens. Mais chaque site réalisera le filtering de sa plateforme. Ainsi chaque technicien qui se déplace sera en collaboration et en discussion avec le technicien qui réalise le filtering.

*Monsieur MEYER poursuit le diaporama.*

**M. MEYER** : Si l'ensemble des prérequis est respecté, le télétravail est possible : formation d'une semaine pour harmoniser le fonctionnement de la zone, utilisation des sachants pour travailler sur les prévisions, etc. D'ailleurs, depuis cinq ans, les techniciens en filtering sont en télétravail sur le secteur du Sud-Est. Ensuite, sur DGO, il faut étudier comment ce mode de fonctionnement en télétravail peut être mis en place dans le cadre de l'accord télétravail.

**M. HEREDIA** : Pouvons-nous espérer une prise de conscience de nos responsables sur ce sujet du télétravail ?

**M. MEYER** : Évidemment, car, par exemple, si un technicien réside au Havre, quel est l'intérêt pour la société qu'il se déplace jusqu'à Grand-Quevilly pour faire du filtering. Mais cette possibilité du télétravail doit rester à la main du manager. En effet, il est important que le technicien reste en contact avec l'entreprise, par conséquent, il y a des jours obligatoires sur site.

**M. QUINDRY** : Il est donc préférable que les techniciens fassent du filtering en télétravail.

**M. MARANDEAU** : Si j'ai bien compris le fonctionnement de la partie prévisionnelle de la cellule, les techniciens expérimentés peuvent intégrer, à tour de rôle, cette cellule sur la base du volontariat. Mais comment sera compensée l'absence de ces techniciens sur les journées de travail sur site ?

**M. MEYER** : Il y aura une équipe de techniciens qui sera formée à la cellule prévisionnelle. Leur ratio d'interventions démontées et préparées doit être supérieur à leur productivité en interventions extérieures. Si ce ratio n'est pas respecté, l'équation ne fonctionne pas.

Nous avons différentes manières de calculer ce ratio. Nous pourrions prendre en compte les opérations terminées par téléphone, mais les techniciens ne réussissent pas à démonter plus d'appareils que s'ils étaient en intervention à l'extérieur, car cela signifie que la préparation de l'intervention n'a pas été réalisée correctement. En revanche, si l'intervention est préparée convenablement afin que le technicien intervienne en ayant la bonne pièce et en ne se déplaçant qu'une seule fois chez le client, c'est une véritable réussite et je prends donc en compte ce facteur dans le calcul de la productivité.

**M. HEREDIA** : Les techniciens sont challengés sur le démontage des interventions.

**M. MEYER** : En effet, car ces actions de démontage des interventions sont les moins onéreuses.

**M. MARANDEAU** : Si je comprends bien, la formation sera proposée à l'ensemble de techniciens sachants qui ont une appétence à démonter des pannes et à intégrer la cellule prévisionnelle. Sera-t-il possible d'avoir une flexibilité dans l'organisation de la cellule prévisionnelle ? Je vais prendre un exemple concret : un technicien a fait un faux mouvement lors d'une intervention, il serait préférable qu'il passe deux jours en télétravail, dans le cadre de la cellule prévisionnelle, afin de se reposer physiquement plutôt que de consulter son médecin qui lui prescrira un arrêt maladie. La flexibilité de la cellule prévisionnelle permettrait de diminuer, voire supprimer certains arrêts maladie liés à l'activité physique de l'IAD.

**M. MEYER :** C'est tout l'intérêt de la cellule prévisionnelle. De plus, le besoin en techniciens dans la cellule prévisionnelle doit être priorisé même au détriment des ressources externes. Par exemple, si sur un site, un technicien de la cellule prévisionnelle est absent, le responsable du site doit être en mesure de le remplacer pour assurer le bon fonctionnement de la cellule prévisionnelle.

**M. DIOLOGEANT :** Fréquemment, ce sont les ressources du filtering qui sont utilisées pour compenser les absences des techniciens sur le terrain.

**M. MEYER :** Il n'est pas possible de privilégier les interventions à l'extérieur par rapport à la cellule prévisionnelle. En effet, les sites se privent de la souplesse relative aux démontages des interventions et à la préparation des interventions extérieures. S'il y a huit interventions à réaliser, il est préférable de faire intervenir un technicien de l'atelier ou de faire une rotation - le technicien atelier va à la cellule prévisionnelle et celui prévu en filtering intervient à l'extérieur - la priorité est de maintenir l'effectif à la cellule prévisionnelle. Vous serez certainement amenés à rencontrer Victoria LARDE qui gère la cellule prévisionnelle et je peux vous assurer qu'elle la gère de manière ferme et assurée.

**M. HARRE :** Sur les mois de juin, juillet et août, il y a des congés, mais sur le site de La Rochelle et bien d'autres, il y a aussi un surplus d'activité lié à la saison touristique. Par conséquent, nous risquons d'être confrontés à une pénurie de techniciens avec le développement de la Darty Max. Sans critiquer le filtering, si nous dégageons des effectifs pour la cellule prévisionnelle, quelle sera notre solution pour assurer les interventions à l'extérieur ?

**M. MEYER :** Nous avons les mêmes difficultés sur la région PACA pour l'été et pour les Alpes, pendant l'hiver. Ainsi lorsque le site de Nice était en suractivité, les techniciens de Marseille ou d'Avignon étaient envoyés en renfort et se substituaient à la cellule prévisionnelle de Nice. C'est le même principe que nous avons mis en place sur l'Île-de-France grâce au renfort de la cellule prévisionnelle de la région Est qui a permis de laisser les techniciens parisiens sur les interventions extérieures. C'est un mode agile avec un coût extrêmement faible.

**M. BEAUBOIS :** Nous sommes satisfaits du développement du filtering. En effet, ce principe est une passerelle qui permet le reclassement de certains techniciens en fin de carrière ou qui ont des problèmes physiques. Monsieur MEYER, vous avez évoqué la rotation, mais cette organisation ne va pas dans le sens de cette passerelle de reclassement.

**M. MEYER :** Si les cellules prévisionnelles sont constituées majoritairement de techniciens en fin de carrière ou ayant des inaptitudes physiques, le mode agile ne fonctionne plus : plus les techniciens sont sédentarisés moins ils sont flexibles.

Pour certains exemples que je pourrais vous transmettre, le filtering peut permettre de supprimer l'inaptitude, car ce principe permet d'alterner le travail sédentaire qui est moins physique et les interventions en extérieur qui permettent de rester en lien avec le terrain et de « s'oxygéner ».

**M. BEAUBOIS :** Ces exemples ne sont certainement pas une généralité. Pour avoir échangé avec les techniciens « roulants » qui réalisent, occasionnellement, du filtering, ce principe est véritablement apprécié. Je suis d'accord sur le manque de flexibilité des reclassements, car par définition, il n'est pas possible de les changer de poste, par conséquent, l'idée n'est pas de créer des cellules prévisionnelles qu'avec des techniciens en inaptitude.

Il me semble que nous avons été précurseurs sur le sujet du filtering sur le secteur de Bordeaux, car nous l'avons débuté il y a près de 25 ans. Le taux d'interventions démontées serait de 30%, est-ce que vous me confirmez ce chiffre, Monsieur MEYER ?

**M. MEYER :** Ce chiffre de 30% est le taux d'interventions démontées dans les cellules ATT côté RCD. En effet, ce sujet du filtering a été développé sous différentes formes pendant de nombreuses années : les cellules ATT avec des techniciens de niveau 2. Mais ce système n'était pas efficace, car ces techniciens perdaient leurs compétences techniques.

Actuellement, en filtering démontage pur, nous sommes plutôt aux alentours de 3%. En effet, les interventions ont été traitées par le centre d'appels en amont, mais elles n'ont pas été démontées et ensuite elles sont transmises à un technicien qui pourra plus facilement les démonter.

**M. BEAUBOIS :** Monsieur MEYER, pourriez-vous nous préciser la différence entre la cellule prévisionnelle et le filtering ?

**M. MEYER :** Les deux termes ont la même signification, mais ils sont utilisés différemment selon les régions.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je suis surprise que vous indiquiez que les techniciens filtering soient impérativement des techniciens extérieurs, car je pense que vous êtes informés que des collaborateurs du centre d'appels vont être formés pour réaliser du filtering.

**M. MEYER** : J'ai évoqué l'organisation au sein des SAV et non pas celle des RCD. En effet, si celle-ci démonte l'ensemble des interventions, le filtering est inutile et seule la cellule prévisionnelle est utile : travailler sur la gestion des pièces détachées, sur la collaboration avec les techniciens et préparer leurs interventions.

**Mme ROUSSELIÈRE** : J'espère que vous êtes conscients que dans tous les niveaux de l'entreprise, nous avons des salariés ayant peu d'ancienneté donc ils ne peuvent pas avoir les mêmes compétences de démontage qu'un collaborateur expérimenté.

En tant que représentante de proximité sur le site de Bègles, je sais que Monsieur FAMECHON va présenter lors du prochain CSE, un dispositif dédié à faire monter en compétence certains collaborateurs du centre d'appels afin de soulager les techniciens du filtering pour qu'ils puissent intervenir à l'extérieur. Cette démarche peut aussi susciter des vocations de techniciens extérieurs.

**M. MEYER** : Je suis complètement d'accord avec vous. Le test effectué sur le site de Bègles a pour objectif de démonter le maximum d'interventions comme nous le faisons grâce au filtering. Étant donné qu'au sein des SAV, nous avons accès aux pièces détachées, nous pouvons davantage nous focaliser sur la partie préparation de l'intervention des techniciens. Alors que l'objectif du RCD est de réduire au maximum les interventions des techniciens.

Il y aura toujours des loupés dans les démontages d'intervention au sein du RCD, c'est normal et je ne le jugerai pas. Je veux simplement que lorsqu'un technicien va intervenir, il soit capable de réparer l'appareil au premier passage. Nos métiers sont à 100% complémentaires.

**M. HARRE** : Je ne comprends pas que deux dispositifs de démontage des interventions soient mis en place conjointement au SAV et au RCD, en effet, je crains qu'il y ait des doublons. Est-ce un manque de coordination ?

**M. MEYER** : Le rôle de la cellule RCD est d'éviter les interventions des techniciens, mais celui des techniciens au sein de la cellule prévisionnelle, est de préparer l'intervention afin que la réparation soit réalisée au premier passage.

**M. HARRE** : Nous allons nous occuper deux fois de l'intervention !

**M. MEYER** : L'objectif est de limiter les déplacements des techniciens extérieurs et s'il y a intervention, elle doit être unique, sans un deuxième passage chez le client.

**M. BEAUBOIS** : Dans notre accord de télétravail actuel, malheureusement, les métiers du SAV ne sont pas éligibles. Nous souhaiterions que ces métiers ainsi que les hôtes administratives puissent pouvoir bénéficier du télétravail. Apparemment, pour avoir échangé avec certains responsables, sur le principe cette éligibilité des métiers du SAV serait plutôt positive, à ce titre, je demande à notre direction d'étudier la mise en place du télétravail pour cette population.

**M. VILLA** : Les métiers de la livraison ne sont pas intégrés à l'actuel accord de télétravail.

**M. HARRE** : Monsieur DAHMANI n'avait pas souhaité intégrer les métiers du SAV dans l'accord de télétravail lors des négociations. Mais, au regard de l'évolution sur ce sujet, il serait souhaitable de faire un avenant à cet accord.

**Mme JUILLIEN** : Pour rappel, l'actuel avenant à l'accord de télétravail prendra fin au mois de décembre 2023.

**M. HARRE** : Il est nécessaire de trouver une solution pour ces métiers avant la fin de l'année 2023.

**Mme MONTAIGNE** : Comme le rappelait Monsieur MEYER, un certain nombre de prérequis sont nécessaires pour la mise en place du télétravail au sein de l'IAD. Effectivement, des managers peuvent autoriser le télétravail en fonction de circonstances spécifiques pour certains sites. Dans ces situations, le fonctionnement est différent de l'accord de télétravail qui prévoit par exemple un nombre de jours de télétravail.

D'ici la fin de l'année 2023, le télétravail sera possible selon les circonstances et les sites, nous serons effectivement facilitants sur ce sujet pour les métiers de l'IAD. À la fin de l'année 2023, lors de la renégociation globale de l'accord de télétravail, nous intégrerons ces métiers.

**M. MEYER** : Le télétravail sera facilité, car les techniciens ont déjà des PC et des téléphones. Dans la région du Sud-Est, nous avons fourni aux techniciens des casques, des micros et selon les demandes, un deuxième écran.

**M. ROSIEK** : Si les métiers de l'IAD sont éligibles au télétravail, ils pourront bénéficier de la prime de 200€ comme cela est stipulé dans l'accord.

**M. MEYER** : Les techniciens de la région Sud-Est n'ont pas eu d'enveloppe financière relative au télétravail, car nous leur avons fourni le matériel nécessaire qu'ils doivent rendre s'ils ne souhaitent plus faire de télétravail.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lors du précédent CSE, Monsieur MEYER, vous aviez indiqué que vous étiez opposé au télétravail pour le personnel du back-office SAV, est-ce que votre position a changé ? En effet, Madame MONTAIGNE a précisé précédemment qu'il serait possible à ces collaborateurs du back-office SAV de bénéficier du télétravail.

**Mme MONTAIGNE** : La possibilité du télétravail concernait les techniciens du filtering. Pour les métiers de back-office SAV, il y a un réel besoin d'être sur site, en proximité avec les équipes. À ce titre, le télétravail n'est pas adapté aux besoins de ces métiers du back-office SAV, selon la position de Monsieur DAHMANI.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Pendant la pandémie, ces collaborateurs ont pu télétravailler et la direction était satisfaite de cette solution afin de maintenir l'activité, à ce titre, j'estime que votre décision est injuste.

**Mme MONTAIGNE** : La pandémie était une période très particulière et conjoncturelle. Effectivement, le télétravail a été développé massivement, car nous n'avions pas d'autres options. Le télétravail a effectivement beaucoup de vertus, mais il a aussi des inconvénients, notamment l'isolement des équipes. Dès lors que certains métiers nécessitent des interactions physiques, le télétravail n'est pas forcément la meilleure solution. C'est un constat que nous faisons sur de nombreux métiers du siège. La présence sur site est facilitante, elle permet d'être au contact des équipes, par conséquent, elle est à privilégier.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Sur le site de Bordeaux, nous souhaiterions que le télétravail soit étendu à deux voire trois journées par semaine sans condition d'âge, d'ancienneté. Nous sommes conscients que les collaborateurs ne doivent pas être totalement déconnectés du reste des équipes. Personne ne souhaite faire du télétravail sur une semaine complète, sauf situation exceptionnelle liée à des impératifs personnels. Je vais vous citer un exemple : un samedi, le CDGT était à Bordeaux alors que le collaborateur du back-office SAV était situé à Toulouse. Dans ce cas, il n'y a aucune proximité dans les équipes.

**Mme MONTAIGNE** : Vous évoquez un cas qui est peut-être isolé. Nous aurons l'occasion d'évoquer ces sujets liés au télétravail à la fin de l'année 2023 lors de la renégociation globale de l'accord de télétravail.

**Mme N'GOLET** : Je souhaitais revenir sur la question posée par Monsieur ROSIEK. La prime de 200€ relative au télétravail n'est pas forcément destinée à l'achat de matériel informatique, en effet, elle peut permettre au collaborateur de s'équiper en mobilier de bureau (fauteuil, bureau, etc.). Certes, vous fournissez le matériel informatique, mais il sera nécessaire d'informer les salariés qui réalisent du télétravail qu'ils ont la possibilité d'utiliser cette enveloppe pour améliorer leur environnement de travail à domicile.

**Mme MONTAIGNE** : Actuellement, les techniciens qui réalisent du filtering peuvent être en télétravail en mode test, uniquement à la demande du manager et en fonction des circonstances liées au site. Dans ce cadre, nous ne sommes pas dans l'accord de télétravail de DGO, donc cette prime de 200€ ne peut pas être versée aux techniciens en filtering en télétravail, car aucun avenant n'a été négocié. Cette renégociation interviendra à la fin de l'année 2023. Pour les techniciens en filtering, nous sommes en mode hybride, car le télétravail peut être proposé, mais il ne fait pas partie de l'accord actuel de DGO.

**M. HEREDIA** : C'est une phase de test.

**Mme MONTAIGNE :** Cette organisation fonctionne dans la région du Sud-Est, donc il n'y a pas de raison qu'elle ne soit pas étendue à d'autres régions, mais il est nécessaire de se laisser le temps pour analyser son efficacité ou non.

*Monsieur MEYER poursuit la présentation.*

**M. DIOLOGEANT :** Si je comprends bien, sur DGO, il y aura une cellule prévisionnelle ? Pourriez-vous nous préciser l'effectif de chaque cellule ?

**M. MEYER :** Il y aura une cellule par zone DZ. Si nous nous basons sur l'organisation mise en place sur la région du Sud-Est, l'effectif sera de 2,5 ETP par cellule, ces collaborateurs seront dédiés uniquement à la cellule prévisionnelle. Ce point est important, car selon moi, si ces salariés ont d'autres fonctions à assurer, ils ne gèreront pas les tournées de manière efficace.

Nous allons construire progressivement ces cellules prévisionnelles. Nous commencerons par un SAV avec un collaborateur qui accompagnera le chef de groupe, puis nous ouvrirons une deuxième cellule qui partira en formation sur le même site. Je vous rappelle que la durée de formation et de préparation est longue et laborieuse.

**M. HEREDIA :** En quelle année, la cellule prévisionnelle de la région Sud-Est a-t-elle été créée ?

**M. MEYER :** La cellule prévisionnelle de la région Sud-Est a deux ans et demi d'existence.

**M. QUINDRY :** Quelles seront les personnes qui assureront les planifications ?

**M. MEYER :** Sur la région Sud-Est, c'est un collaborateur du back-office qui s'est positionné sur le poste. En effet, il n'est pas nécessaire d'avoir des compétences techniques pour intégrer la cellule prévisionnelle, car l'objectif est de réaliser des tournées où le technicien soit le plus chez les clients et le moins sur la route tout en respectant le temps horaire. Au sein de notre cellule prévisionnelle, le logiciel 360 a été reparamétré afin que toutes les contraintes y soient intégrées.

**M. DIOLOGEANT :** Sur le site de Grand-Quevilly, le collaborateur de la cellule prévisionnelle a été formé, car il n'avait aucune compétence dans ce secteur.

**M. BOUGUEREAU :** Le paramétrage de 360 est très complexe, de plus, ce logiciel est obsolète et nous perdons beaucoup de temps à créer les tournées. En effet, dans 360, il y a peu de détails sur les interventions et si le CDGT souhaite vérifier que la tournée est correcte, il doit cliquer sur chaque intervention pour avoir des informations sur son contenu. Serait-il possible d'avoir une version de 360 plus récente ?

**M. MEYER :** Apparemment, la montée en gamme sur la version actuelle de 360 n'est toujours pas prévue. Plus le nombre de contraintes intégrées dans 360 est important, plus le logiciel sera lent. Ainsi, lorsque nous avons commencé le travail préparatoire, nous avons retiré toutes les anciennes contraintes, nous avons conservé uniquement celles qui étaient nécessaires – à quelle heure part le technicien et son lieu de départ – et désormais, 360 fonctionne correctement. Avant sa formation, le CDTG de la cellule prévisionnelle, passait plus de 30 minutes à vérifier les tournées, après la formation, ce temps de vérification est de 10 minutes.

**Mme ROUSSELIÈRE :** Les SMS sont envoyés automatiquement aux clients à l'issue du paramétrage de la tournée ? Nous avons fréquemment des remarques des clients qui nous expliquent qu'ils reçoivent un SMS avec un créneau horaire, qui est ensuite modifié par un autre message et parfois finalement, le créneau n'est pas respecté.

**M. MEYER :** Je vous rappelle que les créneaux d'intervention sont sur une plage de trois heures, car nous ne pouvons pas évaluer précisément le temps d'intervention. La situation que vous évoquez, Madame ROUSSELIÈRE, peut être due à l'annulation de la première intervention, donc le technicien appelle ses différents clients pour décaler l'horaire d'intervention. De plus, précédemment, les techniciens devaient appeler tous leurs clients pour les informer de son heure d'intervention. Dorénavant, nous leur demandons de contacter les clients uniquement si la tournée est modifiée. Ces décalages dans les horaires d'intervention existeront toujours même si nous tentons de les réduire au maximum.

**M. DIOLOGEANT :** Avec la mise en place de la cellule prévisionnelle, il n'y aura plus de tournée avec quatre heures de route et sept clients par exemple ?

**M. MEYER** : L'objectif est que les techniciens fassent des interventions chez les clients et qu'ils réparent les appareils. Effectivement, la réalisation des tournées est très complexe et il existera toujours des incohérences.

**M. MARANDEAU** : Si nous constatons ce type d'anomalies, vous êtes d'accord, Monsieur MEYER, que nous pouvons les qualifier de déviances, mais dans ce cas, qui pouvons-nous alerter ?

**M. MEYER** : Je vous invite à contacter directement le directeur du site et si vous constatez qu'il n'y a pas d'écoute, vous interpellez le DZ.

Il y aura toujours des tournées compliquées, mais si une tournée est de plus de 350 kilomètres et huit clients à visiter, elle est impossible à réaliser sans dépasser les horaires de travail.

**M. DIOLIGEANT** : Nous vous posons ces questions, Monsieur MEYER, car nous souhaitons que soient véritablement définis les éléments relatifs au démarrage et à la fin de la tournée du technicien. En effet, nous avons constaté des incohérences entre différents techniciens.

**M. MARANDEAU** : Nous vous avons posé de nombreuses questions et nous n'aurons pas le temps de toutes les évoquer, mais effectivement, selon les sites et les régions, le fonctionnement est différent.

**M. MEYER** : À partir du moment où la planification et la cellule prévisionnelle seront mises en place, vous aurez la réponse à la moitié de vos questions, car les pratiques seront uniformisées. Si vous m'avez transmis autant de questions ou de réflexions, cela signifie que les techniciens ne sont pas satisfaits.

**M. MARANDEAU** : Dans les questions que nous avons envoyées, Monsieur MEYER, il y avait des interrogations sur les potentiels. En effet, l'organisation des tournées par la cellule de planification va être gérée en fonction des potentiels qui sont propres à chaque site. Je vais prendre l'exemple des sites de Bordeaux et d'Agen qui sont distants d'une heure et demie de route. Peut-être que le site d'Agen aura des créneaux disponibles pour placer des interventions sur la région de Bordeaux où les techniciens sont déjà débordés. Selon nous, les potentiels devraient être gérés plus localement afin de les optimiser.

**M. MEYER** : Avec la cellule prévisionnelle, la charge de travail du CDGT sera allégée, donc, il pourra effectivement analyser les potentiels avec davantage de précisions. En effet, chaque chef de groupe connaît les ressources mises en place sur chaque secteur géographique et c'est au CDGT de décider s'il souhaite faire intervenir un technicien d'Agen sur Bordeaux, pour reprendre votre exemple, Monsieur MARANDEAU.

Les potentiels sont gérés par codes secteurs qui correspondent à une ville, à un département ou à grande région. Ces codes secteurs ont été affectés selon les ressources disponibles. Si sur un site, il y a cinquante potentiels pour un technicien, cela signifie que le CDGT n'a pas réalisé correctement son travail.

Avec la création de la cellule prévisionnelle, le travail du CDGT sera allégé administrativement, donc il pourra affiner la gestion des potentiels. Si ces derniers ne sont pas correctement définis, la cellule prévisionnelle ne pourra pas préparer correctement les tournées.

**M. BOUGUEREAU** : Il ne faut pas oublier que pendant la saison touristique, le nombre d'interventions augmente et étant donné que les potentiels ne sont pas bloquants, il peut y avoir un déséquilibre sur certaines régions.

**M. MEYER** : Je vous rappelle qu'il est possible de bloquer les potentiels afin que la RCD ne puisse pas programmer d'intervention sur certaines plages horaires. Mais effectivement, il est nécessaire de passer du temps sur la gestion de ces potentiels pour adapter les ressources en fonction de la demande.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Depuis la mise en place de la dernière version de SIEBEL et le passage à la Darty Max Maintenance, tant que le rendez-vous d'intervention n'a pas été planifié, il n'est pas bloqué dans la planification donc il peut être attribué à une autre intervention.

**M. MEYER** : Je ne peux pas vous proposer de solution miraculeuse qui résoudra cette problématique. L'option est que le CDGT bloque les créneaux de rendez-vous.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je ne comprends pas que cette fonctionnalité ait été supprimée de la nouvelle version de SIEBEL. Comme je l'évoquais précédemment, selon l'expérience du collaborateur du centre d'appels, l'analyse de l'intervention ne sera pas aussi fine et la planification du rendez-vous prise parfois trop tôt (par rapport à son urgence.)

**M. MEYER :** Effectivement, au sein de la RCD, cette sensibilité dans la planification des interventions est très importante et il faut qu'elle soit maintenue. Par exemple, si l'intervention concerne un produit « froid », selon moi, il est nécessaire de faire une demande de rappel (RAC) que le site de SAV prendra en charge. Nous avons la même problématique à Nice pendant la saison touristique et nous avons mis en place un système de pochette dédiée au RAC pour les produits « froids » qui sont traités directement par le site qui doit programmer une intervention sous 48 heures. Cette organisation nécessite que la RCD et l'IAD travaillent de manière commune.

**M. HEREDIA :** Avec la création de la cellule prévisionnelle, les CDGT vont avoir du temps de dégagé, étant donné que cette organisation a été mise en place depuis deux ans et demi sur la région Sud-Est, Monsieur MEYER, pouvez-vous nous préciser concrètement l'utilisation par les CDGT de ces heures de travail dégagées par la cellule prévisionnelle ? Est-ce que les CDGT accompagnent les techniciens en clientèle, par exemple ?

**M. MEYER :** Effectivement, les CDGT ont augmenté leur accompagnement auprès des techniciens. De nombreux jeunes techniciens ont été recrutés et nous ne les avons pas accompagnés correctement par manque de temps et de compétence.

Dans la région Sud-Est, le CDGT doit être au minimum deux jours sur la route en accompagnement avec les techniciens et avec les tech-académiciens. De plus, sur les bases techniques les plus éloignées, il est important que le CDGT passe du temps avec le technicien, car celui-ci, dans la même configuration que pour le télétravail, peut se sentir isolé et ne pas faire partie de l'entreprise. Ce lien avec les techniciens les plus éloignés ne doit pas être rompu.

Selon moi, le chef de groupe doit être présent sur le terrain pour assurer l'accompagnement de son équipe et réaliser les inspections techniques.

**M. HEREDIA :** Je vous signale que, depuis quelques années, ces inspections techniques sont confiées à des techniciens seniors qui ne sont pas forcément récompensés de manière financière.

**M. MEYER :** Je préfère que les inspections techniques soient assurées par les CDGT. En effet, un dialogue va s'instaurer entre le technicien, son chef de groupe et le client qui est plutôt satisfait de la démarche.

**M. HEREDIA :** Si ce temps libéré est utilisé pour accompagner les tech-académiciens, les jeunes techniciens, mais aussi les plus anciens, ce principe est bien évidemment très satisfaisant.

**M. MEYER :** Nous avons recruté trente CDGT sur tout le territoire et à ce titre, j'ai demandé qu'une analyse soit réalisée entre le nombre de CDGT et de techniciens embauchés, le résultat est que nous avons le même taux d'encadrement qu'il y a trois ans. C'est-à-dire qu'au fur et à mesure des embauches des techniciens, nous avons su les encadrer. Mais dans cet encadrement, il y a une partie administrative qui n'est pas négligeable et qu'il faut réussir à réduire voire supprimer des missions des CDGT.

**M. HEREDIA :** Si le temps de travail libéré est consacré à la partie technique, ce sera la réponse à une demande qui date de vingt ans. D'ailleurs, il était indiqué, dans les ordres de mission des CDGT, qu'ils devaient consacrer un pourcentage de leur temps de travail à la partie technique et à l'accompagnement des techniciens. Mais parallèlement, la charge administrative des chefs de groupe a fortement augmenté, ce qui aurait pu déliter le lien avec son équipe. Mais heureusement que le dialogue avec les inspecteurs techniques a été maintenu, qui couplé avec les échanges hebdomadaires avec les techniciens, ont permis aux CDGT de garder le lien avec leur équipe et de conserver leur niveau de technicité. Ce sont les inconvénients que vous avez cités précédemment à propos du télétravail. Il faut ajouter aussi la notion de crédibilité des CDGT qui sera effective dès lors qu'ils garderont un lien avec le terrain et la technique.

**M. MEYER :** Les compétences des CDGT ne sont pas utilisées de la même manière selon les sites. Sur la zone de Marseille, quatre femmes sont CDGT, trois avaient une réelle appétence pour la partie technique, elles sont aidées par des référents techniques ou un collègue CDGT, mais l'avantage le plus important est le savoir-être et elles accompagnent les techniciens dans leurs tournées. En effet, l'accompagnement technique des techniciens est important, mais le savoir-être l'est tout autant.

**M. HEREDIA :** Je suis d'accord avec vous, les métiers de l'IAD ne sont pas uniquement techniques, il y a l'aspect relationnel avec le client qui est très important.

**M. MEYER :** Le savoir-être est effectivement un élément primordial. Dans les années 2000, le discours des techniciens était orienté exclusivement vers la technique et généralement, les clients n'avaient pas compris les explications relatives à l'intervention fournies par le technicien.

Sur la zone de Marseille, le taux de NPS oscille entre 83% et 84%, une réelle performance qui n'est pas liée aux interventions en tant que telles, mais parce que les techniciens expliquent plus simplement leurs interventions et échangent avec le client.

**M. HARRE** : Quelle échéance pour la mise en place de la planification centralisée sur DGO ?

**M. MEYER** : Madame LARDE a pris contact avec Fabien REMILLIER pour la zone Nord-Ouest. Elle devrait se rendre dans les prochains jours à Bordeaux. Je rencontre toutes les cellules prévisionnelles la semaine 17 sur le site de Marseille afin de leur exposer les différents enjeux.

**M. HARRE** : Pour ma part, Monsieur MEYER, je vous accompagnerai dans le développement de ces cellules prévisionnelles, car je pense que nous allons y gagner en qualité.

b. Information relative à l'intégration des salariés NSF.

Lucie GUILLAUME présente le diaporama (annexe 3).

**M. HARRE** : Lors d'un Comité de Groupe, il avait été annoncé que le Groupe cherchait à acquérir des sociétés sous le même principe que l'achat de NSF. Je vous rappelle que les organisations syndicales avaient proposé cette solution d'achat de société de SAV depuis de nombreuses années.

**M. MARQUES** : J'ai pris des contacts avec deux sociétés situées dans le Nord. L'une d'entre elles est une entreprise artisanale où le chef d'entreprise souhaite céder sa société, mais les salariés ne souhaitent pas la racheter. La principale difficulté est que cette entreprise fonctionne avec un mode artisanal qui peut être très agile, mais qui n'est pas structuré. De plus, la question est l'intégration de deux salariés sédentaires sachant que cette entreprise se situe à une heure de route d'Englos.

**M. HARRE** : Les besoins en techniciens ne sont pas uniquement dans le Nord. Est-ce que les DZ des autres secteurs géographiques effectuent des recherches d'entreprises qui pourraient potentiellement être rachetées par le Groupe ?

**M. MARQUES** : J'évoquais uniquement ma zone, les autres DZ ont, eux aussi, pris des contacts. Pour revenir à la société avec laquelle je suis en contact, cela fait cinq mois que nous échangeons.

**M. HEREDIA** : Monsieur MARQUES, vous indiquez que le dirigeant de cette société souhaite cesser son activité, à ce titre, pourquoi n'attendons-nous pas que cette entreprise ferme ses portes pour embaucher les techniciens ?

**M. MARQUES** : Avec cette stratégie, nous ne sommes pas assurés d'embaucher la totalité des techniciens. Notre objectif est d'intégrer tous les salariés de l'entreprise.

**M. HEREDIA** : Les deux stratégies ont des inconvénients. En effet, si DGO se porte acquéreur de cette société et que des techniciens démissionnent au bout de quelques mois, la valeur du rachat en sera fortement impactée.

**Mme GUILLAUME** : Ce type d'opération nécessite une préparation en amont. De plus, si nous attendons que la société ferme ses portes, DGO ne sera certainement pas la seule entreprise en liste pour le rachat.

**M. MARQUES** : C'est une entreprise familiale qui a déjà reçu d'autres propositions et le dirigeant souhaite la meilleure solution et le meilleur avenir pour ses salariés.

**M. MARANDEAU** : Effectivement, le sujet sur l'intégration des salariés de NSF est important, mais je pense qu'il est nécessaire de suivre cette intégration à long terme. La réussite de ce projet serait de conserver la totalité de l'effectif d'ici une à deux année(s).

Nous avons été informés de problématiques de certains salariés NSF sur le terrain malgré une réelle volonté d'intégration.

Madame GUILLAUME poursuit la présentation.

**M. MARANDEAU** : Les bulletins de salaire du mois de janvier 2023 provenaient de NSF et pourtant certains salariés de NSF pensent que les salaires ont été versés par DARTY, par conséquent, ils ne comprennent pas pourquoi ils n'ont pas bénéficié de la prime de fin d'année. Mais vous nous confirmez, Monsieur MARQUES, que l'intégration de NSF a été effective au 1<sup>er</sup> février 2023. Cependant, la prime vacances se déclenchera

de manière pleine et entière pour les salariés NSF, car DGO reprend leur ancienneté acquise au sein de leur entreprise. Il est nécessaire que ces modalités soient claires pour les salariés de NSF.

**M. MARQUES** : Tous ces éléments leur ont été expliqués.

**Mme GUILLAUME** : Nous referons une communication sur ces sujets et nous nous assurerons que tous les collaborateurs aient bien compris toutes ces modalités.

*Monsieur MARQUES poursuit la présentation.*

**M. QUINDRY** : Le délai d'intervention s'étant réduit, il est normal que le NPS ait progressé sur le site d'Englos.

**M. MARQUES** : Cette baisse du délai d'intervention sur le site d'Englos est très récente (depuis le début du mois d'avril 2023) et nous pouvons nous féliciter d'un tel niveau de NPS sur ce site. Nous avons mis en place un accompagnement client auprès des techniciens NSF. Je vous rappelle que ce suivi de la satisfaction des clients via le NPS n'était pas mis en place au sein de NSF.

*Monsieur MARQUES poursuit la présentation.*

**M. HEREDIA** : Pourriez-vous nous préciser dans quel cadre ont été rédigés les verbatims mentionnés dans la présentation ?

**Mme GUILLAUME** : En vue de cette présentation en CSE, nous avons demandé aux salariés de NSF de nous transmettre leurs retours et leurs remarques concernant leur intégration.

**M. HARRE** : Est-ce que les techniciens NSF travaillent sur le même logiciel que DGO ?

**M. MARQUES** : Non, étant donné que NSF travaillait essentiellement pour les marques, et les techniciens utilisaient les applications spécifiques à ces marques où ils devaient remplir les informations sur les interventions topées, sur les interventions terminées, sur les consommations de pièces, etc. Le principal client de NSF était SAMSUNG, suivi de WHIRLPOOL, BEKO, ELECTROLUX, SOLVAREA, etc. NSF assurait aussi les réparations des produits hors garantie.

Globalement, NSF faisait le même métier que nous, mais ils utilisaient une interface différente.

Les salariés de NSF possèdent certainement des compétences supérieures aux techniciens DARTY sur les produits Bruns. En effet, avec les agréments SAMSUNG, NSF avait toutes les informations relatives aux produits en priorité, donc avant qu'elles ne nous soient diffusées. De plus, un stock leur était préconisé par SAMSUNG. Nous avons pu récupérer de nombreuses informations sur des spécificités de réparation des produits SAMSUNG. NSF était le technicien dédié à cette marque, d'ailleurs, SAMSUNG réalisait la planification et le prévi/préco.

**M. HEREDIA** : À ce titre, est-ce que les techniciens de NSF interviennent sur toutes les marques ?

**M. MARQUES** : Oui, même s'ils ne connaissent pas certaines marques, ils les découvrent. Les techniciens de NSF ont le soutien des chefs de groupe et des techniciens DARTY. De nombreux équipages tournent encore en binôme. À titre d'information, les techniciens NSF effectuaient toutes les réparations à domicile.

Cette société avait un fonctionnement très agile, car en tant qu'entreprise artisanale, NSF se devait de facturer l'ensemble de ses interventions auprès des marques, donc les techniciens avaient un bonus selon leur taux de terminé.

À titre d'information, certains salariés ont vécu jusqu'à six PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi).

**Mme MAZELLA** : À quelle date a été créée la société NSF ?

**M. MARQUES** : Elle a existé sous plusieurs noms depuis de nombreuses années.

**M. HEREDIA** : Combien de techniciens sont autonomes et réalisent seuls leur tournée ?

**M. MARQUES** : Tous les techniciens de NSF sont autonomes et assurent seuls leurs tournées. Certains ont plus de 30 ans d'ancienneté et d'autres sont arrivés il y a trois ou quatre ans. La qualification des techniciens est la même qu'au sein de DARTY : niveau 1, niveau 2 et niveau 3. Les tournées en binôme ont été réalisées lors de l'intégration des techniciens, certaines sont encore assurées à deux techniciens si l'intervention le nécessite. Tous les techniciens de NSF étaient frigoristes, mais ils manquaient de pratique, donc ils assurent ce type d'intervention en doublon.

**M. MARANDEAU** : Tous les salariés de NSF ont plus d'une année d'ancienneté au sein de NSF ?

**M. MARQUES** : Il y a uniquement un alternant qui a intégré NSF au mois de septembre 2022.

**M. MARANDEAU** : Ce technicien n'a donc pas l'ancienneté requise pour bénéficier de la prime vacance, mais il aura la prime de partage de la valeur selon la règle de proratisation de présence dans l'entreprise.

**M. HEREDIA** : Cet alternant réalise sa formation dans le cadre de la Tech Académie ?

**M. MARQUES** : L'alternant est en formation dans la même école que les tech-académiciens DARTY, mais dans une autre classe.

c. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de la plateforme de Saint-Alban (annexe 4).

**Mme GUILLAUME** : Ce DUERP a été élaboré à la suite de l'ouverture de la plateforme de Saint-Alban, en prenant en compte les risques génériques identifiés sur place. Ceux-ci pourraient être ajustés par les membres de la CSSCT. La version finale sera présentée lors de la réunion de la commission du mois de mai 2023.

**Mme MAZELLA** : J'ai fait une visite du site récemment, il est effectivement très bien, car les équipements sont neufs, mais pour l'instant, il n'est pas occupé.  
Une partie de la plateforme ne nous appartient pas et à ce titre, je souhaiterais savoir si une séparation sera mise en place.

**M. HARRE** : J'ai évoqué ce sujet avec Monsieur GUEDON qui m'a répondu qu'il attendait que l'autre partie du bâtiment soit louée pour installer des séparations.

**M. BEAUBOIS** : Ce DUERP étant générique, nous pourrions procéder à l'information-consultation lors du prochain CSE afin d'attendre les éléments spécifiques à la plateforme de Saint-Alban.

**Mme JUILLIEN** : Nous devons respecter la disposition légale qui prévoit que le site doit être sécurisé via ce DUERP. Certes ce document est incomplet, mais il permet de lister un certain nombre de risques qui sont présents sur la majorité de nos sites. Nous prenons l'engagement de refaire une consultation lors du prochain CSE, le 25 mai 2023, car la version finale aura été présentée à la CSSCT du 23 mai 2023.

**M. MARANDEAU** : Sur les pages 33 et 34, je suis étonné que vous évaluiez le risque de braquage et d'utilisation des outils numériques/ droit à la déconnexion à 3 (risque modéré, mais qui doit être pris en considération dans les actions de prévention). Selon moi, ces risques sont peut-être surévalués.

**Mme JUILLIEN** : Vous avez raison que le niveau de risque est peut-être surévalué, il serait nécessaire de le requalifier lors de la réunion de la CSSCT.

**M. MARANDEAU** : Je vous invite à modifier ce niveau de risque avant de procéder à l'information-consultation. En effet, si le risque 3 est maintenu, l'entreprise devra s'engager à réaliser des actions de prévention.

**Mme JUILLIEN** : Si l'ensemble des élus du CSE en sont d'accord, nous modifions ces niveaux de risque pour les évaluer entre 1 et 2, si la CSSCT le juge nécessaire, nous réévaluerons ces risques lors de la réunion du mois de mai 2023.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de DUERP de la plateforme de Saint-Alban.**

d. Demandes d'informations concernant l'IAD.

**M. HEREDIA** : Comment pouvons-nous nous organiser, sachant que nous avons posé de nombreuses questions, et que votre temps d'intervention est compté, Monsieur MEYER ?

**M. MEYER** : Je pense que de nombreuses réponses à vos questions ont été données lors de nos échanges relatifs au point sur la prévision et la planification.  
Effectivement, le sujet de la formation est très important. Actuellement, la priorité est donnée à la Tech Académie, mais il est aussi primordial de se focaliser sur la formation de nos anciens techniciens.

**M. DIOLOGEANT** : Pour certaines questions, vous pourriez nous faire des réponses écrites, Monsieur MEYER : le temps d'intervention d'un jeune technicien, etc. En effet, il est nécessaire que nous ayons des réponses concrètes sur ces sujets afin que nous ayons des bases et ainsi répondre aux sollicitations des salariés.

**Mme MONTAIGNE** : C'est la solution que nous souhaitons vous proposer et si vous avez besoin d'un complément d'information ou que vous souhaitiez aborder un sujet particulier, nous l'évoquerons lors d'un prochain CSE.

**M. BEAUBOIS** : Je vous remercie pour votre proposition de réponse écrite. Je souhaitais vous remercier aussi, Monsieur MEYER, pour votre venue à notre CSE. Comme l'évoquait Monsieur HEREDIA, de nombreux sujets importants n'ont pas été abordés, des réponses écrites ne pourront pas malheureusement permettre d'échanger. Sur les sujets tels que la charge de travail, la modulation, la formation des techniciens, des jeunes techniciens et des techniciens confirmés, il est important que nous puissions échanger avec vous et que si vous en avez la possibilité, Monsieur MEYER, de pouvoir intervenir physiquement lors d'un prochain CSE de DGO.

**M. DIOLOGEANT** : Avec le contexte actuel, les techniciens vont travailler plus longtemps et il serait important que nous puissions échanger sur les modalités de travail de ces techniciens seniors.

**M. MEYER** : Nous revenons au sujet du filtering.

**M. DIOLOGEANT** : Tous les techniciens ne sont pas forcément à l'aise pour faire du filtering.

- e. Demande d'information : pour quelle raison, le questionnaire qualifiant d'INNOVENTE/Accès GV ne se déverse pas automatiquement dans Nomad Livraison alors que c'est ce qui permet de déterminer si la tournée sera réalisée par un équipage mono ou duo ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Lorsqu'un collaborateur en magasin remplit le questionnaire client, il y a un premier pavé avec les informations générales (adresse, étage, etc.). Ensuite, il y a un deuxième pavé : le questionnaire qualifiant. Ce dernier permet de qualifier l'intervention : livraison en mono, en duo, en trio. Les informations qui redescendent dans la FA du NOMAD du livreur sont celles remplies dans le pavé client. Par conséquent, il est important que les deux pavés soient correctement remplis et à ce titre, nous avons fait un rappel de ces pratiques en magasin.

**Mme N'GOLET** : À la suite de plusieurs remontées de la plateforme de livraison, nous souhaiterions savoir s'il est envisageable de visualiser les clients qui ont souscrit la Darty Max ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Cette information sur la souscription Darty Max est visible dans NOMAD sous forme d'icônes.

**Mme N'GOLET** : Apparemment, il y a eu des dysfonctionnements informatiques, car les frais de livraison étaient mentionnés dans NOMAD alors que le client avait souscrit une Darty Max. Nos collègues de la livraison devaient donc vérifier avec le service client si effectivement, la Darty Max avait été souscrite par le client.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : C'est un bug informatique sur INNOVENTES qui a été identifié et l'équipe de la DOSI y travaille pour le résoudre. Nous avons signalé ce dysfonctionnement à l'ensemble des plateformes. Ainsi, si un solde de livraison était mentionné sur NOMAD ou INNOVENTE, il ne fallait pas en tenir compte.

**Mme N'GOLET** : Comment le livreur peut-il savoir si c'est une anomalie ou une mauvaise information transmise par le client ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Le livreur sait que le client a souscrit la Darty Max et s'il y a un solde de frais de livraison, il ne doit pas le réclamer au client. Je n'ai pas toutes les informations sur ce dysfonctionnement, mais je pourrais vous transmettre par mail de plus amples précisions.

**M. HARRE** : Sur le logiciel 360, il n'y a pas de mention sur les clients qui ont souscrit la Darty Max.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Cette information n'est pas utile pour la préparation de la tournée.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Selon vous Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE, il est important de remplir le pavé adresse, mais je vous rappelle que les informations qui doivent être remplies par le vendeur dans le

questionnaire qualifiant sont aussi très importantes pour déterminer la mise en place d'un mono ou d'un duo équipage : nombre de marches, type d'escalier, présence ou non d'ascenseur, etc. Je ne comprends pas que ces informations ne soient pas transmises à la plateforme de livraison. Quelle est l'utilité de remplir ce type de questionnaire ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Le remplissage du questionnaire qualifiant n'empêche pas de remplir correctement le pavé de l'adresse client. Nous demandons aux vendeurs que les deux pavés soient remplis correctement et complètement. Les vendeurs peuvent considérer qu'ils remplissent deux fois le même questionnaire, mais en cas d'anomalie (erreur sur le type d'étage par exemple), le livreur saura qu'il est nécessaire de faire préciser l'information incomplète ou incorrecte.

Je vous rappelle que le questionnaire qualifiant permet de déterminer le type d'équipage qui sera envoyé sur l'intervention.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : En remplissant le pavé adresse avec l'étage, l'information n'est pas suffisante pour définir l'équipage, car il manque les éléments sur le type d'escalier, le nombre de marches ou la présence d'un ascenseur.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Le paramétrage est correctement fait via le questionnement qualifiant et nous avons très peu de retours. De nombreuses livraisons sont définies en duo, mais nous les modifions en mono après analyse de la configuration du lieu de livraison. À l'inverse, il y a très peu d'équipages qualifiés en mono à la suite des réponses du questionnaire qui sont ensuite modifiés en duo.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE, pourriez-vous nous confirmer que les commentaires des vendeurs sont visibles par les plateformes de livraison ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Oui, nous les avons. Je me répète, mais il est indispensable que les deux pavés d'informations sur le client soient correctement et intégralement remplis.

- f. Demande d'information : vous annoncez que 360 sera en test sur six autres plateformes avant cet été, quelles sont les améliorations de cette nouvelle version ? Quels seront les sites en test ?

**Mme GUILLAUME** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise concernant les améliorations : temps de réponse plus rapide, prise en compte du trafic en temps réel (moyenne des temps sur une durée de plusieurs mois), montée en version du logiciel, car l'ancienne était obsolète. Les plateformes pilotes ne sont pas complètement finalisées, mais pour l'instant le choix s'est porté sur les sites suivants : Valenciennes, Mitry, Nantes, Angers, Bayonne, Dordogne Sud, Toulon et Satolas.

**M. HARRE** : Apparemment, dans la nouvelle version de 360, il n'y a pas de carte, car cette option était payante. Cette carte nous permet de visualiser les équipages et de vérifier s'il n'y a pas d'anomalie dans les tournées.

**Mme GUILLAUME** : La réponse qui m'a été transmise est la suivante : « il y aura toujours une cartographie où il sera possible de visualiser le trajet de la tournée ».

**M. VILLA** : Vous avez évoqué la prise en compte du trafic en temps réel, mais le trafic peut être différent de celui qui avait été pris en compte lors de l'élaboration de la tournée.

**Mme MONTAIGNE** : Il me semble que le logiciel 360 prend la moyenne de la durée de trajet sur une période relativement longue afin que le temps de trajet soit en phase avec la réalité.

**M. HARRE** : Pouvez-vous nous préciser la date de démarrage du test réalisé sur 360 ?

**Mme GUILLAUME** : il n'y a pour l'instant pas de date exacte de démarrage car beaucoup de réglages sont en cours.

- g. Demande d'information : est-il possible de créer un quota de prestation qui comptera le temps nécessaire (environ. 1h) sur les quotas existants ? Car à ce jour, ce paramètre de temps n'étant pas pris en compte, les magasins peuvent prendre plus de prestations que la plateforme ne peut réellement en faire.

**Mme GUILLAUME** : Je vous transmets la réponse qui m'a été transmise : « Ce type de développement n'est pas prévu à date. Il ne faut pas hésiter à remonter les situations aux directeurs de zones si elles se présentent ».

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Combien de remontées seront nécessaires afin de mettre en place des actions ?

**Mme GUILLAUME** : Il est important de réaliser ces retours, car visiblement certains DZ n'étaient pas informés de cette problématique.

**M. MARANDEAU** : Lorsqu'une prestation est planifiée, elle déclenche un quota ?

**M. HARRE** : Non, c'est juste un code postal qui est ajouté dans le logiciel GV.

**M. MARANDEAU** : Si un livreur doit installer un téléviseur, le temps d'installation n'est pas pris en compte dans l'organisation de sa tournée ?

**M. VILLA** : Si le livreur doit réaliser une prestation, il aura du temps supplémentaire pour son intervention, mais les autres quotas ne sont pas bloqués.

**M. MARANDEAU** : La solution serait de paramétrer un certain nombre de quotas en fonction de la difficulté de la prestation.

**M. BEAUBOIS** : En effet, il faudrait déterminer une équivalence de quotas - entre deux et trois - car les prestations réclament un temps supplémentaire d'intervention. Actuellement, ce n'est pas le cas, les prestations sont positionnées sur un seul quota.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Nous avons demandé aux plateformes qu'elles remontent systématiquement ce type d'informations au DZ. Si nous redéfinissons le paramétrage des quotas, nous serions confrontés à une augmentation du délai d'intervention et pour le peu de prestations que nous réalisons, il n'est peut-être pas judicieux d'investir dans ce développement du paramétrage. Nous suivons cette problématique de près, mais à ce jour, nous n'avons pas de solution immédiate.

**M. MARANDEAU** : Un quota est d'une durée de 15 minutes, donc pour une prestation d'une heure, pourquoi n'est-il pas possible de la considérer comme équivalente à quatre quotas ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Dans 360, il y a un paramétrage qui définit le temps d'intervention suivant le type de matériel livré. Par exemple, pour la livraison d'une machine à laver, le temps de livraison est de 15 minutes, mais si c'est une machine à laver encastrable, la prestation supplémentaire de 35 minutes est ajoutée aux 15 minutes initialement prévues, soit 50 minutes d'activité enregistrées dans 360. Ainsi, lors de l'élaboration de la tournée, les temps supplémentaires dédiés aux prestations sont effectivement pris en compte, donc le nombre d'interventions sera réduit.

**M. HARRE** : Les quotas ne sont pas retirés du ZQ.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Je suis d'accord avec vous. À l'avenir, nous devrions travailler sur le principe d'unité d'œuvre, c'est-à-dire qu'une livraison et une prestation seront quantifiées selon un certain nombre d'unités d'œuvre.

Dans quelques années, nous travaillerons certainement sur le principe des quotas dynamiques. En fonction de la prestation choisie par le client, nous lui proposerons des jours et des créneaux de livraison précis. Actuellement, nous n'avons pas la solution pour pouvoir fermer des quotas dans le ZQ par rapport à des prestations spécifiques.

**M. HARRE** : Pourquoi ne pas mettre un quota de prestations par jour qui serait intégré dans le système du ZQ ?

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Sur INNOVENTE, sur le GV ou sur le ZQ, nous savons différencier la prestation sur une vente et nous n'avons pas la solution pour ouvrir deux types de quotas.

Nous ne pouvons pas bloquer les prestations des clients et les programmer avec un délai d'une semaine, car les plateformes de livraison ont un certain nombre de quotas ouverts et qu'elles n'ont plus de créneau disponible.

Par exemple, nous savons que les prestations d'installation des rétroprojecteurs durent généralement trois heures au minimum, par conséquent, pour ce type de prestation, nous avons créé une alerte lors du passage de la commande. Nous prévenons la plateforme en lui indiquant qu'il est préférable qu'elle ferme ses quotas sur le jour de la prestation. Nous pouvons mettre en œuvre cette organisation uniquement pour des prestations importantes, il n'est pas possible de la généraliser à toutes les prestations.

**M. HARRE** : Mais si la plateforme a un quota de prestations important et que le service B to B ajoute un chantier avec une livraison de 150 produits, nous devons rappeler les clients pour décaler leurs prestations. Parfois, nous ne pouvons plus gérer le potentiel physique des livreurs et des camions, nous sommes bloqués et nous devons agir manuellement pour bloquer les quotas. De plus, les magasins sont mécontents, car les quotas ont été réduits.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Généralement, les livraisons en B to B sont anticipées et les plateformes peuvent fermer leurs quotas sur le jour de la livraison. Cette situation est effectivement bloquante pour les magasins, mais ces situations ne sont pas fréquentes. Malheureusement, aujourd'hui, nous n'avons pas de solution informatique pour résoudre cette problématique.

**M. BEAUBOIS** : J'entends votre réponse, Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE, sur le fait qu'il n'est pas possible de programmer des prestations sur des délais importants, d'autant plus qu'elles sont facturées au client. Mais s'il y a trop de prestations par rapport au nombre de quotas, nous sommes confrontés à des problèmes d'effectifs.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : C'est un travail au quotidien à réaliser sur les plateformes. Sur certaines, lorsqu'une prestation est programmée, le magasin envoie une fiche explicative sur la prestation à réaliser.

**M. BEAUBOIS** : À propos des unités d'œuvre, je vous invite, Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE, à être prudent sur ce sujet.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Nous travaillons sur ce sujet depuis presque un an et je peux vous assurer que nous serons vigilants sur ces unités d'œuvre afin d'obtenir une productivité correcte pour le livreur. Les unités d'œuvre pourraient nous aider à calibrer la journée en fonction des horaires de travail des livreurs.

**M. BEAUBOIS** : Précédemment, Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE vous avez indiqué que les délais d'intervention étaient augmentés dans le cas de prestations, donc il est possible de moduler ces temps d'intervention dans le cas de livraison de produits spécifiques tels que les réfrigérateurs américains, sans forcément mettre en place les unités d'œuvre. Je vous rappelle qu'historiquement, les unités d'œuvre ont été un échec.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Nous avons besoin de passer sur des unités d'œuvre, car un quota équivaut à une livraison, mais parfois plusieurs appareils sont livrés chez un même client, mais nous n'avons cette information que la veille de la livraison. Avec les unités d'œuvre, nous pourrions qualifier plus précisément, le temps de livraison en fonction du nombre de produits à livrer.

**M. BEAUBOIS** : Effectivement, paramétrer 360 en unité d'œuvre est peut-être une solution, mais il est nécessaire de ne pas aller au-delà de ce paramétrage.

**M. LOUSTALOT LAMAIGROSSE** : Nous resterons vigilants.

**Mme GUILLAUME** : Je vous remercie pour votre intervention, Monsieur LOUSTALOT LAMAIGROSSE.

## 12 Points exploitation.

- a. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la modification du critère NPS composant la rémunération variable de certains vendeurs et conseillers pôle services.

**Mme JUILLIEN** : Ce sujet concerne peu de collaborateurs, en effet, cette modification va impacter les magasins MGOV1 et MGOV2 où les variables des vendeurs et des CPS étaient calculés au trimestre avec une cible commune à tous. Le but est que le même objectif NPS soit commun à tous les collaborateurs du magasin et qu'il soit calculé mensuellement, c'est déjà le cas pour les magasins classiques. Actuellement, le directeur a un objectif NPS qui est différent de celui de ses équipes et cette organisation ne favorise pas l'harmonisation de l'atteinte de ces objectifs. L'idée est que tous les collaborateurs aient l'objectif NPS du magasin, par conséquent, il sera commun à celui du directeur.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que cette harmonisation des critères NPS est en lien avec le changement de logiciel de paye ?

**Mme JUILLIEN** : Non, cette modification n'a aucun lien avec le changement de logiciel de paye. Si je prends un exemple : certains magasins avaient une cible NPS à 55 et les directeurs avaient un objectif à 64, dans ce cas, il est compliqué d'animer le sujet lorsque les équipes et le responsable n'ont pas la même cible. Il est plus pertinent que toute l'équipe aille dans la même direction.

**M. MARANDEAU** : Sauf erreur de ma part, les responsables pôle service n'ont pas les mêmes objectifs RPS que les CPS.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif de cette modification est d'harmoniser le NPS pour l'ensemble de l'équipe.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que cette modification concerne les autres critères de variable ?

**Mme JUILLIEN** : Non.

**M. MARANDEAU** : Les responsables pôle service sont animés sur les évitables non évités ce qui n'était pas le cas des CPS. Donc si l'objectif est d'uniformiser les critères de variable, pourquoi ne pas étendre cette modification aux évitables non évités ?

**Mme JUILLIEN** : Je ne peux pas vous dire si cette uniformisation sera réalisée prochainement, mais pour l'instant, cette modification concerne uniquement le NPS. La philosophie est que toutes les équipes aillent dans la même direction, mais pour l'instant cette uniformisation ne concerne que le NPS.

**Mme ROCHE** : Les directeurs, CPS et vendeurs des magasins seront objectivés sur le même taux de NPS. Dans le secteur de la cuisine, les RDVC sont primés s'ils atteignent leur objectif, mais ce n'est pas le cas pour les concepteurs. À ce titre, nous vous demandons d'étendre cette harmonisation au secteur de la cuisine.

**M. CHINAN** : Est-ce que le NPS est individuel ou devient-il collectif sur l'ensemble du magasin ?

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, la clef de répartition entre le collectif et l'individuel reste la même, c'est juste la cible qui est modifiée et qui sera identique pour tous.

**M. CHINAN** : Chaque collaborateur sera noté de manière individuelle ?

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, il y a une partie collective sur les MGOV1 et MGOV2, pour les MGOV0, le NPS était calculé sur l'ensemble du magasin, donc cette modification concerne peu de collaborateurs.

**Mme MAZELLA** : Pourriez-vous nous transmettre le nombre de magasins concernés ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous transmettrai cette information ultérieurement.

- b. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant le changement des horaires magasins (annexe 5).

**Mme JUILLIEN** : Les magasins concernés sont situés dans la région DGO 7 d'où l'intervention de Monsieur MEUNIER.

**M. MEUNIER** : Ces changements d'horaires ont été décidés pour des raisons d'économie énergie et pour pallier une activité commerciale qui peut être faible sur certaines périodes. Lorsque nous modifions les horaires des magasins, nous surveillons leurs activités afin de mesurer s'il y a un impact sur le chiffre d'affaires. À ce titre, il a été constaté que sur les magasins de Colomiers, d'Agen et de Montauban, le chiffre d'affaires est en souffrance : -14% sur Agen, -14% sur Colomiers et -11% sur Montauban.

Mais il est aussi important de mesurer l'impact par tranche horaire. Ainsi, globalement, le poids du chiffre d'affaires de la tranche horaire 9h30 à 10h représente 10% du chiffre d'affaires et ce ratio reste constant sur l'année 2023. Mais la principale différence se situe sur les horaires du soir avec des pertes de chiffre d'affaires qui oscillent entre -25% et -40%. De plus, les magasins d'Agen, de Colomiers et de Montauban sont confrontés à une concurrence directe (BOULANGER, ELECTRO DEPOT, etc.).

Par conséquent, nous n'allons pas modifier les horaires d'ouverture du matin, en revanche, le soir, nous allons revenir aux horaires de fermeture classiques, soit 19h30.

**Mme MAZELLA** : Est-ce uniquement ces trois magasins qui reviendront aux horaires de fermeture classiques ? Est-ce que les autres magasins qui avaient modifié leurs horaires sont concernés par ce changement ?

**Mme JUILLIEN :** Les trois magasins cités par Monsieur MEUNIER – Agen, Colomiers et Montauban – vont modifier leurs horaires de fermeture à partir du 2 mai et ils fermeront donc à 19h30. S'agissant des magasins qui devaient initialement reprendre leurs horaires d'ouvertures et de fermetures habituels au 1<sup>er</sup> juillet 2023, la date va être avancée au 17 juin 2023 afin de tenir compte du lancement des soldes d'été.

**Mme MAZELLA :** Ces horaires mis en place à partir du 17 juin 2023 seront-ils définitifs jusqu'à la fin de l'année 2023 ?

**Mme JUILLIEN :** La fin du pilote était programmée pour le 31 août 2023 sous réserve qu'il ne soit pas observé de décrochage de chiffre d'affaires comme pour les trois magasins de la zone DGO 7. Mais pour les magasins situés dans des zones touristiques, la fin du test devait se faire au 1<sup>er</sup> juillet 2023 et nous avons décidé d'avancer cette clôture au 17 juin 2023. Je ne peux vous dire quelle décision sera prise pour la fin d'année 2023.

**M. MARANDEAU :** Lorsque l'entreprise a annoncé la modification des horaires des magasins, la réserve était que l'activité commerciale ne pâtisse pas du changement de ces plages d'ouverture et visiblement, ce n'est pas le cas sur les magasins d'Agen, de Colomiers et de Montauban.

Mais si en revenant aux horaires initiaux, le constat est que l'activité économique est toujours au même niveau, c'est-à-dire que les facteurs de dégradation du chiffre d'affaires sont autres que la réduction des horaires d'ouverture du magasin. À ce titre, serait-il envisageable de revenir à une fermeture à 19h ? En effet, une masse salariale supplémentaire a été générée entre 19h et 19h30, mais est-ce que le chiffre d'affaires réalisé sur cette demi-heure permet de pallier les effectifs supplémentaires ?

Nous comprenons qu'il y ait une nécessité d'adaptation des horaires en fonction des saisonnalités et des variations de chiffre d'affaires, mais l'ouverture d'une demi-heure supplémentaire le soir n'aura peut-être aucun impact sur le chiffre d'affaires.

**M. MEUNIER :** La question peut évidemment se poser et nous allons surveiller l'évolution du chiffre d'affaires. Il n'est jamais agréable de faire des allers et retours, mais je vous rappelle que nos concurrents ferment leurs portes à 19h30 et j'espère que nous allons retrouver un chiffre d'affaires qui soit en adéquation avec nos objectifs.

ELECTRO DEPOT a ouvert un magasin à proximité de celui d'Agen et notre but est d'être d'une efficacité redoutable en termes de concrétisation. À ce titre, je vais surveiller de près l'évolution du chiffre d'affaires entre 19h et 19h30, car ce créneau de 30 minutes nous coûte cher en termes d'activités commerciales.

**M. MARANDEAU :** Je suis d'accord avec vous, historiquement, ces magasins ont toujours fermé à 19h30 et je n'ai pas d'opposition ferme à modifier les horaires de fermeture de ces magasins.

Selon moi, la dégradation du chiffre d'affaires pourrait être la conséquence de l'ouverture du magasin ELECTRO DEPOT, donc même en repoussant l'heure de fermeture, le magasin d'Agen ne retrouvera pas le même niveau de chiffre d'affaires d'avant l'ouverture de ce concurrent.

**M. MEUNIER :** J'espère que la décision de fermeture à 19h30 vous prouvera le contraire, Monsieur MARANDEAU.

**M. MARANDEAU :** Je l'espère aussi.

J'avais une remarque sur l'ouverture des magasins les jours fériés alors que l'affluence des clients et le chiffre d'affaires ne sont pas au rendez-vous. Nous avons fait part de ce constat à plusieurs reprises et je souhaiterais savoir si la direction a avancé sur ce sujet des ouvertures les jours fériés.

**Mme JUILLIEN :** Je vous rappelle que ces décisions d'ouverture de magasins les jours fériés sont prises en fonction des concurrents ouverts dans la zone commerciale. D'ailleurs, nous constatons des disparités selon les régions, car ce sont les DV qui prennent la décision d'ouvrir un jour férié en fonction de la concurrence.

**M. MARANDEAU :** Je comprends votre argument relatif à l'ouverture des concurrents, mais je voulais vous citer l'exemple du magasin d'Albi où le 1<sup>er</sup> novembre 2023, il était le seul ouvert dans la zone commerciale.

**M. MEUNIER :** Je peux vous assurer que nous serons toujours ouverts le premier jour des soldes, mais effectivement, pour les autres jours, il est nécessaire d'être en phase avec les concurrents. Mon avis est de laisser le moins d'espace possible à la concurrence, il ne faut pas perdre de part de marché, mais nous devons bien évidemment être vigilants à respecter une certaine équation économique.

Sur les prochaines années, nous ne nous interdirons pas d'ouvrir certains magasins en fonction de la concurrence.

**M. MARANDEAU** : Je dissocie l'ouverture du premier dimanche des soldes avec celle d'un jour férié. En effet, pendant la période des soldes, l'activité commerciale est réellement importante ce qui n'est pas forcément le cas sur les jours fériés.

**M. MEUNIER** : Les situations sont variables selon les magasins.

**Mme MAZELLA** : Je voulais vous signaler que le magasin de Blagnac était ouvert le lundi de Pâques, mais l'affluence en magasin a été faible et le chiffre d'affaires n'a pas dépassé 10 000€. De plus, sur le site internet, il était indiqué que le magasin était fermé.

**M. MEUNIER** : Effectivement, il y a une anomalie dans la diffusion de l'information et GOOGLE n'a pas modifié les horaires d'ouverture. Mais heureusement, le chiffre d'affaires réalisé sur cette journée permet d'amortir les frais d'ouverture.

**Mme MAZELLA** : Je peux vous assurer que les salariés, notamment les vendeurs, étaient très mécontents. Je voulais aussi vous signaler que certains magasins DARTY situés autour de Toulouse étaient ouverts alors que les concurrents étaient fermés (magasins d'Esquirol et d'Albi).

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, l'ouverture des concurrents est un des critères qui détermine l'ouverture ou la fermeture d'un magasin, mais l'apport d'un chiffre d'affaires supplémentaire, même s'il semble faible pour les salariés, peut être important pour le magasin.

**M. MEUNIER** : Je peux vous prendre l'exemple du magasin de Nice situé dans le centre-ville où tous les autres commerces sont fermés le dimanche et pourtant lors des différentes ouvertures dominicales, le chiffre d'affaires oscille entre 25 000€ et 40 000€. En plus de l'ouverture des magasins concurrents, le facteur important est le chiffre d'affaires réalisé lors des ouvertures le dimanche.

**Mme JUILLIEN** : Je vous remercie pour votre intervention Monsieur MEUNIER.

Je voulais vous transmettre une information sur le magasin de Poitiers où il y aurait une nécessité de fermer le magasin à 19h30 au lieu de 19h actuellement. En effet, les vendeurs ne réussissent pas à respecter l'horaire de fermeture, car de nombreux clients sont encore présents dans le magasin. À ce titre, le directeur de magasin souhaiterait allonger les horaires d'ouverture de 30 minutes afin que les vendeurs et les CPS ne soient pas obligés de travailler au-delà de leur temps de travail.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je souhaiterais savoir qui prend la décision de changer les horaires d'ouverture des magasins. De plus, dans le cas de changement d'horaire de magasin, est-ce que vous procéderez systématiquement à une information-consultation des élus du CSE ?

**Mme JUILLIEN** : Ce sont les DV qui prennent la décision de modification des horaires d'ouverture des magasins.

Nous trouvons intéressant et raisonnable de vous présenter régulièrement un point sur les magasins où les horaires d'ouverture et de fermeture ont été modifiés. En dehors du pilote mis en place qui concernait les horaires de tous les magasins où nous avons consulté le CSE, il semble opportun de laisser de la souplesse aux responsables de magasin, pour des modifications ponctuelles, comme celle que je viens d'évoquer pour le magasin de Poitiers.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Concrètement, si des magasins souhaitent modifier leurs horaires d'ouverture, procéderez-vous à une information-consultation du CSE ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous en informerai dans le cadre du pilote. Si les modifications sont localisées, la demande est faite par le responsable de magasin auprès du DV qui prend la décision en fonction des sites et de leurs situations.

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

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

- c. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la modification de la rémunération variable liée à la vente de DARTY MAX.

Départ de Madame MONTAIGNE à 16h30.

Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 6).

**M. MARANDEAU** : Je ne suis pas d'accord sur le terme de « dérives » concernant les contrats clients qui subissent deux upgrades en quelques jours. Selon moi, il serait préférable d'évoquer « la conscience client », car ce dernier s'est aperçu qu'il n'avait pas la bonne formule et il a souhaité modifier son contrat. Par conséquent, il n'y a aucune dérive.

*Madame JUILLIEN poursuit la présentation.*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si au bout de douze mois d'engagement, le client conserve la Darty Max, est-ce que le vendeur bénéficiera de la prime ? Ce principe avait été mis en place pour éviter qu'un abonnement soit résilié afin d'en faire souscrire un nouveau.

**Mme JUILLIEN** : Je vais me renseigner auprès d'un DV.

**M. APPLAUSO** : Les NAO viennent de se terminer, des augmentations ont été négociées pour les vendeurs et avec votre nouveau projet de rémunération variable relative à la Darty Max, ces collaborateurs vont se demander si l'entreprise ne se moque pas d'eux. En effet, le précédent système de rémunération a été mis en place depuis de nombreux mois et après les NAO, vous décidez de le modifier. Selon moi, les vendeurs vont être particulièrement mécontents.

**Mme JUILLIEN** : J'ai conscience que la date d'annonce de cette nouvelle méthode de rémunération n'est pas idéale, mais elle est décorrélée des NAO. Cette décision n'a pas été prise par la direction pour réduire les effets des NAO sur les rémunérations variables des vendeurs. Ces mesures ont été décidées, car les objectifs sont ambitieux pour les recrutements de nouveaux contrats Darty Max.

**M. BEAUBOIS** : Cette annonce n'arrive pas au bon moment, car les vendeurs vont avoir le sentiment que les augmentations concédées lors des NAO vont leur être retirées. Nous avons partagé cette remarque avec Madame FELDMAN lors de nos échanges du 19 avril 2023. De plus, nous avons pu constater une chute conséquente des primes articles.

**Mme JUILLIEN** : Votre remarque a été transmise à Madame DAMOUR et elle confirme qu'il n'y a pas de chute des primes articles : certaines ont été diminuées, mais d'autres ont été augmentées.

**M. BEAUBOIS** : La baisse des primes articles est très importante : entre 50% et 70%. Ce ne sont pas ajustements.

**Mme JUILLIEN** : Pourriez-vous nous transmettre des exemples d'article dont la prime aurait chuté de manière si importante ?

**M. BEAUBOIS** : Cette diminution des primes articles va accentuer le sentiment des vendeurs sur le fait que les augmentations concédées lors des NAO vont être minimisées. Je vous rappelle que lors des NAO, toutes les organisations syndicales ont fait part de leur crainte sur des décisions prises par la direction qui viseraient à minimiser l'impact des augmentations décidées en NAO. En effet, par le passé, la direction a déjà eu recours à ce type de pratiques.

À propos du nouveau projet de rémunération, à la CAT, nous souhaitons qu'une vigilance soit mise en place sur la fixation des objectifs. De plus, nous vous demandons un transfert des primes liées aux upgrades vers celles du recrutement.

**Mme JUILLIEN** : Ce n'est pas la volonté affichée par la direction, car la politique liée au recrutement est considérée comme favorable.

**M. TALLE** : Si je respecte la stratégie de l'entreprise en vendant un PC portable et une souscription à la Darty Max à 9,99€, je ne bénéficierais pas d'un doublement de prime sur mon produit.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous me dire depuis quand existe l'upgrade ? En effet, je souhaiterais que vous m'expliquiez comment vous avez trouvé les arguments pour baisser la prime des vendeurs liée aux upgrades.

Comment est-il possible que du jour au lendemain, l'upgrade ne soit plus rentable financièrement pour l'entreprise et qu'elle prenne la décision d'en baisser la rémunération ?

**Mme JUILLIEN** : Il n'a pas été mentionné dans la présentation que les upgrades n'étaient plus rentables financièrement.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Mais c'est de cette manière que nous ressentons et que nous expliquons cette décision de modification de la rémunération. Nous ne comprenons pas vos arguments. En effet, un vendeur

qui va réaliser une upgrade ne va pas « améliorer la qualité des ventes », et pourtant c'est un des arguments mentionnés dans votre présentation. Lorsqu'un vendeur effectue une upgrade, il réengage un client pour une année alors que généralement ce dernier veut résilier son engagement à la Darty Max.

**Mme JUILLIEN** : L'argument de l'amélioration de la qualité des ventes fait référence aux dérives qui ont été constatées sur les upgrades réalisés en quelques jours.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce sont vos raisons et je ne les comprends pas. Je souhaiterais que vous répondiez à ma question sur la date de mise en place des upgrades, en effet, il me paraît étonnant que vous ne constatiez que maintenant, l'existence de dérives. De plus, comment est-il possible que du jour au lendemain, les upgrades ne soient plus rentables pour l'entreprise et qu'elle décide de demander aux vendeurs de diminuer leur rémunération en baissant significativement la prime liée aux upgrades juste après la fin des NAO ? Pourquoi prendre cette décision injuste qui va impacter de manière significative, la rémunération des vendeurs ?

**Mme JUILLIEN** : Le parc de clients est mature, le nombre d'abonnements « Intégral » et « Evolution » est relativement élevé, donc l'ambition de l'entreprise est d'atteindre les objectifs qui ont été fixés sur le nombre de recrutement et de clients abonnés. Le but n'est pas de faire évoluer le parc de clients que nous avons déjà.

Pour répondre à la question que vous m'avez posée, Madame DA ROCHA PEREIRA, les upgrades ont été mis en place au mois de mai 2022.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous n'avons pas connaissance du parc réel de clients qui ont souscrit un abonnement « Intégral » ou « Evolution ». Les vendeurs ne peuvent pas augmenter leur rémunération, car de nombreuses primes produites sont à 0,10€. Nous vous avons fait part de ce constat à de nombreuses reprises.

**Mme JUILLIEN** : La moyenne de la rémunération des vendeurs a évolué favorablement depuis plusieurs mois.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La moyenne de la rémunération des vendeurs n'évolue pas, certes des augmentations sont concédées lors des NAO, mais ensuite elles sont diminuées avec la mise en place de ce nouveau projet de rémunération variable relative à la Darty Max. Cette décision de la direction n'est pas entendable.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle qu'Éric DE LAPAGNOLLE avait pris des décisions favorables pour la rémunération des vendeurs de DGO, notamment avec la mise en place de la prime « crédit ».

Je comprends que ce nouveau projet de rémunération ne vous convient pas, mais la politique de rémunération n'est pas si défavorable pour d'autres sujets que l'entreprise souhaite animer. Le système de rémunération au sein de DARTY a toujours été construit selon ce principe. Lorsque les primes « crédit » ont été valorisées, cette décision a été accueillie favorablement.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Selon moi, les vendeurs sont considérés comme des outils d'ajustement. De plus, ce type de décision peut expliquer aussi l'augmentation du turn-over.

**M. CHINAN** : La modification de la rémunération variable liée à la Darty Max est unilatérale, mais peut-être pourriez-vous l'améliorer ? En effet, notre concurrent BOULANGER propose aux clients de choisir leur univers (GEM, PEM ou informatique) pour l'offre à 9,90€, peut-être serait-il judicieux de mettre en place cette politique commerciale dans les rayons concernés ?

Je ne comprends pas la différence de prime upgrade entre « l'Évolution » et « l'Intégral », selon moi, l'offre "Essentiel" à 4€ serait suffisante sur tous les linéaires. En effet, au lieu de baisser les primes liées aux upgrades de 50%, pourquoi ne pas verser 4€ pour chaque Darty Max souscrite qu'elle soit upgradée ou non.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif n'est pas de modifier complètement l'offre Darty Max, en effet, les conditions n'ont pas vocation à évoluer, la seule modification concerne la rémunération afin d'animer les vendeurs sur le recrutement.

**M. CHINAN** : Ma proposition permettra d'augmenter les recrutements, car les vendeurs en PEM ou en GEM auront la même possibilité de doubler leur prime, donc l'évolution des recrutements sera importante.

**Mme JUILLIEN** : Il me paraît logique qu'une souscription à la Darty Max « Intégral » soit davantage primée que les deux autres offres, car cette offre est plus difficile à placer auprès des clients.

**M. TALLE** : Je voulais juste vous signaler que la prime liée à la Darty Max n'est attractive que si la prime produit est intéressante.

**M. EL AMARTI** : Si je comprends bien la démarche de l'entreprise, la prime liée aux upgrades est divisée par deux, car il a été constaté des dérives qui sont apparemment minimes.

**Mme JUILLIEN** : Le constat de dérives n'est pas la seule raison de cette modification de la rémunération. En effet, l'objectif est de se concentrer sur le recrutement et donc que les primes liées au recrutement soient plus avantageuses que celles relatives à l'upgrade. Mais effectivement, la deuxième raison qui a motivé cette modification est le constat de dérives.

**M. MARANDEAU** : L'entreprise décide de diviser par deux les primes liées aux upgrades, mais même à 3€, elles représentent la vente de 30 ordinateurs portables avec une prime article de 0,10€. Sans uniquement m'adresser à Madame JUILLIEN, RRH de DGO, je souhaiterais que DARTY soit honnête avec ses salariés en indiquant clairement qu'elle considère qu'une upgrade est trop rémunérée et qu'elle n'est pas génératrice de contrats Darty Max.

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, ce n'est pas la philosophie de la démarche. L'objectif de cette nouvelle politique de rémunération est de favoriser le recrutement de nouveaux clients plutôt que de faire évoluer la Darty Max des clients déjà existants.

**M. MARANDEAU** : Je ne suis pas d'accord avec vous. Vous sous-entendez dans votre présentation que certains vendeurs vont demander à des clients de résilier leur contrat Darty Max "Essentiel" pour leur faire souscrire un nouveau contrat « Evolution » ou « Intégral ». L'entreprise a développé son parc d'abonnements Darty Max, l'upgrade a été rémunérée comme elle le souhaitait, car il y avait une nécessité d'évolution et d'optimisation des contrats. Aujourd'hui, l'entreprise considère qu'il est plus intéressant de diminuer la rémunération de l'upgrade et d'avoir 100% de clients sur le contrat Darty Max « Essentiel » ou de favoriser le recrutement sur des contrats Darty Max « Intégral » et « Évolution ». À ce titre, je demande que l'entreprise fasse preuve d'honnêteté vis-à-vis de ses salariés.

L'entreprise décide de diviser par deux les primes liées à l'upgrade, mais cette décision ne va rien changer : il y aura toujours des contrats Darty Max « Essentiel » qui seront souscrits avec une upgrade quelques jours plus tard, avec une prime sera divisée par deux. Il est important que l'entreprise fasse preuve d'honnêteté face à ses collaborateurs, sans évoquer des dérives ou l'optimisation de la qualité de ventes, ces arguments sont faux. Que l'entreprise soit honnête dans ses choix et je pense que nous sommes capables de les entendre.

Je vous rappelle que les salariés peuvent être sanctionnés en cas de dérives sur des contrats et clairement, je pense que l'entreprise est capable de les détecter, mais aucune sanction n'est prise, car ces pratiques sont rentables financièrement pour l'entreprise.

**M. APPLAUSO** : Ces pratiques ne sont pas un choix de la part des vendeurs.

**M. MARANDEAU** : Les encadrants sont objectivés sur les souscriptions Darty Max en y intégrant tous les éléments : les nouveaux contrats, les upgrades, etc. L'objectif était le développement de la Darty Max et il a été atteint, car il y a plus de 800 000 abonnés.

Le parc d'abonnés est suffisant, la dynamique est lancée, l'entreprise décide alors de diviser par deux les primes liées à l'upgrade et pour les vendeurs, la situation restera la même.

**Mme JUILLIEN** : Les vendeurs sont motivés à vendre un service en fonction des primes versées liées à cette vente. La politique de rémunération de DARTY a toujours été la même. Si un vendeur place une Darty Max « Intégral » à un nouveau client, il aura une prime deux fois plus importante que s'il avait réalisé un upgrade.

**M. MARANDEAU** : Évidemment, sur le placement d'une Darty Max « Intégral », la prime est plus importante, mais les souscriptions d'une Darty Max « Intégral » sont plutôt rares. En revanche, si un client place une Darty Max « Essentiel » puis une Darty Max « Évolution », sa prime sera de 7€ au lieu de 6€, s'il avait réussi à faire souscrire directement une Darty Max « Évolution ».

De plus, un vendeur préférera placer une Darty Max « Essentiel » à 9,90€ pour assurer ses objectifs plutôt que de risquer le placement d'une Darty Max « Intégral » à 19,90€ ; c'est la réalité du terrain.

Si un client souhaite acheter un téléviseur et qu'il a déjà la Darty Max « Essentiel », le vendeur va lui proposer une upgrade.

**Mme JUILLIEN** : Les vendeurs continueront de faire des upgrades mais seront davantage concentrés sur le recrutement de nouveaux clients.

**M. MARANDEAU** : La situation restera la même, mais avec une prime divisée par deux pour le vendeur.

**M. BARAN** : Je vous rappelle qu'il est demandé, aussi, aux CPS de réaliser le maximum d'upgrades et pourtant, comme pour les vendeurs, leur rémunération va diminuer.

**Mme JUILLIEN** : Les objectifs seront adaptés en fonction des objectifs déterminés par la direction.

**M. MARANDEAU** : Le but des vendeurs est de faire souscrire le maximum de Darty Max pour atteindre ses objectifs quel que soit la formule et bien évidemment qu'ils préféreront placer une Darty Max « Essentiel » à 9,90€ qu'un contrat « Intégral » à 19,90€. Avec ce nouveau système de rémunération, l'entreprise va potentiellement se priver de souscriptions à la Darty Max, car le placement des contrats « Évolution » ou « Intégral » est plus difficile.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle l'existence de la Task Force qui accompagne les équipes de ventes pour augmenter les souscriptions à la Darty Max « Évolution » et « Intégral ».

**M. MARANDEAU** : Sincèrement, ce n'est pas la réalité, la priorité des vendeurs est d'atteindre leurs objectifs de souscriptions Darty Max. Bien évidemment, que les vendeurs accompagnent le client s'il souhaite évoluer vers une souscription « Évolution » ou « Intégral » et avec le nouveau mode de rémunération, la situation reste la même, mais avec des primes qui sont divisées par deux.

Précédemment, les encadrants étaient animés sur les souscriptions et les upgrades, mais après la mise en place de cette politique de rémunération variable, ce ne sera plus le cas et les objectifs ne seront fixés que sur les nouvelles souscriptions. La société doit être honnête et ne pas invoquer des dérives ou une amélioration des ventes, le but de ce nouveau mode de rémunération variable est que les encadrants ne soient animés que sur les souscriptions.

**Mme JUILLIEN** : Le principal objectif n'est pas de limiter les dérives, mais d'augmenter les recrutements.

**M. MARANDEAU** : Ce n'est pas vrai !

**Mme JUILLIEN** : J'ai bien compris que vous n'êtes pas d'accord, mais c'est la volonté de l'entreprise.

**M. DIOLOGEANT** : Si l'objectif de la société est d'augmenter les recrutements, il serait plus judicieux de rendre les primes attractives et de supprimer celles relatives aux upgrades.

**M. MARANDEAU** : Vous télescopez deux sujets juste après la signature des NAO qui, s'ils avaient été abordés à une autre période, n'auraient pas engendré autant de réactions et de mécontentements. En effet, le point suivant concerne la baisse des primes liées à la vente en visio.

**Mme JUILLIEN** : Je ne suis pas d'accord avec vous, ce n'est pas une baisse de la prime des ventes en visio, car elle sera réinjectée dans le critère NPS.

**M. MARANDEAU** : Toutes les organisations syndicales, même les non-signataires, étaient satisfaites des évolutions relatives à l'accord NAO et même si vous nous précisez, Madame JUILLIEN, qu'il n'y a pas de lien de cause à effet, les primes liées aux upgrades et à la visio vont diminuer. Les signaux envoyés par l'entreprise sont mauvais et aucun CSE DARTY ne peut se satisfaire de cette situation.

**M. BARAN** : Pour revenir au sujet des CPS, effectivement, ils ne sont pas objectivés sur les souscriptions Darty Max, mais si un CPS réalisait dix upgrades dans le mois, il avait une prime de 60€, mais à partir du 1<sup>er</sup> mai 2023, elle ne sera plus que de 30€.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif est d'encourager les CPS à faire du recrutement plutôt que de l'upgrade.

**M. BARAN** : L'avantage de l'upgrade est les CPS réengageaient les clients pour une année supplémentaire, mais ce ne sera plus le cas avec ce nouveau projet de rémunération.

**M. MARANDEAU** : Les prochaines dérives seront des nouvelles souscriptions lors des fins de contrat.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Faire attention à ce qu'une dérive ne chasse pas l'autre, en effet ces décisions de baisse des primes vont décourager les vendeurs les plus expérimentés qui choisiront de partir à la concurrence, car ils auront moins de pression et une meilleure qualité de vie au travail pour la même rémunération. En effet, si les primes diminuent, les salaires vont se rapprocher de la grille conventionnelle.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, nous vous annonçons une baisse des primes liées à l'upgrade, mais je vous le répète, en 2022, des décisions ont été prises et elles ont eu pour effet de faire progresser la rémunération des vendeurs. Ces évolutions de rémunération sont décidées en fonction des sujets que la direction de l'Exploitation souhaite animer. Je comprends parfaitement que vous soyez opposés à cette mesure, mais en contrepartie, je vous rappelle qu'il y a eu des évolutions. D'ailleurs, lors des NAO, nous vous avons présenté la rémunération moyenne des vendeurs et elle a augmenté significativement en 2022.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Le salaire moyen des vendeurs est-il supérieur à la grille conventionnelle ?

**Mme JUILLIEN** : Oui je vous confirme que la rémunération moyenne des vendeurs est au-dessus de la grille conventionnelle.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Lorsque vous évoquez l'augmentation de la rémunération moyenne, prenez-vous en compte le déblocage de la participation et de l'intéressement ? En effet, lors des entretiens annuels, lorsque la rémunération des collaborateurs est évoquée, elle tient compte de la participation et de l'intéressement si ces derniers ont été débloqués.

**M. MARANDEAU** : Lors de la réunion de préparation du 19 avril 2023, je vous ai demandé, Madame JUILLIEN, si vous pouviez nous transmettre le nombre de vendeurs rattrapés au minimum conventionnel sur le mois de mars 2023.

**Mme JUILLIEN** : Monsieur MARANDEAU, vous m'avez fait cette demande à 16h, le 19 avril 2023, veille de la réunion du CSE et je n'ai pas eu le temps de l'étudier.

**M. MARANDEAU** : Mon impression est que la stratégie nationale est inspirée des magasins parisiens et qu'elle est mise en place pour ces mêmes magasins. En effet, s'il y a 300 clients dans magasin et que les vendeurs réalisent 15 upgrades dans la journée, effectivement, peut-être que la prime est trop importante. Mais en province, l'affluence en magasin n'est pas la même. Les décisions sont prises à Paris sans tenir compte des spécificités de chaque filiale.

J'ai déploré ce constat à plusieurs reprises et je continuerai de le faire, car c'est aussi le rôle des représentants du personnel du CSE.

**Mme JUILLIEN** : Nous n'avons jamais dit que les primes liées aux upgrades étaient trop importantes, le but de la modification de la rémunération variable liée à la vente de la Darty Max est que les primes relatives au recrutement soient plus importantes que pour un upgrade afin de recruter davantage de clients Darty Max.

**M. MARANDEAU** : Ces mesures sont uniquement axées sur la rémunération, elles n'ont pas vocation à supprimer les dérives ou à améliorer la qualité des ventes. Selon moi, il y a une volonté du Groupe de diminuer la rémunération liée à l'upgrade et celle-ci n'aura aucune incidence sur le fonctionnement des équipes. Par conséquent, les upgrades seront toujours réalisés et vous constaterez toujours les mêmes dérives que celles que vous avez constatées.

**M. EL AMARTI** : Apparemment, le nombre de recrutements de Darty Max n'est pas suffisant.

**Mme JUILLIEN** : Il y a une volonté de prioriser les primes liées au recrutement afin de développer les clients Darty Max.

**M. EL AMARTI** : Je suis étonné que les vendeurs ne soient pas consultés sur ce sujet du recrutement. Une décision est prise, elle provoque du mécontentement, car aucune concertation n'a été entreprise.

**Mme JUILLIEN** : Les DV sont informés et consultés des décisions prises et eux aussi, sont sur le terrain et dans les magasins.

**M. HEREDIA** : Historiquement, chez DARTY, les décisions relatives à la rémunération sont prises unilatéralement.

**M. QUINDRY** : Si les pratiques que vous qualifiez de dérives se poursuivent, est-ce que les primes continueront de diminuer ? Selon moi, les dérives ne proviennent pas des vendeurs.

**Mme MAZELLA** : Ce que vous qualifiez de dérives, ce sont juste des actions commerciales des vendeurs qui souhaitent être rémunérés au-dessus du minimum conventionnel ou du SMIC.

**Mme JUILLIEN** : Lorsque nous parlons de dérives, nous évoquons les pratiques qui visent à faire contracter une Darty Max « Essentiel » à un client pour ensuite la faire évoluer vers un contrat « Évolution » au lieu de l'orienter directement vers cette dernière offre. Ces dérives ont été constatées.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si la rémunération de base était supérieure, certainement, que ces dérives seraient moins nombreuses !

d. Information du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant la rémunération variable relative à la vente en visio.

*Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 7).*

**M. MARANDEAU** : Mécaniquement, puisque le premier contact sera moins rémunéré, la rémunération des ventes en visio va diminuer.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif est d'augmenter le taux de transformation et le NPS, le nombre d'appels pris par les vendeurs en visio a peu d'intérêt pour l'entreprise.

**M. MARANDEAU** : Sincèrement, pensez-vous qu'un vendeur ne va pas concrétiser sa vente dès lors qu'il sait qu'il aura 0,50€ pour un appel décroché ?

**Mme JUILLIEN** : Il y a pu être constaté des appels qui ne durent qu'une minute et je ne pense pas qu'une vente puisse se faire en si peu de temps.

**Mme MAZELLA** : La prime NPS est collective pour toutes les ventes en visio réalisées dans le magasin par conséquent, je ne comprends pas comment cette rémunération liée au NPS sera traduite individuellement.

**Mme JUILLIEN** : La prime NPS est collective et elle est calculée mensuellement. Le responsable du magasin est primé sur un objectif qui sera réalisé par les vendeurs, le versement de la prime NPS sera basé sur le même principe.

**Mme MAZELLA** : Comment pouvez-vous identifier le vendeur qui a réalisé la vente sachant que la prime liée au NPS est collective ?

**Mme JUILLIEN** : La prime NPS est rattachée au magasin.

**Mme MAZELLA** : Le vendeur perd une partie de sa rémunération individuelle, car la prime NPS sera calculée sur le résultat collectif du magasin.

**Mme JUILLIEN** : Si les vendeurs concourent à faire progresser le NPS du magasin, au final, ils percevront la prime liée au NPS. C'est le principe d'une prime collective.

**Mme MAZELLA** : La vente en visio est toujours sur le principe du volontariat ?

**Mme JUILLIEN** : Oui.

**Mme MAZELLA** : Je pense qu'il y aura de moins en moins de vendeurs à vouloir faire de la vente à visio.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que la prime liée à la visio est additionnelle, elle ne remplace aucune autre prime.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que la rémunération en visio de DGE nous a été présentée comme étant une véritable avancée.

**Mme JUILLIEN** : Nous vous avons annoncé que nous lançons un test sur la rémunération en visio sur DGO.

**M. MARANDEAU** : Le pilote a été lancé sur DGO après qu'il ait été testé pendant près de six mois sur DGE. Par conséquent, ces particularités de rémunération ont pu être étudiées et je ne pense pas que sur DGE, la prime de 0,50€ par contact était trop importante. Je souhaiterais savoir quelles sont les raisons qui amènent l'entreprise à modifier les critères de rémunération de la visio.

**Mme JUILLIEN** : Il n'est pas intéressant aujourd'hui pour l'entreprise de ne pas avoir suffisamment de ventes concrétisées ; c'est la même logique qu'en magasin.

**Mme ROUSSELIÈRE** : La concrétisation se réalise peut-être sur les ventes de la MARKET PLACE. Je vous rappelle que lors d'un précédent CSE, vous nous aviez indiqué que vous ne pouviez pas définir le taux de concrétisation sur les ventes MARKET PLACE.

**Mme JUILLIEN** : Ce n'est pas le même sujet.

L'entreprise n'a pas d'intérêt à ce que le vendeur en visio décroche et ne réalise pas de vente, car l'objectif de la visio est de générer du chiffre d'affaires. Par conséquent, il paraît normal que les éléments primés soient la concrétisation et le NPS.

**M. MARANDEAU** : Quel est l'intérêt du vendeur à être rémunéré 0,10€ pour répondre à un appel en visio ? Entre les ventes en magasin et celles en visio, le contexte est complètement différent.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif de la visio est bien de concrétiser les ventes.

**M. MARANDEAU** : Je vais me permettre de faire un rappel aux vendeurs dans les magasins sur le fait que la visio est sur le principe du volontariat.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que les ventes en visio sont contractualisées dans les contrats des nouveaux vendeurs.

**M. MARANDEAU** : Encore une fois, je ne m'adresse pas uniquement à Madame JUILLIEN, mais vous avez contractualisé la vente en visio sans être capable d'en connaître la rémunération.

**Mme JUILLIEN** : Nous n'avons jamais indiqué que nous ne connaissions pas les modalités de rémunération de la visio.

**M. MARANDEAU** : Vous changez les modalités de rémunération tous les deux mois.

**Mme JUILLIEN** : Un pilote a été mis en place, le résultat n'est pas satisfaisant, donc une nouvelle proposition vous est présentée aujourd'hui.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Un client qui se connecte à la visio a, selon moi, l'intention de réaliser un achat à distance et non pas en magasin. D'ailleurs, au sein de FNAC-DARTY, les ventes internet via la MARKET PLACE ont été considérablement développées, elles représentent beaucoup de volume. À ce titre, pourriez-vous nous transmettre des données sur les ventes propres à DARTY et celles relatives à la MARKET PLACE ? Si une vente n'est pas concrétisée lors de la visio, cela ne signifie qu'elle ne le sera pas sur le site internet par le biais de la MARKET PLACE.

À propos de la contractualisation de la vente en visio sur les nouveaux contrats, il me semblait que lors d'un précédent CSE, Madame FELDMAN avait indiqué qu'elle reviendrait sur cette décision.

**Mme JUILLIEN** : Je ne pense pas que Madame FELDMAN souhaite supprimer cette clause sur les ventes en visio pour les nouveaux contrats. En revanche, pour les vendeurs où les ventes en visio n'étaient pas contractualisées, ce principe reste sur la base du volontariat.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-ce que les modalités relatives aux ventes en visio sont mentionnées dans les fiches de poste des vendeurs ?

**Mme JUILLIEN** : Elles sont indiquées dans le contrat de travail.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Pourriez-vous nous indiquer clairement les termes mentionnés dans le contrat de travail qui détaillent les ventes en visio ?

**Mme JUILLIEN** : Il est indiqué entre parenthèses la mention suivante : « comprend notamment les missions de la vente, du merchandising dont la vente en visio » (peut-être à préciser).

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous souhaiterions connaître la date exacte de la mise en place des ventes en visio avec ce caractère obligatoire ?

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

**M. APPLAUSO** : Nous rencontrons déjà des difficultés à recruter des vendeurs et si nous les obligeons à faire de la visio, les recrutements seront certainement plus difficiles.

**Mme JUILLIEN** : Nous ne peinons pas à recruter des vendeurs qui souhaitent faire de la vente en visio.

**Mme LELUBEZ** : Pourriez-vous nous transmettre le nombre de minutes de visio réalisé par région ?

**Mme JUILLIEN** : Je vais me renseigner auprès des DV afin de savoir si ces données peuvent être extraites par magasin, mais je ne pourrai certainement pas vous les communiquer avant le prochain CSE.

**Mme LELUBEZ** : Sur le magasin de Mondeville, les jeunes vendeurs sont obligés de faire de la visio et pourtant il n'y a aucune mention sur leur contrat de travail, d'ailleurs je les félicite, car parfois sur une journée complète, ils ne reçoivent pas un seul appel. J'ai déjà transmis ce constat à Monsieur BRAQUET qui ne comprend pas pourquoi les conversations sont si rares. Comment voulez-vous que les vendeurs puissent améliorer leur rémunération avec si peu d'appels ? Je vais être transparente sur ma rémunération liée aux ventes en visio, j'ai obtenu une prime brute de 12€. Le meilleur vendeur du magasin de Mondeville qui a réalisé de nombreuses heures de visio a eu une prime brute de 27€ pour deux mois. Il faudrait que la direction nous explique comment il est possible de bénéficier d'une prime de 100€ liée aux ventes en visio. Je vais être honnête, lorsque ma responsable me demande de me mettre en visio, je ne le fais pas, car je préfère assurer des ventes en magasin.

Je vous demande donc de nous transmettre le nombre d'appels en visio par région ? Comment se fait-il que sur DGE, les primes liées à la visio soient plus importantes que sur DGO ?

**Mme JUILLIEN** : Je pense qu'il y avait nettement moins de vendeurs en visio sur DGE que sur DGO.

Les ventes en visio ne doivent pas être prioritaires par rapport aux ventes réalisées en magasin, la visio est destinée à faire des ventes lorsque l'affluence en magasin est faible.

**Mme LELUBEZ** : Je vous invite à venir en magasin et à constater ce qui se passe réellement. En effet, si je suis en visio et qu'un client arrive en magasin, je dois continuer ma conversation via la visio et ce sera un de mes collègues qui va renseigner le client et potentiellement faire une vente qui sera primée 15€ alors que moi, elle sera rémunérée 3€.

D'ailleurs, j'ai l'exemple d'une cliente qui m'a contactée via la visio à qui j'ai conseillé de venir en magasin, j'ai pu concrétiser la vente et placer une Darty Max, je peux vous assurer que ma rémunération a été nettement plus intéressante que si j'avais réalisé cette vente via la visio.

Enfin, j'ai concrétisé trois ventes en vision et après vérification sur mon bulletin de salaire, ma prime est de 9€. En effet, si la vente est concrétisée, nous n'avons pas la prime de conversation de 0,50€.

**Mme JUILLIEN** : Normalement les primes de conversation et de concrétisation s'additionnent, si ce n'est pas le cas, pourriez-vous, Madame LELUBEZ, me transmettre des exemples concrets ?

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous nous transmettre les plages horaires de connexion à la visio ?

**Mme JUILLIEN** : Lorsque le magasin est fermé, le client ne peut pas contacter les vendeurs via la visio.

**M. MARANDEAU** : Ma question est la suivante : lorsque le magasin est fermé, est-ce que le vendeur peut se connecter sur l'outil et continuer de vendre en visio depuis son domicile ?

**Mme LELUBEZ** : Oui, cette pratique est possible.

**M. MARANDEAU** : Je voulais aussi vous signaler que la majorité des vendeurs utilise leur téléphone personnel pour faire de la visio, car les appareils fournis par l'entreprise ne sont pas assez performants, rapides et opérationnels. Il est inacceptable que les vendeurs utilisent leur téléphone personnel pour travailler sur un outil professionnel.

**M. TALLE** : Pour étayer les propos de Monsieur MARANDEAU, je vous confirme que le formateur nous a conseillé d'utiliser notre téléphone personnel pour faire de la visio.

**M. HEREDIA** : Pour avoir écouté tous les échanges sur les rémunérations de la Darty Max et de la visio, il paraît normal qu'un fort ressentiment naisse au sein des équipes de vendeurs et des CPS.

Je ne peux pas croire que ces projets de modifications de rémunération sur la Darty Max et la visio, qui nous sont proposés de manière officielle lors de ce CSE, n'étaient pas déjà prêts avant que les décisions de NAO soient à peine entérinées.

De plus, l'argument pour la rémunération de la visio - qui est qu'une partie de la prime liée conversation n'est pas retirée, car elle est ajoutée sur le taux de NPS - est totalement absurde. En effet, le taux de

conversation était individuel, cependant avec ce basculement sur le NPS, la prime devient collective, l'entreprise est effectivement gagnante, mais pas le salarié.

Quelle motivation pourront avoir les vendeurs qui font actuellement de la visio avec la nouvelle proposition de rémunération que vous nous proposez ? Selon moi, la direction va obtenir l'effet inverse de celui recherché.

**M. DIOLOGEANT** : Si les modalités de rémunération ne sont pas claires, l'adhésion des salariés est très faible, nous avons pu le constater pour les techniciens.

**Mme JUILLIEN** : Je voulais préciser que si un vendeur atteint son taux de NPS sans concrétiser sa vente, il aura la prime de 0,10€ pour la prise de l'appel ainsi que celle de 0,70€ relative au NPS, selon moi, les vendeurs ne vont pas perdre de rémunération.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il ne faut pas oublier que les ventes sur la MARKET PLACE dans le cadre de la visio ne sont pas prises en compte dans le taux de concrétisation et pourtant les vendeurs fournissent des renseignements à ces clients. Par conséquent, il aurait été pertinent de conserver le taux de conversation à 0,50€.

**M. BARAN** : Le questionnaire permettant d'établir le NPS est envoyé après avoir raccroché avec le vendeur ou lorsqu'il réalise son achat ?

**Mme JUILLIEN** : Le questionnaire est envoyé même si la vente n'est pas concrétisée. Je vous confirme que si un vendeur fournit un renseignement dans le cadre de la MARKET PLACE, il bénéficiera de la prime liée au NPS.

**Mme LELUBEZ** : Pour les ventes en MARKET PLACE, nous avons des questions sur des produits auxquelles nous ne pouvons pas répondre et parfois dans le cadre de l'enquête de satisfaction, certains clients mettent une mauvaise note.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lors des ventes en visio, est-ce que le vendeur est visible par le client ? Si tel est le cas, je vous rappelle que le droit à l'image doit être respecté.

**M. TALLE** : Le vendeur n'est pas obligé de brancher sa caméra.

**Mme JUILLIEN** : Les responsables de magasin ont fait signer un document relatif au droit à l'image.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous signale que certains vendeurs en visio n'ont signé aucun document relatif au droit à l'image. À ce titre, nous souhaiterions que vous nous transmettiez le document type. De plus, nous souhaiterions que vous fassiez un rappel à tous les directeurs de magasin afin qu'ils vérifient si ce document a effectivement été signé par leurs vendeurs qui font de la Visio.

**Mme JUILLIEN** : Nous ferons un rappel auprès des responsables de magasins.

**M. BEAUBOIS** : À la CAT, nous regrettons que lorsqu'un nouveau projet est lancé, la rémunération est incitative et attractive, mais ensuite, systématiquement et depuis plusieurs années, après quelques mois, la rémunération est revue à la baisse : la Darty Max, la vente des accessoires par les livreurs, la vente en visio, etc. Ces pratiques impactent le moral des collaborateurs et créent de la frustration au sein des équipes. À ce titre, je vous invite à revoir ces pratiques qui, selon nous, sont insatisfaisantes.

De plus, il serait certainement préférable de mener des réflexions sur les rémunérations avant le lancement des projets, afin qu'elles soient le plus juste possible et sans qu'elles soient ensuite modifiées.

Nous regrettons qu'il n'y ait eu aucun échange avec les organisations syndicales sur ces sujets de la rémunération, même si la décision finale appartient à la direction. En effet, les représentants du personnel peuvent donner leurs avis, faire des propositions et transmettre les retours des collaborateurs sur le terrain que les encadrants n'ont pas toujours.

À l'avenir, nous souhaiterions être associés à ce type de projets sachant qu'effectivement, la décision finale appartient à la direction, mais au moins, nous pourrions échanger et nous serions entendus. De plus, il serait aussi souhaitable que nous puissions nous adresser directement aux membres de la direction qui prennent ces décisions sur la rémunération.

**Mme JUILLIEN** : Madame DAMOUR sera présente lors du CSE du mois de juin 2023, vous pourrez lui poser toutes vos questions et lui faire part de toutes vos remarques.

- e. Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant l'inaptitude de Monsieur Pascal SIMONESSA.

Madame JUILLIEN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Pascal SIMONESSA (annexe 8).

**M. HEREDIA** : Il me semble que l'entreprise reprend ses habitudes de propositions de reclassement au sein du centre d'appels.

Je voulais rappeler qu'une décision de la Cour de cassation du 29 mars 2023 a précisé les éléments suivants : « Lorsque le Médecin du Travail préconise pour le salarié déclaré inapte, un poste un télétravail compatible avec ses fonctions, il appartient à l'employeur de proposer ce poste même si le télétravail n'a pas été mis en place dans l'entreprise ». Effectivement, cette décision est récente, mais je pense que, d'ici quelques mois, certainement que des Médecins du travail appliqueront cette décision de la Cour de cassation et l'entreprise sera obligée de l'appliquer. DARTY a un accord télétravail, mais tous les métiers ne sont éligibles, cette jurisprudence va sûrement impacter le traitement des inaptitudes dans notre entreprise.

Le résultat du vote est le suivant : 12 abstentions, 7 favorables.

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

- f. Information sur le passage de CITRIX à TEAM'S.

Madame DUCHEMIN présente le diaporama (annexe 9).

**Mme JUILLIEN** : L'application CITRIX était utilisée par les encadrants et les secrétaires, elle va disparaître et tous les documents seront basculés sur TEAM'S. Cette bascule va simplifier la communication dans les magasins avec notamment les fils de conversation qui seront créés par magasin.

**Mme MAZELLA** : Les inventaires de coffres, les chèques, les opérations de caisse etc. ne peuvent plus être réalisés sur CITRIX donc nous interrogeons sur les données récupérées sur cette application qui seront transférées sur TEAM'S

**Mme DUCHEMIN** : Je vous invite à transmettre votre question à Monsieur Sébastien GAZEAU.

Madame DUCHEMIN poursuit la présentation.

**Mme JUILLIEN** : Madame DUCHEMIN, pourriez-vous me confirmer la date de mise en place de Teams ?

**Mme DUCHEMIN** : La migration démarre la semaine 19 et chaque semaine, un déploiement par vague s'effectuera sur 30 magasins.

**M. DIOLOGEANT** : Est-il prévu de basculer de CITRIX vers TEAM'S pour la côté Opérations ?

**Mme DUCHEMIN** : Effectivement, un décommissionnement de CITRIX est envisagé sur le SAV et la logistique, mais je ne peux pas vous donner de date car aucun projet n'a été mis en place à ce jour.

Madame DUCHEMIN poursuit la présentation.

**M. HARRE** : Est-ce que tout l'historique contenu dans CITRIX sera basculé vers TEAM'S ?

**Mme DUCHEMIN** : Tous les dossiers et les fichiers contenu dans CITRIX vont migrer vers TEAM'S.

**Mme JUILLIEN** : Merci Madame DUCHEMIN pour votre présentation.

## 13 Points divers.

- Inter Handicap System : point d'étape.

Madame GUILLAUME présente le diaporama (annexe 10).

**Mme N'GOLET** : Avez-vous pu vérifier les coordonnées des courriers qui nous ont été retournés, car l'adresse n'était pas correcte ?

**Mme GUILLAUME** : Nous devons remettre à jour ces coordonnées avant de faire un nouvel envoi.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que mon intervention n'est pas adaptée à l'instance, mais je souhaiterais savoir si DARTY pourrait s'engager vers l'embauche de personnes porteuses de trisomie 21. En effet, celles-ci sont capables de faire des tâches répétitives (décharger les mutations, rangement, etc.). Est-ce que le Groupe a la volonté d'embaucher des personnes porteuses de trisomie 21 ? Au-delà du principe, bien évidemment important de l'inclusion, l'image et la valeur véhiculées par l'entreprise ne seraient que positives.

**Mme GUILLAUME** : Je vais transmettre votre remarque, Monsieur MARANDEAU auprès de Madame MAURICE. La volonté du Groupe est d'être de plus en plus inclusif pour toutes les personnes porteuses de handicaps. D'ailleurs, au sein de la RCD, le projet serait d'intégrer des personnes malvoyantes. Je vous invite, Monsieur MARANDEAU, à vous rapprocher de votre directeur de magasin afin qu'il s'inscrive à la prochaine session de « DUO DAY » ; une action qui permet d'accueillir une personne en situation de handicap pendant une journée.

**M. MARANDEAU** : Effectivement, ces actions comme le « DUO DAY » sont positives, mais il serait nécessaire d'approfondir les actions du Groupe envers les personnes porteuses de handicaps.

**Mme N'GOLET** : L'idée de Monsieur MARANDEAU est très bonne, mais selon moi, il faut accentuer la sensibilisation et l'acceptation du handicap au sein de la société.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que l'embauche de salariés porteurs de handicaps est soutenue financièrement. De plus, ces emplois permettraient de soulager les équipes en magasin en confiant des tâches annexes non génératrices de valeur à des personnes porteuses de handicaps.

- Point d'info variables.

**Mme GUILLAUME** : À la suite des NAO, les variables ont été modifiées pour les chargés de clientèle et pour les assistants techniques : de 250€ à 180€. De plus, pour les employés administratifs et logistiques, le variable reste à 70€, mais il sera dorénavant véritablement animé. Nous vous présenterons une information lors du prochain CSE sur les nouveaux critères et curseurs de ces variables.

Pour le mois d'avril 2023, ces variables seront calculés sur la moyenne des trois derniers mois en enlevant les 70€ qui seront intégrés dans le fixe pour les chargés de clientèle et assistants techniques. Pour les employés administratifs et logistiques, ce sera le même calcul, à savoir la moyenne des trois derniers mois.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si je comprends bien, les salariés dont le variable calculé sur la moyenne des trois derniers mois serait de 120€, n'auraient que 50€.

**Mme GUILLAUME** : Oui, mais les 70€ seront intégrés à son fixe.

- Modification du Règlement Intérieur du CSE.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous avons envoyé au service RH, le 19 avril 2023, la version modifiée du Règlement Intérieur du CSE. Je vous rappelle que les modifications restent à la libre discrétion des représentants du personnel. Ce Règlement Intérieur du CSE doit être signé par la Présidente du CSE.

**M. HEREDIA** : Les modifications apportées au Règlement Intérieur ne contraignent pas légalement la direction.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de Règlement Intérieur du CSE.**

- CSE et CSSCT mai 2023.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je souhaitais vous rappeler que l'organisation de la réunion préparatoire est à la libre appréciation des représentants du personnel et de la secrétaire du CSE. Généralement, la réunion préparatoire se déroule le mercredi, veille du CSE. En l'occurrence pour le CSE du mois de mai qui se déroule le jeudi 25 mai 2023, les sept heures dédiées à la réunion préparatoire devraient être positionnées le mercredi 24 mai 2023. Et étant donné que nous sommes sur le site de Tours, nous souhaiterions visiter la nouvelle plateforme SAV lors de la réunion de préparation et nous vous en faisons la demande d'autorisation.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons envoyé un mail à Monsieur HARRE à propos de cette organisation.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Monsieur HARRE est secrétaire de la CSSCT et le secrétaire adjoint du CSE, mais en tant que secrétaire du CSE, je souhaiterais avoir des précisions sur l'organisation du CSE du mois de mai.

**M. HARRE** : J'ai contacté le service RH pour l'organisation de la CSSCT pour proposer l'organisation suivante :

- Arrivée le lundi 22 mai,
- Visite du site et réunion de préparation de la CSSCT le mardi 23 mai au matin,
- Réunion CSSCT le mardi 23 mai à 14h,
- Réunion préparatoire du CSE le mercredi 24 mai 2023,
- Réunion du CSE le jeudi 25 mai 2023.

Le service RH m'a indiqué que cette organisation ne leur convenait pas.

**Mme JUILLIEN** : Notre proposition d'organisation est la suivante :

- Réunion préparatoire de la CSSCT le mardi 23 mai à 14h,
- Réunion préparatoire du CSE, le mercredi 24 mai,
- Réunion CSSCT, le mercredi 24 mai à 13h30 avec la visite de site de Tours,
- Réunion CSE le jeudi 25 mai à 9h.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je ne valide pas votre proposition, car lors de la réunion préparatoire du CSE, il est indispensable que tous les représentants du personnel soient présents y compris les élus de la CSSCT.

**Mme JUILLIEN** : Nous vous demandons à titre exceptionnel d'organiser différemment ces réunions, car elles sont organisées sur le site de Tours.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Même à titre exceptionnel, j'aurais souhaité être informé de votre proposition d'organisation.

**M. ROSIEK** : La réunion de préparation du mois de mars a été rognée, car il y avait les NAO, hier (mercredi 19 avril), elle a été écourtée par l'intervention de la Présidente du CSE et des délégués syndicaux centraux pour évoquer les sujets de modification des rémunérations. Au regard des sujets traités en CSE, il me semble qu'une réunion préparatoire de sept heures est un minimum.

**M. BEAUBOIS** : Je suis d'accord avec Madame DA ROCHA PEREIRA. La direction se doit de respecter les réunions préparatoires. Je vous rappelle que quasiment systématiquement, les réunions relatives aux commissions et aux négociations sont accolées aux journées préparatoires. À titre exceptionnel, nous pourrions faire un effort, mais il ne faut pas que ces organisations soient systématiques.

**Mme JUILLIEN** : Initialement, la réunion avec les délégués syndicaux centraux devait se dérouler le mardi 18 avril 2023 dans la soirée, mais étant donné que plusieurs étaient sur la route, voire indisponibles, nous avons donc décalé cette réunion au mercredi 19 avril 2023. Je peux vous assurer que notre intention n'était pas de programmer cette réunion pendant la séance préparatoire du CSE.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je peux comprendre ce changement d'organisation, mais j'aurais souhaité en être informée en tant que secrétaire du CSE et garante de l'organisation du CSE.

**Mme JUILLIEN** : Je vous prie de nous excuser pour ces dysfonctionnements dans l'organisation et je peux vous assurer que notre objectif n'était pas de rogner sur les réunions préparatoires CSE et CSSCT. Étant donné que les réunions du CSE et de la CSSCT se déroulent à Tours, il est probable que les collaboratrices du service RH ne puissent être présentes à toutes les instances pour des questions d'organisation personnelle.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous rappelle que nous avons programmé les dates des deux réunions, avec Madame FELDMAN, depuis de nombreux mois.

**M. HARRE** : Étant donné que certaines collaboratrices du service RH m'ont informé qu'elles ne seraient pas présentes à la réunion CSSCT, j'ai contacté Monsieur GIRARD afin d'avoir son autorisation pour la visite du site de Tours. Nous avons ensuite programmé la réunion CSSCT, le mardi 23 mai 2023 à 14h et j'ai proposé au service RH d'assister à la réunion via Teams.

**Mme MAZELLA** : Je m'associe aux propos de Madame DA ROCHA PEREIRA.

**M. HEREDIA** : Je m'associe aussi à l'intervention de Madame DA ROCHA PEREIRA.

- Dons de jours de congés.

**M. HEREDIA** : Une campagne de dons de jours a été lancée pour un salarié du site de Tours, mais le mail d'information n'a été envoyé qu'aux salariés des Opérations. Apparemment, les collaborateurs des magasins n'ont pas été informés de cette campagne de dons de jours.

**Mme JULLIEN** : En première intention, nous envoyons le mail aux collaborateurs de la filière concernée, si jamais, le don de jours n'est pas suffisant, nous élargissons l'information à l'Exploitation.

**M. HEREDIA** : Dans l'accord QVT du Groupe qui régit le don de jours, il n'est pas mentionné que la campagne doit se limiter à une seule filière. Selon moi, cette limitation n'est pas une solution acceptable.

- Jours de congés octroyés pour les femmes souffrant d'endométriose.

**M. HEREDIA** : Le Groupe CARREFOUR a décidé d'octroyer une journée par mois à ses salariées souffrant d'endométriose et trois jours en cas de fausse couche. Au-delà du sujet sur le congé menstruel, je voulais signaler que de grands Groupes prennent des décisions importantes et j'invite le Groupe FNAC-DARTY à mener une réflexion dans ce domaine.

- Commission Économique.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous programmer rapidement une date pour organiser la prochaine Commission Économique ? Il serait souhaitable que la date soit dissociée d'une réunion préparatoire du CSE, car à de nombreuses reprises, la Commission a été programmée le jour d'une réunion préparatoire.

- Achat de MediaMarkt par le Groupe FNAC-DARTY.

**M. BEAUBOIS** : Pour information, le Groupe FNAC-DARTY vient d'acheter une entreprise portugaise MEDIAMART, j'ai envoyé des informations sur ce sujet sur les adresses mail professionnelles des représentants du personnel.

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

**Mme N'GOLET** : Nous relançons le partenariat avec l'enseigne ODALYS qui propose des hébergements de tourisme. Ce site propose des locations saisonnières en France, au Portugal, en Espagne, en Italie et en Croatie. L'offre de ce partenaire sera présente sur le site du CSE et les salariés pourront bénéficier de 10% de remise sur les locations. De plus, des offres spéciales seront proposées ponctuellement.

**M. HARRE** : Les salariés gèrent directement avec ODALYS, le CSE n'intervient pas et ne verse aucune subvention.

**M. MARANDEAU** : Nous allons procéder à la distribution des chèques-vacances dans les prochains jours. Je souhaitais signaler que les inscriptions au quotient familial sont ouvertes, j'invite donc les représentants du personnel à en informer les salariés lors de la distribution des chèques-vacances. Je voulais remercier Mesdames JULLIEN et GUILLAUME pour leur patience et toute l'énergie qu'elles ont dépensées pendant cette réunion de CSE.

*La réunion est close à 18h30.*

La Secrétaire du CSE,

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

