

PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 6 JUILLET 2023 DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au Centre de Services 8, rue de Bretagne 44240 La Chapelle Sur Erdre.
Début de séance : 8h30.

Présents

Pour la direction :

- Mme. MONTAIGNE Marie Bénédicte, Directrice des Ressources Humaines Opération ;
- Mme. JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation.
- Mme. BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opération ;
- Mme. GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération ;
- Mme MAUBOUSSIN Claire-Marie, Responsable Ressources Humaines Exploitation ;
- Madame Marie-Christine GÉRARD, Responsable Paye ;
- Mme MAURICE Ingrid, Chargée de formation.

Invités :

- M. BLACHIER William, Responsable Expérience Client ;
- M. CHÉNOT Alexandre, Chef de projet Expérience Client ;
- M CALON Christophe, Responsable Rémunération & CSP ;
- M. NEVO Pascal, DZ livraison ;
- Mme Olivia MICHELOTTI, Superviseur-coordonateur SAV CTT ;
- M. BOUCHEZ Maxence, Direction Relation Clients ;
- M. FILOPON Hilaire, Superviseur CTT de Bègles ;
- M. Christophe DELÉPINE, Directeur IAD Domicile ;

Pour les membres titulaires EOT :

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

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

- CFTC :**
- Mme. LELUBEZ Sabrina

- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis

- CGT :**
- Mme MAZELLA Valérie

Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

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

Pour les membres titulaires Cadres :

- CFDT :**
- M. MERRIEN Guillaume
- CFE-CGC :**
- M. HARRE Laurent

Pour les membres suppléants EOT

- SL:**
- M. BARAN Gianni
- CFTC:**
- M. TALLE Sébastien
- CAT :**
- MME. MASSCHELEIN Sophie

CGT : - MME BOURICHE Anissa

Représentants Syndicaux :

SL : - MME. ROUSSELIERE claire

CFTC : - M. COMMON TEKIN Muhammed

CAT : - M. VILLA Francis

CGT : - M. BALUTEAU Franck

Absents

CFDT : - M. EL AMARTI KARIM

CFTC : - M. PHILIPOT Jean-Michel

- M. APPLAUSO Giovanni

CAT : - Mme PASTERNAK Sylvie

CGT : - M. BRIULET Pascal

CFE-CGC : - M. MARTIN Christophe

Les personnes votantes sont 14 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents, soit 18 Votants.

Ordre du jour

- 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 25 mai 2023 (document joint)5
- 2 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi (documents joints).....5
- 3 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant le bilan du plan de développement des compétences de 2022 et sur le projet du plan de développement des compétences de 2023 (documents joints). 10
- 4 Information sur le changement de dispositif NPS (intervention de William BLACHIER, Responsable Expérience Client).16
- 5 Désignation des représentants de proximité.....19
- 6 Lors d'un départ de l'entreprise, le/la salarié-ée n'a plus accès à sa boîte mail professionnelle le jour même de la rupture de son contrat de travail. Malheureusement, les services administratifs de l'entreprise, continue de communiquer avec le/la salarié-ée par ce biais. Lors d'un changement d'adresse, d'un complément de justificatifs administratifs, ou toute autre démarche liée au départ (ex : AMUNDI, BIMPLI, MYPRIMOBX), et au regard du fort taux de TURN-OVER existant dans l'entreprise, une réflexion sur un process à mettre en place s'avère nécessaire. 19
- 7 Point paie :20
 - Information concernant le bilan de modulation de l'exercice 2022/2023.....20
- 8 Points exploitation :22
 - a) Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur l'inaptitude de Madame Amélie ROUILLE (document joint) ;.....22
 - b) Au regard des températures constatées, nous demandons que les shorts soient autorisés pendant toute la période estivale pour l'ensemble des salariés22
 - c) Demande de précisions des obligations des CPS relatives à l'accompagnement des clients dans le chargement de produits gros électroménager vendus23
 - d) Demande d'un comparatif Advise DGO /DGE sur le mois de janvier et février avec les détails suivants23
 - Nombre d'heures de connexions par site et par mois.23
 - Nombre de salariés connectés par site et par mois.23
 - Nombre de transformation (vente) par site et par mois23
 - NPS par site et par mois et quel est le moyen de le connaître pour les collaborateurs23
 - Nombre de conversations par site et par mois.23
 - Rémunérations par site par mois23
 - e) En attente de réponse CSE du mois d'avril point 12.....24
 - Quel est le nombre de magasins MGOV1 et MGOV2 concernés par la modification du critère NPS des vendeurs et des CPS ?24
 - Demande de réponse sur la date à laquelle les contrats vendeurs ont le caractère obligatoire de faire de la Visio.....24
- 9 Points opérations :24
 - a. Information concernant le bilan du télétravail à Bègles.....24
 - b. Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des chargés de relation clients de l'équipe Pôle Relations Clients (PRC) du CTT de Bègles.....27
 - c. Information concernant la mise en place du WELCOME BSI (intervention de Christophe CALON)29
 - d. Prime prestation livreur, lorsque les livreurs sont deux qui touche la prime ?31

e. Demande d'information sur le niveau d'activité des PF de livraison (volume de livraison, ouverture de nos capacités de livraison à des tiers, retour sur la reprise D3E ...)	31
f. Face à la mise en place des ZFE, quels sont les changements stratégiques que doit opérer le groupe pour maintenir son activité de livraison au sein de ces zones (camionnette 20m3 non adapté) ?	34
g. Demande d'information sur le niveau d'activité de l'IAD (volume d'intervention en cours...)	34
h. Des réflexions semblent être en cours concernant le devenir du site centre de service de Bègles, pouvez-vous apporter des éclaircissements sur la situation du site : durée du bail, réflexion en cours, déménagement possible...	36
10 Points divers.	37
11 Discussion sur les activités culturelles et sociales.	37

Mme JUILLIEN : Je vous présente Madame Claire-Marie MAUBOUSSIN, RRH Exploitation et Madame Marie-Christine GÉRARD, Responsable Paye.

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 25 mai 2023.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 25 mai 2023.

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

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

M. ROSIEK : Nous souhaiterions que l'ordre du jour soit respecté lors de la réunion du CSE, ainsi serait-il possible que les points soient abordés selon l'ordre de la convocation.

Mme JUILLIEN : Lors de l'établissement de l'ordre du jour, nous ne savons pas à quelle heure les intervenants pourront se libérer. Nous avons fait le choix d'aborder les points généraux en premier, ensuite ceux relatifs à la paye, à l'exploitation et enfin ceux des Opérations. De plus, nous estimons la durée de l'intervention, mais parfois les échanges sont plus nombreux et nous devons décaler l'intervention suivante.

Mme MAZELLA : L'ordre du jour doit être respecté. Il est établi une semaine avant le CSE, donc vous connaissez les intervenants qui participeront au CSE et leur disponibilité. D'ailleurs, je vous rappelle que lors du précédent CSE, vous avez ajouté un point à l'ordre du jour avec un intervenant et cette pratique n'est pas acceptable.

Lors du dernier CSE, j'ai dû partir avant la fin de la réunion pour une raison professionnelle, les points relatifs à la politique sociale étaient mentionnés au début de l'ordre du jour et étant donné qu'ils ont été abordés en fin de journée, je n'ai pas pu intervenir alors que j'avais préparé ce sujet ; j'ai été véritablement frustrée. À ce titre, je vous demande de respecter l'ordre du jour et l'ordre des points.

Enfin pour une question d'attention, il paraît préférable d'aborder les points importants en matinée et non pas en fin de journée.

Mme JUILLIEN : Effectivement, nous n'évoquons pas les points dans l'ordre, mais il est aussi exceptionnel qu'un élu parte avant la fin de la réunion.

M. HEREDIA : Dans la même situation décrite par Madame MAZELLA, j'aurai été moi aussi frustré.

Mme JUILLIEN : C'est une situation particulière et il aurait été souhaitable que vous nous informiez, Madame MAZELLA que vous deviez partir à une certaine heure afin que vous puissiez intervenir sur la politique sociale.

2 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi (annexes 1a à 1h).

Madame MAZELLA, en tant que rapporteuse de la Commission sur l'Égalité Professionnelle lit le rapport relatif à cette Commission :

« RAPPORT sur L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE entre LES FEMMES et les HOMMES 2022

Les membres de la commission de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes se sont réunis le 20 juin 2023, puis le 27 juin 2023 avec le service RH. Ces deux réunions se sont déroulées en visioconférence.

Lors de la première réunion, et suite à l'étude des documents fournis par la direction, les membres constatent le manque d'un certain nombre d'indicateurs relatifs à l'article R2312-9 du Code du Travail. Après réception d'une partie de ces indicateurs, notre analyse fait ressortir les éléments suivants :

PROPORTION FEMMES/HOMMES

Le taux de la population totale de l'effectif des femmes perd 2% en 2022 par rapport à 2021. En effet, le taux de femmes en 2021 représentait 31,51% contre 29,82% en 2022. Cette baisse est surtout constatée chez les EOT et chez les AM alors que chez les CADRES ce taux augmente de presque 3%. Les chiffres nous

montrent que le nombre de femmes en CDI à fin 2022 est de 789 (toute CSP confondue) alors qu'en 2021 elles étaient 832. En parallèle, l'effectif de la population masculine en CDI augmente en 2022, ils sont 1896 contre 1848 à fin 2021. Mécaniquement, cela engendre une baisse de la population féminine.

EMBAUCHES

Concernant les embauches en CDI, nous constatons que l'entreprise a priorisé le recrutement des cadres femmes à hauteur de 41,67% soit un total de 20 femmes, quant au recrutement des hommes CADRES, il affiche 58,33% soit un total de 28 hommes. Nous regrettons qu'il n'y ait pas eu la même attention de recrutement chez les EOT afin de conserver, voire d'augmenter, la proportion des femmes dans l'entreprise. Ceci dit, nous pouvons affirmer que cette baisse constatée chez les EOT vient d'un important recrutement de techniciens (Tech Académie), car ce métier est principalement occupé par des hommes. Cependant, si la dynamique de recrutement de 2021 chez les femmes EOT (35,44%) avait été conservée, la progression du taux de femmes dans l'entreprise se serait à minima maintenue.

RÉMUNÉRATION.

Sur cet indicateur, il est très difficile de comparer les moyennes de salaires. En effet, suite à notre demande de complément de documents, il se trouve que lesdits documents présentent des chiffres erronés. En tout état de cause, il apparaît un écart important sur la moyenne de rémunération en faveur des hommes Agent de Maîtrise de 8,4%, ainsi que chez les CADRES hommes avec un écart de 16,4% en leur faveur. Pour les EOT, les écarts sur la rémunération sont faibles avec 0,4% en faveur des hommes. Nous serons très attentifs aux actions et mesures mises en œuvre par la direction afin de réduire au maximum ces écarts de rémunérations. »

Mme JUILLIEN : Eu égard à ce taux et étant donné que nous avons échangé sur ces écarts de rémunération, je souhaitais partager avec les membres du CSE les vérifications que j'ai réalisées. En effet, j'étais surprise que les écarts ne soient pas moins marqués sachant que nous avons, notamment, embauché des cadres femmes. Sur les 33 métiers où les hommes exercent un poste de cadre, seuls 14 sont communs aux cadres femmes. Par conséquent, il est compliqué de faire une comparaison entre les cadres hommes et les cadres femmes, car peu de métiers sont communs aux deux.

Mme MAZELLA : Au sein de la Commission, nous n'avons pas ce détail, donc nous comparons globalement sur la catégorie socioprofessionnelle.

Mme JUILLIEN : De plus, étant donné que seule(s) une ou deux femmes exerce(nt) certains métiers, les données transmises n'auraient plus été confidentielles.

Madame MAZELLA poursuit la lecture.

« PROMOTIONS PROFESSIONNELLES.

Sur cet indicateur, nous constatons une nette diminution du nombre de promotions en 2022 par rapport à 2021. En effet, le taux de promotion chez les hommes est en recul de 5,7 points, et de 11,8 points chez les femmes. Les chiffres nous indiquent que le nombre de promotions au global sur 2022 est beaucoup moins élevé qu'en 2021, cela est dû en grande partie au gel des montées en échelon imposé par la direction en 2022, suite aux NAO. La conséquence de cette décision impacte directement les femmes, plus touchées que les hommes. En effet, en 2021, le taux de promotion chez les femmes était plus élevé que chez les hommes, contrairement à 2022. Le seul point positif sur ces promotions se remarque chez les cadres femmes pour lesquelles le taux de promotion est de 19,54%, alors que chez les hommes ce taux est de 14,99%. Concernant maintenant la durée moyenne entre deux promotions, la majorité d'entre elles se font en moins d'un an. Dans le détail, cela donne :

- Moins d'un an : Employés : 144 hommes, 74 femmes.
 - Agents de Maîtrise : 1 homme et aucune femme.
 - CADRES : 14 hommes et 5 femmes.
 - Total promotion : 159 hommes et 79 femmes.
- Entre 1 et 3 ans : Employés : 105 hommes, 18 femmes.
 - AM : 21 hommes, 1 femme.
 - Cadres : 19 hommes, 11 femmes.
 - Total promotion : 145 hommes et 30 femmes.
- Entre 3 et 5 ans : très peu de promotion, avec 3 hommes employés et aucune femme.
 - 1 homme AM et aucune femme,
 - 1 homme et 1 femme cadre.
 - Ce qui nous donne un total de 5 hommes et 1 femme.
- Plus de 5 ans : Employés : 8 hommes et 2 femmes.
 - 8 hommes et 2 femmes chez les AM.

- Chez les CADRES : 12 hommes et 2 femmes.
- Total promotion : 28 hommes et 6 femmes.

Le total des promotions sur 2022 : 337 hommes et 116 femmes ont été promus soit 453 salariés.

Mme JUILLIEN : Je souhaiterais vous signaler qu'en 2022, à la suite du contexte inflationniste, l'augmentation des promotions a été générale d'où la baisse des promotions individuelles.

Madame MAZELLA poursuit la lecture.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Concernant ce sujet, nous constatons que la population formée en 2022 représente la proportion d'hommes et de femmes dans l'entreprise avec 70,54% d'hommes formés et 29,46% de femmes formées. Cette répartition du nombre de stagiaires représente pratiquement la totalité de l'effectif à fin 2022, avec 3116 stagiaires formés pour un effectif total à fin 2022 de 3316. La répartition de ces formations ramenées en heures par stagiaire correspond à une moyenne de 14,4 heures pour les hommes et à 13,6 heures pour les femmes. Par contre, nous n'avons pas le détail par type de formation, ces chiffres concernent les formations réalisées en présentiel, FOAD et e-learning.

Pour les congés individuels de formation, seuls les employés sont concernés avec 6 femmes et 3 hommes pour 2022, soit un total de 9, chiffre en légère augmentation comparé à 2021 avec un total de 6 CIF.

CONDITIONS de TRAVAIL/ SANTÉ et SÉCURITÉ au TRAVAIL

Ces deux sujets sont regroupés, car un certain nombre de données chiffrées sont manquantes.

Les conditions de travail nous sont présentées sous un seul tableau, soit la répartition des effectifs selon la durée du travail à temps complet et à temps partiel et uniquement sur les CDI. Il ressort de ce tableau que 28% des femmes sont à temps complet, et 48% à temps partiel. Le nombre de salariés à temps partiel est de 242, chiffre en légère diminution par rapport à 2021 qui comptait 296 temps partiels.

Pour la santé et la sécurité au travail, idem, un seul et unique tableau, celui des accidents de travail ayant donné lieu à un arrêt de travail. Au total sur 2022, 176 accidents du travail ayant entraîné un arrêt de travail sont recensés avec 27 femmes et 149 hommes majoritairement dans la catégorie des employés.

Mme JUILLIEN : Ce n'est pas 28% des femmes qui sont à temps complet, mais sur l'ensemble des temps complets, 28% sont des femmes.

Madame MAZELLA poursuit la lecture.

ARTICULATION entre L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE et L'EXERCICE de la RESPONSABILITÉ FAMILIALE

Les membres de la commission s'étonnent des chiffres annoncés concernant le congé paternité. En effet, le tableau présenté indique zéro congé paternité pris en 2022, alors même que chacun d'entre nous avons des exemples de salariés ayant bénéficié de ce type de congés. Nous réitérons notre demande d'obtenir les chiffres sur le nombre de congés paternité pris par le salarié par rapport au nombre de jours de congés théoriques.

Mme JUILLIEN : Je vous ai transmis les informations sur les congés paternité après la tenue de la Commission.

Mme MAZELLA : Nous n'avons pas eu ce tableau. Nous avons demandé que nous soit transmis le nombre de jours théoriques par rapport au nombre de jours pris réellement.

Mme JUILLIEN : Je vous ai envoyé un tableau sur les congés paternité avec le nombre de jours calendaires (annexe 1 i). Nous vous transmettons les informations que vous nous demandez, mais en l'occurrence, le service paye ne réussit pas à extraire ces données.

M. HEREDIA : Pourriez-vous m'expliquer pourquoi le service paye n'est pas en mesure de nous transmettre ces données (nombre de jours théoriques par rapport au nombre de jours pris réellement) sur les congés paternité ?

Mme MAZELLA : C'est une donnée qui nous était transmise précédemment.

Mme JUILLIEN : Depuis que je suis à DGO, ces données ne vous ont pas été transmises, car j'en fais la demande et systématiquement, j'ai eu la même réponse de la part du service paye.

M. HEREDIA : Selon votre tableau, 82 salariés ont pris leurs congés paternité, donc vous êtes capables de savoir s'ils ont pris la totalité ou non.

Mme JUILLIEN : Ces données sont difficile à extraire selon les explications du service paye. Nous ne pouvons connaître que le nombre de congés paternité calendaires qui ont été enregistrés dans l'outil. Mais nous pouvons faire un calcul théorique entre le nombre de salariés et le nombre de jours de paternité calendaire.

M. HEREDIA : Vous considérez que certains salariés n'ont pas déclaré être père donc ils n'ont pas pris leurs congés paternité.

Mme JUILLIEN : Les salariés peuvent informer leur manager sans toutefois, transmettre cette information au service RH et s'ils ne prennent pas leurs congés paternité, nous ne pouvons pas avoir cette information.

M. HEREDIA : Ces données (nombre de jours théoriques par rapport au nombre de jours pris réellement) nous permettraient de savoir si les collaborateurs prennent effectivement la totalité de leurs jours de paternité, soit 28 jours.

Si nous prenons l'exemple des cadres de l'exploitation, 14 sont devenus père, donc le nombre de jours de congés paternité devrait être de 294 (14 x 21 jours) et pourtant le nombre de jours calendaires est de 259, soit un écart de 35 jours.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle qu'il y a trois jours de congés pour la naissance et ensuite des jours pour le congé paternité. De plus, selon le nombre d'enfants, le nombre de jours de congés paternité est différent.

M. HEREDIA : J'entends vos remarques, mais selon moi, il est possible de pouvoir extraire le nombre de jours théoriques par rapport au nombre de jours pris réellement.

Mme JUILLIEN : Il est certainement possible d'extraire ces données, mais nous n'allons pas mobiliser un gestionnaire paye pendant de nombreuses heures sur ce sujet.

M. HEREDIA : Votre justification n'est pas recevable, légalement, les membres du CSE doivent avoir ces données.

Mme MAZELLA : Selon les données mentionnées dans le tableau que vous nous présentez, les EOT auraient pris, en moyenne, 15,4 jours, alors que les cadres en auraient pris 18, sachant que nous ne savons pas si tous les salariés ont pris la totalité de leurs congés paternité.

M. HEREDIA : La deuxième lecture que nous pourrions faire de cette comparaison est la suivante : est-ce que les cadres sont indirectement ou inconsciemment contraints à ne pas prendre la totalité de leurs congés de paternité ?

Mme JUILLIEN : Il faut prendre en compte l'aspect de la rémunération, car les cadres ne souhaitent pas forcément poser leurs jours de paternité, car ils ne sont pas rémunérés à 100%. Mais je vous rappelle que notre accord d'entreprise est plus favorable que les dispositions légales en matière de prise des congés paternité.

M. HEREDIA : La contrainte n'émanera pas du service RH, mais peut-être du manager N+1 de ces cadres.

Mme JUILLIEN : Je vous invite à me transmettre un cas précis, car je ne connais pas de DV qui aurait ce type de comportement. Monsieur HEREDIA, vous sous-entendez que les DV n'auraient pas un discours progressiste.

M. HEREDIA : Ce n'est pas le sens de mes propos, j'évoquais juste une possibilité !

Mme JUILLIEN : D'un point de vue sociologique, il faut aussi tenir compte de la place du père dans l'investissement et dans l'éducation des enfants. En effet, les jeunes générations sont certainement plus enclines à prendre leurs congés paternité.

M. HEREDIA : Je vous rappelle que la mise en place des congés paternité est une mesure relativement récente.

Mme JUILLIEN : Il est toujours possible de poser des congés, des RTT ou des congés sans solde. Effectivement, de réels progrès sont faits dans la société et le Groupe FNAC-DARTY fait partie des entreprises qui encouragent ces évolutions.

M. HEREDIA : Si tel est le cas, le Groupe FNAC-DARTY doit être capable de fournir ces données de comparaison afin de valoriser ses actions envers les pères et leur investissement auprès de leurs enfants.

M. BEAUBOIS : Au sein de l'Exploitation, les cadres sont encouragés à placer leurs RTT ou leurs congés dans le CET afin d'être régulièrement présents. Bien évidemment, le discours n'est pas officiel, mais c'est le message passé aux encadrants.

Madame MAZELLA poursuit la lecture.

ARTICULATION entre L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE et L'EXERCICE de la RESPONSABILITÉ FAMILIALE (suite).

Concernant l'indicateur relatif à l'articulation entre la vie professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale, et particulièrement le nombre de salariés ayant accédé au temps partiel choisi, 16 femmes et 16 hommes ont eu recours à ce changement de contrat, soit 32 salariés au total vs 67 salariés en 2021. Quant au nombre de salariés à temps partiel ayant repris un travail à temps plein, ce sont 18 femmes et 25 hommes qui ont fait ce choix, soit un total de 46 salariés vs 26 salariés en 2021.

Au regard du sujet important qu'est la qualité de vie au travail, nous aurions aimé avoir tous les éléments, tels que l'existence de formules d'organisation de travail facilitant l'articulation de la vie familiale et la vie professionnelle, ainsi que la participation de l'entreprise et du comité d'entreprise aux modes d'accueil de la petite enfance. Il serait également utile de connaître l'évolution des dépenses éligibles au crédit d'impôt famille.

CONCLUSION

Face à ces constats et à ces manques d'information, les membres de la commission suggèrent aux élus du CSE de s'abstenir à la consultation sur l'égalité entre les femmes et les hommes. »

Mme JUILLIEN : Madame MAZELLA, il me semble que je vous ai envoyé l'ensemble des éléments que vous m'aviez demandés, à part les données sur les congés paternité.

Mme MAZELLA : Il nous manque toujours les données relatives aux conditions de travail selon l'article R2312-9 : les accidents de travail, les accidents de trajet, etc. Effectivement, vous nous avez envoyé des informations complémentaires relatives aux tableaux sur la rémunération moyenne et je vous avais demandé des explications sur le mode de calcul. Vous nous avez transmis des tableaux sur les horaires hebdomadaires moyens et les cadres étaient à 35h, ce qui n'est pas possible. Vous nous avez envoyé des tableaux sur les échelons, mais certains totaux étaient erronés.

M. HEREDIA : L'Index égalité Femmes/Hommes de DGO pour l'année 2022 n'est pas correct, je vous rappelle qu'il est de 83/100. Ce mauvais résultat vous a obligé à présenter un plan, car il était inférieur à 85. Je ne peux pas dire que l'égalité entre les hommes et les femmes n'est pas un sujet qui est traité sérieusement au sein de DGO. Je ne nie pas la volonté de l'équipe RH pour avancer sur ce sujet.

Il n'est pas évident de trouver des actions directes pour inverser cette tendance. Mais les résultats sont invariablement meilleurs à la FNAC qu'au sein de DARTY année après année.

Mme JUILLIEN : La FNAC a pris en main ce sujet depuis plusieurs années contrairement à DARTY.

Je vous ai rappelé à plusieurs reprises que l'entreprise a une réelle volonté de progresser sur ce sujet de l'égalité hommes/femmes et je pense que vous en avez tous conscience. Mais comme toutes politiques RH, les effets ne sont pas immédiats et ce sujet de l'égalité entre les femmes et les hommes s'inscrit dans le long terme. Je suis certaine que les actions mises en place seront, un jour, couronnées de succès, mais nous nous devons d'être patients.

M. HEREDIA : Je reconnais la volonté de DGO et du service RH d'inverser cette tendance, mais la réalité montre que les indicateurs ne sont pas satisfaisants.

Le fait d'émettre un avis motivé sur cette information-consultation relative à la politique sociale de l'entreprise n'est pas une chose aisée. En effet, les sujets abordés sont complexes et les données nombreuses, leurs analyses doivent donc être approfondies pour en tirer des conclusions.

Selon moi, il est intéressant de mettre en perspective ces différentes données afin d'en étudier leur évolution sur plusieurs années.

Même si les documents fournis nous communiquent de nombreuses informations - et j'ai conscience de la charge de travail que l'établissement de ces documents nécessite aux services RH - je vous rappelle que tous ces éléments doivent être présents sur la BDES selon la législation et l'entreprise devrait mettre un point d'honneur à la respecter.

Je vous informe que l'année prochaine, je transmettrai un courrier au service RH et aux deux directrices RH pour vous enjoindre de nous transmettre les documents que vous avez l'obligation de nous fournir selon l'article R2312-9. J'ai décidé de passer par un écrit pour l'année prochaine, car même avec mes multiples

et régulières demandes depuis de nombreuses années, je ne suis pas pris au sérieux. Ma remarque n'a pas pour objectif d'exercer un quelconque chantage ou une quelconque menace sur le service RH.

Mme JUILLIEN : Je souhaiterais signaler que tous les documents demandés relatifs aux conditions de travail ont effectivement été transmis aux membres de la Commission.

Mme MAZELLA : Non vous ne les avez pas transmis.

Mme JUILLIEN : Si je reprends votre mail, Madame MAZELLA :

- Le nombre d'accidents de travail ayant un arrêt de travail est dans le point 7.1 du rapport sur l'Égalité Professionnelle.
- Le nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail a été rajouté dans les tableaux.
- La répartition des accidents par éléments matériels selon les modalités définies a été ajoutée dans le Bilan Social.

Mme MAZELLA : Effectivement, ce dernier item est présent dans le Bilan Social, mais nous n'avons pas la répartition entre les hommes et les femmes.

Mme JUILLIEN : Ces informations sont dans le tableau complémentaire " *information et consultation document 4* ". Je vous propose de passer à la consultation.

Le résultat du vote est le suivant : 18 abstentions.

Les élus émettent donc un vote défavorable sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

M. HEREDIA : Je souhaiterais que vous interprétiez l'abstention du Syndicat Libre comme un encouragement et une invitation à progresser sur ce sujet de la politique sociale, car nous sommes conscients des efforts du service RH notamment pour l'égalité entre les hommes et les femmes.

3 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest concernant le bilan du plan de développement des compétences de 2022 et sur le projet du plan de développement des compétences de 2023 (annexes 2a à 2g).

Mme BACH : Les membres de la Commission Formation se sont réunis le 26 juin 2023. Madame Nathalie N'GOLET a été nommée rapporteuse de la Commission.

Mme N'GOLET : Je vais commencer par les points positifs :

Nous avons constaté une augmentation du budget formation de 42%.

Pour le plan prévisionnel du plan de développement des compétences, 80 000€ sont dédiés à la formation du filtering au sein du CRC.

Les points négatifs sont les suivants :

Nous souhaitons que le service RH et le management soient vigilants dans l'envoi des convocations des formations.

Nous demandons que les formations e-learning soient réalisées durant le temps de travail et dans une pièce isolée. La direction nous a confirmé qu'elle rappelait régulièrement ce principe au manager.

Mme BACH : Ce sujet des formations E-learning concerne essentiellement la LDK. Les consignes données aux responsables de plateforme sont de planifier la formation e-learning avant le départ en tournée, afin que le temps imparti pour la formation soit clairement identifié.

M. DIOLOGEANT : Il nous a été signalé des livreurs qui ont dû faire leur formation en e-learning à leur domicile, car elle devait être faite avant le 30 juin 2023 et il n'était pas possible de réduire les tournées.

De plus, il a été demandé à un livreur d'assurer une tournée complète et ensuite de faire le trajet pour se rendre sur le lieu d'une formation. Il serait souhaitable que dans ce cas, le livreur n'ait à assurer qu'une demi-journée, pour ensuite faire le trajet dans l'après-midi et non pas après sa journée de travail.

Je voulais aussi vous signaler un manque de transparence dans la comptabilisation des heures de trajet dans la cadre d'une formation.

Mme BACH : Ce sont des cas spécifiques et je vous invite à nous transmettre le nom de ces livreurs.

À propos des frais de déplacement dans le cadre des formations, ils sont transmis au service paye qui les renseigne sous un code spécifique. Mais, pourriez-vous me fournir quelques exemples afin que nous vérifiions ?

M. BEAUBOIS : Je suis surpris que les temps de trajet des techniciens pour des formations ATC ne soient pas pris en charge par l'entreprise. Ces formations se déroulent sur le site de La Chapelle-Sur-Erdre, mais certains techniciens ne sont pas de la région et leur temps de trajet n'est pas compris dans leur temps de travail donc il n'est pas rémunéré.

Mme BACH : Les sessions ATC ne sont pas considérées comme de la formation.

M. BEAUBOIS : Je ne comprends pas que la différence entre le temps de trajet quotidien et le temps de trajet à pour assister à ces sessions ATC ne soit pas prise en compte, sachant qu'elle peut être d'un, deux voire trois heures par jour.

M. HEREDIA : Monsieur BEAUBOIS fait référence à la notion légale du dépassement normal de trajet habituel, qui doit être compensé. La législation a longtemps considéré que ce dépassement n'était pas du temps de travail et qu'il pouvait être récupéré. Nous ne pouvons pas faire référence à la décision de la Cour de cassation, car elle est très spécifique et elle ne s'applique pas tous les salariés.

Mme GUILLAUME : Je vais analyser les cas que vous avez signalés.

Mme N'GOLET : À propos du logement, nous avons été déçus de ne pas avoir rencontré la représentante d'Action Logement et à ce titre, nous demandons à la direction d'organiser une entrevue avec cette représentante.

Mme GUILLAUME : Un Webinaire sera organisé par Action Logement à l'intention des managers qui pourront ensuite communiquer les informations à leurs équipes.

Nous allons essayer d'organiser un temps d'échange entre les membres de la Commission et la représentante d'Action Logement et le programmer pour le mois de septembre 2023 avant le CSE.

M. MARANDEAU : Est-il prévu un changement de prestataire chargé de la recherche de logement pour les salariés dans le cadre d'une mutation ?

Mme GUILLAUME : Il n'est pas prévu de changer de prestataire, nous travaillons toujours avec INFINI CONSEIL.

M. MARANDEAU : Le discours d'INFINI CONSEIL n'est pas le même et selon moi, ce prestataire ne met pas la même énergie à rechercher un logement pour les salariés concernés par une mutation.

Mme JUILLIEN : Ce sujet du choix de prestataire a été évoqué lors de la signature de l'accord GEPP dans le cadre de la politique mobilité. Les services RH de DGO et DGE ont signalé qu'ils travaillaient depuis des années avec INFINI CONSEIL et qu'ils en étaient pleinement satisfaits. De plus, nous avons comparé les prestations d'INFINI CONSEIL avec celles proposées par ses concurrents et notre prestataire actuel reste très compétitif.

M. HEREDIA : Je vous rappelle une des orientations stratégiques du plan EVERYDAY : "*soutenir l'employabilité des collaborateurs et développer les compétences dans les métiers pénuriques ou en tension*".

Dans le plan de développement des compétences, les différentes formations techniques prévues pour l'IAD concernent 60 salariés par session. Mais si je compare le plan de développement des compétences de 2022 avec le bilan, les formations techniques devaient aussi concerner 62 techniciens, mais pour la formation froid, il y en a eu 52, sur la formation WHIRLPOOL INDESIT, ils étaient 38, sur la formation lavage BEKO, il y avait 47 techniciens, etc. Par conséquent, l'orientation stratégique citée précédemment n'est pas respectée.

Selon moi, ces écarts ne s'expliquent pas par la volonté personnelle des techniciens ne pas se rendre à la formation, la seule raison valable est l'absence pour maladie.

Je souhaiterais que vous nous transmettiez les raisons qui peuvent expliquer de tels écarts entre les techniciens prévus en formation et le nombre effectif de ceux qui y ont réellement participé.

Mme BACH : Il y a un plan que nous prévoyons au mois de janvier ou février et ensuite, il y a la réalité, d'où le bilan en N+1. Lorsque nous prévoyons une formation pour 60 techniciens, cela signifie qu'il sera organisé 6 sessions au sein de DGO. Mais nous ne sommes pas garants du remplissage de la formation et de l'absentéisme.

Effectivement, sur IAD, nous avons rencontré des difficultés au niveau de l'Académie afin de pouvoir délivrer le nombre de sessions demandées, mais sur d'autres métiers, certaines formations n'étaient pas prévues dans le plan de développement des compétences et pourtant elles ont été dispensées.

M. HEREDIA : J'évoque des formations qui étaient effectivement prévues dont le nombre de participants n'était pas suffisant. Comment l'entreprise peut-elle soutenir l'employabilité des collaborateurs et le développement de leurs compétences et empêcher, dans certains cas, les techniciens de se rendre à leur formation ?

Mme MONTAIGNE : Le sujet des formations sur l'année 2022 a été identifié par Monsieur Régis KOENIG, d'ailleurs, lors de son intervention lors du dernier CSE, il a effectivement fait le constat du réel besoin de formation important pour les techniciens qui sont parfois en poste depuis de nombreuses années et qui n'ont pas eu de formation ces dernières années.

Je vous rappelle que l'activité de l'année 2022 était en pleine croissance et se rendre en formation lorsque les délais d'intervention chez les clients sont très longs n'est parfois pas une priorité. Effectivement, ce n'est pas une bonne décision et ce n'est pas ce que souhaite le service RH. En revanche, le plan de développement des compétences de 2023 n'a pas été basé sur celui de 2022, nous n'avons pas fait ce choix. Nous avons décidé de mettre un fort accent sur les formations notamment pour les techniciens et cette décision est en corrélation avec la feuille de route que Monsieur Régis KOENIG vous a présentée.

M. BOUGUEREAU : Effectivement, des formations sont prévues et parfois, l'activité soutenue rend difficile la présence à ces formations. Nous sommes tous conscients et demandeurs, au sein des services techniques, d'avoir des formations, car nous avons réellement pris du retard. Je vais vous citer le mail d'un de mes collègues qui prévient qu'aucun technicien de sa plateforme n'assistera à une formation sur le froid ventilé le lundi 10 juillet 2023, alors que nous arrivons sur une période où ce type de formation est primordiale. Précédemment, lorsqu'une formation était prévue, c'était une obligation d'y envoyer les techniciens même si l'activité était soutenue. Je m'interroge sur le maintien de cette formation dès lors que trois ou quatre techniciens ne seront pas présents, je pense au formateur qui a prévu sa formation, mais je vous signale que nous avons aussi prévu d'envoyer nos techniciens à cette formation.

M. HEREDIA : Est-ce que le service RH est informé de ce type de cas ?

Mme MONTAIGNE : Nous avons l'information à postériori.

M. HEREDIA : La direction est garante du plan de développement des compétences qui nous est présenté, mais aussi de son application. Même si le responsable a certainement des raisons justifiées par les délais d'intervention par exemple, pour autant, il me semble que ce n'est pas une bonne décision de sa part, car ensuite, il ne pourra reprocher à son technicien de manquer de technicités ou de compétences. Effectivement, il y a des choix à faire, il ne faut pas négliger nos clients, mais ces formations sont indispensables pour assurer correctement nos prestations chez les clients.

M. DIOLOGEANT : Je voulais signaler que certaines convocations sont envoyées tardivement, elles manquent parfois de précisions et elles sont transmises à nos responsables. Précédemment, ces convocations étaient individuelles.

Mme MAURICE : Depuis la réorganisation du service de la formation, soit début du mois de mars 2023, les convocations relatives aux formations en présentiel sont envoyées aux responsables et nominativement au collaborateur convoqué, cinq semaines avant la formation. Pour les formations en digital, la convocation est envoyée sept jours avant la session. La règle est la même pour tous les métiers. Bien évidemment, il est nécessaire que les collaborateurs consultent régulièrement leur boîte mail professionnelle.

M. BEAUBOIS : Je m'associe aux propos de Monsieur HEREDIA. Je vous rappelle que depuis 2020, nous avons régulièrement alerté la direction et notamment Monsieur MARTINEZ sur ces bilans de formations catastrophiques. Nous avons noté l'évolution positive du plan de développement des compétences 2023, mais nous serons vigilants sur la conformité du bilan par rapport au plan de développement des compétences.

M. HEREDIA : J'espère que la direction sera plus exigeante et qu'elle demandera aux responsables d'être informée des annulations et peut-être, le cas échéant, pouvoir programmer d'autres techniciens sur ladite formation.

M. VILLA : Je souhaitais signaler qu'il n'est pas judicieux de programmer, en LDK, des formations gaz notamment, au début du mois de juillet, par exemple, avec la période des soldes et les congés.

Mme BACH : Les formations gaz sont obligatoires et nous en planifions sur cette période, car nous avons de nouveaux livreurs qui sont embauchés pour les remplacements de congés estivaux et il est nécessaire qu'ils soient formés aux habilitations électriques et gaz.

M. VILLA : J'entends, mais il aurait été préférable de planifier ces formations avant la période des soldes.

M. HEREDIA : Précédemment, aucune formation n'était programmée sur les mois de juillet et août en raison des congés, de plus, certains sites sont situés dans des zones très touristiques.

Mme BACH : Pour répondre à la remarque de Monsieur BEAUBOIS, je souhaiterais vous signaler une évolution notable sur DGO en termes de budget, de nombre de salariés formés, de nombre d'heures de formation, etc.

M. HEREDIA : Effectivement, ce ne serait pas juste de dire que l'entreprise ne met pas de moyen dans la formation, car le plan de développement des compétences ne se résume pas aux formations dédiées aux techniciens.

M. MARANDEAU : Effectivement, le plan de développement des compétences 2023 est intéressant, mais nous verrons ensuite si le bilan l'est tout autant et s'applique pleinement au plan de développement des compétences présenté à ce CSE.

Lors de la réunion préparatoire, nous avons pu échanger sur le budget d'une formation avec le service RH, car nous étions fortement surpris de son coût et nos échanges ont été intéressants, car ils nous ont éclairés sur les modalités de cette formation.

Mme BACH : Initialement, cette formation était planifiée sur 56 jours, mais ensuite elle a été réduite à 24 jours. Je souhaiterais signaler que Madame Marie MONTAIGNE a vivement défendu le budget auprès de l'Académie afin qu'il soit supérieur à celui alloué initialement, notamment pour les formations filtering au sein du CRC.

M. MARANDEAU : Vos choix sont véritablement en lien avec les orientations stratégiques du Groupe et la volonté de réduire l'envoi de produits et l'intervention des techniciens sur des réparations qui ne nécessitent pas un déplacement. Mais j'invite la direction à être extrêmement vigilante sur les moyens mis sur le filtering du back-office. En effet, le back-office dans les magasins est essentiel sur de nombreux sujets et notamment sur celui du filtering, car ce principe permet de limiter les envois de produits à réparer vers les ateliers de Tours et sauf erreur de ma part, aucun moyen n'est dédié à ces formations de filtering.

Mme JUILLIEN : Des formations ont été activées sur la partie filtering des CPS.

M. MAURICE : Je vous rappelle que des salons ont été organisés sur le site de Bezons.

M. MERRIEN : Ces salons ne concernaient qu'une minorité de CPS, car ils étaient proposés aux responsables des pôles service ou à un seul CPS par magasin.

M. MARANDEAU : Selon moi, dans le plan de développement des compétences, nous aurions dû voir apparaître cette volonté de faire monter les CPS sur le filtering qui est l'enjeu stratégique du Groupe sur l'année 2023.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que Karine DAMOUR a indiqué, lors du précédent CSE, qu'elle était très satisfaite du filtering, d'ailleurs, les résultats sont au-delà de ceux escomptés.

M. MARANDEAU : Je pense qu'il est possible d'obtenir des résultats encore meilleurs sur cet item et de former les CPS au filtering. De plus, et je sors du sujet de la formation, sauf erreur de ma part, il n'y a toujours pas d'animation de variable sur le filtering. Le Groupe veut développer une stratégie orientée vers la responsabilité sociale environnementale, vers la durabilité, vers la réparabilité, vers le marché de la seconde vie, mais il doit s'en donner les moyens.

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas la réponse à votre question, Monsieur MARANDEAU.

M. VILLA : Les problématiques du filtering sont aussi dues au manque de temps et au manque d'effectifs.

M. MARANDEAU : Il y a aussi un manque de moyen : les CPS n'ont pas toujours les outils et l'espace nécessaires pour réaliser du filtering.

Effectivement, dans le plan de développement des compétences, le CRC bénéficie d'un budget important dédié aux formations filtering. Mais, au regard du coût de la formation, j'espère que ces vingt collaborateurs du CRC formés resteront au sein du Groupe. Des solutions existent pour les motiver à rester au sein du Groupe : montée en compétences, évolution du variable, etc. En effet, je suppose que ce budget conséquent a été établi avec l'objectif d'un retour sur investissement. Est-ce que ces collaborateurs seront toujours considérés comme des assistants qualité ou technique ? Quel niveau de variable vont-ils avoir ? Comment sera organisé leur salaire de base ?

Mme GUILLAUME : Ce sont des salariés présents depuis de nombreuses années au CRC. Ces collaborateurs auront une lettre de mission qui cadrera la formation à un niveau 2. Une réflexion est menée sur l'avenir de ces collaborateurs à la suite de la formation. Le projet vous sera, bien évidemment, présenté en amont.

M. MARANDEAU : Ces collaborateurs auront un niveau de compétences et d'expérience qui leur permettra de réaliser les mêmes tâches que les techniciens ATC ?

Mme GUILLAUME : Oui.

M. MARANDEAU : Sauf erreur de ma part, certains techniciens ATC sont à leur poste, car ils rencontraient des difficultés physiques pour réaliser leurs tournées. Quel est l'avenir de ces techniciens si leurs tâches sont réalisées en filtering ?

Mme GUILLAUME : Ces techniciens bénéficieront d'un traitement spécifique selon leur cas. En effet, certains techniciens du SAV de Bègles font essentiellement du filtering pour des causes de restrictions médicales. Ils ne suivent pas la formation de niveau 2, car ils ne se sont pas portés volontaires pour y assister. A terme, le CTT va reprendre cette mission de filtering et le technicien IAD conservera le passage des commandes des pièces détachées, nous devons étudier comment adapter les missions futures de ces trois collaborateurs à leurs restrictions médicales.

M. MARANDEAU : Si je comprends bien, les collaborateurs du CTT vont monter en compétence grâce aux formations filtering, certainement que dans le cadre de leur lettre de mission, ils auront un variable pour les animer sur le sujet, mais leur salaire de base ne sera pas celui d'un technicien. Par conséquent, il pourrait y avoir un décalage sur les salaires de base pour des métiers identiques au CTT si ces trois collaborateurs étaient maintenus à leur poste.

Mme GUILLAUME : À l'heure actuelle, les salariés du CTT qui assistent aux formations conservent leur emploi d'assistant technique avec un variable différent relatif à leur lettre de mission afin de valoriser leur formation et leur montée en compétence. En effet, nous devons étudier le cas spécifique de ces trois collaborateurs.

M. BEAUBOIS : À propos des techniciens filtering reclassés à la suite de restrictions d'origine médicales, je souhaitais signaler que nous étions satisfaits de cette démarche qui n'est entreprise que depuis quelques années. En effet, ces techniciens sont souvent âgés, mais ils possèdent de l'expérience, de l'ancienneté, des compétences et un savoir-faire à transmettre aux jeunes techniciens. Je vous invite à poursuivre ces actions sans remettre en cause les propos précédents de Monsieur MARANDEAU.

M. HEREDIA : Pourriez-vous m'apporter des précisions sur la formation non obligatoire « l'analyse des accidents du travail » qui concerne 37 salariés ?

Mme BACH : C'est une formation prévue pour les managers de sites sur la partie Opérations : directeurs SAV, responsables de plateformes. Cette formation s'inscrit dans notre plan de réduction de l'accidentologie.

M. HEREDIA : Ces formations sont donc en lien avec le sujet des TMS PRO.

Mme BACH : Cette formation sera déployée au second semestre 2023 et elle sera dispensée par l'Académie de formation.

Mme BACH : À propos des heures de formation des agents de maîtrise, je souhaiterais vous signaler que sur l'année 2021, le programme MASTER DO IT avait été mis en place pour les Opérations et il comportait un nombre d'heures très volumineux. L'écart est important en nombre d'heures, mais le nombre de salariés formés n'est pas impacté.

Mme JUILLIEN : En 2022, nous avons prévu de former de nombreux managers sur des items de management, des sessions avaient été planifiées sur une période creuse, sauf que la date de la Convention Produits a été décalée, donc la programmation de ces formations s'en est trouvée impactée.

En 2023, nous avons modifié l'organisation de ces formations qui commencent dès le mois de juin et les formateurs se déplacent dans les régions selon le découpage des zones DRV. Ces formations sont programmées à la suite de réunion afin de faciliter la gestion des déplacements. Ces formations sont d'ores et déjà planifiées jusqu'à la fin de l'année 2023, par conséquent, nous devrions obtenir de bons résultats.

M. MARANDEAU : Pouvez-vous m'expliquer le calcul du coût pédagogique d'une session de formation ?

Mme BACH : C'est le coût de la formation, donc le prix facturé.

M. MARANDEAU : Comment pouvez-vous expliquer que sur trois filières différentes, le coût pédagogique unitaire est différent ?

J'ai pris l'exemple de la formation incendie EPI et la formation MACC SST dans le plan de développement des compétences de 2023, sur les Opération, l'Exploitation et le Siège, le coût par personne formée est différent.

Mme MAURICE : La formation MAC SST est assurée à la fois par l'Académie et par un prestataire extérieur lorsque l'Académie de formation n'a plus de disponibilité, le coût est donc différent. De plus, selon les UES, les prestataires sont différents, par conséquent, leurs tarifs peuvent être différents.

M. MARANDEAU : Donc vous avez déjà planifié ces sessions de formation ?

Mme MAURICE : Oui.

M. MARANDEAU : Pourquoi ne communiquez-vous pas les dates de formation à l'avance sachant que les sessions sont déjà planifiées ?

Mme MAURICE : Pour les formations SST, nous communiquons les dates en début d'année. Pour les formations de recyclage, les convocations sont envoyées cinq semaines avant la formation afin d'identifier les collaborateurs qui ont besoin de cette formation et la planification est plus compliquée à réaliser sur une année complète.

Mme BACH : Nous allons revoir ces différents coûts pédagogiques afin de vérifier s'il y a une erreur. Au sein de l'Exploitation, pour calculer le coût pédagogique dans le plan de développement des compétences, nous prenons le coût de la session divisé par le volume potentiel de stagiaires et nous le multiplions avec le nombre de stagiaires prévus à cette formation. Pour les Opérations, les plans de développement des compétences sont établis par filière en collaboration avec les directeurs de zone et de filière et ensuite ils sont agrégés, ce principe peut expliquer la différence de coût pédagogique selon les filières. Globalement, le coût moyen est de 40€ par stagiaire.

M. MARANDEAU : À la CFDT, nous resterons sur une dynamique positive, car il y a une évolution sur le budget consacré à la formation. Mais nous mettons un bémol par rapport aux différentes remarques émises par la Commission de Formation : difficulté de maintenir des sessions complètes et difficulté dans le suivi des sessions de formation par les salariés concernés. Selon nous, il existe des leviers d'amélioration qui sont au-delà du plan de développement des compétences. Nous serons attentifs aux points de vigilance émis par la Commission de Formation afin que les sessions de formation soient complètes et qu'elles soient effectivement suivies par les salariés concernés.

Mme LELUBEZ : À la CFTC, nous émettrons un vote favorable, car nous notons les efforts réalisés en matière de budget de formation. Mais nous espérons que la direction fera des efforts sur les points suivants : les déplacements vers les formations reconnus comme du temps de travail, le remboursement rapide des frais d'hébergement et de bouche et la rémunération en TRV des formations e-learning ainsi que leur réalisation effective sur le lieu de travail.

Le résultat du vote est le suivant : 6 abstentions, 12 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable concernant le bilan du plan de développement des compétences de 2022 et sur le projet du plan de développement des compétences de 2023.

4 Information sur le changement de dispositif NPS (intervention de William BLACHIER et Alexandre CHENOT).

Monsieur CHENOT présente le diaporama (annexe 3).

Mme JULLIEN : Les statistiques qui seront produites dans les tableaux de bord concernent à la fois des retours via des avis GOOGLE et ceux des questionnaires.

M. CHENOT : Ce seront toujours des statistiques différentes, mais nous pourrons avoir le NPS d'un magasin, les avis GOOGLE, le contact des clients détracteurs, mais aussi un classement des NPS des magasins de la région, les points d'attention à avoir sur l'accueil et la disponibilité des vendeurs. Nous avons déjà toutes ces informations, mais elles ne sont pas rassemblées dans un même outil. De plus, nous aurons une analyse sémantique des verbatims des clients afin de faire ressortir des thématiques des émotions des clients.

Monsieur CHENOT poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Je suis certain que toutes les garanties RGPD ont été prises avec le nouveau prestataire QUALTRICS au sujet de la transmission des données.

M. CHENOT : Oui, bien sûr. Nous avons présenté le changement de dispositif NPS lors du CSE de DIF le 5 juillet 2023 et nous avons eu des questions sur le RGPD, car QUALTRICS est une entreprise américaine. En tant que chef de projet, j'ai veillé à ce que le RGPD soit effectivement respecté, Julie DARNAUD qui est notre DPO a validé le projet. D'ailleurs, nous avons fait signer un contrat français à la société américaine QUALTRICS avec un code d'éthique et un code de consommation français.

M. MARANDEAU : Étant donné qu'il n'était pas possible d'analyser le NPS dans le détail, les métiers se renvoyaient la responsabilité d'un mauvais NPS. Est-ce que le nouveau prestataire choisi a une solution à ces problèmes ?

Le NPS est un outil d'animation de variable et de nombreux salariés estiment que leur perte de rémunération est due aux problématiques d'une autre filière que la leur.

Est-ce que le niveau de finesse de l'analyse du NPS pour le nouvel outil permettra une meilleure lisibilité du NPS par métier ?

M. BLACHIER : Effectivement, un client peut noter un livreur sur un parcours magasin, car le NPS est un outil général, nous en sommes conscients et nous essayons de remplacer la solution sans modifier complètement le principe de NPS. Notre objectif est d'avoir à l'horizon 2024, une solution qui serait nettement plus agile. À long terme, nous souhaiterions travailler sur des objectifs plus globaux donc qui ne seront pas uniquement relatifs à la note du NPS. Comment pouvons-nous constituer un score client qui s'appuiera sur tous les éléments que nous aurons intégrés dans QUALTRICS comme le NPS, les données relatives à la satisfaction client sur les métiers concernés et aussi les avis GOOGLE ? Par conséquent, le NPS pourrait avoir moins d'impact dans la rémunération.

L'outil QUALTRICS sera capable de fournir des éléments beaucoup plus simples afin d'identifier le problème. Ainsi, si le NPS d'un vendeur est impacté par une problématique de livraison, l'avantage est que nous pourrions alerter les autres services sur cette problématique. L'objectif pour 2024 est de créer cette dynamique autour de ce nouvel outil et ainsi pouvoir identifier les problématiques.

M. MARANDEAU : Je peux comprendre que les projets d'entreprise ne se concrétisent pas sur du court terme, mais je suis satisfait de constater que vous avez identifié la problématique et que vous cherchiez à y apporter une solution.

Nous travaillons avec le NPS actuel depuis de nombreuses années, donc tout changement doit être progressif.

M. CHENOT : Je suis chez DARTY depuis 2016 et ce sujet a toujours été présent. Dans le cadre de l'accompagnement des équipes, nous sommes plus enclins à analyser des questions précises qui concernent le livreur ou le vendeur, alors que le NPS est une recommandation de pilotage de l'enseigne et il est plus difficilement pilotable s'il n'est pas étudié dans le détail.

M. MARANDEAU : Monsieur CHENOT, vous avez indiqué que l'outil QUALTRICS pourra récupérer les avis GOOGLE, est-ce qu'il pourra aussi récolter les avis des sites marchands spécialisés dans les notations des clients ? Les avis ne sont pas toujours vérifiés, mais ils entachent tout de même l'image de l'entreprise, car ils sont bien référencés par GOOGLE.

M. CHENOT : Je vous remercie pour votre question. Nous souhaiterions avoir une vision la plus large possible de notre activité et notre production à l'échelle locale, régionale ou nationale. Toutes les entreprises ne permettent pas un accès à leur avis sauf si nous payons leur solution comme le site pagesjaunes.fr. C'est une problématique juridique relative à la propriété intellectuelle.

La société QUALTRICS a été choisie, car par rapport à ses quatre concurrents, elle est la plus solide financièrement et donc potentiellement, à l'avenir, elle pourrait développer une solution pour contourner

cette problématique relative à la propriété intellectuelle. Dès que les freins seront levés pour le site pagesjaunes.fr, l'idée est de pouvoir y accéder.

M. BLACHIER : Par exemple, le site TRUSTPILOT demande 30 000€ pour gérer les avis des clients et avoir davantage d'informations sur le client, vous comprenez que nous ne pouvons pas dépenser une telle somme pour tous les sites. Par conséquent, nous nous sommes concentrés sur les principaux, soit GOOGLE et FACEBOOK. Mais nous allons tenter d'accéder à ces sites tels que TRUSTPILOT où il y a de nombreux avis dont les notes ne sont pas satisfaisantes. Nous pouvons les traiter manuellement, mais nous recherchons actuellement une solution légèrement plus automatisée via QUALTRICS.

Mme ROUSSELIÈRE : Est-ce qu'une deuxième question sera posée aux clients de manière à décorréliser les différents services (magasins, centre d'appels, SAV, etc.) de la note globale de l'entreprise ?

M. CHENOT : Il y aura un impact sur le variable dès lors que nous modifierons cette question. Nous souhaitons sécuriser les objectifs fixés en début d'année et qu'il n'y ait aucun changement entre temps. La première question restera la même pour ne pas être influencée par les autres questions. L'objet et le design de l'e-mail ne seront pas modifiés. Mais nous pourrions changer les éléments qui n'auront pas d'impact sur le NPS sur les questions qui suivent et qui nous permettent la finesse d'analyse.

Mme ROUSSELIÈRE : Je suppose que vous ferez du picking dès lors que des termes comme « satisfaction » ou « difficultés » apparaîtront dans les réponses afin de faire remonter la note du service si la note globale est inférieure.

M. CHENOT : Il y aura toujours une question de NPS sur l'intention de recommandation avec sa notation, car nous ne pouvons pas la modifier.

Le NPS est plus facile à aborder avec les vendeurs et les responsables de magasin si nous évoquons la notion de disponibilité, de conseils, etc. Par exemple, actuellement, les vendeurs ne demandent pas aux clients s'ils ont l'intention de revenir acheter dans le magasin.

Selon moi, il ne faut pas modifier la question NPS, mais il est important de ramener au même niveau des éléments d'analyse plus fins.

M. BARAN : Pourriez-vous me transmettre la moyenne de NPS de nos concurrents ?

M. BLACHIER : Il n'est pas possible de comparer des NPS, car cet indicateur est très volatile et surtout il peut être différent selon le mode d'administration.

M. BARAN : Dans l'entretien automobile, la moyenne est de 65,3 et dans l'hôtellerie, le NPS moyen est de 47 etc.

M. BLACHIER : Les NPS agrégés sont aux alentours de 63. Mais si nous réalisons une enquête à froid, la satisfaction est de zéro. Suivant la méthodologie, les notes peuvent être différentes.

Dans INSIDE CLIENT, par exemple, des enquêtes sont organisées régulièrement au cours de l'année sur des clients qui ne sont pas forcément des clients DARTY et il leur sera demandé de noter DARTY, mais aussi les concurrents afin d'avoir un avis plus neutre. Ce n'est pas le résultat qui est important, mais le positionnement. Pour vous citer un exemple, chez SEPHORA, le NPS est de 90%, mais il n'est pas mesuré de la même manière que celui de FNAC-DARTY.

M. CHENOT : Chez SEPHORA, la question de NPS n'est pas posée en premier, l'échelle de notation est de 1 à 10 selon l'ancienne version, alors qu'elle est actuellement de 0 à 10.

M. BLACHIER : Entre poser la question relative au NPS au début ou à la fin de l'enquête, la note du client sera différente.

M. BARAN : Qui détermine les cibles NPS dans les magasins ?

M. CHENOT : Ce sont les DRV, mais à chaque début d'année, nous menons une réflexion sur une cible pour l'ensemble des métiers et nous échangeons avec les représentants de ces métiers afin de prendre en compte les autres KPI comme des lois qui peuvent impacter l'activité.

M. BARAN : Je ne comprends pas que les notes de 7 ou 8 soient considérées comme des notes neutres alors que selon moi, la note 9 ou 10 correspond à une prestation excellente.

M. BLACHIER : Nous sommes conscients de cette problématique. Le NPS a été mis en place depuis de nombreuses années, nous connaissons ces limites comme la considération des notes 7 et 8 comme neutres et qu'il soit nécessaire d'avoir des notes de 9 ou 10 pour faire augmenter le taux de NPS.

Pour essayer de limiter ces effets négatifs du NPS, nous réfléchissons à ajouter des notes de satisfaction vis-à-vis du vendeur ou du livreur selon le même principe que le système de notation de GOOGLE entre 0 et 5. Notre objectif est de rassembler ces éléments pour créer un score client et qu'il serve de base pour le variable. Selon moi, le NPS est un indicateur avec un niveau trop exigeant sur lequel les acteurs ne peuvent pas avoir d'actions.

M. BARAN : Je suis d'accord avec vous, d'ailleurs, de nombreux livreurs ou vendeurs demandent à leur client de mettre une note de 9 ou 10.

M. BLACHIER : Nous en sommes conscients et cette pratique ne nous permet pas de connaître la réelle satisfaction des clients et l'image de l'entreprise.

M. HEREDIA : Vous nous avez rassurés en mentionnant que l'impact du NPS sur le variable ne serait pas modifié. Vous avez évoqué la notion de double-run que nous connaissons bien à DGO, mais le résultat du NPS pourra être différent avec la mise en place du nouveau dispositif.

M. CHENOT : Pour les avis Google, le changement s'effectuera du 31 décembre 2023 au 1^{er} janvier 2024, car il n'y a pas d'impact propre sur cette gestion. En revanche, si le NPS était différent de celui avant la modification, nous redresserons les résultats afin que l'impact soit neutre.

M. HEREDIA : Si le résultat du NPS lié à la modification du système est inférieur au résultat précédent, il n'y aura pas d'impact sur le variable du vendeur ?

M. BLACHIER : Nous allons prendre la moyenne globale du précédent dispositif pour la comparer avec celle de l'outil QUALTRICS. Nous ne devrions pas avoir d'écart, mais si tel est le cas, nous appliquerons une pondération afin qu'il n'y ait pas d'impact sur les objectifs de NPS fixés pour l'année 2023. Le but est d'identifier cet écart afin qu'il soit pris en compte lors de l'établissement des objectifs NPS de l'année 2024. L'enjeu du double-run est donc de sécuriser ces éléments liés à la rémunération via le variable.

M. HEREDIA : Si sur toute la période du double-run, les résultats du précédent outil sont systématiquement négatifs par rapport à ceux du nouveau, j'espère qu'en 2024, les objectifs ne seront pas fixés en fonction de ces résultats.

M. BLACHIER : C'est l'objectif du double-run. Bien évidemment que si le résultat constaté est d'un point inférieur par rapport au précédent outil, les objectifs ne seront pas augmentés de deux points.

M. HEREDIA : Nous sommes satisfaits d'avoir une réponse claire et précise de votre part.

M. BLACHIER : Nous savons que tous les collaborateurs sont impactés par le NPS, par conséquent, le double-run est primordial.

M. HEREDIA : Je vous remercie pour votre transparence et votre honnêteté.

M. BALUTEAU : Vous n'avez pas évoqué l'IAD dans votre présentation du nouveau dispositif de NPS.

M. CHENOT : Effectivement, je n'avais pas terminé ma présentation lorsque vous avez commencé à poser vos questions. Pour l'IAD, le double-run sera le même que pour la LDK et les vendeurs, la seule différence est la période, car il sera mis en place au mois d'octobre ou novembre 2023.

M. BLACHIER : Pour une question de gestion de projets, il était préférable de lancer le double-run en IAD dans une deuxième étape.

M. HEREDIA : Il aurait été souhaitable que cette présentation nous soit envoyée en amont du CSE afin que nous puissions en prendre connaissance et poser des questions plus ciblées.

Mme JUILLIEN : C'est un oubli, je m'en excuse.

M. BLACHIER : Je me tiens à votre disposition avec Monsieur CHENOT si vous avez d'autres questions. Nous pouvons aussi intervenir lors d'un prochain CSE.

Mme ROCHE : Dans le secteur de la cuisine, l'indicateur Q1 est généralement satisfaisant, mais le Q2 ne l'est pas, car il concerne tous les corps intervenants dans les métiers de la cuisine. Serait-il possible d'axer le questionnaire sur le métier de concepteur-vendeur cuisine ?

M. CHENOT : Peut-être que la note relative au Q2 peut être amenée à être modifiée, car nous organisons des ateliers avec les métiers de la cuisine pour voir si les questions posées sont toujours pertinentes et si d'autres peuvent être posées. Pour tous les métiers, il y aura une révision des questions qui suivent le NPS pour être certain que nous posons les bonnes questions qui nous permettent un pilotage le plus réactif et que les clients soient le plus satisfaits possible.

Mme ROCHE : Si je comprends bien, la note finale ne sera pas modifiée.

M. CHENOT : Selon moi, il est préférable de s'atteler à faire une base identique sur le nouvel outil et dès lors qu'il est mis en place, nous analyserons comment l'améliorer.

Mme ROCHE : Si les collaborateurs étaient rémunérés selon le NPS, l'indicateur pris en compte serait le Q1 ou le Q2 ?

M. CHENOT : Cette question devrait être posée à Monsieur BONOCORI. Mais d'après moi, ce serait un mix entre le Q1 et le Q2, car cela permettrait de mesurer l'expérience client de la conception à la pose de la cuisine. Même si le Q2 est souvent plus dégradé que le Q1, les deux restent représentatifs de l'expérience client.

Mme JUILLIEN : Merci, Messieurs CHENOT et BLACHIER, pour votre intervention et la clarté de votre présentation.

M. MARANDEAU : Je souhaiterais vous alerter sur l'impact du NPS sur la prime d'intéressement. En effet, en 2023, notre objectif NPS est de 62, donc il conviendra d'être vigilant sur le fait que ce changement d'outil n'ait pas un impact négatif sur le calcul NPS, mais aussi sur sa progression.

5 Désignation des représentants de proximité.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Il n'y a pas de nomination de représentant de proximité.

À la suite de la mutation de Madame Jeanne FLORIDE, représentant de proximité du magasin de Dieppe, la CFTC nommera un nouveau RP le mois prochain.

Ainsi qu'à la suite du décès de Monsieur Yann JOLIT, représentant de proximité du centre de Tour Val de Loire, la CGT nommera un nouveau RP le mois prochain.

6 Lors d'un départ de l'entreprise, le/la salarié-ée n'a plus accès à sa boîte mail professionnelle le jour même de la rupture de son contrat de travail. Malheureusement, les services administratifs de l'entreprise, continue de communiquer avec le/la salarié-ée par ce biais. Lors d'un changement d'adresse, d'un complément de justificatifs administratifs, ou toute autre démarche liée au départ (ex : AMUNDI, BIMPLI, MYPRIMOBX), et au regard du fort taux de TURN-OVER existant dans l'entreprise, une réflexion sur un process à mettre en place s'avère nécessaire.

Mme JUILLIEN : J'ai posé la question au service paie et qui m'a transmis la réponse suivante : « La première inscription AMUNDI se fait via l'envoi d'une information que les salariés reçoivent par courrier et la première connexion se fait via le numéro de sécurité sociale. Il n'est jamais demandé l'adresse mail professionnelle sur ce site. » Les seules informations envoyées par AMUNDI concernent la mise à disposition d'un document dans l'espace numérique du salarié.

Pour BIMPLI, la seule information est le montant crédité sur la carte donc même si les collaborateurs ne reçoivent pas d'information par mail, ils peuvent utiliser leur carte.

MYPRIMOBX demande l'adresse personnelle du salarié.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Est-ce que l'adresse mail professionnelle est systématiquement refusée lors de la création des comptes AMUNDI, BIMPLY ou MYPRIMOBX ?

Mme JUILLIEN : Je ne pense pas mais je vais me renseigner.

Mme MAZELLA : Si les salariés restent peu de temps dans l'entreprise et qu'ils ne communiquent pas leur changement d'adresse, ils ne seront pas informés des communications de ces différents prestataires.

Mme JUILLIEN : Effectivement, il est important que les salariés nous fassent part de leur changement d'adresse postale.

M. HEREDIA : Pour MYPRIMOBX, lors du départ d'un salarié, il serait peut-être souhaitable de lui envoyer une information pour lui rappeler que l'adresse mail renseignée doit être personnelle et non professionnelle afin qu'il puisse récupérer les bulletins de salaires sur la plateforme numérique.

Mme JUILLIEN : Les salariés, même après leur départ, peuvent contacter ces différents prestataires pour avoir des informations complémentaires.
Il est compliqué d'envoyer un message à chaque salarié qui quitte l'entreprise.

7 Point paye.

- Information concernant le bilan de modulation de l'exercice 2022/2023.

Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 4).

Mme JUILLIEN : La modulation a été particulièrement surveillée par les différents DRV / DZ et nous pouvons être satisfaits du bilan de l'exercice 2022/2023.

M. HARRE : Avez-vous le comparatif avec l'exercice précédent ?

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas retrouvé la présentation de l'exercice précédent qui avait été faite par Madame GUIBERT.

M. MARANDEAU : Même si la proportion d'agents de maîtrise a beaucoup diminué, car beaucoup sont passés au statut cadre, je m'étonne du peu de modulation de cette population au regard de leur temps passé sur leur lieu de travail.

Mme JUILLIEN : Il n'y a quasiment plus d'agents de maîtrise sur l'Exploitation, ils ne sont plus qu'une dizaine.

M. MARANDEAU : Cette dizaine d'agents de maîtrise n'est pas en surmodulation malgré l'investissement qui leur est demandé au quotidien.

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas en tête le nombre d'agents de maîtrise (AM) concernés par la surmodulation, mais de mémoire, les agents de maîtrise sont de moins en moins nombreux donc les résultats de leur modulation ne sont pas forcément significatifs.

M. MARANDEAU : Les agents de maîtrise sont normalement à 35 heures, mais leur charge de travail étant relativement importante, ce temps de travail hebdomadaire n'est pas respecté. D'ailleurs, l'ancien DRH avait fait le constat de cette problématique d'enregistrement des horaires de travail. Je sais que la volonté du Groupe est de promouvoir les agents de maîtrise au poste de cadres, mais certains n'ont pas accepté cette promotion.

Mme JUILLIEN : Il me semble que les agents de maîtrise qui ne souhaitent pas passer au statut cadre font ce choix, car ils ne souhaitent pas augmenter leur volume de travail. Par conséquent, je ne suis pas surprise qu'ils aient peu de surmodulation.

Madame JUILLIEN poursuit la présentation (LDK).

M. MARANDEAU : Avez-vous une explication sur la modulation négative des EOT de la région Nord-Normandie ?

Mme BACH : Ces salariés ont moins travaillé que le temps de travail prévu contractuellement.

M. BEAUBOIS : Est-ce qu'il y a des sites qui sont particulièrement impactés par la modulation négative ?

Mme BACH : Oui, d'ailleurs, j'ai été particulièrement surprise de la situation sur le site d'Englos, mais elle est le reflet des nombreux arrêts longs et de la baisse d'activité.

Madame BACH poursuit la présentation (IAD).

Mme BACH : Les 43,82 heures de modulation pour la population des cadres correspondent à un changement de statut lors des NAO.

M. MARANDEAU : Votre présentation est intéressante, mais il serait souhaitable d'affiner cette analyse de la modulation de manière régulière tout au long de l'année et de nous la présenter une fois par trimestre en CSE.

M. BEAUBOIS : Je suis surpris de voir aussi peu d'heures de modulation pour les agents de maîtrise de l'IAD, car la population reste importante dans ce métier. De plus, l'écart entre les EOT et les AM m'interpelle.

M. HEREDIA : Je pense que toutes les heures ne sont pas comptabilisées.

Mme GUILLAUME : Nous rappelons régulièrement à toutes les équipes que toutes les heures doivent être comptabilisées.

M. HEREDIA : L'objectif de ma remarque n'était pas de sous-entendre que les heures n'étaient pas comptabilisées de manière intentionnelle.

Mme ROUSSELIÈRE : Il pourrait être intéressant d'ajouter les effectifs sur chaque zone afin de pouvoir faire un ratio entre le nombre d'heures de modulation et le nombre de salariés.

Mme JUILLIEN : Je peux vous ajouter les effectifs, mais il est important de conserver une lisibilité des données.

M. MARANDEAU : Je suis étonné que sur le site de Portet-sur-Garonne, les agents de maîtrise aient 0,55 heure de modulation.

Mme JUILLIEN : Nous vérifierons les données relatives au site de Portet-sur-Garonne.

Je me permets de vous signaler que les données que nous vous fournissons nécessitent un traitement manuel, donc il peut s'y glisser des erreurs. Par conséquent, je vous invite à nous signaler les éventuelles anomalies. J'espère que les nouveaux outils nous permettront d'extraire ces données de manière plus simple et plus rapide.

M. MARANDEAU : Peut-être que si l'état de la modulation nous était présenté plus régulièrement, ce traitement des données serait moins complexe.

Mme JUILLIEN : Nous devons être vigilants à ne pas présenter des données nominatives.

Madame JUILLIEN poursuit la présentation (RCD, Siège).

M. MARANDEAU : Les EOT du siège sont rattachés à quel service ?

Mme JUILLIEN : Ce sont les collaborateurs du service paye, du secrétariat, du RCD et du service de la maintenance.

Mme ROUSSELIÈRE : Au regard de la forte modulation des EOT sur l'année 2022, l'horaire hebdomadaire moyen de ces salariés devrait avoir augmenté et pourtant nous ne retrouvons pas cet écart dans le Bilan Social.

Mme JUILLIEN : La période de référence du Bilan Social est du mois de janvier au mois de décembre alors que la modulation est du 1^{er} juin au 31 mai, par conséquent, les données ne sont pas comparables.

8 Point Exploitation.

- a) Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur l'inaptitude de Madame Amélie ROUILLE.

Madame JUILLIEN lit la procédure d'inaptitude de Madame ROUILLE (annexe 5).

M. HEREDIA : Pourriez-vous nous transmettre l'âge de Madame ROUILLE ?

Mme JUILLIEN : Effectivement, nous n'avons pas mentionné son âge, nous nous en excusons car normalement, cette information doit être mentionnée dans la procédure d'inaptitude. Etant donné que le Médecin du Travail n'a pas coché la case « absence de reclassement » et qu'il n'a validé aucun poste proposé en reclassement, nous sommes dans l'obligation de consulter le CSE.

M. HEREDIA : Je voulais vous rappeler que vous avez l'obligation d'envoyer un courrier à la collaboratrice mentionnant l'impossibilité de reclassement et son motif.

Mme JUILLIEN : Ce courrier est envoyé systématiquement.

Le résultat du vote est le suivant : 4 absentions, 14 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable sur l'inaptitude de Madame Amélie ROUILLE.

b) Au regard des températures constatées, nous demandons que les shorts soient autorisés pendant toute la période estivale pour l'ensemble des salariés.

Mme JUILLIEN : Le port de short n'est pas autorisé en magasin car cette tenue n'est pas considérée comme adaptée pour accueillir les clients et au SAV pour des raisons de sécurité.

M. MARANDEAU : J'entends votre position, mais je ne suis pas d'accord avec vous. Nous avons signé un engagement LGBT+ qui autorise un homme à venir travailler en jupe, donc à défaut de travailler en short, je pourrais venir travailler en jupe, sans que la direction ne puisse me faire de remarque.

La seule tenue obligatoire chez DARTY est le gilet.

Nous sommes conscients que le port du short doit être encadré : couleur unie, type bermuda, etc.

Mme MAZELLA : Le Groupe FNAC-DARTY manque de modernité en refusant le port du bermuda ou du short.

M. VILLA : Je vous signale que les livreurs ont été dotés de pantacourts.

Mme JUILLIEN : Les livreurs n'ont pas les mêmes conditions de travail : port de charge, travail en extérieur (sans climatisation), etc.

M. HEREDIA : Pourriez-vous me donner les différences en termes de sécurité entre les livreurs et les techniciens ?

Mme JUILLIEN : Il me semble que les techniciens sont plus souvent à genou pour réparer les produits.

M. MARANDEAU : Le port de gilet est obligatoire, mais les vendeurs peuvent porter des t-shirts sales ou troués.

M. VILLA : Dans certains magasins, il a été demandé aux vendeurs leur taille, est-ce qu'une commande de vêtements est prévue ?

Mme JUILLIEN : Il me semble que des commandes de tee-shirt et de polo ont été passées pour les CPS.

Mme LELUBEZ : Selon moi, ce sont des tenues siglées « vendeurs visio ».

M. BEAUBOIS : La demande des vendeurs est de conserver les gilets, le port de polo ou de tee-shirt ne leur convient pas.

Mme MAZELLA : Dans le magasin de Blagnac, nous avons constaté que les capteurs n'étaient pas bien réglés et après réglage de ces matériels, nous avons pu observer la baisse des températures.

M. MARANDEAU : Je vous signale que les températures ont chuté dans le Sud-Ouest depuis plusieurs semaines.

Mme JUILLIEN : Dès qu'un responsable de magasin nous informe d'une problématique technique dans leur magasin, ils sont systématiquement mis en relation avec les moyens généraux qui interviennent très rapidement.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Il ne faudra pas demander de la productivité aux collaborateurs qui seront sur les surfaces de vente dès lors que les températures seront de nouveau très chaudes.

c) Demande de précisions des obligations des CPS relatives à l'accompagnement des clients dans le chargement de produits gros électroménagers vendus.

Mme JUILLIEN : J'ai consulté les DRV sur ce sujet et la consigne générale est la suivante : si les clients ont le matériel nécessaire pour charger leur produit, un vendeur ou un CPS peut les accompagner jusqu'à leur véhicule. Mais si un client n'a pas le matériel nécessaire ou que son véhicule n'est pas adapté pour transporter le produit, le vendeur ou le CPS peut lui faire remarquer, mais si le client souhaite tout de même charger le produit, ce principe relève de sa responsabilité.

Mme LELUBEZ : Concrètement, devons-nous aider les clients à charger leur véhicule ?

Mme JUILLIEN : Non.

M. MARANDEAU : Dans le mode opératoire de la LDK, si le livreur considère que l'installation du produit n'est pas possible, il la refuse et la signale comme « installation non conforme ». Mais sur l'Exploitation, le mode opératoire n'est pas clair.

De plus, peut-être serait-il nécessaire de préciser les conditions de déballage des clients dans le Contrat de Confiance.

Mme JUILLIEN : Tous les DRV m'ont indiqué la même procédure : les CPS et les vendeurs ne doivent pas aider à charger le véhicule et en aucun cas, la responsabilité des collaborateurs ne sera engagée si le matériel ou le véhicule du client n'est pas adapté à l'enlèvement du produit.

d) Demande d'un comparatif Advise DGO /DGE sur le mois de janvier et février avec les détails suivants :

- Nombre d'heures de connexions par site et par mois.
- Nombre de salariés connectés par site et par mois.
- Nombre de transformations (vente) par site et par mois.
- NPS par site et par mois et quel est le moyen de le connaître pour les collaborateurs ?
- Nombre de conversations par site et par mois.
- Rémunérations par site par mois.

Mme JUILLIEN : Je vous propose de vous transmettre les données relatives à vos interrogations afin que vous puissiez les étudier et que nous les évoquions ce sujet lors d'un prochain CSE.

M. HEREDIA : Je vous signale que nous avons demandé à de nombreuses reprises que les présentations ou des éléments relatifs à des points de l'ordre du jour nous soient transmis en amont du CSE.

Mme JUILLIEN : Nous devons aussi respecter le principe de confidentialité.

M. HEREDIA : Vous ne pouvez pas vous retrancher derrière l'aspect de la confidentialité. Les élus du CSE sont astreints à des obligations de confidentialités que nous connaissons tous et que nous respectons.

Mme JUILLIEN : Nous avons déjà eu ces problématiques de confidentialité par le passé. Je vous signale que vos demandes concernaient aussi des données relatives à DGE.

e) En attente de réponse CSE du mois d'avril point 12 :

- Quel est le nombre de magasins MGOV1 et MGOV2 concernés par la modification du critère NPS des vendeurs et des CPS ?

Mme JUILLIEN : Les magasins en MGOV1 sont les suivants :

- Caen
- Dreux,
- Le Mans,
- Les Sables-d'Olonne,
- Lorient,
- Niort,
- Saint Nazaire,
- Boulogne-sur-Mer,
- Lens,
- Maubeuge,
- Lisieux,
- Morlaix,
- Le Havre,
- Saintes.

Les magasins en MGOV2 sont les suivants :

- Alençon,
- Dieppe,
- Rouen Droite,
- Saint-Quentin.

M. MARANDEAU : Quels sont les critères de détermination MGOV2 et MGOV1 ?

Mme JUILLIEN : La définition des MGOV1 est la suivante : le nombre de CPS est bloqué - environ quatre ou cinq ETP - la structure flottante est constituée par les vendeurs.

Dans les magasins MGOV2, tous les vendeurs et les CPS sont polyvalents.

M. MARANDEAU : Ce sont des critères purement théoriques, en réalité, ils ne sont pas strictement respectés.

Mme MAZELLA : Il me semblait que le chiffre d'affaires était aussi un critère.

Mme JUILLIEN : Ce n'est pas l'information qui m'a été communiquée.

M. DIOLOGEANT : Concrètement dans les magasins, ces critères ne sont plus appliqués.

Mme JUILLIEN : La logique est que les petits magasins soient en MGOV2 afin de conserver de la souplesse dans l'organisation.

M. BEAUBOIS : Dans les magasins MGOV2, la polyvalence est très limitée.

- Demande de réponse sur la date à laquelle les contrats vendeurs ont le caractère obligatoire de faire de la Visio.

Mme JUILLIEN : La clause des contrats de travail a été modifiée au début du mois du mars 2023.

Mme MAZELLA : Nous avons demandé à pouvoir consulter ces nouveaux contrats de travail.

Mme JUILLIEN : Il y a peu de modifications par rapport aux précédents contrats de travail : quelques mots ont été ajoutés dans la partie « mission » du contrat de travail.

9 Points Opérations :

a) Information concernant le bilan du télétravail à Bègles.

Mme GUILLAUME : Pour rappel, depuis le mois de mars 2022, un pilote relatif à l'organisation du télétravail avait été mis en place sur le site de Bègles : trois semaines de télétravail et une semaine obligatoire sur le

site. Lors de la négociation de l'avenant au mois de décembre 2022, il avait été demandé de faire un bilan au cours du premier semestre 2023. À ce titre, nous avons mis ce point à l'ordre du jour.

Monsieur BOUCHEZ présente le diaporama (annexe 6).

Mme N'GOLET : Ayant participé au pilote sur le télétravail au CRC, j'avais informé mes collègues de la nécessité de rester vigilants et rigoureux afin que le CRC puisse continuer de bénéficier des avantages relatifs au télétravail. Effectivement, des dérives et des abus ont été constatés et je regrette qu'il n'y ait pas eu un management et un suivi spécifique pour encadrer cette organisation de télétravail.

Les collaborateurs qui ont respecté scrupuleusement ce mode de télétravail ne comprendront certainement pas pourquoi ce principe n'a pas été poursuivi et que les dérives de certains salariés n'aient pas été sanctionnées.

Tous les collaborateurs ont été informés des résultats du CTT et des conséquences sur le télétravail. Vous avez mentionné que ces résultats ont été transmis aux référents AGILE, comme moi, mais notre rôle n'est pas de faire du flicage.

M. BOUCHEZ : Cette situation démontre que dès lors que les collaborateurs sont très souvent en télétravail, la cohésion d'équipe est mise à mal. Par conséquent, nous allons limiter le télétravail sur le CRC pour revenir à l'accord prévu initialement. Le retour plus fréquent des équipes sur le site va favoriser la communication et le partage des résultats. De plus, les salariés qui rencontrent des difficultés seront accompagnés sur site. Normalement, la somme de toutes ces initiatives devrait permettre aux résultats de s'améliorer.

Mme N'GOLET : Je n'en doute pas, la communication des résultats et les rappels de process ont cruellement manqué.

Mme GUILLAUME : Il a été compliqué aussi pour les superviseurs de manager des équipes à distance.

M. BOUCHEZ : La majorité des représentants des équipes AGILE a fait le même constat sur le manque de communication et de cohésion au sein des équipes.

Mme ROUSSELIÈRE : Je souhaiterais savoir si les chiffres que vous avez présentés concernent tous les sites ?

M. BOUCHEZ : Ce sont les chiffres globaux à tous les sites, nous ne pouvons pas extraire des statistiques selon que les collaborateurs sont en télétravail ou en présentiel. Il était important de vous montrer l'évolution, car le télétravail est mis en place depuis 2021. De plus, le site de Bègles avait les meilleurs résultats, mais depuis deux ans, nous pouvons constater que la majorité des indicateurs de ce site est en retrait par rapport aux autres sites.

Mme ROUSSELIÈRE : Je vous rappelle que les collaborateurs ayant de nombreuses années d'ancienneté ont quitté le site de Bègles à cause du gel des NAO de l'année 2022. De plus, je vous signale que ces salariés ont subi la migration d'ODIGO qui ne s'est pas déroulée aussi bien qu'elle était prévue au mois de avril 2022 ainsi que la migration de SIEBEL 21 en mars 2023. Je ne sais pas si le site de Limonest a été confronté à de nombreuses problématiques liées à ces migrations, mais personnellement, j'ai régulièrement fait des remarques sur ces dysfonctionnements.

M. BOUCHEZ : Le gel des NAO a impacté DGE autant que DGO. De plus, tous les sites ont été impactés par les problématiques d'ODIGO et de SIEBEL 21. Je vous rejoins, Madame ROUSSELIÈRE, sur le constat des problématiques liées à ODIGO et SIEBEL 21, nous avons encore alerté l'IT la semaine 26 sur ces dysfonctionnements. Des réunions seront de nouveau organisées avec l'IT toutes les semaines afin d'assurer un suivi de l'ensemble de ces dysfonctionnements. Parallèlement, il est possible de signaler des dysfonctionnements via Teams, l'IT réagit rapidement, mais nous sommes conscients que cette situation s'éternise, néanmoins, nous devons poursuivre notre collaboration avec l'IT afin que les systèmes d'information soient améliorés. Je vous rappelle que nous n'avons pas eu d'évolution de SIEBEL depuis 2007 et il était primordial que cet outil évolue en 2023.

Madame ROUSSELIÈRE, je pense que vous serez d'accord avec moi, sur le fait que les collaborateurs en télétravail sont davantage impactés par des dysfonctionnements des systèmes d'information.

Mme ROUSSELIÈRE : Dans votre présentation, vous faites référence aux résultats de 2021, de 2022 et de 2023 pour le site de Bègles qui sont manifestement plus avantageux pour justifier un bilan négatif, mais vous ne les comparez pas à la moyenne des sites français pour l'année 2021 et 2022. À ce titre, je déplore que nous n'ayons pas une vision d'ensemble des autres sites.

M. BOUCHEZ : Sur l'année 2023, le décalage est très significatif. Nous avons indiqué les résultats de 2021 et 2022 pour mettre en avant l'évolution négative et l'impact du télétravail. Notre objectif est de continuer à soutenir les équipes, à améliorer la communication et faire en sorte que le site de Bègles retrouve des résultats conformes aux attendus et aux autres sites.

Mme ROUSSELIÈRE : Les conditions de travail sont fortement dégradées à cause des dysfonctionnements des outils informatiques, la situation devient véritablement pénible et elle pourrait être la cause de nombreux départs de collaborateurs.

M. BOUCHEZ : Nous en sommes pleinement conscients, Madame ROUSSELIÈRE. Lors du CSE du 25 mai 2023, nous vous avons annoncé que nous avons investi dans de nouveaux PC. Nous continuons à travailler avec l'IT pour améliorer SIEBEL 21 et ODIGO.

Je peux vous assurer que je pâtis aussi de cette situation dans le cadre du suivi des collaborateurs et des atteintes des objectifs. À ce titre, je souhaiterais préciser que les encadrants sont très vigilants et bienveillants envers leurs équipes, car ils connaissent et pâtissent de ces conditions de travail.

M. MARANDEAU : Je me doute que ce n'est pas de gaité de cœur que vous annoncez que le pilote sur le télétravail est abandonné au profit de l'accord. De plus, je pense que vous mesurez l'impact et les conséquences d'annoncer une si mauvaise nouvelle aux collaborateurs du CRC, mais la réalité statistique prouve que les résultats du CTT de Bègles sont en décalage par rapport aux autres sites.

Comme Madame ROUSSELIÈRE le rappelait, les outils mis à disposition des collaborateurs ne leur permettaient pas de mener à bien leurs missions dans le cadre du télétravail et d'atteindre le niveau de résultats des exercices précédents. J'entends que ces outils informatiques constituent un budget important, mais selon moi, DARTY a dix ans de retard dans les outils utilisés notamment au sein du CTT de Bègles. Finalement, l'analyse des résultats des salariés en télétravail n'est pas possible, car ils doivent utiliser le partage de connexion. Il est donc impossible de faire une extraction de l'activité réelle de ces collaborateurs en télétravail.

Est-ce qu'avec des outils informatiques plus performants, aurions-nous eu le même résultat de satisfaction, car visiblement le NPS est bon et ce sont les autres indicateurs qui ne sont pas satisfaisants ? Ainsi est-ce que ces indicateurs ne sont pas liés à des problématiques IT comme vous l'avez évoqué Monsieur BOUCHEZ.

Avec les investissements mis en place au sein du CTT, peut-être pourrions-nous entamer une nouvelle réflexion sur une autre organisation de télétravail ?

M. BOUCHEZ : Le télétravail est également effectif sur les autres sites français, donc les problématiques de connexion par rapport aux outils ont affecté tous les sites.

Sur le site de Bègles, un tiers des effectifs appliquait l'accord, un tiers ne l'appliquait qu'occasionnellement et un tiers ne l'appliquait pas du tout. À ce titre, nous souhaitons que l'accord soit respecté par tous afin de mesurer l'évolution de résultats.

Mme MICHELOTTI : Par le terme « occasionnellement », nous faisons référence à certains collaborateurs qui venaient sur site en plus de la semaine obligatoire.

M. MARANDEAU : Pour relativiser, en appliquant l'accord, les salariés du CTT vont juste passer de trois semaines de télétravail à deux semaines et je pense que certains collaborateurs du Groupe seraient heureux de bénéficier de deux semaines de télétravail.

M. BEAUBOIS : Je déplore que vous nous présentiez des statistiques globales pour légitimer le retour à l'accord télétravail.

Comme l'a indiqué, Madame N'GOLET, je trouve regrettable que les collaborateurs qui avaient une qualité de travail à la hauteur de vos attentes soient pénalisés par cette décision alors que leurs performances étaient reconnues.

M. BOUCHEZ : Je suis d'accord avec vous, mais malheureusement, l'accord doit s'appliquer collectivement. Je vous rappelle que Monsieur Christophe FAMECHON était à l'initiative de ce pilote télétravail au sein du CTT de Bègles, par conséquent, ce n'est pas une volonté de la direction de l'abandonner, mais les résultats démontrent que les attendus ne sont pas au rendez-vous, par conséquent, il est nécessaire de revenir à l'accord initial.

Mme ROUSSELIÈRE : Peut-être que le mode AGILE ne fonctionne plus.

M. BOUCHEZ : Je vous rappelle que le mode AGILE était déjà mis en place en 2021 et il est toujours en vigueur aujourd'hui, par conséquent, il ne paraît pas opportun de faire un parallèle avec ce mode AGILE.

Mme MONTAIGNE : De manière générale, le Groupe a toujours mené une politique volontariste sur le sujet du télétravail, mais, comme d'autres entreprises, la tendance est plutôt à la réduction du temps de télétravail pour des raisons de cohésion d'équipe, de créativité, etc.

Par exemple, sur FDPS, l'accord initial était de trois jours de télétravail, mais après les récentes négociations, un rééquilibrage va être effectué à deux jours de télétravail.

Sur le site de Bègles, le point de satisfaction est que nous conservons une semaine sur deux en télétravail, un modèle relativement éloigné de celui des autres entreprises.

Mme ROUSSELIÈRE : Je réitère ma demande : si nous avons pu comparer les résultats moyens des autres sites français avec ceux de Bègles, nous aurions peut-être eu une meilleure visibilité.

Mme MONTAIGNE : Je vous signale que sur sept indicateurs, cinq n'étaient pas satisfaisants, à ce titre, il est de la responsabilité collective de les améliorer.

Mme ROUSSELIÈRE : Nous sommes conscients qu'il est nécessaire d'améliorer ces résultats, mais je déplore que seul l'indicateur décroché par rapport aux autres sites soit mentionné, selon moi, cette comparaison est injuste. En effet, nous n'avons pas la moyenne d'évolution des autres sites. À ce titre, je souhaiterais que vous nous communiquiez ces résultats.

M. BOUCHEZ : Je suis en ancien contrôleur de gestion et lorsque nous analysons des résultats, il est important de pouvoir les comparer avec les autres sites. De plus, nous mettons ces résultats en perspective, c'est-à-dire que nous étudions l'évolution du site sur plusieurs années, car cet aspect est aussi positif même si les résultats sont décalés par rapport aux autres sites.

Les résultats du site de Bègles sont décalés sur l'année 2023 et cette tendance est constatée depuis les trois dernières années.

M. MARANDEAU : Selon moi, il serait intéressant d'analyser les résultats du CTT de Bègles, après l'application stricte de l'accord télétravail et si effectivement, ils sont meilleurs dans les différents items, ce constat vous donnera raison. Mais aujourd'hui, comme l'a fait remarquer, Madame ROUSSELIÈRE, nous pouvons douter de la véracité des statistiques, car elles ne sont pas complètes.

Je vous rappelle que dans le cadre de la crise sanitaire, il y a fallu réagir dans l'urgence et afin que les collaborateurs puissent télétravailler, le partage de connexion à distance a été mis en place. Mais ce principe a perduré et il est particulièrement archaïque pour la fonctionnalité des outils, l'interconnexion entre l'ordinateur et le PC à distance, le système d'appels et de renvois d'appels sur le téléphone portable personnel du collaborateur, etc.

Si nous devons évoluer sur le télétravail, nous devons aussi évoluer sur les outils qui sont à disposition des salariés pour télétravailler correctement que ce soit pour une semaine, deux semaines ou trois semaines consécutives.

M. BOUCHEZ : Je vous rappelle qu'avant la crise sanitaire, il n'y avait pas de télétravail et comme vous l'avez précisé, Monsieur MARANDEAU, nous avons dû, dans l'urgence, trouver des solutions pour assurer une continuité de service, via le télétravail, avec les outils existants. Nous sommes conscients que ce n'est pas un mode optimum, mais nous devons tenir compte des budgets qui nous sont alloués.

Comme je vous l'avais annoncé lors du CSE du mois de mai 2023, nous allons doter chaque collaborateur d'un ordinateur portable qui pourra être utilisé en présentiel sur site et également en télétravail via PULSE.

M. MARANDEAU : Il sera très intéressant d'analyser la performance des collaborateurs en télétravail du site de Bègles, car avec l'outil PULSE, cette analyse sera possible et l'interconnexion des outils sera nettement plus efficace.

Les outils informatiques évoluent au sein du CTT et je suis certain qu'ils contribueront à augmenter le niveau de résultats dans le cadre du télétravail.

M. BOUCHEZ : Ces modifications informatiques seront mises en place immédiatement. Il nous semblait urgent de remettre en place l'accord initial, afin que les collaborateurs soient davantage présents sur site, qu'ils puissent être accompagnés et que nous puissions améliorer les résultats.

Lors d'une réunion avec l'IT la semaine 26, nous avons demandé à avoir les résultats par collaborateur et ainsi les dissocier entre les périodes de télétravail et les périodes de travail sur site.

b) Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des chargés de relation clients de l'équipe Pôle Relations Clients (PRC) du CTT de Bègles.

Mme GUILLAUME : Ce point fait suite à la présentation du projet de modification des critères de rémunération variable des chargés de relation clients de l'équipe Pôle Relation Clients, lors du CSE du 25

mai 2023. Madame N'GOLET avait fait remarquer que certains critères n'étaient pas adaptés aux métiers de la relation clients.

Monsieur BOUCHEZ présente le diaporama (annexe 7).

M. BOUCHEZ : Monsieur FILOPON, pourriez-vous me confirmer que ces nouvelles grilles de variables ont été travaillées avec les équipes de la PRC et qu'elles leur ont été présentées.

M FILOPON : Je vous le confirme, Monsieur BOUCHEZ.

M. BOUCHEZ : Il était important pour nous de recalibrer cet item relatif au nombre d'appels pris dans le mois qui n'était plus en adéquation avec la mesure de la performance de nos conseillers clients de la PRC. Cette modification de ce critère permet d'avoir un calcul fiable et juste de chaque collaborateur de la PRC.

Mme N'GOLET : Je suis satisfaite que mes remarques émises lors du CSE du 25 mai 2023 aient été prises en compte. En effet, lors de la précédente présentation, le curseur d'atteinte du variable était à onze appels par heure et aujourd'hui, avec la révision des critères, nous pouvons atteindre une prime de 10€ si nous réalisons 80 appels par mois, soit une moyenne de quatre appels par jour. Par conséquent, nous pourrions rester concentrés sur nos activités de back-office. Je vous remercie de cette modification.

Depuis plusieurs mois, nous avons constaté une réelle baisse des appels et à ce titre, les collaborateurs du service client s'inquiètent de leur avenir. En effet, l'effectif diminue : des salariés sont partis sans être remplacés, cinq mi-temps thérapeutiques et un arrêt maladie. De plus, le service tchat a fermé au sein du CRC pour être déplacé à l'étranger et le contact transmis aux clients est majoritairement le tchat au détriment du numéro de téléphone.

M. BOUCHEZ : Vous ne devez avoir aucune inquiétude sur le devenir du CRC. Je me bats au quotidien pour que les activités restent en France. Effectivement, nous avons stoppé les recrutements, car les résultats ne sont pas au niveau attendu. Notre objectif est de nous recentrer sur les fondamentaux pour améliorer nos résultats et ensuite, nous pourrions recruter si besoin.

Effectivement, nous avons arrêté le tchat, mais dès que les résultats retrouvent le niveau attendu, le site de Bègles reprendra le tchat.

Comme vous le savez, nous sommes mis en concurrence par rapport à des sites étrangers, par conséquent, l'objectif est d'être qualitatif. À ce titre, nous avons mis en place des groupes de travail sur le thème de la qualité, des soutiens sur le NPS, des formations, etc. Tant que nous démontrons que notre organisation produit de la valeur ajoutée, nous n'avons aucun souci à nous faire.

Sur le site, effectivement, le contact par tchat est mis en avant, mais je vous signale que le taux de digital sur DARTY est en régression, d'ailleurs 70% des activités des centres de relation client de DARTY s'effectuent par téléphone.

M. BEAUBOIS : Je ne comprends pas le rapport entre le tchat et le télétravail. De plus, j'ai l'impression que le retrait de la gestion du tchat a été vécu comme une punition de la part des collaborateurs du CRC ou peut-être que la décision leur a été présentée comme telle ? Est-ce que ce tchat s'est dégradé dans les mêmes proportions que les statistiques que vous nous avez présentées ?

M. BOUCHEZ : Nous avons une problématique qualitative sur le site de Bègles, à savoir que nos conseillers du service clients devaient gérer les appels téléphoniques et les messages tchat. En effet, nous nous sommes aperçus que l'activité du tchat était très en retrait par rapport aux attendus et par rapport aux résultats en offshore. Par conséquent, nous avons décidé, d'un commun accord avec l'encadrement du site, de nous focaliser sur le téléphone.

M. BEAUBOIS : Si je comprends bien, dès lors que les résultats se seront améliorés, le tchat sera de nouveau géré par les équipes du CRC de Bègles.

M. BOUCHEZ : Pour votre parfaite information, le tchat a été également arrêté sur un site sur DGE. Deux autres restent encore actifs sur le chat, mais un plan d'actions a été mis en place et les résultats seront mesurés.

Dès lors que la problématique qualitative sur l'activité du téléphone sera résolue à Bègles, nous pourrions retourner vers le tchat, c'est d'ailleurs ma volonté.

Mme GUILLAUME : Merci, Messieurs BOUCHEZ et FILOPON et Madame MICHELOTTI pour vos interventions.

c) Information concernant la mise en place du WELCOME BSI (intervention de Christophe CALON).

Monsieur CALON présente le diaporama (annexe 8).

M. BEAUBOIS : Est-ce que le collaborateur aura des informations sur les conditions d'éligibilité des différents avantages (primes, chèques vacances, PFA, etc.) ?

M. CALON : Effectivement, nous n'avons pas fait mention des conditions d'éligibilité, mais nous précisons que ces éléments sont mentionnés dans EASYRH, notamment pour les primes vacances. C'est une bonne remarque, Monsieur BEAUBOIS, je la note afin que nous puissions ajouter cette fonctionnalité aux nouvelles versions.

M. HEREDIA : Monsieur BOUGUEREAU et moi-même avons eu la chance de pouvoir télécharger l'outil E-BSI et le retour est clairement positif. En effet, il est important de pouvoir transmettre toutes ces multiples informations relatives à la rémunération, à l'épargne salariale, aux dispositifs de protection sociale et de retraite, les congés, les formations suivies, etc. aux jeunes techniciens qui viennent d'intégrer le Groupe. De plus, E-BSI est facile à utiliser.

M. CALON : Je vous remercie pour votre retour et je transmettrai vos remarques positives aux équipes qui ont travaillé sur le projet E-BSI. N'hésitez pas à me transmettre d'autres remarques afin d'apporter des améliorations à cet outil.

M. HEREDIA : Je n'hésiterai pas à vous suggérer des améliorations ou des modifications, le cas échéant, afin de faire progresser cet outil.

M. BEAUBOIS : Quel secteur est concerné par cet E-BSI ?

Mme MONTAIGNE : Pour l'instant, il n'a été déployé que sur l'IAD, mais nous prévoyons qu'il soit développé sur d'autres secteurs.

M. CALON : Effectivement, lors de la présentation d'E-BSI à l'ensemble des équipes RH, elles ont manifesté leur souhait soutenu de pouvoir le mettre en place sur les autres filières. Mais la problématique reste le manque de personnel au sein de l'équipe pour pouvoir généraliser cet outil. En effet, il y a un important travail de collecte des données, de plus, les rubriques peuvent être différentes d'un métier à l'autre. Enfin, il est nécessaire d'attendre la mise en place du nouveau logiciel de paye sur le Groupe, car les rubriques ont été modifiées.

Nous ne pouvons pas prendre l'engagement que 100% des collaborateurs DARTY aient accès à E-BSI, mais nous avons une réelle volonté de le généraliser le plus rapidement possible.

M. DIOLOGEANT : De nombreux salariés ne consultent pas régulièrement leur bulletin de salaire et cet outil leur permet d'avoir une vision de leur rémunération annuelle avec l'intéressement, la participation, mais aussi les chèques-restaurant, la mutuelle, etc.

Mme MONTAIGNE : Notre volonté était de donner de la visibilité sur tous les éléments de la rémunération, à ce titre, il était important d'avoir un outil qui rassemble l'ensemble de ces données. Je remercie Monsieur CALON et ses équipes, car le travail de collecte et de fiabilisation des données était particulièrement complexe.

M. CALON : Je vous remercie, Madame MONTAIGNE, ainsi que vos équipes de faire la promotion du E-BSI.

M. HARRE : Pourriez-vous nous préciser quels sont les éléments présents dans les autres avantages ?

M. CALON : Ce sont les éléments relatifs au transport, aux titres restaurant et à la médaille du travail.

M. HARRE : Serait-il possible d'ajouter les informations sur le CET ?

M. CALON : Nous avons évoqué l'ajout de l'abondement des éléments placés dans le PERCOL. À propos du CET, nous avons envisagé de mettre ces éléments dans le E-BSI, mais la difficulté réside dans la récolte d'informations fiables.

M. MARANDEAU : La mise en place d'E-BSI et du WELCOME BSI semble avoir été un travail de fond très important. Les extractions de données possibles avec ces deux outils permettraient d'avoir des informations plus fines notamment sur les bilans sociaux par métier.

Mme MONTAIGNE : Nous n'avons pas envisagé ce principe, car la mise en place d'E-BSI et du WELCOME BSI n'avait pas cet objectif. Notre démarche était de donner à chaque collaborateur de la visibilité sur sa rémunération et sur ces éléments de statuts. L'exploitation des données reste complexe, mais peut-être que le projet DARTY4YOU permettra une récupération de données simplifiées. Effectivement, cette analyse plus fine par métier peut avoir du sens, mais à date, cette évolution n'a pas été envisagée sous cet angle.

M. MARANDEAU : Cet E-BSI a été développé uniquement sur l'IAD, mais avez-vous une date approximative pour le développement de cet outil ?

M. CALON : Nous avons un contrat avec le prestataire sur une durée de trois ans. L'Exploitation et le Siège nous ont fait part de leur souhait de déployer le E-BSI sur leur périmètre. Nous allons faire le point avec les DRH des périmètres concernés pour leur présenter le E-BSI de l'IAD afin de savoir s'il correspond à leurs attentes, ensuite nous pourrions envisager une généralisation.

Mme MONTAIGNE : Notre objectif était de développer cet outil sur les métiers pénuriques où nous avons de réelles difficultés à recruter. En effet, nous souhaitions avoir un outil attractif, d'où le lancement du WELCOME BSI pour les candidats qui souhaitent nous rejoindre.

Idéalement, nous souhaiterions que tous les collaborateurs de DARTY aient accès à cet E-BSI.

Mais comme l'indiquait Monsieur CALON, il y a une réelle problématique de ressources qualifiées pour réaliser ce type de projet. Il n'y a pas de calendrier de déploiement, mais nous avons une réelle volonté de développer cet E-BSI plus généralement sur les Opérations, même si nous n'écartons pas le déploiement sur l'Exploitation, l'arbitrage prendra essentiellement en compte l'aspect pénurique de certains métiers. D'ailleurs, pour recruter et conserver nos collaborateurs des métiers du e-commerce et liés au digital, nous avons le projet de mettre en place ces outils d'E-BSI et du WELCOME BSI.

M. MARANDEAU : Le métier de vendeur-concepteur cuisine est aussi un métier pénurique.

M. CALON : Il est prévu que l'E-BSI et le WELCOME BSI soient étendus à ce métier.

M. MARANDEAU : Étant donné que le point à l'ordre du jour ne précisait pas le périmètre de mise en place d'E-BSI et du WELCOME BSI, il est important de signaler que ces outils n'ont été déployés que sur l'IAD.

Mme MONTAIGNE : Ces outils ont aussi été déployés sur les ateliers MSS.

M. HARRE : Selon moi, il serait intéressant que les avantages du CSE soient mentionnés dans E-BSI et dans WELCOME BSI.

M. CALON : Nous avons mis le lien vers le site du CSE (autres avantages) et vers Easy RH.

M. BEAUBOIS : Même si ce point n'est pas une information-consultation, je souhaitais émettre un avis positif. En effet, contrairement au bulletin de salaire, le récapitulatif de rémunération est très clair et compréhensible pour tous les salariés.

Monsieur CALON poursuit la présentation (WELCOME BSI).

Mme GUILLAUME : J'ai utilisé pour la première fois le WELCOME BSI pour le poste de chef de groupe technique. Son retour a été très positif : clarté des avantages proposés en plus de sa rémunération. D'ailleurs, ce candidat nous rejoint.

M. HEREDIA : Avez-vous précisé que la rémunération présentée dans le WELCOME BSI est donnée à titre indicatif ?

Mme MONTAIGNE : Nous avons mentionné la cible et le variable théoriques maximaux.

M. CALON : Nous avons précisé l'épargne salariale calculée suivant le montant moyen des trois dernières années, selon les métiers.

Mme MONTAIGNE : Nous avons fait des modifications sur ces sujets par rapport à la première version de E-BSI, car nous ne voulions pas créer un effet de frustration pour le futur collaborateur. Nous restons sur des projections de rémunération.

M. CALON : Vous avez raison sur le fait que l'écart entre la projection et la rémunération réelle soit le plus faible possible. Mais les différents éléments de rémunération ou d'avantages présentés dans le WELCOME BSI permettent au futur candidat d'en avoir une lecture très claire et ainsi de l'encourager à rejoindre le Groupe.

De plus, peu d'entreprises proposent ce WELCOME BSI à leurs candidats.

Mme ROUSSELIÈRE : Avez-vous précisé la moyenne de rémunération et la cible maximale dans les éléments relatifs au variable, selon le type de métier ?

M. CALON : Nous ne sommes pas allés jusqu'à cette finesse d'information, nous précisons le mode de calcul du variable, mais nous n'indiquons pas les éléments sur les montants moyens constatés.

Mme ROUSSELIÈRE : Selon moi, il serait souhaitable de préciser les montants moyens constatés afin que le futur collaborateur ne ressente pas une quelconque frustration concernant sa rémunération.

Mme GUILLAUME : Merci, Monsieur CALON, pour votre intervention.

M. CALON : Merci de m'avoir invité et j'ai noté les différentes remarques que vous avez formulées en séance.

d) Prime prestation livreur, lorsque les livreurs sont deux qui touche la prime ?

Mme BACH : Les deux livreurs touchent la prime, elle est donc divisée par deux.

e) Demande d'information sur le niveau d'activité des PF de livraison (volume de livraison, ouverture de nos capacités de livraison à des tiers, retour sur la reprise D3E ...).

Monsieur NÉVO présente le diaporama (annexe 9).

M. MARANDEAU : Je vous remercie pour votre transparence sur l'activité de la livraison. Nous constatons une diminution de l'activité en magasin qui a, bien évidemment, des conséquences sur la partie Opérations soit le SAV et la livraison. Dans votre présentation, vous indiquez une baisse de 17% des livraisons, selon vous, ces résultats sont-ils inquiétants ? Avons-nous les moyens de compenser cette perte d'activité ?

Il serait important aussi de rassurer les équipes. En effet, cette baisse d'activité peut inquiéter les livreurs sur une possible diminution des effectifs au regard de l'évolution du secteur de la livraison depuis le début de l'année 2023.

La reprise des D3E semble avoir correctement démarré. À ce titre, je serais intéressé de savoir quelles activités seront déployées pour maintenir le niveau de besoin sur les effectifs de livraison ?

M. NÉVO : Effectivement, l'activité est inquiétante au sein de la livraison. Effectivement, nous avons quelques pistes pour compenser l'activité comme la reprise de D3E ou la livraison pour tiers.

La D3E va nous apporter des parts de livraison, mais cette activité commence doucement puisque la communication des magasins n'est pas forcément opérationnelle. D'ailleurs, une relance va être faite dans tous les magasins via les DRV.

Nous avons des dossiers en cours relatifs à de la livraison pour tiers.

Mais je suis incapable de vous dire de quoi sera fait l'avenir.

M. MARANDEAU : Je suis d'accord avec vous, la récupération des D3E n'est pas suffisamment mise en avant dans les magasins et il y a une nécessité de revoir la communication.

Je pense que le principe de la livraison payante et de la récupération des D3E gratuite est difficilement explicable aux clients.

M. NÉVO : Je ne suis pas responsable de la décision de la livraison payante. Ces services sont régis par deux centres de coûts différents. La récupération des D3E est rémunérée par ECOSYSTEM.

M. HEREDIA : Pourriez-vous nous transmettre le ratio entre le coût de la récupération des D3E et la rétribution d'ECOSYSTEM ?

M. NÉVO : Je n'ai pas ces éléments

M. HEREDIA : Qui pourrait nous répondre ? J'espère que l'entreprise suit ce ratio.

M. NÉVO : Oui ces ratios sont suivis, mais je n'ai pas les chiffres du mois dernier.

M. HEREDIA : Avez-vous des éléments sur l'impact de la livraison payante sur le nombre de livraisons ?

M. NÉVO : Je n'ai pas de statistiques exactes, mais l'impact de perte de livraisons est de 3% sur ma zone.

M. HEREDIA : Lors du CSE du 16 février 2023, vous nous aviez informés que de nouvelles familles de produits (petits électroménagers) pourraient être livrées. En avez-vous mesuré l'impact sur la livraison, même s'il est faible ?

M. NÉVO : L'impact est faible, car il a suivi l'évolution du commerce en général, malheureusement, ce n'étaient pas les chiffres que nous escomptions. Je n'ai pas d'élément exact à vous transmettre, le contrôle de gestion devrait me les transmettre rapidement.

M. MARANDEAU : Je vais relayer une remarque d'un livreur sur la communication de la collecte gratuite des D3E par DARTY auprès des communes qui peuvent avoir connaissance de demandes d'enlèvement de produits par leurs administrés.

M. NÉVO : Selon le niveau de communication des plateformes, nous pouvons constater que les taux d'enlèvements de D3E sont différents. Je ne gère pas la communication, mais je peux vous assurer que le sujet est traité par le service concerné.

M. BEAUBOIS : Je souhaiterais connaître la proportion de plateformes de livraison qui sont dépourvues de sous-traitance ? En effet, la sous-traitance permet de limiter l'impact de la baisse d'activité sur les effectifs de la livraison.

M. NÉVO : Je ne connais pas le niveau de sous-traitance par plateforme. Mais généralement, les sous-traitants sont présents sur des plateformes qui possèdent entre cinq ou six équipages.

Sur ma plateforme, j'avais baissé le recours à la sous-traitance pour privilégier le personnel de DARTY. Mais la sous-traitance nous permet de réguler l'activité.

Nous avons des sous-traitants qui sont compétents et notre souhait est de les conserver. Nous poursuivons nos recherches, d'ailleurs, j'ai trouvé des sous-traitants sur les plateformes de Bourges.

M. BEAUBOIS : J'espère que le service RH pourrez nous transmettre ultérieurement les éléments que nous avons demandés.

Monsieur NÉVO poursuit la présentation.

M. NÉVO : Des dossiers de livraison pour tiers sont actuellement en négociation et j'espère qu'ils aboutiront.

M. BEAUBOIS : Avez-vous des éléments à nous transmettre sur ces dossiers de livraison pour tiers ?

M. NÉVO : Sincèrement, je n'ai pas d'élément concret à vous transmettre, des études sont en cours, mais les dossiers sont complexes sur l'aspect juridique, sur l'aspect du stockage, etc.

Mme BACH : Merci, Monsieur NÉVO, pour votre intervention.

M. MARANDEAU : La CFTD est à l'origine de ce point à l'ordre du jour. En effet, l'activité aux Opérations diminue de manière conséquente. La baisse de 17% est significative et au regard de l'activité nationale, je ne suis pas certain que nous retrouvions un niveau d'activité plus classique d'ici la fin de l'année 2023. Le CSE doit être attentif à cette baisse d'activité et les élus ne seraient pas dans leur rôle s'ils ne demandaient pas d'informations sur ce sujet.

Mme BACH : Chaque responsable de plateforme est conscient de la baisse d'activité. Les effectifs sont calés au plus près de l'activité, ainsi lors du départ d'un salarié, il n'est pas forcément remplacé, sauf sur certaines plateformes où il y a de réels besoins.

Comme l'a évoqué Monsieur NÉVO, nous sommes davantage à la recherche de sous-traitance afin de pouvoir adapter l'activité sur les mois à venir.

M. MARANDEAU : Nous avons besoin de la sous-traitance en période de forte activité, mais nous ne pouvons pas nous permettre de l'écartier lorsque l'activité devient plus faible, en effet à la reprise, les sous-traitants

ne seront plus au rendez-vous. La sous-traitance comme variable d'ajustement est un sujet complexe. Il est presque plus simple de ne pas remplacer des départs que ne pas donner d'activité à la sous-traitance. Il est compliqué d'avoir des sous-traitants efficaces et opérationnels. Certaines plateformes répartissent leur activité de manière égale entre la sous-traitance et leur équipe DARTY.

Mme BACH : C'est effectivement toute la complexité de la période.

M. DIOLOGEANT : D'ailleurs, il me semble que les contrats de sous-traitance font mention d'un minimum de charge de travail à confier.

M. HARRE : Les sous-traitants demandent à avoir davantage de livraisons que les équipages DARTY pour des questions de rentabilité.

De plus, il n'est pas toujours aisé de trouver des sous-traitants compétents, efficaces, qui ont toutes les habilitations et qui respectent les normes de qualité de livraison.

Mme BACH : Je peux vous assurer que ces problématiques dues à la baisse de l'activité livraison sont évoquées lors des comités de direction, des décisions sont prises.

M. MARANDEAU : Selon moi, le niveau de sensibilité que nous avons en tant qu'élus sur l'activité des équipes est entièrement partagé par les directions opérationnelles. Mais nous n'avons pas connaissance de ces projets et nous pouvons seulement constater une baisse d'activité de 17%. Il est important de communiquer aux équipes locales que des projets sont en cours de discussion au sein des comités de direction.

Mme BACH : C'est le rôle des DZ d'animer leurs équipes et d'être rassurants, selon moi, c'est le cas, car les retours sont positifs.

Mme ROUSSELIÈRE : Lors de la mise en place de la livraison payante ou de la livraison gratuite de certains petits électroménagers, nous vous avons déjà alerté sur le risque de perte de nos clients. En effet, le message manque de clarté auprès des clients : ils achètent un aspirateur, sa livraison est gratuite, ils achètent un lave-linge la livraison est payante, ils demandent le retrait d'un produit D3E, la prestation est gratuite.

M. MARANDEAU : Le modèle économique est incompréhensible pour nos clients.

M. BEAUBOIS : J'espère que la rémunération de la sous-traitance est un sujet de réflexion du Groupe et je vous invite à échanger avec les responsables de plateforme. En effet, précédemment, nos sous-traitants intervenaient autant chez BOULANGER que chez DARTY, mais dorénavant, ils préfèrent assurer des missions pour notre concurrent qui les rémunèrent au forfait journalier.

Mme BACH : Je ferai part de votre remarque, Monsieur BEAUBOIS.

M. HEREDIA : Avez-vous mis en place une Académie de formation à la livraison sous le même modèle que la Tech Académie ?

Mme BACH : Une Liv'Académie avait été mise en place il y a un an et demi, mais elle a été suspendue à la suite de la baisse d'activité.

M. DIOLOGEANT : Lors du CSE du 16 février 2023, Madame N'GOLET avait signalé qu'il serait intéressant que les produits sensibles puissent être livrés gratuitement comme certains petits électroménagers. À ce jour, la direction n'a pas donné suite à cette proposition.

Mme BACH : Ce sujet fait partie des axes de réflexion, mais je ne peux pas vous en dire davantage.

M. GRUDET : Je souhaiterais signaler le caractère déloyal de la livraison des franchisés envers les plateformes. Selon moi, dans le contrat de franchise, il devrait être mentionné un engagement de fournir un certain nombre de livraisons de la part des franchisés.

Mme BACH : Cette organisation permet de moduler les pics d'activité.

Je vous propose d'ajouter ce sujet lors du CSE du mois d'août 2023, car nous avons un point sur le réseau franchisé.

M. GRUDET : De plus, ces livraisons ne sont pas toujours assurées avec un bon niveau de qualité et les clients se plaignent sur les réseaux, donc l'image de DARTY en est ternie.

M. MARANDEAU : Pour confirmer les propos de Monsieur GRUDET, je vous signale que lors du lancement de la franchise, il existait un engagement de livraison par DARTY des produits vendus chez les franchisés, d'où un manque de loyauté de leur part. En revanche, dans le domaine de la récupération de produits et du SAV, ces interventions sont, elles, toujours assurées par DARTY. Effectivement, les franchisés doivent tenir leurs coûts, mais si la franchise a des obligations contractuelles, je pense que nous nous devons de les faire respecter.

Mme BACH : Ce sujet a été identifié et il est en cours de réflexion.

M. HEREDIA : Quand aurons-nous les réponses aux différentes questions posées ?

Mme BACH : Je vais rédiger un compte-rendu à l'attention Cedric FLAMBARD mentionnant vos différentes questions et remarques faites. Lors du CSE du mois de septembre 2023, nous avons prévu l'intervention Monsieur Mickael BANON de la DSO afin qu'il vous présente les différents projets relatifs aux Opérations.

- f) Face à la mise en place des ZFE, quels sont les changements stratégiques que doit opérer le groupe pour maintenir son activité de livraison au sein de ces zones (camionnette 20m³ non adapté) ?

Mme BACH : La réponse qui m'a été apportée est la suivante : « Il est urgent d'attendre la synchronisation des grandes agglomérations sur le sujet. Le Groupe suit régulièrement les évolutions des ZFEM et remonte aux instances politiques les difficultés à renouveler le parc. La mise en place des ZFEM devrait probablement être repoussée à 2026 y compris Paris. Au démarrage, les restrictions concernent essentiellement les véhicules de critère 3, notre flotte livraison est composée de VUL de critères 1 et 2.

Néanmoins, le service LKD a commandé dix VUL de 20m³ roulant au gaz pour renforcer la flotte nationale et dix fourgons électriques E-DUCATO pour un test à Paris, ces véhicules devraient être livrés d'ici la fin de l'année 2023.

Il est évident que nous allons devoir, dans le futur, adapter les tournées au type de véhicules disponibles sur le marché.

Nous restons en veille sur tous les différents sujets et les projets autour des VUL 13 et 20m³ dont le retrofit et l'hydrogène. Des prototypes ont été testés et ils sont en attente d'homologation.

M. MARANDEAU : Sur le marché, il n'y a pas de véhicule de 20 m³ adapté aux zones ZFE, par conséquent, nous serons confrontés à une réorganisation profonde de la LDK dans les prochaines années afin de pouvoir continuer à livrer nos clients dans des configurations différentes.

Mme BACH : C'est pour cette raison que le Groupe exerce une pression sur les instances politiques pour le report des zones ZFE.

M. MARANDEAU : En effet, il est indispensable que les véhicules pouvant circuler dans les zones ZFE soient disponibles pour les entreprises avant de mettre en place ces zones.

M. HEREDIA : Il n'est pas possible pour les professionnels comme pour les particuliers de se doter rapidement de véhicules de critères 1 et 2 même si le contexte écologique et politique l'exige.

- g) Demande d'information sur le niveau d'activité de l'IAD (volume d'intervention en cours...).

Monsieur DELEPINE présente le diaporama (annexe 10).

M. HEREDIA : Est-ce que l'arrivée des nouveaux techniciens permet d'absorber l'activité croissante ?

M. DELÉPINE : Sur DGO, nous sommes en phase, d'ailleurs, nous avons vérifié au mois de juin 2023.

D'ailleurs, nous ouvrons une nouvelle classe à la Tech Académie de Nantes et de Bordeaux à partir du mois d'octobre 2023. De plus, nous recrutons quelques techniciens en formation accélérée qui se déroulera à Chilly-Mazarin et à Nîmes.

M. MARANDEAU : Est-ce que le niveau d'activité se maintient ?

M. DELÉPINE : La courbe employés/activité est correcte avec une progression de 13% d'activité.

M. MARANDEAU : Cette augmentation d'activité aura certainement un impact sur la modulation des populations IAD. Je vous rappelle que ces collaborateurs ont déjà été fortement impactés par les écarts de modulation sur l'année 2022 et il était nécessaire d'être attentif sur ce sujet.

M. DELÉPINE : Je suis d'accord avec vous, Monsieur MARANDEAU, sur l'impact sur la modulation, mais au fur et à mesure de nos recrutements, nous répartissons nos ressources.

Mme GUILLAUME : Je voulais ajouter que nous avons embauché récemment des profils expérimentés.

M. MARANDEAU : Dans le cas de recrutement de profil expérimenté, est-ce que vous adaptez le lieu d'intervention par rapport au domicile des candidats ?

M. DELÉPINE : Nous affectons la zone d'intervention selon le domicile du collaborateur. Mais effectivement, en cas d'absence, il est possible que les techniciens interviennent sur des zones plus éloignées.

M. HARRE : Est-ce que nous intervenons sur tous les produits hors garantie dans le cadre de la Darty Max ?

M. DELÉPINE : Oui.

M. BEAUBOIS : Il me semble que nous avons augmenté le prix des pièces détachées dans le cadre du hors-garantie. Ainsi dans le cadre du développement de cette activité, est-ce qu'une révision des prix a été envisagée ?

M. DELÉPINE : Effectivement, les constructeurs ont augmenté le prix de leurs pièces détachées, donc forcément, nous répercutons cette augmentation. Mais, je suis chez DARTY depuis quinze ans et selon moi, le calcul de la marge des pièces détachées n'a pas été changé.

M. BEAUBOIS : Je suis étonné, car les clients se plaignent souvent du décalage du prix de nos pièces détachées par rapport à celui des concurrents.

M. DELÉPINE : Je ferai part de votre remarque à Monsieur Mickael MULLER.

Mme MAZELLA : Quelle est la proportion des techniciens recrutés en CDI au sein de DARTY par rapport au nombre de stagiaires de la Tech Académie ?

M. DELÉPINE : Sur ma zone (Nantes, La Rochelle, Bayonne, Toulouse, Limoges) en 2022, j'étais à 70% d'embauche. Des sessions de formation vont se terminer à la fin du mois d'octobre 2023, mais je suis moins confiant quant au taux d'embauche.

Mme MAZELLA : Les stagiaires rencontrent des difficultés dans l'apprentissage ?

M. DELÉPINE : Non ce sont des problématiques de comportement de la part des alternants.

M. HEREDIA : La réponse à ma question ne va pas être simple à donner : à quelle échéance pensez-vous que nous n'aurons plus besoin d'embaucher des techniciens ? Est-ce que vous avez déjà mené une réflexion sur la pérennité de la Tech Académie ?

Mme MONTAIGNE : Comme nous l'avons évoqué avec Monsieur KOENIG, nous sommes sur une croissance à deux chiffres, par conséquent, nous devons maintenir notre dynamique de recrutement. Par ailleurs, nous avons de nombreux techniciens qui pourront faire valoir leurs droits à la retraite dans les prochaines années. Donc dans les trois prochaines années, la logique est de continuer à recruter. Mais effectivement, nous ne priorisons pas que la Tech Académie, mais aussi le recrutement de profils expérimentés ou de candidats ayant un minimum d'expérience et qui suivront une formation accélérée.

M. HEREDIA : Est-ce que ces problèmes de comportement de la part de certains alternants sont nouveaux ? Avez-vous partagé avec vos autres collègues DZ sur cette problématique ?

M. DELÉPINE : Nous n'observons pas ces problèmes de comportement dans toutes les classes, mais effectivement, cette année, nous constatons davantage de dérives de la part des alternants.

Mme MAZELLA : Quel comportement qualifiez-vous de manque de savoir-être ?

M. DELÉPINE : Nous avons eu des problèmes de comportement (politesse, assiduité, respect du matériel, etc.) et de drogue que je qualifierais de problématiques de savoir-être.

M. HARRE : Avez-vous trouvé un outil pour remplacer CHRONOTECH ?

Mme GUILLAUME : Pour l'instant, le sujet est toujours en réflexion.

- h) Des réflexions semblent être en cours concernant le devenir du site centre de service de Bègles, pouvez-vous apporter des éclaircissements sur la situation du site : durée du bail, réflexion en cours, déménagement possible...

Mme GUILLAUME : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « La date de fin de bail était le 14 avril 2022, celui-ci est en tacite prolongation, par conséquent, il n'y a pas de délai pour quitter le site actuel. Effectivement, des recherches sont en cours pour trouver un autre site, mais à ce jour, aucun n'a été retenu malgré quelques visites ».

M. MARANDEAU : C'est un bail précaire, donc il n'y a pas eu reconduction du bail.

Mme ROUSSELIÈRE : Je vous confirme que nous sommes sur un bail précaire, donc tant qu'il n'est pas dénoncé, nous serons confrontés à un manque de visibilité.

M. MARANDEAU : Le site de Bègles est relativement important sur le Sud-Ouest, nous avons eu connaissance officieusement que des recherches de site avaient été engagées. Cet éventuel et futur déménagement va profondément modifier l'organisation du site et à ce titre, nous souhaitons avoir une information officielle sur l'état du bail et les projets en cours.

Il y a trois services : l'IAD, le LDK et le CRC. Chaque périmètre a ses contraintes et peut-être que ces différents services pourraient ne plus être sur le même site, d'où une réelle modification de l'organisation.

Mme GUILLAUME : Il ne semble pas que ce soit le souhait, d'ailleurs, les recherches sont complexes car nous souhaitons conserver la même organisation en ayant la place nécessaire pour accueillir tous les services.

Mme ROUSSELIÈRE : Pour être représentant du personnel sur le site de Bègles, je voulais préciser qu'il se situe sur une zone ZFE par conséquent, le déménagement de la LDK et de l'IAD apparaît comme prioritaire, mais étant donné que les collaborateurs du centre d'appels utilisent les transports en commun, il est fort probable que la LDK et de l'IAD soient décorréliées du CRC.

Mme GUILLAUME : Nous vous tiendrons informés des avancées de ce projet.

Mme ROUSSELIÈRE : Le bailleur du site de Bègles fait aussi des recherches pour le nouveau site, donc la passation serait simplifiée.

M. BEAUBOIS : Il avait été évoqué la mise en place d'une deuxième plateforme LDK dans la région bordelaise selon le même principe que celle de la région toulousaine.

Mme BACH : Nous n'avons pas d'information sur la création d'une deuxième plateforme LDK sur la région de Bordeaux.

M. HEREDIA : Si le site venait à déménager dans une zone géographique différente, je vous signale qu'il est nécessaire de modifier l'adresse du lieu de travail sur le contrat.

Mme MONTAIGNE : Les réflexions sont entreprises par le Groupe sur l'ensemble du parc immobilier. En effet, il est de notre responsabilité de garder notre parc immobilier et de l'optimiser. A date, nous n'avons pas suffisamment d'éléments pour faire une information sur le sujet du site de Bègles. Bien évidemment, si des projets venaient à se concrétiser, nous vous tiendrons informés.

10 Questions diverses.

- Futurs recrutements.

Mme GUILLAUME : Monsieur Jean-Claude MARQUES, le directeur de la zone Nord-Ouest, a accepté un nouveau challenge au sein de DIF, en tant que directeur de zone. Sa remplaçante, Madame Perrine MARRET, arrivera au mois d'octobre 2023 à la suite d'un recrutement externe.

Nous allons accueillir une responsable administrative pour la zone du Sud-Ouest au début du mois d'août 2023, et elle sera basée au SAV de Nantes. Ses différentes missions administratives permettront de soulager le chef de groupe technique. Christine MENIN, qui était directrice SAV à Orléans, sera la responsable administrative sur la zone Nord-Ouest.

11 Activités sociales et culturelles

Mme DA ROCHA PEREIRA : Afin d'être encore plus équitables et de permettre à davantage de salariés de bénéficier des subventions allouées aux congés estivaux et à la billetterie cinéma, les membres du CSE ont voté à l'unanimité deux nouvelles règles.

- Pour les vacances d'été subventionnées, la règle de subvention est la suivante : Jusqu'à 300€ subventionnés par semaine avec une période maximale de deux semaines sur la haute saison, subvention allouée tous les deux ans. Sachant que tous les salariés peuvent profiter de tarifs très attractifs de la part de nos partenaires, hors subvention.
- Pour les places de cinéma, la règle de subvention est la suivante : le prix de la place est minimum de 5€ et 30% de subventions seront appliquées sur les places de cinéma d'un montant initial inférieur ou égal à 12€. Pour l'abonnement NETFLIX, 30% de subventions seront appliquées sur la carte préchargée à 25€.

Nous communiquerons ultérieurement sur la date de lancement de ces nouvelles règles de subventions.

M. MARANDEAU : Nous avons souhaité mettre en place un partenariat avec la Parfumerie EUROPE afin que les collaborateurs puissent bénéficier des tarifs préférentiels sur les parfums et les produits de beauté.

La réunion est close à 17h45.

La Secrétaire du CSE,

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

