

# PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 16 MARS 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. FELDMAN Stéphanie, Directrice des Ressources Humaines ;
- Mme. JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation.
- Mme. BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opération ;
- Mme. GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération ;

### Invités :

- M. ANDRIEU Yann, Directeur Régional Vente Nord Pas de Calais,
- M. MEYER Constant, Directeur SAV IAD DGE,
- M. FLAMBARD Cédric, Directeur National L.D.K DIF,
- M. GEDON Stéphane, Directeur de Zone Toulouse L.D.K et périphérie,
- Mme TRAN Thanh-Uyen, Cheffe de Projet
- Mme FERNANDES Anna, Responsable Paie DARTY,
- Mme DELISLE Élodie, Chef de Projet RH, DRH et conduite du changement.

### Pour les membres titulaires EOT :

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

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

- CFTC :**
- M. PHILIPOT Jean-Michel
  - Mme. LELUBEZ Sabrina
  - M. APPLAUSO Giovanni

- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis
  - Mme PASTERNAK Sylvie

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

- CFDT :** - M. LECARFF PASCAL

- CFDT :** - MME GENEST Emmanuelle

- SL:** - M. BARAN Gianni

- CFTC :** - M CHINAN Andy

### Représentants Syndicaux :

- CFDT :** - M. EL AMARTI Karim

- SL :** - MME. ROUSSELIERE claire

- CFTC :** - M. COMMON TEKIN Muhammed

- CAT :** - M. VILLA Francis

- CGT :** - M. BALUTEAU Franck

- CFE-CGC :** - M. MARTIN Christophe

## Absents

- CFDT :** - M. GRUDET Loïc

- CFDT :** - M MERRIEN Guillaume

- CFTC :** - M FRETARD Baptiste

**Les personnes votantes sont 16 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents, soit 20 Votants.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 16 février 2023. .... 4
- 2 Désignations des représentants de proximité..... 4
- 3 Demande concernant les congés payés été : à ce jour beaucoup de magasins et S.A.V. n'ont pas affiché les CP d'été, pouvez-vous faire un rappel de la règle obligatoire ? ..... 4
- 4 Demande d'application des conditions parisiennes de la politique voyage et déplacement à l'ensemble des salariés DGO au regard de l'inflation. .... 4
- 5 Point index égalité hommes-femmes..... 5
  - Demande d'information sur le détail du calcul de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes, pour chacun des 5 indicateurs ? ..... 5
  - Quelle période de référence avez-vous retenue pour le calcul de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes publié au 1er mars 2023 ? ..... 5
  - Quelle note pour chaque critère de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes ?..... 5
- 6 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant relatives à la semaine de quatre jours (intervention Yann ANDRIEU + Constant MEYER + Cédric FLAMBARD). .... 7
- 7 Information et consultation du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant la prime de partage de la valeur. .... 14
- 8 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le lancement du book "aires de mobilité". .... 15
- 9 Demande de présentation de la nouvelle gestion des payes mis en place normalement en juin 2023. .... 15
- 10 Suite au changement de la gestion des CP légaux en jours ouvrables, vous nous aviez indiqué qu'à partir de janvier 2023, les différents CP (ancienneté, fériés, JNT, congés événements spéciaux...) devaient apparaître sur le bulletin de paie, or il n'en est rien. Savez-vous nous dire quand aurons-nous ces indications sur les bulletins de paie ? ..... 17
- 11 Demande de présentation de la masse salariale magasins sur 2020, 2021 et 2022. .... 17
- 12 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant la modification des zones DRV. .... 17
- 13 Point Cuisine. .... 19
  - a) Demande d'information sur le nombre de magasins DGO ayant atteint mensuellement l'objectif TAV sur 2022 (objectif 2%) ? ..... 19
  - b) Demande d'information sur le taux de TAV actuel par magasin et sur la date de mise en place du nouvel objectif TAV de 2,2%..... 20
- 14 Demande de rappel aux directeurs comme tous les ans sur les congés payés qu'un peu de souplesse dans l'organisation de ces congés notamment après le 31 octobre serait du bon sens. .... 20
- 15 Quel est le montant maximal de la rémunération variable qui peut être attribué aux RPS (agents de maîtrise) ?..... 22
- 16 Information et Consultation du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le projet d'ouverture de la plateforme de Saint Alban – intervention de Stéphane GUEDON. .... 22
- 17 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST sur le projet d'ouverture de la plateforme d'Agen (document joint) - intervention de Stéphane GUEDON. .... 24
- 18 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le lancement d'un POC de vente Darty Max par les livreurs au sein de la Zone 3 - intervention de Stéphane GUEDON..... 25
- 19 Point à date concernant le projet UBLEAM (*pilote à Bègles, ressentis salariés et clients, délais mise en place, données sur l'utilisation des bleam, etc.*) - intervention de Marie COBESSI..... 26

20	GPS livraison nous constatons que le GPS ne prend pas en compte le gabarit « camion », est-il possible de donner cette information dans les smartphones livreurs ? .....	27
21	Primes techniciens : Les échelons de chaque technicien correspondent à une rémunération de salaire fixe et les objectifs pour atteindre le variable sont identiques à tous les techniciens (grille unique). Un débutant doit obtenir les mêmes résultats qu'un technicien confirmé pour obtenir une prime motivante. Est-il possible d'instaurer des objectifs progressifs adaptée aux différents niveaux de nos techniciens, stimulant les plus jeunes avec des primes atteignables et adaptées à leurs compétences ? intervention Constant MEYER.....	28
22	Tech académicien : Une règle commune à l'ensemble de nos SAV, sera-t-elle définie pour quantifier le nombre maximum d'interventions à affecter aux techniciens Tech Académie ? intervention Constant MEYER.....	28
23	Points divers. ....	31
24	Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....	31

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : L'élue titulaire Corinne PRUDHOMME nous a quittés il y a quelques jours, nous avons tous une pensée pour elle et sa famille. Je vais laisser la parole au Syndicat Libre.

**M. DIOLOGEANT** : Madame PRUDHOMME est décédée il y a quelques jours à la suite d'une longue maladie qui a duré presque deux ans et bien qu'elle se soit battue jusqu'au bout, elle s'est éteinte le 3 mars 2023.

**M. HEREDIA** : La candidature de Madame PRUDHOMME avait été maintenue sur la liste du Syndicat Libre lors des dernières élections, c'était une manière pour nous de la soutenir dans ces moments difficiles marqués par la maladie et elle avait été élue.

**Mme FELDMAN** : La direction a aussi une pensée émue pour Madame PRUDHOMME et pour sa famille.

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

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

Le résultat du vote est le suivant : **20 votes favorables.**

**Après consultation, le procès-verbal est approuvé à l'unanimité par les élus du Comité Social Économique.**  
*Les représentants du personnel remercient la rédactrice pour la qualité de ses prestations de rédaction des procès-verbaux des CSE.*

## **2 Désignations des représentants de proximité.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous n'avons pas de désignation de représentant de proximité ce mois-ci.

## **3 Demande concernant les congés payés été : à ce jour beaucoup de magasins et S.A.V. n'ont pas affiché les CP d'été, pouvez-vous faire un rappel de la règle obligatoire ?**

**Mme JUILLIEN** : Pour votre information, un premier mail avait été envoyé par le service RH au début du mois de février 2023 avec le rappel des règles. Et à la suite de votre demande, nous avons renvoyé un mail à tous les sites, le 8 mars 2023, afin de leur rappeler leurs obligations de planification et d'affichage.

## **4 Demande d'application des conditions parisiennes de la politique voyage et déplacement à l'ensemble des salariés DGO au regard de l'inflation.**

**Mme FELDMAN** : Une réflexion est en cours sur cette politique voyage.

**M. HARRE** : Depuis quatre ans, nous évoquons ce sujet en Comité de Groupe, sans succès, ainsi, j'ai souhaité que cette question soit posée en CSE afin que Madame FELDMAN puisse appuyer nos demandes.

**M. HEREDIA** : Cette réflexion est menée afin de réévaluer la politique voyage et déplacement au regard de l'inflation ?

**Mme FELDMAN** : Je n'ai pas davantage de précision mais je peux vous indiquer que la politique voyage et déplacement est complètement retravaillée.

**M. MARANDEAU** : J'invite les collaborateurs de Paris à s'adapter à la politique de voyage de la Province car ils considèrent que le prix des repas est moins chers.

**Mme FELDMAN** : Est-ce que ce sujet a été mis à l'ordre du jour du prochain Comité de Groupe ?

**M. HARRE** : J'ai demandé que ce sujet soit mis à l'ordre du jour du prochain Comité de Groupe.

## 5 Point index égalité hommes-femmes.

- Demande d'information sur le détail du calcul de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes, pour chacun des 5 indicateurs ?
- Quelle période de référence avez-vous retenue pour le calcul de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes publié au 1er mars 2023 ?
- Quelle note pour chaque critère de l'Index égalité salariale entre les femmes et les hommes ?

	indicateur calculable (1=oui, 0=non)	valeur de l'indicateur	points obtenus	nombre de points maximum de l'indicateur	nombre de points maximum des indicateurs calculables
1- écart de rémunération (en %)	1	1,4	38	40	40
2- écarts d'augmentations individuelles (en points de %)	1	1,5	20	20	20
3- écarts de promotions (en points de %)	1	3,2	10	15	15
4- pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité (%)	1	100	15	15	15
5- nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	1	0	0	10	10
<b>Total des indicateurs calculables</b>			<b>83</b>		<b>100</b>
<b>INDEX (sur 100 points)</b>			<b>83</b>		<b>100</b>

(Annexe 1)

**Mme FELDMAN** : Concernant le cinquième indicateur, vous pouvez constater que sur DGO parmi les DV et les DZ, il n'y a que des hommes, contrairement à DIF où il y a une femme et deux à DGE.

**Mme JUILLIEN** : Il faut souligner que des efforts sont réalisés pour féminiser les embauches afin qu'à long terme les postes de top management soient occupés par des femmes.

**Mme FELDMAN** : Au sein des magasins, un suivi mensuel a été mis en place afin de contrôler le nombre d'embauches et de promotions de femmes dans l'encadrement. En 2023, nous allons affiner cette donnée en suivant les promotions liées à l'encadrement en se focalisant sur le nombre de directeurs et de directrices nommé(e)s.

**Mme MAZELLA** : Comme il était indiqué dans l'ordre du jour, je souhaiterais connaître la période de référence sur laquelle ces calculs ont été réalisés ?

**Mme JUILLIEN** : Les calculs ont été fait sur toute l'année 2022 du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Je vous rappelle, Madame MAZELLA, que les critères de calcul sont régis par des articles règlementaires.

**Mme MAZELLA** : Je ne comprends pas que DARTY ait une note de 38 sur 40 sur le premier indicateur alors qu'il y a des écarts de rémunération de l'ordre de 8,5% chez les agents de maîtrise au profit des hommes, et 15% pour les cadres.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, il y a des catégories où les écarts sont élevés, mais elles représentent une part moins importante que les autres, donc mathématiquement, l'impact est moins significatif. C'est un pourcentage global relativisé par rapport aux poids des effectifs.

**Mme MAZELLA** : Ces écarts doivent être calculés en fonction des catégories socioprofessionnelles, des groupes de comparaison, avec les tranches d'âges et sur les effectifs présents 6 mois sur la période de référence.

**Mme JUILLIEN** : Ces indicateurs sont calculés selon une base légale, ils ne sont pas le fruit de notre interprétation.

**Mme MAZELLA** : Pouvez-vous nous transmettre des détails sur le mode de calcul ?

**Mme FELDMAN** : Nous vous donnerons les modes de calculs sans le détail des rémunérations.

**M. HEREDIA** : Je souhaitais revenir sur l'écart de promotion de DGO qui est un des plus faibles de tout le groupe et sur lequel cinq points ont été perdus en 2022. En effet, il me semble qu'en 2021, l'écart de rémunération avait eu une note de 38 sur 40.

Si le Groupe avait la volonté ferme que, dans les sociétés qui en dépendent, cet écart de promotion soit diminué, des mesures plus énergiques seraient prises.

**Mme FELDMAN** : Mais ce sujet est très complexe à gérer car si les promotions de femmes sont trop importantes, l'index baissera aussi car l'égalité entre les hommes et les femmes ne sera pas respectée. D'ailleurs, cette mésaventure est intervenu au sein de la société RELAY en 2021.

La politique d'égalité hommes/femmes pour les postes d'encadrement est relativement récente au sein de DARTY.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que l'obligation légale est de communiquer l'index égalité hommes/femmes sur notre site internet.

**M. HEREDIA** : L'article D1142-5 du Code du Travail prévoit la présentation au CSE de l'indicateur et de son contenu par catégories socioprofessionnelles.

Depuis la nouvelle mandature, j'ai intégré la Commission sur l'Égalité Professionnelle et j'attends avec impatience la parution du rapport sur l'Égalité Professionnelle où sans doute sera cité l'article du Code du Travail qui indique le contenu des indicateurs qui doivent être donnés. Je ferai certainement le même commentaire que l'année précédente sur le fait que les catégories professionnelles ont été réduites à « cadres, agents de maîtrise et EOT », depuis deux ans. Et pourtant, selon l'article du Code du Travail que vous mentionnez en préambule du rapport, il est bien indiqué que les contenus des indicateurs doivent être détaillés par catégories socioprofessionnelles soit : les directeurs, les vendeurs, les techniciens, les livreurs, etc.

Il y a quelques années, lorsque la présentation du rapport sur l'Égalité Professionnelle se faisait localement, les indicateurs étaient présentés par catégories socioprofessionnelles.

**Mme JUILLIEN** : Pour répondre à la question de Madame MAZELLA, comme le mentionne le Code du Travail, nous calculons ces indicateurs par CSP – employés, techniciens agents de maîtrise, ingénieurs et cadres au sein de DARTY – par tranches d'âge. De plus, nous analysons aussi les rémunérations annuelles, l'écart de rémunération annuelle entre les hommes et les femmes est calculée et un seuil est appliqué en fonction de l'effectif. En effet, si celui-ci est trop faible, il n'est pas pris en considération dans le calcul. Enfin, nous pondérons l'écart de rémunération en fonction de l'effectif. Nous obtenons donc un écart pondéré à 1,38%.

**Mme MAZELLA** : Mais le Code du Travail demande que des groupes de comparaison soient constitués par tranches d'âge, par CSP (ouvriers, employés, techniciens agents de maîtrise, ingénieurs ou cadres). Et dans ces groupes de comparaison, il doit y avoir minimum dix hommes et dix femmes. Sinon le calcul ne peut pas se faire.

**Mme JUILLIEN** : Il y a une seule catégorie où nous ne pouvons pas faire ces groupes de comparaison : les techniciens agents de maîtrise de moins de 30 ans. Toutes les autres catégories ont un effectif suffisant pour intégrer le calcul global.

**Mme MAZELLA** : Je me doute qu'il y a des catégories qui n'ont pas été prises en compte au regard du résultat de cet indicateur sur l'écart de rémunération.

**Mme JUILLIEN** : Pour avoir calculer cet index dans d'autres entreprises, si nous avons obtenu 1,38% alors que dans certaines catégories, l'écart de rémunération est beaucoup plus important, l'explication est que cet écart est pondéré en fonction de l'effectif. Sachant que la majorité des effectifs est concentrée sur les EOT et qu'il existe des grilles, les écarts de rémunération sont peu importants, contrairement aux agents de maîtrise et aux cadres pour lesquels l'effectif est moindre.

Je vous rappelle que l'index est très précis et très cadré.

**M. HEREDIA** : J'imagine, Madame JUILLIEN que vous utilisez le calculateur mis à disposition par le Ministère du Travail.

*Madame FELDMAN présente les outils de l'index 2022.*

**M. MARANDEAU** : Ces tableaux démontrent qu'il y a une problématique d'écart de rémunération entre les techniciens agents de maîtrise et certains employés.

**Mme FELDMAN** : Dans les EOT, il y a les vendeurs avec leur rémunération moyenne alors que la population des techniciens agents de maîtrise regroupent les CDGT et responsables des opérations dont la rémunération est supérieure.

*Madame FELDMAN poursuit la présentation des outils.*

## **6 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant relatives à la semaine de quatre jours (intervention Yann ANDRIEU + Constant MEYER + Cédric FLAMBARD).**

**Mme FELDMAN** : Nous avons la chance d'avoir parmi nous, via Teams, Yann ANDRIEU qui va nous présenter le pilote sur la semaine de quatre jours qu'il a mis en place sur le magasin de Valenciennes. Ensuite, Constant MEYER va nous présenter le pilote mis en place sur le SAV de Nice. Enfin, Cédric FLAMBARD nous présentera le test mis en œuvre sur la plateforme de livraison de Bayonne. Nous vous remercions, Messieurs, de vous être rendus disponibles pour nous faire un retour sur ces différents pilotes relatifs à la semaine de quatre jours réalisés sur trois métiers.

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

**M. ANDRIEU** : J'ai été le premier déçu que le test relatif de la semaine de quatre jours n'ait pas fonctionné, car je croyais que c'était une solution pour trouver le bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de nos collaborateurs et par conséquent, de pouvoir les garder au sein de notre équipe. J'ai échangé avec Monsieur APPLAUSO afin de trouver d'autres pistes de QVT, nous avons des réflexions en cours sur la démarche de libérer une demi-journée de congés dans la semaine, accolée ou non à un jour de congé.

C'est un constat, le principe de la semaine de quatre jours ne fonctionne pas. Selon moi, ce changement de fonctionnement tel que la semaine de quatre jours doit être gagnant/gagnant pour le collaborateur et pour l'entreprise. Avec ce mode de fonctionnement, ces deux acteurs ne sont pas satisfaits, mais nous ne nous interdisons pas de mettre en place d'autres tests afin de concilier la vie personnelle et la vie professionnelle.

Il est important que nous testions d'autres principes de fonctionnement afin de garder nos talents et en attirer des nouveaux.

**M. APPLAUSO** : Je confirme, Monsieur ANDRIEU, nous avons effectivement longuement échangé sur ce sujet. Monsieur ANDRIEU, vous avez présenté des dates de test pour les vendeurs au sein du magasin de Valenciennes et je n'ai pas les mêmes. En effet, vous avez indiqué un début de test du 20 d'août au 20 novembre 2022, et j'ai plutôt la période du 3 octobre au 20 novembre 2022. Par conséquent, les données que j'ai sont forcément différentes des vôtres et malgré tout, nous observons la même tendance : perte de concrétisation, perte de NPS, etc. Cependant, cette tendance s'explique par le fait que Valenciennes était le seul magasin la région à avoir un Welcomer à l'entrée du magasin, mais Madame DAMOUR a décidé de ne plus faire appel à ces renforts. Ce Welcomer avait un véritable rôle dans le magasin et il contribuait de manière importante à la réalisation d'un taux de concrétisation correct. Ce ratio a perdu pratiquement trois points pendant le pilote et nous savons qu'un point de taux de concrétisation correspond à trois points de chiffre d'affaires, par conséquent, c'est presque 10% du chiffre d'affaires que le Welcomer récupérerait lorsqu'il était présent en magasin.

**M. ANDRIEU** : Je suis surpris, Monsieur APPLAUSO, que vous fassiez référence à ce décalage de dates en instance, car nous avons déjà échangé sur ce sujet. Toutefois, je comprends, Monsieur APPLAUSO, que vous souhaitiez aborder ce sujet afin de le faire partager à l'ensemble des membres du CSE. Durant les derniers jours du mois d'août 2022, effectivement, ce sont les CPS qui ont démarré le test et pour les vendeurs, ce pilote a démarré sur le mois de septembre, d'ailleurs, le responsable du magasin me l'a confirmé. À partir du mois d'octobre 2022, nous sommes d'accord que nous sommes sur une semaine de quatre jours pour l'ensemble des collaborateurs du magasin de Valenciennes et c'est à partir de ce mois que nous constatons un véritable décrochage.

Concernant le Welcomer, en partant du postulat qu'un point de taux de concrétisation correspond à 10% du chiffre d'affaires, si nous récupérons 30% de chiffre d'affaires en mettant un Welcomer, au regard de l'activité, je pense que nous ne nous serions pas posé la question et il y aurait un Welcomer dans tous les magasins. Je vous rappelle que les Welcomers n'ont pas été remis en place ni au mois de décembre 2022, ni au mois de janvier 2023, ni au mois de février 2023 et pour autant le taux de concrétisation a remonté sur ces derniers mois dans le magasin de Valenciennes pour atteindre ceux des magasins de la région.

**M. APPLAUSO** : Lorsque nous avons décidé de choisir le magasin de Valenciennes pour mettre en place le test de la semaine de quatre jours, nous avons deux vendeurs supplémentaires dans la surface de vente.

Ces derniers ont démissionné et ils n'ont pas été remplacés. Par conséquent, cette situation a tendu les équipes et la mise en place de la semaine des quatre jours a été d'autant plus délicate, d'ailleurs, c'est pour cette raison que le test a été reporté.

**M. ANDRIEU** : Je suis d'accord avec vous, mais selon moi, un test doit être réalisé en conditions réelles. Si par exemple, nous mettions en place la semaine de quatre jours sur tous les magasins et que le contexte économique était tendu, nous serions obligés à réduire la feuille des effectifs.

Je vous rappelle que les effectifs se pilotent au mois le mois et à l'année ; par conséquent, un POC doit être réalisé en situation réelle. En effet, le flux d'activité a diminué donc comme dans tous les magasins, les CDD n'ont pas été reconduits sur le magasin de Valenciennes, dès lors, je ne vois pas pourquoi nous laisserions des effectifs en poste alors qu'ils ne sont pas nécessaires pour mener à bien le test.

Un POC doit être réalisé en situation réelle et avec le même mode de fonctionnement que pour une organisation en semaine de cinq jours. Le sujet de l'effectif, dans le cadre du test, ne m'interpelle pas.

**M. APPLAUSO** : Effectivement, les effectifs des magasins sont variables, mais à l'origine, ce test avait été lancé sur ce magasin qui avait un effectif déterminé et selon moi, cette variation peut influencer les résultats de ce test.

**M. ANDRIEU** : Le test a été fait sur le magasin de Valenciennes qui a une structure moyenne et le pilote n'a pas fonctionné. Je suis certain que sur des magasins plus grands avec des équipes plus importantes, ce test de la semaine de quatre jours pourrait fonctionner. Mais il est inconcevable de mettre en place la semaine de quatre jours uniquement sur des magasins de taille importante et refuser cette mise en place pour des surfaces de ventes de taille plus modeste.

Si nous avions conservé les deux CDD sur le magasin de Valenciennes pendant la période du test, nous aurions eu une équipe sur-structurée par rapport aux besoins réels, elle aurait donc été considérée comme une équipe d'une taille plus importante et peut-être que le pilote aurait fonctionné. Mais dès lors que les effectifs avaient été modifiés pour correspondre au chiffre d'affaires et au taux de concrétisation du magasin, le pilote n'aurait pas fonctionné à terme.

Je préfère vous dire que le test n'a pas fonctionné en l'état et dans les conditions dans lesquelles il a été mené, plutôt que de le lancer au niveau national avec un contexte peu concret et finalement que nous devons être confrontés à un échec. Je vous rappelle que nous essayons de trouver d'autres pistes.

**M. APPLAUSO** : Je suis d'accord avec vous, Monsieur ANDRIEU, mais la baisse du taux de concrétisation, de chiffre d'affaires et de NPS n'est pas forcément due au test de la semaine de quatre jours. En effet, la raison de la baisse de ces ratios peut être la diminution de l'effectif, car les vendeurs n'ont pas réussi à s'occuper de l'ensemble des clients présents en magasin. Selon moi, nous ne pouvons conclure que la semaine de quatre jours est responsable de la baisse de ces taux.

**M. ANDRIEU** : Comme je l'ai indiqué précédemment, j'ai été déçu que le test de la semaine de quatre jours ne fonctionne pas. Effectivement, les interprétations des chiffres peuvent diverger et chacun peut défendre son opinion. Ma conviction est que la diminution du taux de concrétisation et du chiffre d'affaires, notamment, est liée à la mise en place du test de la semaine de quatre jours. Ma position aurait été plus simple si dès le démarrage du test, je n'avais pas cru à ce principe de semaine de quatre jours et que je n'avais pas mis tout en œuvre pour que ce pilote réussisse. Mais ce n'est pas le cas et si j'ai été volontaire pour faire le test c'est parce que j'étais convaincu de ce principe de semaine de quatre jours.

Effectivement, chacun peut faire sa conclusion à la lecture des chiffres. Mais la mienne est la suivante : le test de la semaine de quatre jours sur le magasin de Valenciennes, au regard de la période et du contexte d'activité, n'a pas fonctionné.

**M. APPLAUSO** : Les vendeurs n'ont pas eu de perte de rémunération pendant la période de test par rapport à l'année précédente. En revanche, il y a eu un recul de chiffre d'affaires dans le magasin qui aurait pu être compensé par la présence d'autres vendeurs.

Comme vous l'avez évoqué, Monsieur ANDRIEU, nous avons d'autres axes de travail et j'espère que nous trouverons des solutions qui permettront véritablement d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés.

**M. ANDRIEU** : Je suis tout à fait d'accord avec vous, Monsieur APPLAUSO.

**Mme JUILLIEN** : L'objectif de l'intervention de Monsieur ANDRIEU était de présenter le pilote réalisé sur le magasin de Valenciennes. Monsieur ANDRIEU a un impératif horaire et il doit nous quitter à 10h.

**M. MARANDEAU** : Je ne vais pas entamer un argumentaire si Monsieur ANDRIEU n'a pas le temps d'y répondre.

**M. BRIULET** : Au nom de la CGT, je voulais vous remercier Monsieur ANDRIEU d'avoir mené ce test sur la semaine de quatre jours et de votre l'honnêteté sur la restitution.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Étant donné que deux vendeurs démissionnaires n'ont pas été remplacés, pensez-vous que si les semaines étaient d'une durée de 32 heures pour être ensuite récupérées sur des périodes hautes et avec un vendeur supplémentaire, le test aurait été plus concluant ?

**M. ANDRIEU** : Très sincèrement, je ne pense pas que le test aurait été plus concluant, car, en accord avec Karine DAMOUR, j'aurais pris le risque de garder ces deux ETP. Selon moi, ce principe aurait dilué la prime des vendeurs présents. Par conséquent, ils auraient perdu de la rémunération et donc récupéré des heures sur la base de cette rémunération.

*Départ de Monsieur Yann ANDRIEU à 10h.*

**Mme JUILLIEN** : Je vais laisser la parole à Constant MEYER pour le test de la semaine de quatre jours sur la plateforme SAV de Nice.

**M. MEYER** : Je suis déjà intervenu lors du CSE de DGO du mois de juin 2022 pour vous présenter le test de la semaine de quatre jours sur la plateforme de Nice. À cette période, le retour était très positif. Je vous rappelle que nous avons débuté le test au mois d'avril 2022 et nous avons prévu de le clôturer au 31 décembre, mais nous avons fait le choix de l'arrêter au 15 novembre 2022 pour plusieurs raisons.

Je ne vais pas revenir sur l'ensemble des avantages pour les collaborateurs que Yann ANDRIEU a déjà développé dans sa présentation. Sur le site de Nice, nous avons organisé la semaine de quatre jours sous la forme d'un week-end de cinq jours toutes les trois semaines. En revanche, sur la période estivale, cette organisation était très tendue, car l'activité est très soutenue sur la Côte d'Azur. Mais lorsque nous avons repris un rythme normal sur les mois de septembre, octobre et novembre 2022, les techniciens ont été confrontés à un phénomène que nous n'avions pas anticipé : les embouteillages du matin et du soir.

De plus, nous avons pu constater un état de fatigue qui s'est empiré au fil des mois. En effet, les techniciens avaient une journée supplémentaire de repos, mais la charge de travail sur la journée devenait trop importante.

Les indicateurs sur le site ont entamé une baisse de plus en plus dangereuse. En effet, normalement, le NPS oscille autour de 80% et pendant la phase de test, il est descendu en dessous de 70%. Nous faisons un point avec les techniciens tous les mois et le constat que nous avons rapidement fait est que les performances sur les deux dernières interventions de la journée – soit les deux interventions supplémentaires par rapport à l'organisation d'une semaine de cinq jours – affichaient des résultats catastrophiques. En effet, les interventions étaient souvent bâclées, car les techniciens étaient fatigués. Au début du mois de novembre 2022, les techniciens ont demandé à abandonner la semaine de quatre jours. En un mois et demi, tout le retard que nous avons accumulé sur le site a été rattrapé et les performances dégradées sont revenues dans la norme telle que nous l'avions connue avant le test.

Je peux vous assurer que j'ai retrouvé, après l'arrêt du test, une ambiance d'équipe plus reposée, plus apaisée et plus souriante. Les techniciens les plus expérimentés arrivaient à tenir le rythme, mais étant donné que l'équipe est relativement jeune sur le site, il a été très compliqué pour la majorité des techniciens de tenir ce rythme de la semaine de quatre jours.

Nous réfléchissons à d'autres solutions pour améliorer la QVT, mais je ne souhaite pas les aborder lors de cette instance.

**M. HEREDIA** : Monsieur MEYER, pouvez-vous faire un rapprochement entre le test de la semaine de quatre jours et le principe du forfait jour en vigueur sur le site de Nice, sachant que seule cette plateforme de SAV a mis en place ce pilote ? Nous ne pouvons pas faire cette comparaison sur DGO, car aucun test n'a été mis en œuvre sur les plateformes SAV de cette UES. Ma remarque ne vise pas à contester vos réflexions, vos chiffres, vos éléments et les réactions des techniciens.

Effectivement, il n'est peut-être pas facile de trouver des sites qui souhaitent être volontaires pour pratiquer ces tests de la semaine de quatre jours. Selon moi, si nous avons pu multiplier le nombre de sites tests, nous aurions d'autant plus de retours d'expérience.

**M. MEYER** : Que nous soyons sur le principe du forfait jour ou à l'heure, la problématique reste la même. Il faut démystifier le forfait jour et le fait que les techniciens travaillent cinquante heures par semaine. Selon moi, les techniciens de DGE font le même nombre d'heures que ceux de DGO la différence est qu'elles sont comptabilisées différemment.

Je ne sais pas si vous vous souvenez de ma présentation faite lors du CSE du mois de juin 2022 où j'avais évoqué l'exemple de la tournée idéale ; celle-ci est composée de huit interventions non lourdes et avec peu de kilomètres, elle passe à dix dans le cadre de la semaine de quatre jours. La base était de 7h15 voire 7h30 de travail pour la semaine de cinq jours et elle passait à 9h15 voire 9h30 dans le cadre de la semaine

de quatre jours. Le nombre d'heures par semaine restait le même, mais il était condensé sur quatre jours au lieu de cinq jours. D'ailleurs, nous avons pu constater que la performance sur les deux dernières interventions, ajoutées par rapport à la semaine de cinq jours, était dégradée, car les techniciens étaient trop fatigués. Je vous rappelle que le retour à la semaine de cinq jours n'est pas une augmentation du temps de travail des collaborateurs. Le principe de la semaine de quatre jours était un aménagement du temps de travail.

**M. HEREDIA** : Il y avait tout de même un aspect économique : celui de faire circuler les véhicules une journée en moins, cet élément n'est pas négligeable au regard du prix du carburant.

**M. MEYER** : Effectivement, j'avais trouvé un intérêt économique à la semaine de quatre jours, car nous diminuons de 20% les passages en SAV, donc les chefs de groupe bénéficiaient d'une répartition de la charge de travail plus avantageuse. Mais, je pense que vous commencez à me connaître, mon souhait est d'améliorer les conditions de travail des techniciens et de réduire leur fatigue, donc l'aspect économique passe en second plan. De plus, lorsque le niveau de fatigue est trop important, les performances sont invariablement dégradées.

Des réflexions sont lancées avec certains directeurs de zone, mais il est nécessaire que ces projets soient gagnants/gagnants pour tous les acteurs.

**M. FLAMBARD** : Je vais vous présenter un test de semaine de quatre jours qui a connu davantage de succès que ceux réalisés sur le magasin de Valenciennes et sur la plateforme de Nice. Je vous avouerai qu'au démarrage du test, j'avais un a priori négatif sur l'organisation de la semaine de quatre jours.

La satisfaction est réelle pour les équipes de livraison et d'encadrement, néanmoins, quelques réglages sont encore à réaliser. En effet, toutes les appréciations de la part de Nathalie SERRES, la responsable de la plateforme, doivent se concrétiser à la fin de l'exercice, notamment, les données liées à la modulation.

*Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (annexe 3).*

**M. FLAMBARD** : Sur le site de Bayonne, nous avons quelques longues absences pour maladie qui rentrent dans les indicateurs d'absentéisme, mais en dehors de celles-ci, depuis le mois de juillet 2022, Madame SERRES me confirmait qu'il n'y a pas eu de nouvelles absences. Par conséquent, le temps productif est maximisé, car comme tous les collaborateurs sont satisfaits de cette semaine de quatre jours, il y a moins d'absences.

**M. HEREDIA** : Monsieur FLAMBARD, pourriez-vous nous préciser l'origine des absences ?

**M. FLAMBARD** : Dans le cadre de l'amélioration de vie au travail, nous pouvons constater qu'en dehors de ces arrêts de longue durée, il n'y aurait pas de nouveaux accidents de travail et nous observons la même tendance pour les arrêts maladie. En effet, entre le mois de juillet 2022 et le mois de février 2023, il y aurait eu deux absences pour des cas de Covid. En dehors de ces cas particuliers, manifestement, la qualité de vie engendrée par cette semaine de quatre jours a comme conséquence de minimiser, voire supprimer - dans le cas du site de Bayonne - les absences.

**M. HEREDIA** : Monsieur FLAMBARD, vous éclairez un sombre tableau que Messieurs ANDRIEU et MEYER nous ont peint précédemment sur les tests de la semaine de 4 jours sur leur site.

**M. FLAMBARD** : Je vous remercie, mais je tiens aussi à saluer Madame Nathalie SERRES et Monsieur Stéphane GUEDON pour toutes les informations qu'ils m'ont transmises et qui me permettent de présenter de manière positive ce pilote de la semaine de quatre jours.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation.*

**M. HARRE** : Monsieur FLAMBARD, je suis surpris que vous acceptiez une productivité de 10.

**M. FLAMBARD** : Oui dans la mesure où j'intègre de la prestation et si, c'est le plus important, les livreurs sont satisfaits.

**M. HARRE** : Je suis d'accord avec vous mais il ne faut pas que cette organisation de semaine de quatre jours soit mise en place au détriment du coût unitaire et de la productivité.

**M. FLAMBARD** : Je suis tout à fait ouvert à cette discussion sur le coût unitaire mais mon ressenti est que les équipes de livreurs et des encadrants sont réellement satisfaites de vivre cette expérience de semaine de quatre jours.

Monsieur HARRE, si ma productivité augmente, probablement mon coût unitaire diminuera. Entre le mois de février 2022 et le mois de février 2023, la productivité augmente car les tournées sont densifiées sans être en débordement, car la modulation est en amélioration, par conséquent, nous sommes dans une situation gagnant/gagnant. Premièrement, les équipages partent avec davantage de livraisons clients autant en duo qu'en mono. De plus, ce type d'équipage est passé de 26% à 36%. Au-delà des KPI opérationnels, les livreurs ne souhaitent pas revenir à la semaine de cinq jours car ils sont entièrement satisfaits de l'organisation sur quatre jours.

**M. HARRE** : Géographiquement, la plateforme de Bayonne est située entre la mer et la montagne mais certaines plateformes ont un rayon d'intervention nettement plus vaste, j'ai des doutes sur l'efficacité de la semaine de quatre jours.

**M. FLAMBARD** : Je comprends parfaitement ce cas de figure. Nous avons fait un pilote à Bayonne, il nous manque encore quelques indicateurs mais globalement il est très satisfaisant et les équipes sont favorables à la semaine de quatre jours, donc je vais le poursuivre sur ce site. Mais ensuite la question à se poser est : quelles sont les plateformes sur lesquelles cette opportunité de la semaine des quatre jours peut être déployée ? Effectivement, nous ne pourrions pas développer ce mode d'organisation sur tous les sites, mais il y a des facteurs de succès sur la plateforme de Bayonne car elle est peut-être particulière, mais s'il existe d'autres particularités, surtout engageons les sites vers la semaine de quatre jours car manifestement, ce principe profite à tout le monde.

*Monsieur FLAMBARD poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie Monsieur FLAMBARD pour votre présentation. À la CFDT, nous portons ce sujet de la semaine de 4 jours depuis de nombreux mois dans nos négociations, car nous sommes persuadés qu'il y a un enjeu de s'orienter vers une meilleure qualité de vie au travail et vers l'harmonisation de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle afin de rester compétitifs sur le marché du travail. Même si les NAO ne sont pas terminées, je pense que ce n'est pas avec les rémunérations que nous conserverons nos collaborateurs et que nous en recruterons des nouveaux, mais avec des démarches orientées vers la qualité de vie au travail.

Monsieur FLAMBARD, vous présentez le test réalisé sur la plateforme de Bayonne comme une réussite et vous avez cité un point extrêmement important : l'impact sur la modulation. En effet, depuis de nombreuses années, sur les périodes de fin de modulation, certaines équipes avaient 60 heures voire 100 heures de modulation positive et celle-ci à un coût pour l'entreprise, car il n'est pas possible de fermer les sites. La semaine de quatre jours a un impact positif sur la modulation sans parler de la réduction de son coût. Ce point est extrêmement important en tant qu'avantage relatif à la semaine de quatre jours.

**M. FLAMBARD** : Votre analyse est juste. Nous savons que lorsque nous avons une baisse d'activité de 13%, nous diminuons la contrainte sur les effectifs. Mais l'atterrissage à zéro est une cible que nous pouvons effectivement atteindre avec peu de décalage si les collaborateurs peuvent profiter de leurs temps de repos et de récupération ; c'est l'intérêt de ce pilote.

Il faut garder à l'esprit l'atterrissage de la modulation pour étudier, si sans absence donc sans remplacement, les journées ne sont pas allongées.

**M. MARANDEAU** : Vous allez aussi réaliser des économies sur les frais d'intérim. Vous gardez vos compétences et par conséquent, vous allez conserver votre niveau de NPS.

Je vais m'adresser à Madame FELDMAN et je vais la remercier pour son honnêteté, car trois intervenants ont présenté trois pilotes de la semaine de quatre jours dans trois métiers différents. Le discours de Monsieur ANDRIEU était que la mise en place de la semaine de quatre jours était impossible, car elle ne peut pas être appliquée sur tous les sites. Mais votre discours, Monsieur FLAMBARD est différent : la mise en place de la semaine de quatre jours est possible, mais probablement que cette mise en œuvre ne pourra s'effectuer sur tous les sites. Je préfère nettement votre analyse, Monsieur FLAMBARD.

Sur les métiers des pôles services, nous avons les moyens d'accélérer les tests de la semaine de quatre jours et effectivement, peut-être que cette organisation ne pourra être mise en place que sur ces métiers, car pour le secteur de la vente, ce principe est trop compliqué à appliquer.

**Mme FELDMAN** : Pendant le test de la semaine de quatre jours, dans les magasins notamment, les encadrants, eux, ne bénéficiaient pas de cette organisation et ils ont dû pallier les absences des collaborateurs.

De plus, il n'est pas possible de mettre en place la semaine de quatre jours uniquement pour les CPS sans que les vendeurs puissent aussi en bénéficier.

**M. MARANDEAU** : Pourquoi est-il donc possible de mettre en place la semaine de quatre jours sur certaines plateformes de livraison et pas sur d'autres ? En effet, étant donné que le test est concluant sur la plateforme de Bayonne, il va être développé sur d'autres sites de livraison et effectivement, j'entends que sur certains, l'organisation en semaine de quatre jours ne soit pas envisageable.

**Mme FELDMAN** : Au sein d'un même magasin, plusieurs populations n'auront pas la même organisation de travail, ce n'est pas possible.

**M. MARANDEAU** : La modulation induit que certains collaborateurs travaillent davantage sur certaines semaines par rapport à d'autres et par conséquent, je ne vois pas où se situe la difficulté. La charge de travail de 35h reste la même pour tous ! Nous n'avons pas évoqué de diminution du temps de travail, mais l'organisation du temps de travail.

**M. HEREDIA** : Il serait nécessaire de multiplier les expérimentations.

**M. APPLAUSO** : Le pôle service du magasin de Valenciennes a adopté la semaine de quatre jours dès le lancement du test et après analyse de la démodulation, ces collaborateurs ont moins de 100 heures contre 600 heures pour les vendeurs.

**Mme FELDMAN** : Au sein d'une même entité – le magasin – l'organisation de travail ne peut pas être différente pour les différentes populations de salariés, ne serait-ce que pour l'établissement des plannings par les encadrants qui d'ailleurs, pour certains, n'ont pas compris pourquoi ils ne pouvaient pas bénéficier de la semaine de quatre jours.

**M. MARANDEAU** : Dans l'organisation d'une semaine de quatre jours, la charge de travail sur une journée est plus importante que sur le principe de cinq jours.

**Mme JUILLIEN** : Dans ce cas, la semaine de quatre jours serait un avantage proposé à certains salariés et pas à d'autres.

**Mme FELDMAN** : Je vous rappelle que les encadrants doivent gérer les plannings des différents services et au sein d'un même secteur, certains collaborateurs ne souhaitent pas adopter la semaine de quatre jours. Pour revenir à la question de Monsieur HEREDIA, il était prévu de faire un pilote sur le magasin d'Agen ?

**M. MARANDEAU** : Quatre salariés ont quitté le magasin sans être remplacés dès le démarrage du test, donc celui-ci a été arrêté.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que Monsieur FLAMBARD a indiqué précédemment qu'il avait un a priori négatif sur la semaine de quatre jours et pourtant le test est concluant sur la plateforme de Bayonne.

**M. FLAMBARD** : Je ne comparerai pas l'organisation d'une journée de livraison qui est définie avec un rythme constant avec un flux magasin qui ne l'est pas.

**M. HEREDIA** : Si aucun autre pilote n'est mené en magasin, l'expérimentation sera définitivement abandonnée. J'entends vos arguments, Madame FELDMAN, mais il est nécessaire de pratiquer des tests dans d'autres magasins.

**M. APPLAUSO** : Le pilote s'arrête au mois d'avril 2023 pour le magasin de Valenciennes.

**M. MARANDEAU** : Les métiers de CPS et de vendeurs sont différents.

**Mme FELDMAN** : Je vais être très provocatrice, mais lors des NAO, certains représentants du personnel se sont interrogés sur la différence de rémunération entre les salariés de l'IAD et des ateliers ; à ce titre, j'aurais pu leur répondre que cette différence est normale, car ils ne font pas les mêmes métiers.

**M. DIOLIGEANT** : Je vous rappelle que notre demande ne concernait pas la diminution de l'écart de rémunération, mais une possibilité pour les salariés des ateliers d'avoir une évolution de salaire par rapport aux coûts de la vie.

Je voulais vous signaler que de nombreux représentants du personnel étaient sceptiques quant à la réussite du test de la semaine de quatre jours sur une plateforme de livraison. En effet, sur certains sites, les collaborateurs qui ne font pas de prestations. À ce titre, est-il envisageable que les salariés qui réalisent des prestations puissent bénéficier de la semaine de quatre jours ? De plus, avec l'intégration du PEM dans les tournées de livraison, sera-t-il possible de mettre en place la semaine de quatre jours ?

**M. FLAMBARD** : Nous avons rassemblé des facteurs de succès : toute l'équipe était volontaire et il était nécessaire d'assurer les prestations. En effet, un collaborateur n'a pas souhaité passer à la semaine de quatre jours et pour Nathalie SERRES, la gestion des plannings a été très compliquée. Par conséquent, il est nécessaire que tous les collaborateurs adoptent la même organisation de travail.

Il est important que tous les livreurs soient formés sur les prestations pour rendre cette qualité de vie de travail accessible à tous.

Selon moi, il faut rassembler les facteurs de succès de la plateforme de Bayonne afin de pouvoir démultiplier cette organisation sur d'autres sites.

**M. GUEDON** : La réussite du test sur la plateforme de Bayonne réside dans la décision que nous avons prise de former l'ensemble des livreurs aux prestations. D'ailleurs, je salue le travail de Nathalie SERRES pour cette campagne de formation. Selon moi, il n'est pas possible de demander à certains livreurs de travailler quatre jours par semaine et à d'autres de continuer sur un rythme de cinq jours par semaine.

Je vous rappelle que les responsables de la plateforme de Bayonne étaient, eux aussi, sur le mode d'organisation de la semaine de quatre jours.

Si je prends comme exemple la plateforme de Toulouse où l'équipe est en cours de construction, il serait impossible de mettre en place cette organisation de semaine de quatre jours. Il est nécessaire que l'ensemble des équipes ait une compétence métier totale afin que le dispositif de semaine de quatre jours fonctionne.

Le coût de la livraison a augmenté entre 2022 et 2023 donc ce n'est pas la semaine de quatre jours qui a participé à l'augmentation du coût unitaire.

Effectivement, ce pilote est une réussite à Bayonne et je ne suis pas certain que ce test pourrait être un succès sur d'autres sites. Il y a eu un véritable engagement de la part de Nathalie SERRES et de toute l'équipe afin que ce pilote soit un succès.

**M. BEAUBOIS** : Je suis satisfait d'entendre que le retour concernant la semaine de quatre jours a été positif sur la plateforme de Bayonne. Nous avons eu le même écho de la part des équipes. Nous sommes satisfaits aussi concernant les deux éléments suivants : le deuxième jour de RH et la gestion de la modulation qui est nettement plus facile. En effet, depuis de nombreuses années, nous signalons que la modulation, particulièrement pour les salariés itinérants – livreurs et techniciens – est mal utilisée. À la CAT, nous souhaitons véritablement que ce test soit déployé dans toutes les plateformes où cela est possible et où les salariés le souhaitent.

**Mme BACH** : Je pense que la conclusion de ce test est de le poursuivre sur la plateforme de Bayonne afin de sécuriser le résultat.

**M. FLAMBARD** : Tout à fait. Et nous pouvons tous nous interroger sur les conditions qui ont fait que le pilote de la semaine de quatre jours a fonctionné à Bayonne afin de les rassembler sur d'autres sites.

**Mme ROUSSELIÈRE** : D'après une étude publiée le 30 novembre 2022 sur la semaine de quatre jours qui a porté sur un millier de salariés dans différents pays, les constatations sont les suivantes : la productivité est augmentée de 38%, la santé et le bien-être au travail sont améliorés, 97% des salariés souhaitent conserver cette organisation et l'absentéisme a été réduit de 30%.

Nous sommes conscients que cette organisation de semaine de quatre jours est novatrice et que sa mise en place peut prendre du temps, à ce titre, je vous remercie d'avoir réalisé ce test de la semaine de quatre jours et je pense qu'il est nécessaire de mettre en place des expérimentations sur d'autres sites.

**M. FLAMBARD** : J'y suis favorable.

**M. PHILIPOT** : Je voulais intervenir, car la CFTC était signataire du test.

Monsieur ANDRIEU nous a fait un retour négatif, Monsieur MEYER aussi, mais il a indiqué qu'il recherchait d'autres solutions même si malheureusement, il ne nous en a pas fait part, car il est difficile de trouver d'autres pistes. En effet, elles sont au nombre de deux pour conserver nos collaborateurs : avoir une politique de salaire volontaire – cette solution n'est pas facile à mettre en place au regard du contexte économique – et trouver une organisation du temps de travail optimum qui participe à la qualité de vie au travail.

Il ne faut pas oublier qu'avec le fort taux de turn-over que nous avons, les mécontentements sont nombreux parmi les salariés et les clients. Des moyens financiers sont mis en œuvre pour former des salariés qui ne restent pas et cette situation fatigue nos équipes qui sont chargées de ces formations.

Selon nous, la mise en place de la semaine de quatre jours ne doit pas être dogmatique, les résultats sont positifs sur certains sites et par conséquent, il est nécessaire de continuer les expérimentations. Nous n'avons

jamais demandé que la semaine de quatre jours soit appliquée sur toutes les sites et à toutes les périodes (vacances scolaires ou fêtes de fin d'année).

**M. BRIULET** : Je voulais vous remercier, Messieurs FLAMBARD et GUEDON, pour le test réalisé sur la plateforme de Bayonne et pour vos présentations honnêtes sachant que vous aviez un a priori sur ce principe de semaine de quatre jours et pourtant vous avez poursuivi le test. Mes remerciements s'adressent particulièrement à Nathalie SERRES.

La différence de résultat des pilotes entre les plateformes de livraison et les magasins provient certainement de la notion de travail du dimanche. Selon moi, cette organisation de travail en semaine de quatre jours peut plus facilement être pérennisée sur une plateforme de livraison que dans un magasin.

Enfin, il serait souhaitable que nous puissions échangé avec le service RH sur des propositions d'amélioration de la qualité de vie au travail sur les autres sites comme les magasins.

## **7 Information et consultation du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant la prime de partage de la valeur.**

*Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 4).*

**Mme PASTERNAK** : Dans la présentation, il est indiqué dans les conditions d'éligibilité que les cadres dirigeants ne peuvent pas prétendre à la PPV, est-ce que les directeurs de magasin pourront bénéficier de cette prime ?

**Mme JUILLIEN** : Oui, car les directeurs de magasin ne sont pas des cadres dirigeants.

**Mme FELDMAN** : Les cadres dirigeants sont les DRV et les DZ.

**M. HEREDIA** : L'ancienneté des salariés de NSF a été reprise, mais pour la PPV, à quelle date sont-ils considérés comme faisant partie de DGO ?

**Mme FELDMAN** : La condition est d'être présent dans la société au 30 juin 2023.

**Mme JUILLIEN** : Je pense qu'il est préférable de se référer à l'accord d'intéressement car les modalités de présence étaient les mêmes pour la PPV.

**M. DIOLOGEANT** : Par conséquent, les salariés de NSF ne bénéficieront pas du versement complet de la prime.

**Mme FELDMAN** : Le versement de la prime est calculé sur le temps de présence et par rapport à l'ancienneté.

**M. MARANDEAU** : DGO a acheté cette entreprise au mois d'octobre 2022 et pour avoir échangé avec certains salariés de NSF, ils sont plutôt satisfaits d'intégrer une grande entreprise. Et pourtant, l'entreprise n'est pas capable de leur verser la PPV à taux plein alors que leur ancienneté a été prise.

Selon moi, ce serait un message positif adressé aux salariés de NSF de leur verser le même montant que tous les collaborateurs présents à temps plein sur l'année 2022.

**Mme FELDMAN** : Ces salariés n'étaient pas présents sur l'année 2022 donc ils n'ont pas contribué aux bons résultats de DGO. De plus, ce principe ne serait pas égalitaire pour les collaborateurs qui, eux, ont participé à ces bons résultats de DGO.

**M. MARANDEAU** : Le principe n'est pas non plus égalitaire d'intégrer ces salariés NFS à des échelons 3.1 voire supérieurs alors que certains salariés de DGO n'atteignent pas ces échelons même avec une ancienneté plus importante.

**Mme FELDMAN** : Il est nécessaire que je me renseigne sur ce sujet du versement de la prime de partage de la valeur aux salariés de NSF, je vous apporterai les précisions ultérieurement.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que DGO a racheté le capital humain de NSF à une somme relativement importante et il ne serait pas judicieux d'envoyer ce signal négatif du versement proratisé de la PPV à ces salariés ; sachant qu'ils sont dix salariés et que la prime est de 400€ par collaborateurs.

**Mme FELDMAN** : Si légalement, les salariés de NSF n'ont pas le droit à cette prime, le versement est soumis aux charges salariales ou patronales, ce qui n'est pas le cas pour les collaborateurs éligibles à la PPV.

**Mme JUILLIEN** : Nous vous apporterons, ultérieurement, une réponse sur ce sujet.

**M. BRIULET** : Je souhaiterais avoir des précisions sur le terme « envisager » mentionné dans la présentation, en effet, il est indiqué la phrase suivante : « *La Société envisage de verser une prime de partage de la valeur (PPV) selon les conditions exposées ci-après* ». Est-ce que cela signifie que la PPV peut être plus importante si des négociations sont entreprises ? Ou est-ce que le versement de cette prime est soumis à des conditions autres que celles mentionnées dans la présentation ?

**Mme FELDMAN** : C'est la loi, nous devons consulter les représentants du personnel sur un projet d'où le terme « envisager », ensuite s'il est approuvé, la société procèdera au versement de cette PPV.

**M. BRIULET** : A la CGT, nous sommes effectivement favorables au versement de cette prime, mais nous aurions souhaité être consultés sur ce sujet et participer aux négociations, sachant que le versement de cette prime intervient juste avant les NAO.

**M. VILLA** : Les modalités de versement de la PPV mentionnent que les salariés devaient être présents du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 30 juin 2023, mais je vous signale que le 1<sup>er</sup> juillet 2022 était un vendredi et quelques contrats ont démarré le 4 juillet 2023, à ce titre, est-ce que ces salariés pourront bénéficier de la prime ?

**Mme FELDMAN** : Pour être bénéficiaire de la prime, il faut être présent dans la société au 30 juin 2023. Ensuite, si des salariés ont intégré l'entreprise après cette date, le montant de la PPV sera proratisé en fonction de leur temps de présence.

**M. BEAUBOIS** : Vous nous confirmez que le versement de cette prime n'est pas soumis à une condition d'ancienneté.

**Mme FELDMAN** : La condition est la présence au 30 juin 2023 y compris pour les intérimaires.

*Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au versement de la prime de partage de la valeur.**

## **8 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le lancement du book "aires de mobilité".**

**Mme FELDMAN** : Ce book "aires de mobilité" est disponible sur EASYRH, il est très complet et il permet d'aider les salariés qui souhaitent changer de métier.

**Mme JUILLIEN** : Des groupes de travail ont été créés pour rédiger ce document, ils étaient constitués par des membres des services RH et des opérationnels de chaque entité. Ces groupes de travail ont mené des réflexions sur les définitions des fonctions et les compétences attendues ; ensuite, des fiches ont été construites.

L'objectif de ces « aires de mobilité » est de présenter clairement aux salariés qui souhaitent changer de métier, les compétences sur lesquelles ils devront se former pour prétendre à un nouveau poste.

**Mme FELDMAN** : Ce document sera plus simple à consulter dès lors qu'il sera automatisé.

*Madame FELDMAN présente brièvement le book « aires de mobilité ».*

## **9 Demande de présentation de la nouvelle gestion des payes mis en place normalement en juin 2023 (intervention de Mesdames FERNANDES et DELISLE).**

**M. PHILIPOT** : Sur l'ancien système de gestion des payes, nous avons des rubriques dédiées aux primes et nous souhaiterions savoir si ce principe sera conservé sur le nouveau logiciel ou si ces primes seront clairement mentionnées sans passer par des codes classifiés en lexique.

**Mme FERNANDES** : Certaines rubriques vont être modifiées et ce fait, un nouveau lexique sera fourni afin d'avoir les correspondances entre les anciens et les nouveaux codes. Sur le bulletin de paye, les libellés ne seront pas modifiés.

**M. PHILIPOT** : Sera-t-il plus facile de créer de nouvelles rubriques que sur l'ancien système où il est nécessaire d'attendre plusieurs mois avant l'effective création par le SI RH.

**Mme FERNANDES** : Non, la création de rubriques ne sera pas plus simple, le même principe a été conservé.

**Mme LELUBEZ** : Est-ce que les collaborateurs pourront télécharger une application via leur téléphone pour faire leur demande de congés payés ?

**Mme FERNANDES** : Le portail RH sera accessible via les téléphones, les tablettes ou les ordinateurs car c'est un site web. Il ne sera pas nécessaire d'être connecté au réseau sécurité de DARTY. La connexion au portail pourra se faire via l'adresse mail professionnelle DARTY et le mode de passe est celui permettant d'accéder à Office 365 ou Windows.

**M. PHILIPOT** : Est-ce que nous aurons une connexion SSO comme pour NOTILUS pour accéder directement au site sans s'identifier systématiquement ?

**Mme FERNANDES** : Pour des raisons de sécurité, il n'y a pas de SSO car si un salarié se connecte sur un poste de travail partagé, le PC pourrait conserver l'accès de la précédente personne connectée et je vous rappelle que sur cette application, il y a des données personnelles (coordonnées, rémunérations, etc.). A ce titre, il sera nécessaire de s'identifier à chaque connexion.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-ce qu'il y aura une différenciation des jours ouvrables posés pour les congés payés et les jours ouvrés posés dans le cadre des congés d'ancienneté ?

**Mme FERNANDES** : Sur le portail, il y aura deux compteurs : un pour les jours ouvrables et un pour les jours ouvrés. Au moment de la pose des congés, avant de sélectionner les dates d'absence, vous choisirez le motif que vous souhaitez poser. De plus, vous pourrez consulter le solde des congés qu'il vous reste à prendre.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Pouvez-vous nous garantir que ce nouveau logiciel intégrera les règles de droit ? En effet, certains collaborateurs travaillent le dimanche et s'ils ne sont pas vigilants, ils peuvent travailler pendant sept jours consécutifs. A ce titre, je suis surprise que dans l'actuel logiciel, il n'y ait pas d'alerte lorsque les salariés travaillent sept jours consécutifs.

**Mme DELISLE** : Votre question concerne le nouveau logiciel du temps de travail qui s'appelle HOROQUARTZ. Nous avons paramétré toutes les règles légales et conventionnelles qui sont liées à vos accords d'entreprise ou éventuellement à des conventions d'établissement, si elles existent. Les responsables pourront ainsi établir des plannings en ayant des alertes lorsque la règle de planification n'est pas respectée. Dans le cas que vous citez, Madame ROUSSELIÈRE, le manager ne pourra pas planifier sept jours de travail consécutifs car l'alerte est bloquante.

**M. MARANDEAU** : Vous évoquez des messages d'alerte qui, sauf erreur de ma part, existent déjà dans CHRNOGESTOR et qui conduisent, dans certaines situations, à faire moduler des collaborateurs à 39h55, car il y a un message d'alerte au-delà des 40h. Est-ce que les encadrants pourront passer outre ce message d'alerte et valider le dépassement de ces 40h prévus dans le cadre de l'accord de modulation ? Ce message d'alerte peut être interprété comme une limite impossible à franchir et produire, dans certaines situations, des emplois du temps illogiques avec un temps de travail de 39h50 voire 39h55.

**Mme FERNANDES** : Effectivement, comme l'a indiqué, Madame DELISLE, comme CHRONOGESTOR aujourd'hui HOROQUARTZ sera paramétré pour respecter les accords d'entreprise. Donc selon les activités, il y a un certain nombre de semaines hautes avec des bornes maximales. Cette limite haute peut être dépassée, elle n'est pas bloquante, mais au-delà de 39h55, le collaborateur sera rémunéré en heures supplémentaires sur le mois concerné. Ce principe sera le même sur le prochain système HOROQUARTZ. Ces outils sont paramétrés pour ne pas déroger aux règles fixées dans les accords d'entreprise.

**M. BRIULET** : Bien évidemment, si le salarié dépasse le nombre d'heures prévu dans les accords, des heures supplémentaires seront générées, par conséquent, cette alerte n'est pas bloquante. Mais il y a des temps de travail qui ne peuvent pas être dépassés quoiqu'il arrive et dans ces cas, il est nécessaire que les alertes soient bloquantes.

**Mme DELISLE** : HOROQUARTZ prévoit un niveau de gravité selon l'anomalie. Certaines sont complètement bloquantes, par exemple lorsqu'elles concernent le temps de repos quotidien, le nombre de jours consécutifs de travail, etc. Toutes ces règles garantissent le respect d'un repos et ces anomalies sont alors bloquantes. Celles qui sont liées à la planification doivent attirer l'attention du manager comme le dépassement des 40 heures de travail par semaine, l'encadrant, s'il le souhaite, peut dépasser cette limite en respectant le cadre légal.

Si la borne est de 40 heures, le manager peut planifier une semaine de travail jusqu'à 40 heures, mais s'il dépasse cette limite ne serait-ce que de 5 minutes, l'alerte va alors se déclencher.

## **10 Suite au changement de la gestion des CP légaux en jours ouvrables, vous nous aviez indiqué qu'à partir de janvier 2023, les différents CP (ancienneté, fériés, JNT, congés événements spéciaux...) devaient apparaître sur le bulletin de paie, or il n'en est rien. Savez-vous nous dire quand aurons-nous ces indications sur les bulletins de paie ? (intervention de Mesdames FERNANDES et DELISLE)**

**Mme FERNANDES** : Ces indications sur la différenciation des congés seront mentionnées sur le bulletin de salaire à partir du 1<sup>er</sup> juin 2023. La date de bascule initiale était au 1<sup>er</sup> janvier 2023, mais l'implémentation des nouveaux outils a été reportée au 1<sup>er</sup> juin 2023.

**M. BEAUBOIS** : Comment seront identifiés les congés sur le Compte Épargne Temps ou sur le PERCOL car il est possible de les alimenter selon plusieurs biais (en jours ouvrés ou en jours ouvrables) ?

**Mme FERNANDES** : Le CET sera toujours géré en jours ouvrés, sachant que les jours de congés légaux sont sous la forme de jours ouvrables. Par conséquent, il sera nécessaire d'établir une équivalence pour transformer ces jours ouvrables en jours ouvrés, car il n'y a pas de distinction sur le CET sachant que tous les jours de congés sont gérés en ouvrés.

**M. BEAUBOIS** : Donc il n'y a des jours ouvrables sur le CET ou sur le PERCOL, par conséquent, le plafond reste le même.

**Mme FERNANDES** : Si vous avez six jours de congés ouvrables à la fin du mois de mai, cinq jours de congés seront déposés dans le CET.

**M. BEAUBOIS** : Sur une semaine complète, il n'y a pas de débat, mais la question se pose lors des fractionnements de semaine pour un salarié qui par exemple déposerait trois jours ouvrables, dans ce cas, comment ces jours seront décomptés en jours ouvrés.

**Mme FERNANDES** : Dans un premier temps, il faudra faire une règle de trois pour alimenter le CET.

## **11 Demande de présentation de la masse salariale magasins sur 2020, 2021 et 2022.**

**Mme JUILLIEN** : Sur DGO, en 2020, la masse salariale pour les magasins était de 51 089 405, en 2021, elle a augmenté pour passer à 54 977 600 et en 2022, elle est de 55 230 003.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Sur la présentation concernant les NAO 2023, la masse salariale est de 37 859 313, cette différence importante nous a interpellé et nous souhaiterions avoir des explications.

**Mme FELDMAN** : La masse salariale de référence pour le budget des NAO n'est pas la masse salariale totale. Nous vous apporterons des explications ultérieurement.

## **12 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant la modification des zones DRV.**

*Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 5).*

**Mme JUILLIEN** : À la suite du départ en retraite de Monsieur LE CLEC'H, DRV sur la région Bretagne-Est, un redécoupage des zones DV sera réalisé avec un impact sur celles de Philippe DESMAILLET, d'Hubert

PATINEC, de Guillaume BRAQUET, de Mickaël DODELIN et de Yann ANDRIEU. Cette nouvelle répartition prendra effet le 1<sup>er</sup> avril 2023.

**M. MARANDEAU** : Si je comprends bien, Monsieur LE CLEC'H ne sera pas remplacé.

**Mme JUILLIEN** : Oui.

**M. ROSIEK** : Pourquoi avez-vous pris cette décision de ne pas remplacer Monsieur LE CLEC'H sachant que le nombre de magasins est toujours le même ?

**Mme FELDMAN** : C'est une décision économique et nous avons considéré que le nombre de DRV était trop important.

**M. MARANDEAU** : Je vous signale qu'il y a deux ans, des DRV supplémentaires ont été nommés.

**Mme FELDMAN** : Effectivement, le nombre de DRV a été augmenté afin de pouvoir gérer le réseau des franchisés.

**M. MARANDEAU** : Cette modification ne concerne que le découpage géographique, les DRV gardent les mêmes responsabilités : gestion des magasins intégrés et franchisés ?

**Mme JUILLIEN** : Oui.

**Mme LELUBEZ** : Pourriez-vous nous transmettre la liste des magasins de chaque zone DV ? En effet, lorsque nous faisons des visites de magasin, nous contactons les DRV.

**Mme JUILLIEN** : Dès que nous avons cette répartition par magasin, nous vous la transmettrons. Cette nouvelle répartition a été faite en prenant en compte le chiffre d'affaires afin que les zones soient équilibrées, mais aussi les distances en kilomètres notamment pour les Chefs Produits Services (CPS) qui sont rattachés aux régions.

**M. MARANDEAU** : Actuellement, l'organisation est la suivante : un DRV et deux CPS, voire trois selon les régions. Une expérience avait été menée sur la montée en compétence de responsables pôle service en tant que référents de zone. À ce titre, est-ce que ces référents existent réellement ? Ont-ils tous les moyens de travailler ?

**Mme FELDMAN** : Cette expérience de déploiement de RPS référents est en cours de finalisation, car le test a été concluant.

**M. BRIULET** : Ces RPS référents ont pris leur fonction à plein temps.

**M. MARANDEAU** : Ce principe n'est pas effectif sur toutes les zones.

**Mme JUILLIEN** : Pendant le test, effectivement, certains RPS référents n'occupaient pas leur fonction à plein temps, car des DRV continuaient d'assurer une partie des missions de ces RPS référents. Dès que la phase de test sera terminée, les fonctions des RPS référents seront uniformisées.

**M. MARANDEAU** : Hiérarchiquement, ces RPS référents seront au même niveau que les CPS ?

**Mme JUILLIEN** : Je ne suis pas certaine.

**M. MARANDEAU** : Donc ils seront toujours RPS, mais avec une fonction de référent de région, quels moyens auront-ils pour assurer leurs missions de référent ?

**Mme FELDMAN** : Ces RPS référents auront à leur disposition un véhicule de service et ils seront détachés de leurs magasins.

**M. APPLAUSO** : Ce n'est pas l'information qui m'a été transmise.

**M. MARANDEAU** : Dans nos régions, ces référents ont été appréciés par les équipes car au regard du fort taux de turn-over au sein de CPS, l'intervention de ces référents a permis d'homogénéiser les pratiques et de transmettre les compétences.

**M. BRIULET** : À la CGT, nous souhaiterions aussi avoir des précisions sur ces RPS référents.

**Mme FELDMAN** : Les RPS référents gardent leur statut le temps de leur mission. Un agent de maîtrise pourra passer au statut cadre selon les performances réalisées au cours de sa mission. Par conséquent, RPS référent est une mission et non pas une fonction sur le même principe que les CPS.

Au démarrage de la mission de RPS référents, trois magasins seront définis dans lesquels ils reviendront à l'issue de leur mission. Celle-ci est renouvelable selon la décision du DRV et du RPS référent. Leurs déplacements doivent respecter la charte voyage du Groupe. Ces RPS référents bénéficient de tickets-restaurant et d'un véhicule de service. Les RPS référents sont détachés de leur magasin à plein temps sur une durée limitée par la fiche de mission soit trois ans avec une période d'essai. Ils sont rattachés à la région DRV.

**M. MARANDEAU** : Vous avez indiqué que les RPS référents avaient des missions limitées dans le temps comme les CPS, mais pour ces derniers, quelles fonctions occupent-ils, si leur mission n'est pas renouvelée ?

**Mme FELDMAN** : Les CPS peuvent redevenir directeurs de magasin ou DRV, mais dans la pratique, ce principe n'est pas toujours respecté.

Les missions de ces RPS référents sont les suivantes :

- Accompagner le DRV sur le développement de projets back-office Groupe,
- Organiser les calls hebdomadaires des RPS de sa zone,
- Assurer le rôle d'interlocuteur privilégié des coordinateurs SAV Log du contrôle interne, de la gestion des risques et de la direction de l'exploitation.
- Analyser les KPI de la région (le stock, le crédit, la démarque, le filtering, le DERCC, BSC, ranking, etc.)
- Mettre en alerte les RPS sur l'ensemble des items avec des mails spécifiques,
- Organiser des réunions Teams hebdomadaires avec les RPS,
- Être garant de la procédure de l'inventaire général d'un magasin,
- Former les RPS ou les CPS de sa zone sur les outils et les process sur demande spécifique du DRV,
- Mettre en place des calls spécifiques avec les magasins franchisés,
- Organiser des rituels de visites de magasin,
- Être présent à une réunion téléphonique de deux heures par semaine avec les coordinateurs SAV.

**M. MARANDEAU** : Monsieur GAZUIT a diffusé récemment une communication vidéo sur la nouvelle organisation du contrôle interne et nous souhaiterions avoir des précisions.

**Mme FELDMAN** : Lors du CSE du mois de mai 2023, nous vous ferons une présentation de la nouvelle organisation du contrôle interne.

### 13 Point Cuisine.

- Demande d'information sur le nombre de magasins DGO ayant atteint mensuellement l'objectif TAV sur 2022 (objectif 2%).

**Mme JUILLIEN** : Le pourcentage des magasins de DGO ayant atteint mensuellement l'objectif TAV est le suivant :

- Janvier 2022 : 54%,
- Février 2022 : 60%,
- Mars 2022 : 54%,
- Avril 2022 : 42%,
- Mai 2022 : 58%,
- Juin 2022 : 60%,
- Juillet 2022 : 65%,
- Août 2022 : 57%,
- Septembre 2022 : 39%,
- Octobre 2022 : 27%,
- Novembre 2022 : 31%,
- Décembre 2022 : 49%
- Moyenne sur l'année 2022 : 50%.

**M. MARANDEAU** : Je suis surpris de ces pourcentages, car lors de sa présentation au CSE du 16 février 2023, Monsieur BONOCORI avait indiqué que cet item était rarement atteint et par conséquent, il était nécessaire de revoir les objectifs.

**Mme JUILLIEN** : Je ne peux pas vous répondre. Mais selon moi, Monsieur BONOCORI évoquait la situation nationale du TAV.

- Demande d'information sur le taux de TAV actuel par magasin et sur la date de mise en place du nouvel objectif TAV de 2,2%.

**Mme JUILLIEN** : Monsieur BONOCORI confirme la nouvelle cible de 2,2% qui sera mise en place dès la paye du mois de février 2022.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que le taux de TAV magasin induit forcément le versement de la prime TAV au concepteur vendeur cuisine ?

**Mme ROCHE** : Ce n'est pas forcément le cas. La prime TAV de 200€ est collective, par conséquent, il faut que tous les vendeurs-concepteurs cuisine dégagent 6 000€ de marge commandée. Donc même si son TAV est correct, si un vendeur-concepteur cuisine n'a pas atteint ces 6 000€, il n'aura pas la prime.

**M. MARANDEAU** : Je ne comprends pas que la marge commandée soit en lien avec le TAV.

**Mme ROCHE** : Au moment de la pose de la cuisine, elle a déjà été vendue, donc la marge commandée a déjà été générée alors que le TAV va se poursuivre sur les mois suivants, il y a donc un décalage. Le TAV est calculé tous les mois et la prime est sur trois mois glissants.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : De nombreux concepteurs vendeurs cuisine ont un TAV très satisfaisant (moins de 1%) mais ne touche pas le bonus TAV. Et cela parce que le SAV n'est pas dissocié du TAV. Il serait nécessaire de revoir les modalités de distribution du bonus.

**M. MARANDEAU** : Lors du précédent CSE, nous avons fait remarquer que le taux de TAV est maîtrisable par les concepteurs vendeurs cuisine, mais dans certains cas, des dossiers SAV rentrent dans le calcul du taux TAV sur des problématiques pour lesquelles les vendeurs-concepteurs cuisine ne sont pas responsables. Par exemple, si un poseur commet une erreur, il arrive que celle-ci impacte le SAV donc le TAV du vendeur-concepteur cuisine alors que dans le montage de son dossier, il n'a commis aucune erreur. Économiquement, nous pouvons comprendre que le poseur ne soit pas impacté, car c'est un métier pénurique et qu'il est nécessaire de conserver ces poseurs, mais il ne faut pas que les erreurs impactent les vendeurs-concepteurs cuisine.

**Mme JUILLIEN** : Il est souhaitable que tous les acteurs soient intéressés sur le sujet du TAV.

**M. MARANDEAU** : Le concepteur vendeur cuisine ne peut pas agir sur la qualité de la pose de la cuisine.

**Mme JUILLIEN** : Si le concepteur vendeur cuisine rencontrent des difficultés avec un poseur, il en fait part au RDVC qui changera peut-être de prestataire.

**M. MARANDEAU** : Ce principe ne fonctionne pas au sein des espaces-cuisines.

**Mme JUILLIEN** : Je demanderai à Monsieur BONOCORI pourquoi le TAV n'est pas décorrélié du SAV.

*Pause déjeuner : 12h30 à 14h.*

**14 Demande de rappel aux directeurs comme tous les ans sur les congés payés qu'un peu de souplesse dans l'organisation de ces congés notamment après le 31 octobre serait du bon sens.**

**M. APPLAUSO** : La question concerne une demande de souplesse de la part des directeurs pour la pose de la troisième et la quatrième semaine de congés payés. En effet, certains directeurs de magasins imposent aux salariés de poser quatre semaines entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 octobre.

**Mme JUILLIEN** : C'est effectivement ce dispositif qui est prévu dans la note relative aux congés.

**M. APPLAUSO** : Cette disposition n'est pas légale, car normalement la période est du 31 mai au 31 octobre. De plus, la loi ne stipule pas qu'il faut prendre quatre semaines pendant cette période, légalement, les salariés doivent prendre, au minimum, douze jours ouvrables.

**Mme JUILLIEN** : Ce sont les règles qui s'imposent dans l'entreprise et nous vous consultons tous les ans, sur cette note relative aux congés.

**M. APPLAUSO** : Madame JUILLIEN, je vous ai envoyé un mail avec toutes les précisions relatives à cette demande de souplesse de la part des responsables pour la prise des congés des salariés. Pour les parents, il est compliqué de pouvoir poser des congés pendant les vacances scolaires sachant que quatre semaines de congés sont imposées entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 octobre.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, avec cinq semaines de congés par an, il est compliqué de pouvoir poser des congés sur les vacances scolaires qui interviennent tous les deux mois.

**M. APPLAUSO** : Le CSE peut effectivement être consulté, mais le choix de l'entreprise peut être aussi de proposer des dispositions plus favorables pour les salariés que celles édictées par la loi. À ce titre, je ne pense pas que d'imposer la prise de quatre semaines de congés sur la période du 1<sup>er</sup> juin au 31 octobre soit une disposition plus favorable en termes de qualité de vie au travail pour les salariés.

**Mme JUILLIEN** : Nous pouvons rappeler aux directeurs de sites que, dans la mesure du possible, il est préférable d'arranger les salariés, mais nous ne pouvons pas leur reprocher de respecter les règles et les consignes transmises.

**M. APPLAUSO** : Vos consignes ne sont pas en accord avec la loi.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que nous consultons le CSE sur cette note.

**M. APPLAUSO** : Peu de responsables respectent de manière stricte cette note qui n'est pas légale, mais nous allons nous faire un plaisir de modifier cette consigne lors de la prochaine consultation. De plus, certains responsables remplissent la feuille de congés à la place des salariés et en la signant, je pourrais vous en apporter la preuve.

Nous avons évoqué la semaine de quatre jours et sur trois tests, un seul est concluant pour la direction. Nous essayons de trouver des axes de travail pour améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs et par ailleurs, certains responsables embêtent les salariés en leur imposant de prendre leurs congés entre le 31 mai et le 31 octobre.

**Mme JUILLIEN** : J'ai peine à croire que ces décisions prises par certains responsables le soient uniquement dans le but d'embêter les salariés. Selon moi, cette règle est appliquée pour des problématiques d'organisation au sein des équipes.

**M. APPLAUSO** : A ma connaissance, ce n'est pas le cas dans ces magasins.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, il y a peut-être des cas particuliers, mais, ces sujets font partie des missions des représentants de proximité et ils ne devraient pas être évoqués lors des CSE.

**M. APPLAUSO** : Le représentant de proximité a effectivement évoqué ce sujet lors des réunions RP, mais la décision du responsable reste la même.

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite à nous faire part des situations complexes, mais nous ne pouvons pas reprocher à un responsable de site de respecter les consignes transmises par le service RH, sachant que la note est soumise à la consultation du CSE.

Je ne suis pas fermée au débat concernant cette règle de congés, mais je vous propose de l'évoquer lors de la prochaine information-consultation sur la note relative aux congés payés. Celle-ci a été approuvée par le CSE et elle a été envoyée aux responsables de site. Les règles sont équitables et elles sont les mêmes pour tous.

À propos de votre mail, Monsieur APPLAUSO, je vous ai indiqué que je reviendrai vers vous, mais je vous rappelle que ce sujet n'a pas vocation à être débattu en CSE.

**M. APPLAUSO** : Je ne suis pas d'accord avec vous et comme vous l'avez précisé, Madame JUILLIEN, cette note a été présentée en CSE afin que les représentants du personnel soient consultés, donc nous pouvons l'évoquer lors de cette instance.

**Mme JUILLIEN** : Cette note est la même depuis des années.

**M. APPLAUSO** : Oui, mais bizarrement, cette note pose dorénavant des problèmes dans certains magasins, ce qui n'était pas le cas précédemment.

Mon souhait est que les responsables de site fassent preuve de bon sens et qu'ils se mettent à la place de leurs collaborateurs.

Je vous rappelle que ces problématiques ne concernent que très peu de salariés.

**Mme JUILLIEN** : À ce titre, ce sujet ne devrait pas être abordé en CSE, car ce sont des cas particuliers, mais je reste ouverte au débat. De plus, je vais échanger avec les directeurs concernés afin de trouver une solution qui puisse convenir à tous, mais je ne peux pas leur reprocher d'appliquer les règles.

**M. APPLAUSO** : Mon souhait est que ce sujet soit effectivement évoqué avec les responsables de site concernés afin qu'ils fassent preuve de bon sens. Lors de la prochaine information-consultation sur la note relative aux congés, il n'est pas question que les règles édictées par l'État ne soient pas respectées.

## 15 Quel est le montant maximal de la rémunération variable qui peut être attribué aux RPS (agents de maîtrise) ?

**Mme MAZELLA** : J'avais posé cette question lors du précédent CSE et vous nous aviez indiqué que vous n'aviez pas la réponse et que vous nous la transmettriez lors de ce CSE.

**Mme JUILLIEN** : Je suis désolée, mais seuls deux DV nous ont répondu, donc ce n'est pas suffisant pour vous apporter une réponse générale. Nous allons relancer les DV sur ce sujet afin d'obtenir davantage de réponses.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous sommes étonnés que la règle d'attribution de la rémunération maximale de variable ne soit pas commune à toutes les régions.

**Mme JUILLIEN** : Les deux DV qui nous ont répondu nous ont transmis la même réponse, mais je préférerais que nous reportions ce sujet lors du prochain CSE.

## 16 Information et Consultation du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le projet d'ouverture de la plateforme de Saint Alban – intervention de Stéphane GUEDON.

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

**M. ROSIEK** : Sur le plan, il n'y a qu'un seul vestiaire, donc il n'y a pas de vestiaire pour les femmes ?

**M. GUEDON** : Effectivement, pour l'instant, il n'y a pas de vestiaires pour les femmes, mais nous pourrions en installer si des embauches de femmes sont effectives sur la plateforme.

**Mme FELDMAN** : Nous n'installons pas de vestiaire pour les femmes pour l'instant afin de faire des économies.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**M. GUEDON** : L'ouverture de la plateforme était prévue le 1<sup>er</sup> avril 2023, mais vraisemblablement, nous l'ouvrirons le 28 mars 2023.

**M. MARANDEAU** : Le magasin franchisé que vous évoquez au sud de Toulouse est celui de Labège ?

**M. GUEDON** : Le magasin franchisé est celui de d'Auterive et son ouverture est prévue fin de l'année 2023.

**M. BRIULET** : Sur la présentation, vous indiquez que la plateforme de Portet-Sur-Garonne gèrera 800 bons de livraison par an pour le magasin d'Auterive ?

**M. GUEDON** : Ces 800 bons de livraison sont issus des prévisions de ventes que devrait réaliser le magasin d'Auterive. En effet, il y a une forte demande sur ce secteur géographique et c'est pour cette raison qu'il était prévu l'implantation d'un magasin sur Labège.

**M. BRIULET** : Je ne suis pas d'accord avec vous, Monsieur GUEDON, les communes d'Auterive et de Labège ne sont pas si proches. De plus, au regard du relief qui sépare Auterive de Labège, il n'est pas si simple de

se rendre d'Auterive à Labège. Les habitants d'Auterive font leurs achats dans le magasin Darty de Portet et ceux de Labège dans celui de Grammont.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**M. BRIULET** : Selon votre présentation, les caméras de surveillance du site de Saint-Alban semblent positionnées de manière plus satisfaisante que celles du site de Tours. L'installation de ces caméras de surveillance engendre la production d'avenants au contrat de travail des salariés, comme cela a été fait sur le site de Tours.

**Mme BACH** : Il y aura un avenant au contrat avec une clause qui mentionnera que le site est vidéosurveillé.

**M. HEREDIA** : Le sujet de la vidéosurveillance est régi par la RGPD et par le Code du Travail. Selon ces textes, il est prévu uniquement une information aux salariés sans inclure une clause dans le contrat de travail. D'ailleurs, dans votre présentation, vous avez indiqué les mentions obligatoires relatives aux finalités de traitement et aux personnes susceptibles de visionner les images. À ce propos, je souhaiterais avoir des précisions sur les personnes de la direction qui seront susceptibles de visionner les images.

**M. GUEDON** : Ce sera le responsable du site.

**M. HEREDIA** : Je ne suis pas certain que tous les sites de DGO vidéosurveillés soient en conformité avec la RGPD et le Code du Travail. D'ailleurs, il serait souhaitable que les membres de la CSSCT soient vigilants sur ce sujet, lors de leurs visites de sites.

Sur le plan, il y a une caméra dôme qui est placée dans le hall d'entrée, est-ce qu'elle est orientée vers les bureaux ?

**M. GUEDON** : Cette caméra est destinée à filmer la porte vitrée d'entrée et elle est fixe, donc elle ne pourra pas filmer les bureaux.

**Mme BACH** : Je vous rappelle que les caméras ont pour seul objectif la sécurité.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**Mme MAZELLA** : La plateforme va ouvrir le 28 mars 2023 alors les quais ne seront sécurisés qu'à la fin du mois de mai 2023. Ne sera-t-il pas problématique pour les livreurs de travailler sur des quais non sécurisés ?

**M. GUEDON** : Oui malheureusement, car l'établissement des devis a pris du retard et l'approvisionnement de certains matériaux nécessaires à la construction de ces quais sécurisés est très tendu.

Cela fait des années que nous travaillons sur des quais qui ne sont pas sécurisés. D'ailleurs, je vous rappelle que le quai de la plateforme de Portet-Sur-Garonne était largement plus dangereux et pourtant il a été utilisé pendant quinze ans.

**Mme MAZELLA** : Pouvez-vous nous assurer que les travaux des quais sécurisés seront effectivement engagés ?

**M. GUEDON** : J'ai signé le devis qui est très cher et donc je peux vous assurer que ces travaux de sécurisation seront effectivement entrepris.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Vous avez évoqué l'installation des arrivées d'eau et des évacuations, comptez-vous installer un plan de travail pour les utiliser pour forer sur les prestations encastrables ?

**M. GUEDON** : Tout à fait.

**M. MARANDEAU** : Dans la zone de stockage, est-il envisagé d'installer des racks pour stocker certains produits en hauteur ?

**M. GUEDON** : Ces racks n'ont pas été installés et nous verrons s'il est nécessaire, par la suite, de les mettre en place.

**M. MARANDEAU** : Y aura-t-il des chariots électriques ?

**M. GUEDON** : Tant qu'il n'y a pas de racks, il n'y a pas besoin de chariot électrique.

**M. MARANDEAU** : Par conséquent, les mutations seront traitées avec le transpalette manuel ?

**M. GUEDON** : Non, car nous n'avons pas de produits sur palette, donc le déchargement s'effectue grâce à un diable.

**M. MARANDEAU** : Est-il prévu une zone de stockage pour les appareils de seconde vie ?

**M. GUEDON** : Oui, il est prévu une zone de stockage pour les produits DARTY Occasion jusqu'à 30 demi-palettes, pour ensuite un envoi vers Paris ou Tours.

**M. MARANDEAU** : Les produits DARTY Occasion sont stockés sur des palettes, donc il faudra des transpalettes.

**M. GUEDON** : Nous avons commandé un transpalette peseur qui est en attente de livraison pour le retraitement du polystyrène qui doit être pesé avant de le mettre à disposition du prestataire qui le récupère.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que ce transpalette peseur sera électrique ?

**M. GUEDON** : Non, il sera manuel, donc pour l'instant, il n'est pas prévu de faire passer le CACES aux collaborateurs du site de Saint-Alban.

**M. MARANDEAU** : Monsieur GUEDON, vous vous êtes battus pour la création de cette deuxième plateforme dans la région toulousaine qui va générer une répartition des livraisons et donc les conditions de travail améliorées pour les livreurs ; c'est très positif.

Est-il prévu d'installer un accueil de l'IAD sur la plateforme de Saint-Alban ?

**M. GUEDON** : Non.

*Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet d'ouverture de la plateforme de Saint-Alban.**

## **17 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST sur le projet d'ouverture de la plateforme d'Agen - intervention de Stéphane GUEDON.**

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation. (Annexe 7)*

**M. MARANDEAU** : Je suis étonné qu'il ait fallu 23 ans pour ouvrir une nouvelle plateforme à Agen, ma remarque ne vous ait pas destiné, Monsieur GUEDON.

**M. GUEDON** : Il faut se féliciter que nous ayons enfin une plateforme de livraison à Agen.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : Il n'y aura pas de caméras de vidéosurveillance installée sur la plateforme d'Agen ?

**M. GUEDON** : Je n'ai pas encore les plans définitifs.

**Mme BACH** : Nous vous présenterons ces plans définitifs avec le positionnement des caméras lors de la consultation.

*Monsieur GUEDON poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : À propos de la gestion managériale, actuellement Johann THIELIN gère les magasins de Bergerac et Agen. Cette organisation devait être temporaire, car le projet de la plateforme d'Agen n'était pas abouti, mais apparemment, ce mode de gestion managériale à distance va perdurer.

**M. GUEDON** : Cette organisation tend à perdurer sur l'année 2023. Mais effectivement, si nous doublons l'activité, ce changement de management sera à étudier.

**M. MARANDEAU :** Cette gestion managériale induit forcément la pérennisation du rôle de Johann THIELIN à assurer les sites de Bergerac et d'Agen. Est-il envisagé d'embaucher un second de plateforme ?

**M. GUEDON :** Le volume de livraisons ne nous permet pas d'embaucher un second de plateforme.

**M. MARANDEAU :** Il me semble qu'il avait été envisagé de proposer le poste de second de plateforme à un collaborateur d'Agen qui assure déjà ce poste lorsque Johann THIELIN est absent.

**M. GUEDON :** Pour l'instant, l'organisation reste identique à celle actuelle, mais nous ne restons pas figés sur ce principe et si le volume augmente, nous réfléchissons de nouveau à l'embauche d'un second de plateforme.

**M. MARANDEAU :** Avez-vous fait des estimations d'évolution d'activités de la plateforme d'Agen ?

**M. GUEDON :** Nous avons déjà augmenté l'activité de 30%. L'ouverture du magasin de Castelsarrasin est récente, il faut leur laisser le temps de fidéliser leur clientèle. De plus, nous cherchons aussi des livraisons pour tiers.

L'ouverture de cette plateforme d'Agen sera une réelle amélioration pour la qualité de vie au travail des livreurs.

**M. MARANDEAU :** La qualité de vie au travail des CPS du magasin d'Agen sera aussi améliorée.

**M. VILLA :** Y a-t-il d'autres projets d'ouverture et/ou d'aménagement de plateformes ?

**M. GUEDON :** Oui, mais je ne peux pas vous en dire davantage, car il n'y a rien de concret pour l'instant.

## **18 Information du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le lancement d'un POC de vente Dmax par les livreurs au sein de la Zone 3 - intervention de Stéphane GUEDON.**

*Monsieur GUEDON présente le diaporama (annexe 8).*

**Mme MAZELLA :** La rémunération du livreur est de 4€ par souscription à la Darty Max en monoéquipement et deux fois 2€ pour le duo équipement ?

**M. GUEDON :** C'est exact.

**Mme LELUBEZ :** Dans votre présentation, vous évoquez uniquement la vente de la Darty Max Essentiel par le livreur, mais s'il arrive à placer les formules supérieures, est-ce que le livreur aura une rémunération supplémentaire ?

**M. GUEDON :** Non. La seule Darty Max sera celle à 9,99€ ensuite, le client pourra modifier son contrat s'il souhaite souscrire à une Darty Max supérieure. Je pense que les livreurs auront plus de facilités à vendre la Darty Max relative aux produits GEM.

**Mme LELUBEZ :** Pourriez-vous nous préciser les régions de la zone 3 ?

**M. GUEDON :** Les villes concernées par la zone 3 sont les suivantes : Châteauroux, La Rochelle, Bordeaux, Bayonne, Toulouse, Brive, Bergerac, Agen, Limoges, Poitiers et Angoulême.

**M. VILLA :** Le client va valider la Darty Max après le départ du livreur, mais sera-t-il possible de suivre le nombre de Darty Max placées ?

**M. GUEDON :** Comme pour les accessoires, les validations de Darty Max seront consultables sur BIRT. Je vous signale qu'il y a un délai de rétractation pour les clients qui fait que le paiement de la prime ne sera pas immédiat.

**M. VILLA :** Est-ce que les livreurs auront accès à cet outil BIRT ?

**M. GUEDON :** Cet outil BIRT n'est accessible que par le responsable qui peut ensuite diffuser les résultats des ventes de Darty Max. Les livreurs qui vont vendre des Darty Max souhaiteront certainement savoir si elles ont été validées.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Est-ce que le livreur sera primé selon le délai de souscription de la Darty Max ?

**M. GUEDON** : Le livreur sera primé dans les deux semaines qui auront suivi la souscription.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Sur la leaflet, il est indiqué que l'assistance technique est ouverte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, mais il me semble que nous étions passés sur une plage horaire de 7h à 22h ?

**M. GUEDON** : Je vais me renseigner sur ce sujet.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Dans le tunnel NOMAD, il est indiqué que le client pourra cocher « je n'ai pas d'adresse mail, le livreur me remet le bon de livraison sous forme papier », mais les livreurs n'utilisent plus ce type de support.

**M. GUEDON** : Le bon de livraison sera envoyé par le responsable et le client l'aura le lendemain par courrier.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si le client souhaite avoir les indications renseignées sur la tablette par le livreur, cette mention porte à confusion.

**M. GUEDON** : Oui, effectivement.

**Mme N'GOLET** : Je conseillerais aux livreurs de noter le numéro de client qui a souscrit une Darty Max, au sein du CRC, nous relevons ces informations afin de suivre les souscriptions. En effet, si le client ne souscrit pas la Darty Max devant le livreur et qu'il appelle le service client pour poser des questions, les opérateurs peuvent enregistrer la souscription afin de bénéficier de la prime.

**M. GUEDON** : Je vous remercie du conseil, mais je connais les livreurs qui vendent déjà de nombreux accessoires et je peux vous assurer qu'ils suivent leurs ventes en les inscrivant sur leurs carnets.

**M. MARANDEAU** : L'idée est que les livreurs puissent proposer la Darty Max sans que cette opération soit un outil d'animation et qu'aucun objectif de vente ne soit mis pour les livreurs. Effectivement, l'idée de proposer aux livreurs de réaliser des souscriptions Darty Max pour obtenir de la rémunération supplémentaire peut avoir du sens et cette proposition est en phase avec les orientations stratégiques du Groupe. Mais il ne faut pas que ces ventes de Darty Max soient un critère de rémunération objectivé.

**M. GUEDON** : Je suis d'accord avec vous. Aujourd'hui, c'est un test et je ne sais pas ce qui sera décidé à l'issue de ce pilote.

**M. HARRE** : Est-ce que la souscription sera mentionnée dans NOMAD ?

**M. GUEDON** : Pendant le pilote, cette souscription ne sera pas mentionnée dans NOMAD, mais si le lancement est validé, il y aura une automatisation vers la matrice NOMAD du responsable comme pour les ventes d'accessoires.

### **19 Point à date concernant le projet UBLEAM (pilote à Bègles, ressentis salariés et clients, délais mis en place, données sur l'utilisation des bleams...) - intervention Thanh-Uyen TRAN.**

*Madame TRAN présente le diaporama (annexe 9).*

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Avez-vous envisagé de désactiver les bleams dans le cas de refus du produit par le client ou de l'annulation de la commande ?

**Mme TRAN** : Les bleams ne contiennent pas de données personnelles relatives au client (adresse du client, date d'achat, etc.). Les bleams ne comportent que des informations comme la notice ou des conseils d'utilisation, en fait, des données qui pourraient être trouvées sur internet.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les bleams sont collés par les livreurs avant la livraison chez le client et parfois l'emplacement ne convient pas au client. À ce titre, ne serait-il pas possible de fournir un livret numérique accompagné du bleam afin que le client consulte effectivement les informations relatives au produit et pose le bleam où il le souhaite.

**Mme TRAN** : Pour certains produits, le bleam est fourni avec la notice et le client peut le coller où il le souhaite.

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie pour votre présentation, notamment pour les informations relatives aux taux d'utilisation et du ressenti à la fois des clients et des salariés. À ce titre, est-ce que les objectifs premiers du projet sont atteints ?

**Mme TRAN** : Le taux d'utilisation est correct, nous en sommes satisfaits. Le test est poursuivi jusqu'à la fin du mois d'avril 2023. En parallèle, il nous a été demandé de chiffrer le coût d'un éventuel déploiement.

**M. MARANDEAU** : L'objectif du bleam est que le client reste dans un écosystème DARTY afin de sécuriser le parcours client au-delà de l'achat du produit.

**Mme TRAN** : Les bleams sont aussi utiles pour informer les clients sur la communauté SAV, sur les tutoriels vidéos, etc.

**M. MARANDEAU** : Avez-vous le nombre de fois où le bleam est scanné par les clients ?

**Mme TRAN** : Nous avons effectivement ces informations qui nous sont fournies de manière anonyme. Nous ne comptabilisons pas le premier scan, car il peut être réalisé par le livreur ou par le technicien pour un test et/ou une démonstration du service au client.

**M. MARANDEAU** : Nous avons eu des remontées sur la fragilité du support utilisé : manque de colle, rayures qui empêche le scan, etc.

**Mme TRAN** : Je vais remonter ces informations à notre prestataire.

## **20 GPS livraison nous constatons que le GPS ne prend pas en compte le gabarit « camion », est-il possible de donner cette information dans les smartphones livreurs ?**

**Mme BACH** : La réponse est malheureusement non.

**M. HEREDIA** : La réponse est négative, car la société ne souhaite pas investir.

*Départ de Madame FELDMAN à 15h30.*

## **21 Primes techniciens : Les échelons de chaque technicien correspondent à une rémunération de salaire fixe et les objectifs pour atteindre le variable sont identiques à tous les techniciens (grille unique). Un débutant doit obtenir les mêmes résultats qu'un technicien confirmé pour obtenir une prime motivante. Est-il possible d'instaurer des objectifs progressifs adaptés aux différents niveaux de nos techniciens, stimulant les plus jeunes avec des primes atteignables et adaptées à leurs compétences ? Intervention Constant MEYER.**

## **22 Tech académicien : Une règle commune à l'ensemble de nos SAV, sera-t-elle définie pour quantifier le nombre maximum d'interventions à affecter aux techniciens Tech Académie ? Intervention Constant MEYER.**

**M. MEYER** : Je suis étonné que des sujets relativement anciens soient de nouveau évoqués. Les grilles de rémunération ont toujours fonctionné de cette manière donc ce n'est pas aujourd'hui que nous allons les changer ou, du moins, pas dans l'immédiat ni dans un avenir proche.

Je vous rappelle que les interventions qui sont données à un technicien débutant ne sont pas du même niveau de difficulté que celles confiées à un technicien confirmé. D'ailleurs, les techniciens débutants ont des variables plus facilement atteignables que des techniciens expérimentés. De plus, les techniciens débutants ont davantage de temps pour réaliser les interventions, ce qui leur permet de travailler leurs taux de retour et par défaut leur FTR. Il y a trois ans, nous avons eu la volonté de supprimer la productivité de la part variable de la rémunération.

Pour toutes ces raisons, je ne comprends pas pourquoi un technicien débutant devrait avoir des grilles de rémunération plus adaptées. En effet, si les objectifs sont plus bas, les interventions confiées aux techniciens débutants seront « du tout-venant » et par conséquent, la période de formation n'est pas respectée. Et selon moi, cette pratique va inciter des jeunes techniciens à partir.

**M. HEREDIA** : Sur le procès-verbal du dernier CSE, Monsieur MEYER vous aviez indiqué : « Effectivement, sur le Nord-Ouest, au mois de janvier 2023, il y a un décalage avec les juniors donc je vais contacter Jean-Claude MARQUES pour en connaître les raisons ». À ce titre, nous souhaiterions avoir les réponses que Jean-Claude MARQUES vous a fournies.

**M. MEYER** : J'ai longuement échangé avec Jean-Claude MARQUES sur ce sujet. Il retrouve ce décalage avec un chef de groupe, donc cet écart est spécifique. Mais j'ai demandé qu'une vigilance soit apportée sur la rémunération de nos jeunes techniciens débutants, car les tech-académiciens n'ont pas de variable tant qu'ils sont en formation. J'espère que des variables ne sont pas distribués aux tech-académiciens. La rémunération des jeunes techniciens ne doit pas être un sujet, au contraire, nous leur donnons le temps d'apprendre et j'insiste véritablement sur cette notion ; d'ailleurs, je préfère que leur productivité soit diminuée. Nous avons de bons résultats et pour cette raison, je rencontre des difficultés à mettre en corrélation ce constat avec les questions du précédent CSE. J'ai promis à Madame GUILLAUME que je serai présent lors du prochain CSE DGO et en attendant, je vais continuer à étudier les organisations sur les différentes zones.

**M. BOUGUEREAU** : Je suis d'accord avec vous, Monsieur MEYER qu'il ne faut pas mettre en place une prime de compensation pour l'atteinte du NPS, car tous les techniciens doivent atteindre leur objectif. Cependant, serait-il possible de mettre en place une prime selon les compétences que le jeune technicien a acquises au fur et à mesure de ces mois de formation ? Il est relativement compliqué d'atteindre l'objectif de FTR pour les jeunes techniciens même si les interventions qui leur sont données sont triées au préalable. En effet, il y a la description de l'intervention, mais celle-ci ne correspond pas forcément à la réalité du terrain (difficultés de démontage, détermination de la panne, etc.). À ce titre, serait-il possible que les CDGT aient un coefficient sur le FTR et le taux de retour qu'ils pourraient augmenter en fonction des résultats du jeune technicien ? En effet, une grille existe que les CDGT ne peuvent ni modifier ni adapter au cours de l'accompagnement du jeune technicien, pour valoriser ses montées en compétence.

**M. MEYER** : Je n'avais pas envisagé cette possibilité.

**M. MARANDEAU** : Je suis satisfait de constater qu'une porte s'ouvre, mais j'espère qu'elle ne va pas se refermer rapidement.

**M. MEYER** : Les risques de la mise en place de ces coefficients sont : qui va les déterminer ? Comment vont-ils être évalués ? Sur quelles bases ?  
Je vous rappelle que nous avons déjà mis en place des coefficients sur les interventions en qualifiant la durée.  
Votre proposition, Monsieur BOUGUEREAU, doit être analysée finement.

**M. BOUGUEREAU** : Monsieur MEYER, vous indiquez que les CDGT qualifient le temps d'intervention, mais pour l'avoir constaté sur plusieurs SAV, sur l'actuelle version de 360, ces coefficients ne permettent pas d'augmenter le temps pour les interventions des jeunes techniciens. Je ne sais pas s'il est prévu le déploiement d'une nouvelle version de 360 afin que les coefficients soient effectivement pris en considération.

**M. MEYER** : Effectivement, l'outil 360 n'est pas capable de modifier le temps d'intervention, car nous le paramétrons. De plus, lorsque les CDGT qualifient les interventions, ils ne savent quelle durée y est associée.

**M. MEYER** : Lors du prochain CSE de DGO au mois d'avril 2023, je vous présenterai la cellule prévisionnelle de Marseille. Peut-être que vous comprendrez mieux pourquoi sur ma zone, je suis moins confronté à ces difficultés relatives aux jeunes techniciens.

**M. BOUGUEREAU** : Nous avons pu constater à la CFDT que certains jeunes techniciens ont sept voire huit interventions alors qu'ils sont en autonomie depuis trois ou six mois, et dans ce cas, il est très difficile de pouvoir bénéficier de la prime. De plus, les jeunes techniciens sont soumis à une réelle pression liée au métier de dépannage et certains décident de quitter l'entreprise.

**M. MEYER** : Un Tech Académicien est toujours en formation, donc il est anormal qu'il fasse une tournée avec huit interventions.

**M. BOUGUEREAU** : Je faisais référence à des jeunes techniciens issus de la Tech Académie.

**M. MEYER** : Ma préconisation, pour un tech-académicien qui débute sur la route, doit être de deux ou trois interventions, car il est encore en formation. Ensuite, lorsqu'il est considéré comme technicien débutant, il

peut réaliser entre trois et quatre interventions. Je considère qu'un technicien est débutant pendant un, deux voire trois ans et effectivement, il est nécessaire de déterminer sa compétence. Par conséquent, au bout de la première année, les jeunes techniciens doivent réaliser plus de six interventions par journée. Si ce nombre n'est pas atteint, nous pouvons remettre en question la velléité de ce collaborateur à devenir technicien.

**M. BOUGUEREAU** : Sur les fichiers de potentiel, nous ne pouvons pas mettre moins cinq interventions pour un jeune technicien.

**M. MEYER** : Mais cette limite de quatre ou cinq interventions dépend bien évidemment de leur nature, en effet, certaines peuvent être rapides et très simples. Pour ces interventions techniques telles que nous l'entendons, les jeunes techniciens ne doivent pas en dépasser trois voire quatre par tournée.

**M. HEREDIA** : Monsieur MEYER, vous avez indiqué qu'un jeune technicien avec une année d'expérience pouvait faire minimum six interventions, mais vous n'avez pas précisé la nature des interventions, donc je suppose que vous considérez ces interventions comme « normales ». Je vous rappelle que les techniciens ont généralement huit voire neuf interventions selon la durée des déplacements.

**M. MEYER** : Ce matin, lors du point sur la semaine de quatre jours, j'ai évoqué la tournée idéale : un kilométrage raisonnable et une qualification de l'intervention correcte. Mais dans certaines zones géographiques, le premier client est à 50 voire 80 kilomètres et dans ce cas, il est impossible pour le technicien, même confirmé, d'assurer huit interventions dans la journée.

**M. HEREDIA** : Des tournées avec le client le plus éloigné à 50 km sont encore programmées.

**M. MEYER** : Selon moi, le temps de travail des techniciens ne doit pas être de 10 à 12 heures par jour. Une tournée est composée du temps d'intervention et du temps de route, ainsi, plus les trajets sont réduits, plus le nombre d'interventions sera élevé.

Sur mon secteur géographique, je préfère que les techniciens fassent huit voire neuf interventions variées sur la ville de Marseille. Pour les interventions plus éloignées, nous avons mis en place des bases techniques de type « box » où les pièces y sont livrées pour éviter des déplacements inutiles.

Mon souhait est que les techniciens passent davantage de temps chez les clients que dans leur véhicule et cette répartition peut être gérée par 360.

**M. HEREDIA** : Nous approchons de la période de fin de modulation et dans certains cas, les heures de modulation sont importantes. Effectivement, cette situation peut être la conséquence de plusieurs facteurs notamment l'étendue du secteur géographique.

**M. MEYER** : Les heures de surmodulation seront rémunérées aux techniciens.

**M. HEREDIA** : Je suis d'accord avec vous. Mais je vous rappelle que les heures de modulation pour certains techniciens sont très élevées et elles traduisent une charge de travail très importante.

**M. MEYER** : La surmodulation ne se traduit pas uniquement par le dépassement d'heures, mais aussi dans le travail du sixième jour.

**M. HEREDIA** : Sur DGO, les techniciens ne travaillent pas le sixième jour.

**M. MEYER** : Mon objectif n'est pas de fatiguer ou d'user les techniciens. Pour avoir un fonctionnement cohérent, il faut que la tournée soit correcte afin que le technicien ait le temps de faire ses interventions dans de bonnes conditions.

Lors du CSE du mois d'avril 2023, je vous présenterai la planification des tournées et certainement, vous comprendrez mieux l'organisation au sein de la plateforme de Nice. Cependant, il est nécessaire que les jeunes techniciens s'investissent et puissent ainsi assurer le nombre d'interventions qui leur sont demandées.

**M. DIOLOGEANT** : Je travaille sur la plateforme de Grand-Quevilly et cela fait dix ans que les techniciens font des heures supplémentaires pour cause d'arrêts maladie, de surcroît d'activité, de crise sanitaire, etc., et aucune solution n'est mise en place pour améliorer la situation. En effet, certains techniciens ont près de 250 heures de modulation. Il est anormal que tous les jours, les techniciens fassent des heures supplémentaires, car ils doivent faire 250 km et réaliser huit interventions. La conséquence est que de nombreux techniciens quittent l'entreprise.

**M. MEYER** : Je me renseignerai auprès des directeurs des zones concernées.

**M. DIOLOGEANT** : J'avais déjà échangé sur ce sujet avec Monsieur REMILLIER qui m'avait indiqué que cette situation était due à différentes raisons, dont le manque d'effectif.

**M. MEYER** : Cela ne fait pas dix ans que nous sommes confrontés à un manque d'effectif.

**M. DIOLOGEANT** : Je pourrais vous montrer les comptes-rendus des réunions des délégués du personnel datant d'une dizaine d'années, où l'alerte était déjà donnée sur le manque de personnel.

**M. MEYER** : Vous avez bien fait de m'alerter et je vais consulter les directeurs de zones concernés pour me renseigner sur leurs modes de fonctionnement de l'organisation des tournées.

**M. BEAUBOIS** : Actuellement, nous sommes dans une période relativement calme qui n'est pas franchement significative.

**M. HARRE** : Selon moi, il est intéressant d'étudier les tournées sur cette période, car il y a la démodulation, les congés, etc., et les techniciens font encore des heures supplémentaires.

**M. HEREDIA** : Je vous fais confiance, Monsieur MEYER, pour que cette problématique des heures supplémentaires soit enfin résolue sur certaines zones et que l'intégration des jeunes techniciens soit réussie. Le chef de groupe qui est officiellement le tuteur des tech-académiciens ne l'est qu'administrativement, car généralement, ce sont les techniciens les plus expérimentés qui assurent ce tutorat.

**M. MEYER** : Je suis d'accord pour que nous puissions échanger sur ces différents sujets. Dans le secteur du Sud-Est, nous n'avons pas ce mode de fonctionnement sur le tutorat.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que cet accord sur le tutorat a été signé pour l'ensemble du Groupe FNAC-DARTY.

**M. MEYER** : Je sais qu'il y a des modes de fonctionnement différents pour les tech-académiciens selon les régions et je suis d'accord que nous puissions en débattre lors du prochain CSE. Selon moi, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise méthode de formation, la plus satisfaisante est que le technicien soit correctement formé après son passage à la Tech-Académie.

**M. HEREDIA** : Il est nécessaire qu'une solution soit trouvée, financière ou autre, pour garder nos tech-académiciens.

**M. MARANDEAU** : Monsieur MEYER, vous n'avez pas répondu clairement à la proposition de Monsieur BOUGUEREAU concernant les coefficients qui pourraient être utilisés par les CDGT pour encourager la montée en compétence des jeunes techniciens.

De plus, nous n'avez pas non plus répondu, Monsieur MEYER, sur la règle commune pour quantifier le nombre maximum d'interventions à affecter aux techniciens de la Tech-Académie.

Nous pourrions aussi reporter ces deux sujets au CSE du mois d'avril 2023, si Monsieur MEYER, vous participez en présentiel à cette prochaine réunion.

**M. MEYER** : Je peux vous assurer que je serai présent à votre CSE du mois d'avril 2023.

À propos de la proposition de Monsieur BOUGUEREAU, je vais effectivement l'étudier pour en mesurer les impacts éventuels. Mais selon moi, les interventions confiées à un technicien débutant ne doivent pas être au même niveau de technicité que pour un technicien confirmé. De plus, ces jeunes techniciens ont davantage de temps pour réaliser leurs interventions, ainsi, ils ont la possibilité de travailler leur taux de retour, leur FTR et leur NPS.

Concernant la règle commune, tous les tech-académiciens ne doivent pas avoir plus de trois interventions s'ils sont encore en formation. Dès lors qu'ils sont diplômés et en CDI, ces jeunes techniciens peuvent assurer trois voire quatre interventions pour ensuite opérer une montée de charge progressive.

**M. MARANDEAU** : Monsieur MEYER, je pense que vous êtes de bonne volonté. Nous avons tous un souhait commun : celui que les coûts investis dans le cadre de la Tech-Académie ne le soient pas à fonds perdu.

Il serait intéressant que des temps d'échanges soient organisés avec les représentants du personnel qui sont en pleine réflexion sur l'organisation du travail et notamment pour les métiers de techniciens.

Selon vous, Monsieur MEYER, un tech-académicien doit partir avec un nombre modéré d'interventions selon leur degré de difficulté et nous sommes satisfaits d'avoir cette information, car elle va permettre aux représentants du personnel de vérifier que, sur le terrain, votre directive et votre volonté d'intégrer correctement les techniciens, soient effectivement respectées.

Nous nous étonnons d'avoir des techniciens avec des heures de modulation très importantes, d'ailleurs, ces situations vous choquent aussi. Par conséquent, il nous semble intéressant de partager sur ces sujets dans un intérêt commun et ainsi déclencher des alertes sur ces thématiques.

J'ai un exemple en tête d'une salariée qui a intégré la société en 2022 et qui a 210 heures de modulation à ce jour et selon moi, elle ne doit pas réaliser uniquement trois interventions par jour.

**M. MEYER** : Pourriez-vous me donner le nom de cette salariée ?

**M. MARANDEAU** : Je ne vous transmettrai pas le nom de cette salariée, Monsieur MEYER, je pense que vous avez tous les moyens pour identifier cette collaboratrice.

**Mme JUILLIEN** : Merci, Monsieur MEYER, pour votre intervention.

## 23 Point Divers.

- Livraison de PEM : les familles concernées.

**Mme BACH** : Lors du CSE du 16 février 2023, nous vous avons présenté la livraison du PEM et quelques familles de produits ont été ajoutées.

*Madame BACH présente le diaporama (page 6 de l'annexe 3).*

**Mme N'GOLET** : Est-il toujours envisagé d'ajouter à cette liste de familles, les produits dits « sensibles » ?

**Mme BACH** : La réflexion est toujours en cours.

**M. VILLA** : J'attire votre attention sur le fait que la fermeture des camions de livraison n'est pas sécurisée et qu'il est très facile de les ouvrir et de voler ces produits peu encombrants.

**M. BEAUBOIS** : Pensez-vous que la liste des produits va s'étoffer ?

**Mme BACH** : Je n'ai pas davantage d'information à vous transmettre.

## 24 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

**M. ROSIEK** : La commande des chèques vacances sera passée le 27 mars 2023, donc la distribution aux représentants du personnel pourrait s'effectuer le 18 avril 2023 au siège (veille de la réunion de préparation). À ce titre, il serait souhaitable que quelques élus se rendent disponibles cette journée pour aider à la répartition de ces chèques-vacances.

**M. BEAUBOIS** : Combien y a-t-il de dossiers relatifs aux chèques-vacances ?

**M. ROSIEK** : Il y a approximativement 1 000 dossiers, contre 1 300 en 2022.

La commande des chèques-vacances sera inférieure à 305 000€, le montant minimal pour lequel la BRINKS assure les livraisons. En dessous de cette somme, la livraison est payante à hauteur de 3 000€.

**M. MARANDEAU** : La baisse du nombre de souscriptions peut s'expliquer par l'obligation de fournir le quotient familial selon la règle établie par l'URSSAF.

**M. BEAUBOIS** : Selon moi, il est important de communiquer largement auprès des salariés et de les rassurer sur ce principe.

**M. MARANDEAU** : Nous acceptons les dossiers même s'ils sont déposés quelques jours avant le passage de la commande.

**M. ROSIEK** : Nous pouvons aussi faire une commande supplémentaire avec des chèques-vacances non nominatifs, mais je vous avouerai que je n'y suis pas très favorable.

**Mme N'GOLET** : L'abaissement de l'ancienneté requise pour bénéficier des chèques-vacances n'a pas eu d'impact sur le nombre de dossiers.

**M. MARANDEAU** : Même en abaissant l'ancienneté à trois mois, le turn-over est tellement important que cette mesure n'a pas eu d'impact. Cependant, nous avons pu constater une augmentation du volume de consommation des différentes activités notamment les places de cinéma.

**M. HARRE** : Je voulais signaler qu'il y a de belles promotions sur les sites de CAMPING'S et PIERRE & VACANCES pendant les vacances scolaires de printemps qui sont considérées comme « hors saison ».

*La réunion est close à 16h30.*

La Secrétaire du CSE

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IDR', written in a cursive style.