

PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 25 MAI 2023 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au Centre de Services de Tours Val de Loire, Impasse de Florence, 37700 Saint Pierre des Corps.

Début de séance : 8h00

Présents

Pour la direction :

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

Invités.

- M. Grégory MATIRON, Chef de Projets-PF DGE Direction
- M. Hilaire FILOPON, superviseur CTT de Bègles
- M. FLAMBARD Cédric, Directeur National L.D.K DIF
- M. TRUPPNER Philippe, Chef de groupe Logistique, Directeur L.D.K DIF
- M. PLISSON Richard, Directeur de zone
- M. GUEDON Stéphane, Directeur de Zone Toulouse L.D.K et périphérie
- M. GIRARD Frédéric, Directeur SAV Tours Val de Loire
- M. PRIGENT Morgann, Directeur DRC DGO
- M. BOUCHEZ Maxence, Directeur DRC DGE
- Mme GRIMMER Andélys, Responsable Relation Clients à Distance

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 :**
- M. PHILIPOT Jean-Michel
 - Mme. LELUBEZ Sabrina
 - M. APPLAUSO Giovanni
- CAT :**
- M. BEAUBOIS Iannis
 - Mme PASTERNAK Sylvie
- CGT :**
- M. BRIULET Pascal
 - Mme. MAZELLA Valérie

Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

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

Pour les membres titulaires Cadres :

CFE-CGC : - M. HARRE Laurent

Pour les membres suppléants EOT

CFDT : - MME GENEST Emmanuelle

SL : - M. BARAN Gianni

- M. THOMAS Xavier

CFTC : - M. TALLE Sébastien

Représentants Syndicaux :

CFDT : - M. EL AMARTI KARIM

SL : - MME. ROUSSELIERE Claire

CFTC : - M. COMMON TEKIN Muhammed

CAT : - M. VILLA Francis

CGT : - M. BALUTEAU Franck

CFE-CGC : - M. MARTIN Christophe

Absents

CFDT : - M MERRIEN Guillaume

Les personnes votantes sont 17 élus titulaires, ainsi que les 3 membres suppléants présents, soit 20 Votants.

Ordre du jour

1	Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 20 avril 2023 (document joint).	5
2	Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur les ouvertures dominicales en 2024 (document joint).	5
3	Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le calendrier prévisionnel des jours fériés 2023 et 2024 (document joint).	5
4	Information sur la journée de solidarité (11 novembre).	7
5	Demande d'information sur la mise en place des facilitateurs dans les différents sites à la suite de l'accord QVT (nombre, retour expérience, réunion).	8
6	Définition des droits de l'employeur et des salariés concernant les JNT.	9
7	Vidéosurveillance : Points sur la tenue et la mise à jour du registre.	14
8	Le document récapitulatif des heures travaillées est-il toujours obligatoire ? doit-il être toujours signé en fin de mois ?	15
9	Nomination des Représentants de Proximité.	16
10	Points exploitation ...	16
	a) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de Boulogne-sur-Mer (document joint).....	16
	b) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP d'Agen (document joint)	16
	c) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP d'Agen (document joint)	16
	d) Information et consultation du Comité Économique et Social CSE de DARTY GRAND OUEST sur le projet de modification des horaires des magasins (document joint)	18
	e) Dans le cadre de la Qualité de vie au travail : La pause déjeuner dans certains magasins est de 2 heures alors que d'autres magasins arrivent à mettre 1 heure. Idem sur les horaires de début et de fin d'ouverture des magasins, certains magasins affichent des horaires de 15 à 30 minutes en plus pour la mise en route du magasin (démarrage & fermeture caisse, étiquettes de prix, etc....) D'autres, le planning démarre à l'ouverture du magasin donc pas de préparation d'ouverture et à la fermeture tout le monde part ?.....	19
	f) La Direction peut-elle expliquer les baisses de primes produits alors que le prix du produit n'a pas eu de baisse ?	20
	g) La Direction peut-elle expliquer le fonctionnement, la règle des primes accessoires, trop accessoires ont baissé en prime et les autres n'ont jamais dépassé le seuil des 10 centimes d'euros.....	20
	h) Des formations sont organisées sur la région parisienne, ce qui nécessite des déplacements sur 2 jours minimum dans certaines régions de notre filiale. Cette organisation est-elle définitive ? Comment est noté le temps de trajet sur l'applicatif de gestion du temps de travail ? Nous demandons que le temps de déplacement pour aller en formation soit bien comptabilisé en temps de travail et que les temps de travail maximum et de repos minimum soient bien respectés.	21
	i) Quels sont les indicateurs permettant le calcul du TAV ? Les interventions SAV sur une cuisine rentrent-elles dans le calcul du TAV pendant toute la période de garantie de la cuisine ? Les erreurs de pose indues au travail du concepteur rentrent-elles dans le TAV ?.....	22
	j) Demande d'information sur l'ouverture d'un magasin franchisé cuisine - literie attendant à un magasin intégré DARTY ?	
11	Point paie :	23
	- Demande d'information sur les déclarations de salaire pour la retraite pour la période du 01/01/2012 au 30/06/2016.	24
12	Points opérations :.....	25

a) Information sur l'évolution de NOMAD Livraison (document joint) – intervention de Grégory MATIRON	25
b) Information sur le projet de mise en place de référent formation au sein de la LDK – intervention de Philippe TRUPPNER ;.....	26
c) Information et Consultation du CSE Économique et Social de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le projet d'ouverture de la plateforme d'Agén (document joint) – intervention de Stéphane GUEDON	28
d) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de la PF d'Agén (document joint).....	28
e) Information sur le projet de mise en place de critères de rémunération variable à partir du 1er septembre 2023 (information valant dénonciation d'usage de pratiques de rémunération variable sans critère préalablement défini :	29
- Des Employé(e)s logistiques services au sein de la LDK – Intervention de Stéphane GUEDON.....	29
- Des Employé(e)s logistiques services et administratif(-ve) s services au sein de l'IAD	29
- Des Employé(e)s logistiques services et administratif(-ve) s services au sein de l'Atelier de réparation de Tours Val de Loire – Intervention de Frédéric GIRARD	30
- Des Assistant(e)s technicien(e)s au sein de l'Atelier de réparation de Tours Val de Loire – Intervention de Frédéric GIRARD.....	30
f) Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des Chargé(e)s de clientèle et chargé(e)s de relation client de la DRC (Siège DGO) information valant dénonciation d'usage de pratiques de rémunération variable sans critère préalablement défini, Intervention de Morgann PRIGENT.....	32
g) Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des Chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s de relation client et assistant (e) technique de la RCD (Bègles) – Intervention d'Anthony MALLET	33
h) Information sur le projet de mise en place d'une cellule filtering centralisée au CRC de Bègles (document joint) - intervention de Maxence BOUCHEZ	36
i) Point sur le Pilote Vente Dmax par Le CRC de Bègles Intervention Andélis GRIMMER.....	40
j) Il semblerait que limiter le nombre de pièces détachées commandées pour réparer ait un impact négatif sur le FTR des techniciens (pas la bonne pièce pour réparer, nécessité de repasser chez le client). Avez-vous connaissance de cela et adaptez-vous le taux FTR en conséquence ?	41
k) Kangoo électrique, si le technicien doit s'arrêter sur une borne pour recharger afin de pouvoir terminer sa journée est-ce bien compté en temps de travail ?	42
l) Pourquoi avoir choisi la batterie de 7,4 KW et pas la 11 KW ?	42
m) Point sur l'activité livraison.....	42
n) Visite de site (en fonction du timing).....	45
13 Point Divers.	45
- Cumul du congé pour l'annonce du handicap, d'une pathologie chronique nécessitant un apprentissage thérapeutique ou d'un cancer avec les autres congés pour maladie ou accident de l'enfant ?	45
- Réflexions IAD	45
14 Discussion sur les activités culturelles et sociales.	48

Mme FELDMAN : Madame Karine DAMOUR sera présente lors du CSE du 16 juin 2023. Je vous demande de nous faire parvenir les questions que vous souhaiteriez poser à Madame Karine DAMOUR avant le 9 juin 2023.

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 20 avril 2023.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 20 avril 2023.

Le résultat du vote est le suivant : **19 votes favorables et 1 abstention.**

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

2 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur les ouvertures dominicales en 2024.

Madame JUILLIEN présente le document (annexe 1).

Mme JUILLIEN : Il y a une modification sur les ouvertures dominicales de l'année 2024 : la fermeture du dimanche de la fête des Mères. En effet, cette journée n'est pas considérée comme un temps fort commercial. Nous avons ajouté une ouverture dominicale pendant les soldes d'été, car commercialement, ce choix est plus intéressant.

M. BRIULET : Il serait intéressant d'avoir une étude sur le nombre de dimanches ouverts sur toute l'année. Les ouvertures dominicales ne peuvent pas excéder douze dimanches par an et certains magasins sont ouverts systématiquement douze dimanches.

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas cette information et je ne suis pas certaine qu'un magasin ouvre douze dimanches. Sur de nombreux sites, les ouvertures dominicales ne sont pas autorisées par les municipalités. De plus, certains DV ne nous demandent pas de faire les démarches auprès des préfetures.

Mme LELUBEZ : En 2022, il avait été constaté que l'ouverture du premier dimanche de décembre n'était pas judicieuse, car après le Black Friday, l'affluence dans les magasins n'est pas très importante et cette ouverture n'est pas financièrement intéressante. À ce titre, je suis étonnée que les premiers dimanches du mois de décembre 2024 soient ouverts.

Mme JUILLIEN : Nous faisons la demande des douze dimanches auprès des municipalités qui peuvent refuser. Ensuite, les DV prendront la décision de l'ouverture ou non selon le potentiel commercial et la concurrence.

M. BRIULET : Je rappelle - et je pense que le service RH le fait aussi - que le travail du dimanche reste sur la base du volontariat avec une acceptation écrite, tout comme le travail du sixième jour. À la CGT, je vous signale que nous sommes opposés au travail du dimanche, d'autant plus, que lors des NAO, la direction a proposé de faire un test sur la semaine de quatre jours qui est incompatible avec les ouvertures dominicales.

Le résultat du vote est le suivant : 17 abstentions, 3 défavorables.

Les élus émettent donc un vote défavorable au projet d'ouverture dominicale 2024.

3 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le calendrier prévisionnel des jours fériés 2023 et 2024.

Madame JUILLIEN présente le calendrier prévisionnel (annexe 2).

Mme LELUBEZ : Il y a des erreurs sur le calendrier sur sept magasins.

Mme JUILLIEN : Nous modifierons le tableau.

M. BRIULET : Les discours sont différents selon les sites. D'ailleurs, je vous rappelle qu'il y avait eu un problème sur le CTT où certains salariés n'avaient pas pu bénéficier de la totalité des jours fériés auxquels ils avaient droit.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que nous avons diffusé de nombreuses communications aux sites sur ce sujet : un mode opératoire, une lettre d'information, des formations, etc. En effet, j'anime six formations par an pour expliquer comment planifier les jours fériés.

M. BRIULET : Vous nous avez déjà fait part de ces différentes communications, mais sur certains sites, ce principe des jours fériés n'est pas complètement intégré. En effet, il semblerait qu'il soit possible de récupérer les jours fériés qui n'ont pas été pris.

Mme N'GOLET : La situation au CTT était exceptionnelle, les collaborateurs ont pu récupérer un jour férié sur les deux qui avaient été oubliés.

M. BRIULET : Nul n'est censé ignorer la loi, par conséquent, il est nécessaire que ce principe des jours fériés soit clairement expliqué aux directeurs de magasin afin qu'ils respectent tous les règles.

Il existe un accord sur les jours fériés et étant donné que la CGT était signataire de cet accord, nous menons une réflexion pour le dénoncer. En effet, cet accord était plus favorable que la Convention Collective : si un jour férié était un dimanche, il était possible de récupérer cette journée. Mais la Convention Collective s'est alignée sur cette disposition, donc l'accord n'est plus favorable par rapport la Convention Collective. En effet, à l'époque de sa signature, cet accord était plus favorable que la Convention Collective : si un jour férié tombait un dimanche, il n'était pas décompté du nombre de jours fériés dont les salariés bénéficiaient. La Convention Collective reprend dorénavant cette disposition. L'accord d'entreprise ne présente donc plus beaucoup d'intérêts pour les salariés et même par certains aspects, leur est défavorable. Par exemple, la convention collective parle d'une consultation du CSE pour fixer les jours fériés dont bénéficient les salariés alors que l'accord d'entreprise, lui, parle d'une consultation du CSE sur le calendrier prévisionnel des jours fériés fermés sur chacun des sites. Ce n'est pas la même chose. Ainsi, l'accord n'a plus beaucoup d'intérêt pour les salariés et à ce titre, nous menons une réflexion à la CGT pour le dénoncer au mois de septembre 2023 afin qu'il soit renégocié.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle que si vous dénoncez l'accord et que les négociations n'aboutissent pas, la Convention Collective s'appliquera.

M. DIOLOGEANT : Au sein du Syndicat Libre, nous émettrons un vote défavorable, car il y a une réelle disparité dans la gestion des jours fériés selon les sites et les magasins. En effet, les règles ne sont pas respectées même si, Madame JUILLIEN, vous nous confirmez que le service RH a mis en place une procédure.

Mme JUILLIEN : La procédure existe depuis de nombreuses années et nous allons de nouveau diffuser une communication avec un tableau Excel où toutes les étapes à respecter seront consignées. Les responsables de magasin doivent saisir les données qui sont ensuite calculées automatiquement.

M. DIOLOGEANT : Nous arrivons à la fin de la période de prise de congés et pourtant certains salariés ont encore des jours fériés à poser, car ils ont été informés tardivement de leur solde. De plus, certains apprentis n'ont pas récupéré leurs jours fériés. De nombreux collaborateurs n'ont pas d'information sur la pose de ces jours fériés.

Mme JUILLIEN : Je vous invite à nous communiquer les sites où vous constatez des problématiques lors de vos visites.

M. DIOLOGEANT : Généralement, c'est à la fin de la période de prise des congés, soit au mois de mai que les collaborateurs s'aperçoivent ou sont informés qu'ils doivent poser leurs jours fériés.

Mme JUILLIEN : La pose des jours fériés doit être gérée en début de période. Ainsi, dès lors que l'information-consultation sera actée, je vais envoyer, de nouveau, le mode opératoire à tous les sites.

M. DIOLOGEANT : Précédemment, sur le site du SAV, nous avions un calendrier en début de période et chaque technicien positionnait ses jours fériés. En 2022, nous n'avons pas eu ce calendrier. Ce principe était plus simple pour le service RH qui pouvait avoir les informations sur les poses de jours fériés au fil de l'année.

Mme JUILLIEN : Chaque année, dès lors que l'information-consultation est actée en CSE, nous envoyons un mail à tous les sites avec le fichier et le mode opératoire avec les explications. Six formations sur ce sujet sont animées tout au long de l'année pour les nouveaux responsables.

M. MARANDEAU : Il me semble que l'outil EASYRH pourrait éviter ces situations.

Mme JUILLIEN : Nous rencontrons des difficultés à Faire connaître EasyRH auprès des salariés. Cet outil est très complet, nous le mettons à jour régulièrement en y intégrant les accords.

M. MARANDEAU : Selon moi, il serait souhaitable de se focaliser sur le développement et la communication de l'outil EASYRH auprès de tous les salariés.

Mme JUILLIEN : J'invite les élus à faire la promotion d'EASYRH auprès des collaborateurs lorsqu'ils font des visites de sites.

Mme LELUBEZ : Il existe une proratisation des JFC si le salarié est arrivé en cours d'année et fréquemment, les responsables ne sont pas informés de ce principe.

Mme JUILLIEN : Si les responsables de site rencontrent des difficultés ou qu'ils ont des interrogations, ils peuvent en faire part à leur gestionnaire paye.

M. BARAN : Il nous est demandé de faire des économies d'énergie, nous avons réduit l'amplitude horaire de certains magasins et pourtant ils restent ouverts les jours fériés et les dimanches.

Mme JUILLIEN : Si les ouvertures les jours fériés et les dimanches sont avantageuses commercialement, les magasins ne vont pas se priver de ce chiffre d'affaires.

M. BARAN : Nous souhaiterions avoir une étude sur les chiffres réalisés lors des ouvertures les jours fériés et des dimanches.

Mme JUILLIEN : J'ai toute confiance dans les directeurs des ventes qui sont très expérimentés dans la gestion de leurs chiffres d'affaires.

Mme FELDMAN : En fermant certains jours fériés ou dimanches, les magasins peuvent perdre des parts de marché, il ne faut pas uniquement se focaliser sur les chiffres d'affaires. D'ailleurs, je vous rappelle que certains magasins avaient fait le choix de réduire leur amplitude horaire dans le cadre de la QVT, mais étant donné qu'ils perdaient des parts de marché sur ces tranches horaires, ils ont choisi de reprendre leurs anciennes heures d'ouverture et de fermeture.

M. MARANDEAU : Effectivement, nous ne pouvons qu'être favorables avec votre principe, Madame FELDMAN. Mais certains magasins sont de nouveau ouverts jusqu'à 19h30 et pourtant leur chiffre d'affaires n'a pas augmenté et la fréquentation n'est pas plus soutenue de 19h à 19h30.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que Monsieur MEUNIER s'est engagé à étudier précisément ces éléments et à changer d'avis s'il estimait que le retour aux précédents horaires n'était pas opportun.

M. MARANDEAU : Nous sommes conscients que vous n'allez pas modifier les horaires d'ouverture et de fermeture des sites tous les mois.

Le résultat du vote est le suivant : 14 abstentions et 6 défavorables.

Les élus émettent donc un vote défavorable au projet de calendrier prévisionnel des jours fériés 2023 et 2024.

4 Information sur la journée de solidarité (11 novembre).

M. MARANDEAU : Nous sommes surpris que ce point sur la journée de solidarité soit mis à l'ordre du jour.

Mme JUILLIEN : Nous avons eu de nombreuses questions sur cette journée de solidarité notamment à quelle date elle était positionnée. De plus, nous devons informer le CSE sur cette journée de solidarité.

Mme MAZELLA : Il me semblait que la journée de solidarité au sein de DGO avait été positionnée le 8 mai.

Mme FELDMAN : Au sein du Groupe, la journée de solidarité a été positionnée le 11 novembre.

M. MARANDEAU : L'idée est donc de caler le même jour pour toutes les filiales ?

Mme BACH : L'établissement de cette journée de solidarité est important pour les agences intérim.

5 Demande d'information sur la mise en place des facilitateurs dans les différents sites à la suite de l'accord QVT (nombre, retour expérience, réunion).

Madame JUILLIEN présente le diaporama (annexe 3).

Mme MAZELLA : Il y a de nombreux sites qui n'ont pas organisé ces réunions d'expression.

Mme JUILLIEN : Pour l'année de lancement de ces réunions d'expression, nous pouvons considérer qu'un nombre de 83 réunions est un résultat satisfaisant. Peut-être que des sites n'ont pas rempli le tableau de suivi malgré nos nombreuses relances.

Mme MAZELLA : Existe-t-il un registre ou un document sur les sites qui permet de rendre compte des réunions d'expression réalisées ? Ces réunions d'expression sont organisées à la demande des salariés qui soumettent des questions écrites aux managers à l'issue de la réunion et le manager doit faire des réponses écrites dans les quinze jours suivant la réunion.

Mme GUILLAUME : Il n'est pas obligatoire que les échanges soient consignés par écrits.

Mme MAZELLA : Ce n'est pas ce qui est prévu dans l'accord QVT, les questions et les réponses doivent être écrites.

Mme ROUSSELIÈRE : Je suis étonnée que vous mentionniez qu'une réunion d'expression ait été organisée sur le site de la RCD. En effet, une de nos coachs a souhaité être facilitatrice, mais il lui a été répondu qu'au regard de sa fonction, elle ne pouvait pas l'être ; ainsi, aucune réunion n'a été organisée sur le site de la RCD. Les chiffres mentionnés sur vos tableaux correspondent-ils aux personnes qui ont assisté à la réunion d'information ou les salariés qui sont véritablement recensés comme facilitateurs ?

Mme GUILLAUME : Ce sont les salariés recensés qui ont participé à la réunion d'information.

Mme JUILLIEN : Les deux collaborateurs qui ont été recensés comme facilitateurs au sein du RCD : Mesdames Olivia MICHELOTTI et Nathalie FERNANDES.

Mme ROUSSELIÈRE : Ce sont deux coachs !

M. HEREDIA : Je vous rappelle que sur l'accord QVT, il était mentionné que les agents de maîtrise ne pouvaient pas être facilitateurs.

Mme ROUSSELIÈRE : Pourriez-vous nous transmettre une liste des facilitateurs sur chaque site ?

Mme JUILLIEN : Je note votre demande.

Mme GUILLAUME : Je vous confirme qu'il y a une erreur dans le tableau, il n'y a pas eu de réunion d'expression à la RCD. Je vais contacter le CRC de Bègles afin que des salariés soient formés en tant que facilitateurs. De plus, effectivement, c'est une réponse écrite qui doit être apportée aux questions posées lors de la réunion d'expression.

6 Définition des droits de l'employeur et des salariés concernant les JNT (Journées Non Travaillées).

M. HEREDIA : J'ai souhaité mettre ce sujet à l'ordre du jour, car certains salariés ont été contraints, par leurs responsables, de prendre plus de JNT qu'ils auraient souhaités. À ce titre, j'ai été contacté et j'ai interrogé le service RH qui m'a répondu que la pose des JNT était à l'initiative de l'employeur.

Ces JNT sont la conséquence d'heures supplémentaires réalisées par les salariés et, selon l'accord de 2005, la seule obligation qui incombe aux salariés est que la pose des JNT soit soumise à l'accord du responsable ; cette démarche est logique comme n'importe quelle pose de congés que le responsable doit valider. Selon l'accord, le salarié doit être à l'origine de la demande.

Mme JUILLIEN : Ce n'est pas mon interprétation.

M. HEREDIA : Il ne s'agit pas d'une interprétation, ce sont les termes de l'accord de 2005. Selon le document intitulé « programmation annuelle indicative », les dates de prise de JNT sont conditionnées par l'acceptation expresse du supérieur hiérarchique. Ensuite, il est indiqué en détail comment peut être pris, en fonction des mois, le nombre de jours. Je vous demande où il est mentionné dans ce document que l'employeur peut imposer la pose de jours de JNT à son employé.

Mme JUILLIEN : La gestion du temps de travail est à l'initiative de l'employeur.

M. HEREDIA : Nous évoquons les JNT qui sont constitués d'heures supplémentaires qui sont réalisées entre la 35^e et la 44^e heure qui viennent incrémenter le compteur de modulation dont la période prend fin dans quelques jours.

Mme JUILLIEN : C'est le principe de la modulation et ces heures supplémentaires sont comptabilisées à la fin de période de modulation. La pose des heures supplémentaires est à la discrétion de l'employeur.

M. HEREDIA : Ces JNT sont, par définition, constitués d'heures supplémentaires qui sont soustraites du compteur, c'est donc de la démodulation.

Mme JUILLIEN : Je ne suis pas d'accord avec vous, Monsieur HEREDIA, la modulation permet de travailler plus de 35h ou moins de 35h ; et à la fin de la période, ces heures supplémentaires sont décomptées du compteur de modulation. Le fait de réaliser ou non des heures supplémentaires est à la discrétion de l'employeur, sinon il n'y a aucun intérêt à moduler.

M. HEREDIA : Ces JNT sont constitués d'heures supplémentaires, car dès lors que les collaborateurs les posent, ils sont soustraits du compteur d'heures supplémentaires.

Mme JUILLIEN : Monsieur HEREDIA, nous connaissons tous les deux l'accord, c'est une question d'interprétation.

M. HEREDIA : Il est incontestable que ces JNT sont constituées d'heures supplémentaires qui sont soustraites du compteur d'heures supplémentaires et elles sont régies par la Convention Collective selon l'article 20.2, cet article ne peut pas être soumis à interprétation, car il est extrêmement clair : les heures supplémentaires sont rémunérées ou compensées au choix du salarié.

Mme JUILLIEN : Les heures supplémentaires restent à l'initiative de l'employeur.

Mme FELDMAN : Je ne pense pas qu'il soit possible de qualifier ces JNT d'heures supplémentaires.

M. HEREDIA : Je ne suis pas d'accord avec vous Madame FELDMAN, dès lors qu'un salarié prend ses JNT, elles viennent diminuer le nombre de ses heures supplémentaires.

Mme FELDMAN : La modulation permet à l'employeur de programmer des semaines hautes sans que des heures supplémentaires soient générées.

M. HEREDIA : Selon vous quelle est la volonté du responsable d'imposer à un salarié de poser l'ensemble de ces JNT ?

Mme FELDMAN : L'objectif du responsable est de faire de la démodulation. En effet, peut-être que le salarié a réalisé trop de semaines hautes ; je vous rappelle que sur la période entre fin mai et début juin de N+1, le

collaborateur doit avoir fait 35 heures en moyenne par semaine. Monsieur HEREDIA, la philosophie de la modulation est d'éviter les heures supplémentaires sur les semaines hautes.

M. HEREDIA : Je vous rappelle que certains salariés ont plus de 150 heures de modulation et le responsable s'en aperçoit au mois de mai !

Mme FELDMAN : Effectivement, le responsable s'en aperçoit relativement tardivement, mais c'est un autre sujet.

M. HEREDIA : Nous ne sommes pas naïfs, ces heures supplémentaires devront être rémunérées à 125%, donc les responsables obligent leurs collaborateurs à prendre leurs JNT. Mais les salariés n'ont pas l'obligation de prendre leurs heures supplémentaires avant la fin du mois de mai.

Mme JUILLIEN : Le temps de travail reste à l'initiative de l'employeur.

M. HEREDIA : Ce n'est pas un temps de travail normal puisque le salarié doit prendre des jours constitués d'heures supplémentaires.

Mme FELDMAN : Normalement à la fin de la période de démodulation, les salariés sont censés avoir démodulés, donc leur compteur est à zéro, car en moyenne, ils ont réalisé 35 heures par semaine. Premièrement, effectivement que certains responsables prennent conscience tardivement du compteur de certains de leurs collaborateurs. Deuxièmement, je vous signale que l'activité est relativement faible, donc il est demandé aux salariés de démoduler. Vous connaissez le mode de fonctionnement, car tous les ans, le mois de mai est synonyme d'une activité plus basse. Je pense que vous avez eu connaissance des chiffres d'affaires et il ne vous a pas échappé qu'ils n'étaient pas ceux attendus.

M. HEREDIA : J'ai fait référence à l'accord d'aménagement du temps travail de 2005, sa dénomination officielle. D'ailleurs, il est indiqué sur cet accord que cinq jours pourraient être pris sur la forme d'une semaine civile entière.

Mme JUILLIEN : C'est un exemple, Monsieur HEREDIA !

M. HEREDIA : Une fois de plus, vous avez une interprétation qui est à votre avantage ! Il n'est pas indiqué que cette mention est un exemple.

Mme JUILLIEN : Il est mentionné « Programmation Annuelle Indicative », donc c'est un exemple !

M. ROSIEK : Selon le protocole d'Accord d'Aménagement du Temps de Travail (accord ATT), il est indiqué dans l'article 13 : « *les dates de prise de JNT sont conditionnées par l'acceptation expresse du supérieur hiérarchique* ». Pour qu'il y ait acceptation, il est nécessaire que les salariés demandent la pose de leurs JNT.

Mme JUILLIEN : La clause que vous avez citée, Monsieur ROSIEK, n'exclut pas que l'employeur puisse demander la pose des JNT.

M. APPLAUSO : En effet, puisque selon vous, c'est à l'employeur de décider, je vous propose de remplacer le terme « salarié » par celui « d'employeur » sur l'accord, afin de mieux le comprendre : « ... pour favoriser la bonne gestion des cadres présents dans l'entreprise, il appartiendra à l'employeur d'établir un planning prévisionnel des jours travaillés avec son responsable », ce principe ne fonctionne pas. « Il appartiendra au directeur d'établir un planning prévisionnel annuel des jours travaillés avec son responsable », ce principe ne fonctionne pas non plus !

Mme FELDMAN : Bien évidemment que le principe ne fonctionne pas puisque cet accord a été rédigé pour la prise des jours travaillés des salariés.

M. APPLAUSO : Justement, je ne comprends pas.

M. MARANDEAU : Effectivement, la direction a une interprétation très rigoureuse de l'accord sur la partie « démodulation », mais je l'invite à être aussi vigilante sur la partie « modulation ». En effet, la règle est d'avoir un maximum de six semaines hautes, mais selon moi, à la fin du mois d'avril 2023, les collaborateurs - notamment des métiers des opérations - dont le compteur affiche plus de 200 heures de modulation, ont largement dépassé le nombre de six semaines hautes. Cela signifie que ces collaborateurs ont accepté de réaliser plus de six semaines hautes et généralement, la question ne leur a pas été posée. La direction peut avoir une interprétation rigoureuse de la démodulation, mais je l'invite à faire appliquer rigoureusement

l'accord sur la partie modulation en respectant le principe des six semaines hautes ; et ce n'est pas le cas actuellement.

Selon moi, sur ce principe de « donnant-donnant », les salariés ressentent une certaine trahison, car tous ne souhaitent pas démoduler ou avoir des heures supplémentaires. Ainsi, si un collaborateur souhaite que certaines de ses heures supplémentaires soient rémunérées sur la paye du mois de juin, son responsable devrait l'accepter sur le même principe que le dépassement des six semaines hautes lorsque le niveau d'activité l'exigeait. Vous indiquez que l'activité est en baisse, certes, néanmoins, il y reste encore de l'activité.

Mme JUILLIEN : Effectivement, je vous ai fait une lecture très rigoureuse de l'accord, mais je suis d'accord avec vous, Monsieur MARANDEAU, sur le fait que les managers doivent faire preuve de souplesse. Mais juridiquement, les heures supplémentaires restent à la main de l'employeur.

M. HEREDIA : Vous ne respectez donc pas l'article 20.2 de la Convention Collective.

Mme FELDMAN : L'accord ATT de 2005 prévaut sur la Convention Collective.

M. HEREDIA : L'accord ATT ne mentionne pas que la pose des heures supplémentaires peut être imposée par le responsable.

Mme FELDMAN : Selon moi, ce ne sont pas des heures supplémentaires, ce sont des heures de modulations qui, si elles ne sont pas prises à la fin de la période, peuvent être considérées comme des heures supplémentaires.

M. APPLAUSO : Comment ces heures doivent-elles être planifiées ?

Mme JUILLIEN : Normalement, il y a une planification de la modulation qui s'effectue mois par mois. Effectivement, les heures de modulation ne doivent pas être pilotées uniquement sur le mois d'avril, soit en fin de période.

M. APPLAUSO : Il est indiqué de planifier un calendrier prévisionnel annuel, donc il ne peut pas être géré par mois ! Le principe de la modulation était d'anticiper les périodes fortes et ainsi démoduler en aval de la surmodulation.

M. MARANDEAU : Sur le même principe de l'application stricte de l'accord ATT de 2005, une programmation indicative des heures de travail doit être réalisée d'un mois sur l'autre ; dans les magasins, ce principe n'est pas respecté.

Mme JUILLIEN : Ça devrait effectivement être respecté.

M. MARANDEAU : Il existe dans l'entreprise, une certaine tolérance de la part des salariés qui savent que les flux d'activité sont très instables depuis quelques mois, mais ce principe de tolérance n'est pas respecté par certains responsables.

M. APPLAUSO : La tolérance doit être respectée à tous les niveaux, il est indiqué, dans l'accord, un maximum de quatre semaines de 44 heures avec des périodes : entre juillet et août, décembre, janvier, etc. Les semaines autres que hautes, c'est-à-dire que le salarié va travailler normalement, ne doivent pas être de 31, 32 voire 33 heures, comme nous pouvons le constater sur les plannings des magasins. Je vous rappelle que les semaines autres que hautes doivent être de 35 heures et les semaines basses sont obtenues par la pose d'un JNT et non pas par la pause d'heure ou de deux heures non travaillée(s). Selon moi, l'accord est très bien rédigé et il ne permet aucune interprétation !

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle, Monsieur APPLAUSO que nous parlons des JNT.

M. APPLAUSO : Si certains collaborateurs ont 30 voire 40 jours de JNT, cela signifie que ce principe de semaines hautes et de semaines basses n'est pas respecté.

Si l'accord est respecté tel qu'il est rédigé, vous obtenez 1 668 heures travaillées alors que le temps de travail annuel est de 1 607 heures, soit 61 heures supplémentaires qui correspondent à neuf JNT.

Mme JUILLIEN : Monsieur APPLAUSO, ce principe n'est pas toujours applicable selon l'activité.

M. APPLAUSO : Il faut donc modifier l'accord !

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que ce document s'intitule « Programmation Annuelle Indicative », donc ce sont des exemples qui y sont mentionnés d'où le terme « indicatif ».

M. BEAUBOIS : J'ai participé à la négociation de cet accord en 2005, et effectivement de nombreux points de divergence sont apparus depuis de nombreuses années, d'ailleurs, nous vous les avons signalés à de multiples reprises ; les JNT en font partie.

Je suis d'accord avec vous, Madame JUILLIEN, sur le fait que les programmations indicatives étaient des exemples. Néanmoins, la prise de JNT n'est pas expressément déterminée dans l'accord, elle reste donc très floue.

D'autres sujets ont été évoqués comme les six semaines hautes dont trois peuvent être consécutives, les plannings sur deux mois glissants qui ne sont pas respectés, etc. Ces différents éléments se concentrent sur une seule et même problématique : la gestion de modulation. Depuis de nombreuses années, nous vous alertons sur cette gestion qui n'est pas réalisée correctement, car elle n'est pas utilisée à bon escient à cause de la surmodulation.

Selon la CAT, il serait nécessaire de revoir cet accord, car de nombreux éléments qui y sont relatifs ne fonctionnent pas. De plus, cet accord a 18 ans et il n'a pas évolué depuis toutes ces années, alors que les métiers, eux, ont évolué, pour toutes ces raisons, il est nécessaire d'être en conformité avec les réalités du terrain.

Cette problématique des JNT n'est pas nouvelle. Selon la CAT, il est nécessaire que les salariés aient connaissance du mode de fonctionnement de ces JNT, notamment la règle des six semaines hautes. De plus, de nombreux collaborateurs ne savent pas calculer l'écart de modulation. Nous expliquons régulièrement ce principe et nous leur conseillons de poser leurs JNT, en accord avec leur responsable, de manière anticipée et sur la période qui leur convient dès lors que les salariés sont en modulation. Mais ce n'est pas la majorité des sites qui fonctionne de cette manière.

Je renouvelle ma demande d'adapter cet accord selon les organisations actuelles et les évolutions des métiers. Je vous rappelle que la direction a évoqué lors des NAO, la mise en place des tests de semaines de quatre jours.

Mme FELDMAN : Nous avons, effectivement, évoqué la semaine de quatre jours, mais à ce jour, nous n'en sommes pas convaincus.

Mme PASTERNAK : Comme l'a indiqué Madame JUILLIEN, cet accord peut être sujet à interprétation, et pour l'éviter, il serait nécessaire de le remettre à jour afin qu'il soit clair et précis pour tout le monde.

M. MARANDEAU : Le droit de la dénonciation est aussi ouvert à la direction, car tous les signataires ont ce droit.

M. HEREDIA : Il ne faudrait pas que cet accord soit dénoncé pour mettre en place le forfait jour !

Mme FELDMAN : La direction ne souhaite pas dénoncer cet accord.

M. ROSIEK : Vous évoquez des interprétations, mais quelle est la résultante de ce débat ?

Mme JUILLIEN : Visiblement, la modulation n'est pas suffisamment suivie régulièrement sur certains sites, je suis d'accord avec vous. Ce manque de suivi génère des problématiques, car en fin de période, sur certains sites, les collaborateurs doivent poser deux semaines de JNT d'un tenant. Je comprends que si ces salariés ont fait preuve de souplesse, ils considèrent ce principe comme injuste. Peut-être que le service RH doit réaliser des contrôles, mais je vous rappelle que ce fichier des JNT est envoyé par le service paye à tous les sites.

M. HEREDIA : Je vais vous citer un exemple pour lequel un salarié pourrait être doublement impacté : il a travaillé deux semaines sur le mois, il a obtenu de très bons résultats par rapport aux différents critères de rémunération variable, mais deux semaines de JNT lui sont imposées, donc ce salarié n'aura pas sa prime maximale, car elle est proratisée selon le temps de présence.

M. MARANDEAU : Pour la direction, cette situation n'est pas bénéfique non plus, car si une semaine de modulation est imposée à un vendeur sur un mois de faible activité, celui-ci aura le minimum conventionnel, par conséquent, il ne sera pas motivé, car sa rémunération sera la même.

M. HEREDIA : Le salarié réalise des heures supplémentaires qui sont légalement demandées par l'entreprise, car la charge de travail nécessite de dépasser le temps de travail légal. Donc selon la Convention Collective, le collaborateur peut choisir de se faire rémunérer ces heures supplémentaires ou de les

récupérer. Je vous signale qu'un certain nombre de salariés dépasse la limite de 130 heures supplémentaires indiquée dans l'accord et apparemment, ce dépassement n'inquiète pas la direction.

M. GRUDET : Je voulais vous rappeler que le délai de prévenance de sept jours n'est pas respecté. Nous avons évoqué ce sujet à de nombreuses reprises, notamment en CSSCT. En effet, de nombreux salariés se voient imposer des JNT la veille pour le lendemain et certains les acceptent.

Mme JUILLIEN : Effectivement, cette situation est anormale, car le délai de prévenance de sept jours doit être respecté.

Mme LELUBEZ : Je suis d'accord avec les propos de Monsieur GRUDET et cette pratique est fréquente, notamment, dans le secteur de la livraison et parfois, l'obligation de pose de JNT se produit sur plusieurs jours consécutifs.

Effectivement, ce ne sont pas des heures supplémentaires, mais des heures complémentaires, comme nous l'a expliqué le service paye lorsque nous lui avons exposé la situation suivante : les années précédentes, les vendeurs réussissaient à avoir un compteur à zéro en fin de période ; mais avec les difficultés liées au recrutement, les responsables de magasin leur ont demandé de faire des heures en leur promettant qu'elles seront rémunérées ; à la surprise des vendeurs, ces heures ont été payées sur la base de salaire, hors minimum conventionnel, qui est inférieure au SMIG. Ces heures n'ont pas été majorées à 25%, car elles ont été considérées comme des heures complémentaires. Ce principe a été perçu comme injuste par les vendeurs. De plus, les vendeurs posent des JNT tout en venant travailler, car ils craignent de ne jamais les débloquer et qu'ils souhaitent surtout générer des primes. Ce principe est tout simplement du travail dissimulé, car ces vendeurs ne sont pas déclarés sur les plannings.

Mme JUILLIEN : Est-ce que ce principe est à l'initiative du responsable ?

Mme LELUBEZ : Non, ce sont les vendeurs qui en prennent l'initiative, mais le responsable devrait refuser que ces vendeurs travaillent alors qu'ils ont posé leur JNT.

Mme JUILLIEN : Il est nécessaire que vous nous signaliez ces dérives.

Mme LELUBEZ : Je voulais simplement vous prévenir. Les vendeurs préfèrent venir travailler alors qu'ils ont posé leur JNT pour avoir un salaire supérieur à 1 200€ avec le principe des primes.

M. APPLAUSO : Selon la direction ou les organisations syndicales, les interprétations divergent. D'après l'interprétation de la direction, quel est l'intérêt de l'accord pour le salarié ? En effet, je ne pense pas que la CFDT ait signé un accord qui ne serait pas favorable aux salariés.

Mme JUILLIEN : L'intérêt pour le collaborateur qui a fait plusieurs semaines hautes est d'avoir des JNT qu'il pourra poser, en accord avec son responsable, lorsqu'il le souhaitera.

M. APPLAUSO : Donc le salarié pourra poser ces JNT lorsqu'il le souhaitera.

Mme JUILLIEN : La pose des JNT n'est pas uniquement à l'initiative du collaborateur, mais aussi à celle de l'employeur. Selon l'accord, comme pour les CP et les RTT, le salarié peut poser une JNT en accord avec son employeur.

M. BEAUBOIS : Il y a une disposition dans l'accord que nous avons toujours contestée : l'entreprise a estimé que la perte de rémunération des vendeurs - de 11% en 2005 - serait compensée par un meilleur positionnement sur l'activité. Nous avons toujours considéré que cette contrepartie était trop faible, car elle n'était pas basée sur un principe financier, mais uniquement sur un meilleur positionnement face à l'activité.

Mme GENEST : Nous évoquons la sémantique et il me semble que sur les tableaux d'écart de modulation que les responsables reçoivent tous les mois, il est indiqué « heures supplémentaires ».

En tant que vendeuse, une année, j'ai dû poser l'intégralité de mes JNT sur un seul et même mois et ma rémunération a été très fortement impactée. Ainsi, il est important que les salariés commencent à démoduler dès le mois d'octobre.

Mme JUILLIEN : C'est la consigne que nous donnons aux responsables : suivre la modulation au fur et à mesure des mois. D'ailleurs, le service paye envoie tous les mois un fichier de suivi de la modulation à tous les managers, afin qu'elle soit pilotée régulièrement. Pour répondre à votre question sur le tableau des écarts de modulation, il est indiqué « RAI ».

M. BRIULET : L'un des principes de l'accord d'aménagement du temps de travail était de déterminer le seuil de déclenchement des heures supplémentaires et selon moi, il est relativement bien défini : au-delà de 44h semaine et 1607 h annuelle. L'accord a été construit, à travers la modulation et l'annualisation du temps de travail pour permettre aux salariés de disposer de cinq jours de JNT consécutifs Théoriquement, jusqu'à cinq jours consécutifs de JNT, nous pouvons considérer qu'il s'agit de la modulation normale due à une bonne application de l'accord ATT. Le principe de la modulation et de l'annualisation du temps de travail a été mis en place pour éviter ou repousser le plus haut possible le déclenchement des heures supplémentaires. La CGT n'était signataire de cet accord en partie pour ce motif.

Selon moi, il aurait fallu ajouter dans l'accord qu'au-delà de cinq jours de JNT, le surplus soit considéré comme des heures supplémentaires et dans ce cas, la récupération ou le paiement de ces heures soit au choix du salarié. Nous demandons que cet accord soit revu, car de nombreux éléments ne sont pas en phase avec la réalité et l'attente des salariés.

M. MARANDEAU : Il n'est pas nécessaire de dénoncer l'accord pour faire respecter ce principe !

Mme ROUSSELIÈRE : La direction nous invite à utiliser le portail EASYRH, mais il n'est fait mention des JNT que pour les agents de maîtrise et pour les cadres, il serait nécessaire d'y mentionner une information pour les autres collaborateurs.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Le préambule de l'accord est, selon moi, aussi important que les termes de l'accord : « *Les dispositions relatives à l'aménagement du Temps de travail offrent à DARTY une possibilité de mieux s'adapter aux contraintes de nos métiers. Aussi, la société et les partenaires sociaux ont souhaité mettre en place une organisation favorisant un meilleur équilibre entre les aspirations du personnel, les attentes des consommateurs et les impératifs de la pérennité de l'entreprise /.../ Veiller à garantir et développer les équilibres fondamentaux de l'entreprise, tout en assurant le maintien du niveau de rémunération du personnel.* » Ainsi, lorsque les vendeurs se voient imposer deux semaines consécutives de JNT, leur niveau de rémunération n'est pas maintenu.

Mme GENEST : Je vous rappelle que nous sommes dans un contexte où il est compliqué de recruter et de conserver les collaborateurs au sein de l'entreprise. En effet, de nombreuses jeunes recrues sont arrivées pendant la période du Covid ou peu de temps après qui était très dynamique, mais depuis quelques mois, elles sont confrontées à une baisse réelle de l'activité donc de leur rémunération et si des JNT leur sont imposées, selon moi, ces jeunes collaborateurs vont faire le choix de quitter l'entreprise. Nous pouvons comprendre que la direction ait une interprétation différente de la nôtre, mais il est de l'intérêt de la société que les salariés restent et se sentent bien dans l'entreprise.

7 Vidéosurveillance : Points sur la tenue et la mise à jour du registre.

M. HEREDIA : Lors des visites de sites, nous avons découvert qu'il existait un registre de sureté et de vidéosurveillance, de plus, ce registre n'était pas à jour. En effet, dans la rubrique dédiée aux personnes autorisées à accéder aux images, il y figure le nom de collaborateurs qui ne font plus partie de l'effectif de l'entreprise ou qui ne sont plus sur le site ; par conséquent, la récupération des images de manière rapide pourrait être très compliquée. De plus, dans le cadre d'une procédure judiciaire, si le nom du directeur du site n'est pas indiqué sur ce registre, la démarche pourrait être remise en cause légalement.

Mme JUILLIEN : Tous les sites ont reçu un rappel des modes opératoires relatifs à la vidéosurveillance de la part des moyens généraux, au mois d'avril 2023.

M. HEREDIA : Est-ce que ce sont les moyens généraux ou les responsables de magasins qui doivent mettre à jour ce registre au sein de chaque site ?

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas pris connaissance du document envoyé par les moyens généraux.

M. HEREDIA : La mise à jour est un imprimé officiel avec de nombreuses rubriques dont le nom des personnes accréditées pour accéder aux images. J'invite la direction à respecter cette démarche.

Mme JUILLIEN : Je transmettrai votre remarque aux moyens généraux qui m'ont assuré qu'ils avaient envoyé un rappel de la procédure à l'ensemble des sites au mois d'avril 2023.

M. HEREDIA : J'ai visité un site au mois d'avril 2023 et les registres n'avaient pas été remis à jour depuis l'année 2022. Je vous rappelle que dans le cadre de la vidéosurveillance, le décret d'autorisation de la Préfecture doit être affiché dans les lieux recevant du public. D'ailleurs, sur un site, j'ai constaté que ce décret n'était pas affiché.

8 Le document récapitulatif des heures travaillées est-il toujours obligatoire ? Doit-il être toujours signé en fin de mois ?

Mme JUILLIEN : La réponse est oui.

M. MARANDEAU : Nous nous attendions à cette réponse, mais, visiblement, sur de nombreux sites, cette règle n'est pas respectée. À l'occasion de ce CSE, nous souhaitons rappeler que ce document a une valeur officielle dès lors qu'il est signé par le salarié. À ce titre, nous conseillons aux collaborateurs de lire attentivement ce document, mais aussi de contrôler les éléments indiqués avec leur emploi du temps et leur bulletin de salaire.

Mme FELDMAN : Nous sommes entièrement d'accord avec vous.

M. MARANDEAU : Vous savez que sur certains sites, ces principes ne sont pas respectés.

Mme JUILLIEN : Je vous signale que nous faisons régulièrement un rappel des règles sur ce sujet.

M. MARANDEAU : Toutes les populations ne se sont pas concernées par le forfait jour - les EOT et les agents de maîtrise - doivent avoir accès à ce document, le vérifier et le signer.

Mme PASTERNAK : Il serait aussi souhaitable que ce document soit signé avant le 30 de chaque mois.

M. MARANDEAU : Dans l'organisation du travail, les salariés font preuve de souplesse et réalisent des heures pour combler les absences et cet outil permet de vérifier que la demande d'ajout d'heures a été comptabilisée dans les emplois du temps.

Mme FELDMAN : Madame JUILLIEN vient de me soumettre la mise en place d'une check-list dédiée aux actions RH qui doivent être réalisées par les encadrants, selon moi, celle-ci existe au sein des audits ou des autres UES.

Mme JUILLIEN : Les nouveaux encadrants ont de nombreux éléments RH à intégrer donc l'idée est de leur simplifier la tâche et la compréhension des différentes tâches obligatoires liées à la gestion du personnel.

M. MARANDEAU : Je ne vais certainement pas vous rassurer, mais cette problématique n'est pas forcément constatée sur les magasins gérés par de nouveaux encadrants.

Mme JUILLIEN : Effectivement, votre remarque ne me rassure pas, mais le service RH a davantage de souplesse et de compréhension pour les managers débutants.

M. MARANDEAU : Nous avons fréquemment évoqué les problématiques d'intégration des nouveaux salariés dans l'entreprise et selon moi, elles concernent tous les services et tous les métiers. Ces oublis de signature du récapitulatif des heures travaillées ne sont certainement pas volontaires, mais certains encadrants estiment que ce document est peu utile ; et pourtant, il a une réelle valeur. De plus, comme l'a évoqué Madame PASTERNAK, il ne faut pas demander aux collaborateurs de signer le récapitulatif des heures travaillées de plusieurs mois.

Mme JUILLIEN : Nous sommes d'accord.

9 Nomination des Représentants de Proximité.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Pourriez-vous s'il vous plaît, nous envoyer un récapitulatif des nominations des représentants de proximité depuis le début de l'année 2023 ?

Mme JUILLIEN : J'ai un tableau avec toutes les nominations que je vous ferai parvenir avec la mise à jour des trois nominations de ce jour.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Les nominations des représentants de proximité pour le mois de mai 2023 sont les suivantes :

- Magasin de Rennes Saint-Grégoire : Monsieur Olivier RICHARD (sans étiquette).
 - o Vote : 20 favorables.
- Magasin de Bègles : Monsieur Nicolas VALCARCEL (CAT).
 - o Vote : 20 favorables.
- Magasin Caen Rots : Monsieur Grégory BILEK (CFTC).
 - o Vote : 20 favorables.

Mme MAZELLA : Serait-il possible de nous envoyer ce tableau récapitulatif avant le CSE du mois de juin 2023 ?

Mme JUILLIEN : J'ai noté votre demande et je ferai le nécessaire.

10 Point Exploitation.

- a) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de Boulogne-sur-Mer (annexe 4).

Mme JUILLIEN : Il y avait une erreur dans le projet de DUERP du site de Boulogne-sur-Mer qui a été corrigée par Monsieur APPLAUSO et la directrice du magasin.

Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de DUERP de Boulogne-sur-Mer.

- b) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP d'Agen (annexe 5).

Mme JUILLIEN : Nous devons vous consulter sur un DUERP pour le site d'Agen, car il est désormais dissocié de la plateforme.

Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de DUERP d'Agen.

- c) Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien DE SAINT-AUBERT.

Madame JUILLIEN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien DE SAINT-AUBERT (annexe 6).

Mme JUILLIEN : Le Médecin du Travail a fait remarquer que la majorité de nos postes nécessite de la manutention, donc ils ne sont pas compatibles avec l'état de santé de Monsieur DE SAINT-AUBERT. Par conséquent, à chaque inaptitude, les mêmes postes administratifs sont proposés, car ils sont relativement peu disponibles au sein de l'entreprise. À ce titre, vous avons proposé à Monsieur DE SAINT-AUBERT les deux postes suivants : assistant technique et chargé de clientèle au CTT de Bègles.

M. HEREDIA : Je vous rappelle mes propos mentionnés dans le procès-verbal du CSE du 20 avril 2023 : « *Il me semble que l'entreprise reprend ses habitudes de propositions de reclassement au sein du centre d'appels* ». Je souhaiterais savoir comment le Groupe FNAC-DARTY réagira lorsqu'un Médecin du Travail décidera de mettre en pratique la décision de la Cour de cassation du 29 mars 2023. Je vous rappelle les éléments de cette décision : « *Lorsque le Médecin du Travail préconise pour le salarié déclaré inapte, un poste en télétravail compatible avec ses fonctions, il appartient à l'employeur de proposer ce poste même si le télétravail n'a pas été mis en place dans l'entreprise* ».

Mme JUILLIEN : Monsieur DE SAINT-AUBERT est conseillé pôle service, si le Médecin du Travail avait fait état dans ses conclusions de la possibilité de Monsieur DE SAINT-AUBERT de faire du télétravail, celui-ci aurait dû rester à son poste de CPS, or, le télétravail n'est pas compatible avec le poste de CPS.

M. HEREDIA : Je vous rappelle que la décision de la Cour de cassation précise que même si l'entreprise n'a pas mis en place le télétravail, elle a l'obligation de proposer un poste de reclassement compatible avec le télétravail si le Médecin du Travail l'a mentionné dans ses conclusions.

Mme JUILLIEN : Encore faut-il que le télétravail soit compatible avec le poste exercé par le collaborateur concerné par une inaptitude. Je vous rappelle que le métier de CPS n'est pas « télétravaillable ». Nous avons consulté notre service juridique sur ce sujet.

M. HEREDIA : Effectivement, dans le cas de Monsieur DE SAINT-AUBERT, les conclusions du Médecin du Travail ne mentionnent pas un reclassement vers un poste compatible avec le télétravail. Toutefois, je m'interroge sur la réaction du Groupe FNAC-DARTY lorsqu'il sera confronté à l'avis d'un Médecin du Travail qui préconisera un poste en télétravail compatible avec les fonctions du collaborateur. Je consulterai un service juridique sur ce sujet qui sera différent de celui de la direction.

M. APPLAUSO : J'ai pu échanger avec Monsieur DE SAINT-AUBERT. Monsieur DE SAINT-AUBERT est très déçu de devoir quitter l'entreprise. Je voulais signaler que Monsieur DE SAINT-AUBERT était très compétent et très investi dans son métier de CPS. De plus, c'était un technicien hors pair qui avait toujours un taux de TERCC très satisfaisant. Je l'avais prévenu que les postes qui allaient lui être proposés dans le cadre de son reclassement seraient situés sur le CTT de Bègles.

Selon moi, notre vote sera davantage axé sur le fond et que sur la forme. En effet, les effectifs deviennent vieillissants au sein de l'entreprise, notamment au sein des techniciens et des livreurs, de plus l'âge de la retraite ayant été repoussé, le Groupe devra trouver des solutions pour reclasser son personnel qui s'est fortement investi dans l'entreprise pendant de nombreuses années. La solution serait peut-être de trouver des situations de travail moins destructrices pour le corps des salariés.

M. BRIULET : Je rejoins les propos de Monsieur APPLAUSO. Effectivement, la problématique de reclassement est toujours la même et le Groupe va y être confronté de plus en plus fréquemment. À ce titre, je me demande si le Groupe ne devrait aller pas au-delà de son obligation légale. En effet, ne serait-il pas judicieux de proposer un reclassement sur un poste de secrétariat ou de magasinier sur le site, même si la logique du Groupe est de faire disparaître ce type de poste ?

Mme JUILLIEN : La station prolongée debout n'est pas possible pour Monsieur DE SAINT-AUBERT.

M. BRIULET : Les secrétaires n'ont pas un poste avec une station debout prolongée. De plus, dans les propositions de reclassement, vous n'avez pas indiqué un poste de secrétaire.

Mme JUILLIEN : Non, car ces postes sont voués à disparaître.

M. BRIULET : Le Groupe a des attentions et des ambitions sur l'intégration des salariés porteurs de handicap car il y a des obligations légales, c'est le même principe pour les reclassements liés aux inaptitudes. Pourquoi dans une situation telle que celle de Monsieur DE SAINT-AUBERT, ne lui est-il pas proposé un poste de secrétariat pour prouver la réelle volonté du Groupe de le reclasser.

Mme JUILLIEN : Nous ne pouvons pas créer de postes sur mesure pour les collaborateurs impactés par une inaptitude.

M. BRIULET : Lorsqu'un salarié se blesse à cause de tâches liées à son travail, il ne bénéficie pas des mêmes attentions que pour les salariés porteurs de handicap et pourtant, lui aussi, est handicapé. D'ailleurs, peut-être que certains salariés déclarés inaptes pourraient réintégrer la société via la politique d'intégration des travailleurs porteurs de handicaps, alors que les postes de reclassement sont relativement fermés. Je déplore que le Groupe ne procède pas à des reclassements dans une logique sociale, mais uniquement dans le cadre légal. Je connais votre réponse, mais je souhaitais tout de même intervenir sur ce sujet.

Le résultat du vote est le suivant : 8 abstentions et 12 défavorables.

Les élus émettent donc un vote défavorable à la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien DE SAINT-AUBERT.

d) Information et consultation du CSE de DARTY GRAND OUEST sur le projet de modification des horaires des magasins.

Madame JUILLIEN présente le document (annexe 7).

M. HEREDIA : Serait-il possible de nous présenter un document reprenant les précédents horaires et les nouveaux pour les magasins concernés ?

Mme JUILLIEN : Nous avons bien noté votre remarque. Pour le magasin de Gramont, les horaires passent de 10h à 9h30 et pour le magasin d'Albi, la fermeture sera à 19h30 au lieu de 19h actuellement.

Mme MAZELLA : Pourriez-vous nous préciser si le chiffre d'affaires entre 18h et 20h, mentionné dans la présentation, est celui de l'ensemble de l'année 2022 ? De plus, le chiffre d'affaires entre 18h et 20h correspond à quels mois de l'année 2023 ?

Mme JUILLIEN : Il me semble que ce sont les chiffres d'affaires sur les périodes de janvier à avril des années 2022 et 2023. Ces informations ont été envoyées par le DV du secteur à Karine DAMOUR.

M. MARANDEAU : Je vous rappelle que lors du précédent CSE, trois magasins de la même région sont repassés à leurs précédents horaires et lors du présent CSE, vous nous consultez sur deux autres magasins situés dans le secteur géographique. À ce titre, il semblerait que ce soit la région qui est décalée en termes de chiffre d'affaires, par conséquent, les horaires d'ouverture sont modifiés selon ce motif. Certainement, que cette baisse de chiffre d'affaires est en lien avec l'activité sur la tranche horaire de 30 minutes, mais, comme je l'ai indiqué précédemment, je ne suis pas certain que l'ouverture de 30 minutes supplémentaires ait un réel impact économique sur l'activité des magasins.

Avec un retour à une fermeture à 19h30, il faudra au minimum 2,5 ETP pour assurer la dernière tranche horaire : un encadrant, un pôle service et deux vendeurs. À ce titre, je ne suis pas certain que ces dernières 30 minutes soient rentables.

De plus, je ne suis pas certain, non plus, que les horaires d'ouverture soient diminués, de nouveau, de 30 minutes si toutefois le constat était que l'augmentation de la plage d'ouverture n'avait aucun impact sur le chiffre d'affaires des magasins.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que Monsieur Cédric MEUNIER, qui est intervenu lors du précédent CSE vous a indiqué qu'il n'était pas fermé à la réduction de cette plage d'ouverture. En effet, il n'y a aucun intérêt à rémunérer 2,5 ETP supplémentaire si le chiffre d'affaires n'est pas au rendez-vous.

M. MARANDEAU : Il était intéressant de mettre en place le test de réduction de la plage horaire – ouverture à 10h au lieu de 9h30 et fermeture à 19h au lieu de 19h30 – mais il me semble que les motivations qui sont à l'initiative de l'arrêt du test ne sont pas en lien avec l'esprit du test.

Mme JUILLIEN : Le test a été mis en place sous réserve qu'il n'y ait pas une perte de chiffres d'affaires et de parts de marché trop importantes. Le curseur a été placé à 20%, Monsieur MEUNIER a constaté que la perte était supérieure à 20%, il a donc envoyé les éléments que je vous ai présentés à Karine DAMOUR pour lui demander son accord de retour aux précédents horaires qui vous est soumis en CSE.

M. MARANDEAU : Je ne doute pas que Monsieur MEUNIER ait les arguments valables pour justifier de la fermeture à 19h30, mais la situation est, selon moi, d'ordre général, car l'activité est compliquée sur l'ensemble des sites. Je vous rappelle que pendant la période de Covid, avec la mise en place du couvre-feu, les magasins fermaient à 17h et pourtant, il n'a pas été constaté de perte de chiffre d'affaires par rapport à une fermeture à 19h30.

C'est l'activité globale qui est en déficit et qui motive l'allongement de l'amplitude horaire d'ouverture des magasins pour essayer de maintenir un niveau de chiffre d'affaires, mais sans garantie que cette décision ait les effets escomptés. Effectivement, nous ne pouvons pas nous interdire d'essayer.

Mme JUILLIEN : Je suis d'accord avec vous.

M. BEAUBOIS : Ces changements d'horaires seront en vigueur à partir du 1^{er} juin 2023 ?

Mme JUILLIEN : Oui.

M. BRIULET : Nous avons demandé qu'une étude soit menée sur la répercussion éventuelle de la diminution de l'amplitude horaire sur la rémunération des vendeurs des magasins concernés.

Mme JUILLIEN : Je n'ai pas d'analyse à vous présenter.

M. BRIULET : Vous annoncez une perte de 20% du chiffre d'affaires des magasins d'Albi et de Gramont, à ce titre, est-ce que les vendeurs sont impactés par un manque de rémunération ?

Mme JUILLIEN : Je ne pense pas, car les effectifs sont en lien avec l'activité, par exemple, le recours aux CDD est limité.

M. BRIULET : Selon moi, mécaniquement, si le chiffre d'affaires est en baisse, la rémunération des vendeurs va diminuer.

Mme JUILLIEN : Pas forcément, car il y a moins de vendeurs qui se partagent le chiffre d'affaires.

M. BRIULET : C'est le même principe que l'accord ATT que vous avons évoqué précédemment et d'ailleurs, nous avons indiqué qu'il n'était pas respecté.

Le résultat du vote est le suivant : 6 abstentions, 14 favorables.

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

- e) Dans le cadre de la Qualité de vie au travail : La pause déjeuner dans certains magasins est de 2 heures alors que d'autres magasins arrivent à mettre 1 heure. Idem sur les horaires de début et de fin d'ouverture des magasins, certains magasins affichent des horaires de 15 à 30 minutes en plus pour la mise en route du magasin (démarrage et fermeture caisse, étiquettes de prix, etc.) D'autres, le planning démarre à l'ouverture du magasin donc pas de préparation d'ouverture et à la fermeture tout le monde part ?

Mme JUILLIEN : Selon moi, les horaires des pauses déjeuner peuvent varier d'un magasin à l'autre, car la fréquentation est différente selon les sites et la situation géographique. Nous avons eu ce cas au magasin de La Rochelle ou après un constat sur une baisse de fréquentation sur la pause déjeuner, il a été décidé de modifier les horaires de la coupure.

Bien entendu, le temps de préparation avant ouverture et après la fermeture du magasin est considéré comme du temps de travail, par conséquent, il doit être inscrit au planning.

M. TALLE : Je voudrais signaler que, sur certains sites, les horaires de la pause déjeuner ont été modifiés à l'arrivée d'un nouveau responsable de magasin. Selon moi, ces modifications d'horaires ne sont pas liées à la fréquentation du magasin, mais à la volonté du manager. En effet, sur la même zone géographique, certains magasins ferment pendant une heure et d'autres pendant deux heures voire deux heures trente. D'ailleurs, dans les magasins DARTY Cuisine, la pause est de deux heures trente et selon la direction, un bon concepteur-vendeur-cuisine doit réaliser 50 heures par semaine, pourtant ces collaborateurs n'ont aucun JNT à poser, car leur emploi du temps ne mentionne que 35 heures. J'ai constaté ces situations sur trois magasins situés dans mon périmètre.

Mme LELUBEZ : Pour compléter les propos de Monsieur TALLE, les concepteurs-vendeurs-cuisine ont normalement deux heures voire deux heures trente de pause déjeuner, mais s'ils ont un rendez-vous client, ils vont l'assurer même s'ils sont en pause déjeuner.

Mme FELDMAN : Je vous invite à nous transmettre les noms des magasins afin que nous alertions le DV sur ce sujet.

M. MARANDEAU : Ce sujet ne concerne pas uniquement les concepteurs-vendeurs-cuisine. En effet, certains magasins encadrent l'ouverture et la fermeture avec des horaires de démarrage et d'arrêt de travail quinze voire vingt minutes qui ne sont pas comptabilisés dans le temps de travail. Généralement, un conseiller pôle service arrive vingt voire trente minutes avant l'ouverture du magasin afin de préparer la mise en route. Sur certains sites, l'horaire de démarrage c'est l'horaire d'ouverture. Il y a un défaut de comptabilisation du temps de travail. Le principe est le même pour les horaires de fermeture. Dans le cadre de la QVT, étant donné que les effectifs des sites ne sont pas trop importants, il serait intéressant d'échanger avec les collaborateurs sur le temps de pause dont ils ont besoin. C'est le même principe que pour la semaine de quatre jours.

Mme JUILLIEN : Je vous propose d'évoquer ces sujets lors des réunions d'expression ou lors des réunions avec les représentants de proximité.

M. MARANDEAU : Effectivement, ces sujets peuvent être évoqués lors de ces réunions, mais il est nécessaire qu'il y ait une incentive de la part de l'entreprise.

M. MARANDEAU : Selon moi, il est nécessaire de définir à quelle heure le collaborateur débute et termine sa journée de travail. Lorsqu'un magasin ouvre ses portes à 9h30, les salariés pourraient décider de débiter leur journée de travail à 9h30. Pour l'organisation du travail, il serait plus intéressant pour l'entreprise d'encadrer ces horaires de travail, en définissant un temps de préparation pour tous les magasins et selon moi, il n'est pas nécessaire d'organiser des réunions d'expression sur ce sujet, car il concerne tous les magasins.

Ainsi, pour les magasins qui ouvrent leurs portes à 9h30, le travail des conseillers pôle service débuterait à 9h15 et se terminerait quinze minutes après la fermeture des magasins.

Mme JUILLIEN : J'ai évoqué les réunions d'expression pour évoquer les problématiques des horaires de pause déjeuner.

M. MARANDEAU : Il ne faut pas tout renvoyer à l'appréciation du responsable de site, car, comme Monsieur TALLE vient de l'évoquer, ces situations engendrent de l'incompréhension entre les différents points de vente.

Mme LELUBEZ : Allez-vous envoyer un mail de rappel à l'ensemble des directeurs afin qu'ils respectent le temps de travail des salariés en fonction des horaires d'ouverture et de fermeture des magasins ?

Mme JUILLIEN : Nous allons rappeler aux responsables de magasin que si l'ouverture est à 9h30, les salariés sont censés commencer leur journée de travail à 9h30.

M. MARANDEAU : Je souhaiterais entendre Madame FELDMAN sur ce sujet.

Mme FELDMAN : Au jour du CSE, aucune dépense supplémentaire ne sera entreprise par la direction, car la situation économique est très tendue, mais ces décisions ne doivent pas être prises au détriment des salariés. Nous devons trouver un point d'équilibre tout en respectant les droits des salariés.

M. BARAN : Je voulais vous demander si les responsables de magasins ont toujours l'obligation d'organiser les « starters » de début de journée et les « boosters » de fin de journée ?

Mme FELDMAN : Il est indispensable que ces « starters » et « boosters » soient conservés dans les magasins, c'est la force de DARTY.

M. DIOLOGEANT : Ces « starters » et « boosters » doivent être intégrés dans les plannings donc dans le temps de travail des collaborateurs.

Mme JUILLIEN : Nous allons adresser un mail de rappel à tous les directeurs afin qu'ils soient vigilants sur la planification du temps de travail de leurs équipes.

M. ROSIEK : Nous allons rédiger une note syndicale pour préciser aux collaborateurs que leur temps de travail doit être conforme aux horaires réalisés.

f) La Direction peut-elle expliquer les baisses de primes produits alors que le prix du produit n'a pas eu de baisse ?

g) La Direction peut-elle expliquer le fonctionnement, la règle des primes accessoires, trop d'accessoires ont baissé en prime et les autres n'ont jamais dépassé le seuil des 10 centimes d'euros ?

Mme JUILLIEN : Je vous propose de reporter les points 10 f et 10 g lors du prochain CSE du mois de juin 2023 en présence de Madame Karine DAMOUR.

M. PHILIPOT : La CFTC étant à l'origine de la question, nous acceptons que ces questions soient évoquées lors du CSE du 15 juin 2023.

- h) Des formations sont organisées sur la région parisienne, ce qui nécessite des déplacements sur deux jours minimums dans certaines régions de notre filiale. Cette organisation est-elle définitive ? Comment est noté le temps de trajet sur l'applicatif de gestion du temps de travail ? Nous demandons que le temps de déplacement pour aller en formation soit bien comptabilisé en temps de travail et que les temps de travail maximum et de repos minimum soient bien respectés.

Mme FELDMAN : Il me semble plus simple que les formations se déroulent à Paris, car les déplacements intra-province sont compliqués.

M. MARANDEAU : Je ne suis pas d'accord avec vous. Si les déplacements s'effectuent en avion, le temps de trajet entre les aéroports de Roissy ou d'Orly vers le siège peut être de plus d'heure. Ce sont des situations qui ont été constatées pour des formations de collaborateurs de sites du Sud-Ouest.

Mme FELDMAN : Ces trajets en avion ne respectent pas la politique voyage.

M. MARANDEAU : Je voudrais signaler que ces formations sont nécessaires et très appréciées par les collaborateurs, mais ces situations sont paradoxales avec votre intervention précédente, Madame FELDMAN, sur la nécessité du Groupe de réaliser des économies.

Mme FELDMAN : Il est anormal que les trajets de moins de trois heures en train s'effectuent en avion. Les formations coûtent moins cher si elles regroupent de nombreux collaborateurs issus de différentes régions.

M. MARANDEAU : De nombreux sites se situent à plus de trois heures de train : Agen, Bayonne, Pau, etc. Pour replacer le contexte de ce point, que nous avons mis à l'ordre du jour, nous souhaiterions savoir si la nouvelle politique de formations est de les organiser à Paris. De plus, est-ce que le temps de déplacement est correctement comptabilisé selon les règles de l'entreprise ? Enfin, ces déplacements génèrent des frais aux collaborateurs qu'ils ne doivent pas avancer dans le cadre des notes de frais. En effet, certains salariés ont déboursé 200€ voire 300€ dans le cadre de leur formation, ils ont transmis leurs notes de frais et parfois, ils attendent leur remboursement pendant trois semaines avec le principe de double validation des managers.

Mme FELDMAN : Généralement, la priorité est donnée à l'organisation de sessions de formation sur le principe de regroupement des salariés formés issus de différentes zones géographiques, car le coût de la formation est moins important.

M. BRIULET : Sur le site de Portet-Sur-Garonne, des sessions de formation sont programmées régulièrement. Je souhaiterais que vous nous rappeliez le principe le calcul du temps de trajet, est-il calculé selon le temps de travail effectif ?

Mme JUILLIEN : Ces temps de trajet sont régis par l'accord de substitution des règles sociales de 2014 : « dans le cadre du présent accord, les parties conviennent d'une prise en charge lorsque la formation a lieu à plus de 30 kilomètres du lieu d'exécution du travail habituel du stagiaire de la formation professionnelle - hors salariés en forfait jour - sous forme d'indemnités dont le montant est fixé à 70% du temps trajet multiplié par le taux horaire (heure de formation brute) ».

M. HEREDIA : Dans l'accord NAO de 2016, il y a un article sur le temps de trajet lors des formations pour les salariés itinérants et j'invite le service RH à le consulter.

Mme JUILLIEN : Merci Monsieur HEREDIA pour cette précision, car je n'avais plus cet article en mémoire.

M. MARANDEAU : Nous souhaiterions aussi savoir si le temps de déplacement pour se rendre à la formation est comptabilisé comme du temps de travail. De plus, est-ce que les amplitudes de travail journalières doivent être respectées dans le cadre d'une formation ?

Mme JUILLIEN : Le montant est fixé à 70% du temps de trajet. Dans le cadre de la formation d'un membre de son équipe, le manager rentre un code spécifique dans CHRONOGESTOR pour renseigner ce temps de trajet.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Ce temps de travail n'étant pas enregistré automatiquement, nous souhaiterions connaître la procédure.

M. MARANDEAU : Dans certains cas, les salariés viennent travailler le matin, ils partent à 14h pour prendre leur avion à 16h et lorsqu'ils sont arrivés à Paris, ils doivent encore faire le trajet jusqu'à leur hôtel, l'ensemble du déplacement ne dépasse-t-il pas l'amplitude horaire de travail réglementaire ?

De plus, comment le salarié peut-il vérifier que ces temps de déplacement liés à la formation ont été correctement comptabilisés ?

Mme JUILLIEN : Sur CHRONOGESTOR, les managers renseignent un code 2000 et ensuite des lignes apparaissent sur le bulletin de salaire qui appliquent le taux horaire multiplié par le nombre d'heures de formation.

Mme GENEST : Avez-vous vérifié que cette procédure est effectivement appliquée par les managers ?

M. HEREDIA : Selon moi, tous les managers ne sont pas informés de cette procédure.

Mme JUILLIEN : Lorsque j'ai évoqué ce sujet avec le gestionnaire paye, ce service m'a confirmé que ce code 2000 était fréquemment utilisé.

M. MARANDEAU : Si ce code n'est pas enregistré dans CHRONOGESTOR, la fin de journée du salarié est prise en compte dès lors qu'il quitte l'entreprise.

Mme JUILLIEN : Le service paye saisit les éléments renseignés dans CHRONOGESTOR.

M. MARANDEAU : Si le manager ne renseigne pas correctement CHRONOGESTOR, ces temps de déplacement relatifs à la formation ne seront pas rémunérés aux collaborateurs.

Mme JUILLIEN : Effectivement, nous n'avons pas le moyen de le vérifier.

M. MARANDEAU : Cette situation est problématique, car, encore une fois, c'est du temps de travail qui n'est pas comptabilisé.

Mme JUILLIEN : Le collaborateur peut vérifier sur son bulletin de salaire.

M. MARANDEAU : Selon moi, ce principe fonctionnerait si les salariés avaient une expérience relativement importante, mais, sans faire de généralité, les collaborateurs récemment arrivés dans l'entreprise et ils ne connaissent pas ces organisations spécifiques. De plus, si les encadrants, sur les sites, ne maîtrisent pas les règles ni les appliquent strictement, nous pourrions constater des situations de dérive. Le salarié n'est censé connaître toutes les règles de l'entreprise, de vérifier que ce principe est correctement respecté.

Mme GENEST : Lorsque nous sommes en formation, le temps de travail comptabilisé est de sept heures. Je n'ai jamais constaté sur mon bulletin de salaire une ligne relative à un temps de trajet.

Mme JUILLIEN : Le temps de trajet est comptabilisé dans le compteur de modulation et c'est la part de variable qui compense le temps de trajet et de formation qui apparaît sur le bulletin de salaire.

Mme GENEST : Est-il possible de vérifier que le manager renseigne effectivement le code 2000 pour les collaborateurs partis en formation ?

Mme JUILLIEN : Vous pouvez vérifier avec le planning.

M. HARRE : Sur CHRONOGESTOR, dès lors que le manager renseigne le code 2000, les informations relatives au temps de travail sont mentionnées de manière spécifique. Elles sont reprises dans la feuille de planning donc les salariés peuvent savoir s'il y a une modification exceptionnelle des horaires de travail.

- i) Quels sont les indicateurs permettant le calcul du TAV ? Les interventions SAV sur une cuisine rentrent-elles dans le calcul du TAV pendant toute la période de garantie de la cuisine ? Les erreurs de pose indues au travail du concepteur rentrent-elles dans le TAV ?

Mme JUILLIEN : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « la règle n'a jamais changé et en effet, le SAV - comme la casse PF et/ou la casse poseur que nous pouvons refacturer - rentre dans le calcul du taux de TAV (ensemble des TAV et SAV pièces plus la main-d'œuvre facturée sur un mois divisé par le chiffre d'affaires topé du mois). Pour information, nous avons une cible à 2,2% de TAV, 2% à l'historique pour un cumul à date à 2,12%. » Les objectifs nationaux sont donc atteints.

Mme ROCHE : Il est anormal que le SAV magasin rentre dans le calcul du taux TAV. En effet, l'erreur faite par un poseur est imputée au magasin.

Mme JUILLIEN : C'est pour cette raison que la cible n'est pas à zéro, mais à 2% afin de tenir compte de cette marge.

Mme ROCHE : Lorsqu'un vendeur-concepteur cuisine n'est plus en poste, ce taux de TAV est imputé au magasin et au vendeur-concepteur cuisine qui reprend le dossier, cette situation est anormale.

Mme FELDMAN : Il aurait été judicieux de poser cette question à Monsieur BONOCORI lorsqu'il est intervenu au CSE du mois de 16 février 2023.

M. MARANDEAU : Je vous signale que ces sujets relatifs à la cuisine ont rarement été abordés en CSE, donc nous souhaitons les aborder même si Monsieur BONOCORI ne participe pas au CSE.

Mme FELDMAN : Je vous propose de demander à Monsieur BONOCORI d'intervenir de nouveau en CSE.

M. MARANDEAU : Je vais vous exposer un exemple concret : le vendeur-concepteur cuisine a fait ses plans, il a vendu la cuisine qui a été livrée et installée, mais si trois ans après, la cuisine présente un défaut, celui-ci sera intégré dans le calcul du TAV alors qu'il n'est pas imputable au travail du vendeur-concepteur cuisine. Est-ce que pendant toute la durée de la garantie, l'intervention SAV sur une cuisine est intégrée dans le calcul du TAV ?

Mme ROCHE : Que l'erreur soit imputable ou non au vendeur-concepteur cuisine, elle impactera le taux de TAV.

M. MARANDEAU : La notion de TAV était, selon moi, davantage en relation avec les missions du vendeur-concepteur cuisine : les plans, la réalisation de la cuisine, la pose, etc. Effectivement, si la cuisine présente un défaut dans les trois mois suivants la pose, celui-ci peut être imputable au TAV du vendeur-concepteur cuisine. Mais il nous semble anormal que les problématiques de pose ou de livraison soient imputables dans le calcul du TAV. Nous avons évoqué ce sujet avec Monsieur BONOCORI. Je pense que ce principe est à améliorer afin que les vendeurs-concepteurs cuisine soient effectivement appréciés selon le travail qu'ils fournissent et non pas sur des éléments qu'ils ne maîtrisent pas.

Mme JUILLIEN : Nous nous renseignerons sur ce sujet.

Lors du dernier CODIR, Monsieur BONOCORI nous a présenté les chiffres relatifs au TAV et ils étaient satisfaisants, d'ailleurs, ce taux est inférieur à la cible sur le plan national, donc, globalement, les objectifs sont atteignables.

M. HARRE : Sur les plateformes, nous n'avons aucune visibilité sur les stocks liés au secteur de la cuisine.

Mme JUILLIEN : Étant donné que le prochain CSE sera essentiellement dédié à l'Exploitation, je vous propose d'inviter Monsieur BONOCORI. À ce titre, je vous invite à transmettre vos questions en amont de ce CSE afin que nous puissions y apporter des réponses.

M. MARANDEAU : Je peux d'ores et déjà vous transmettre une question sur une problématique de lecture des primes articles sur les bulletins de paye. La part liée au variable est très floue et les vendeurs-concepteurs cuisine n'arrivent à identifier les éléments de leur rémunération.

Mme JUILLIEN : Effectivement, les parts de variable liées à la cuisine sont regroupées dans la même rubrique que les primes produits. Il me semble que ces rubriques seront modifiées dans le cadre du projet DARTY4YOU, en effet, l'objectif est d'harmoniser les rubriques entre les trois UES. Sur DGE, la lecture des rubriques est nettement plus simple que sur DGO.

j) Demande d'information sur l'ouverture d'un magasin franchisé cuisine - literie attendant à un magasin intégré DARTY ?

Mme JUILLIEN : Ce magasin franchisé s'est installé à Montauban, il est spécialisé dans la literie et la cuisine. L'idée est d'avoir une offre complémentaire à celle du magasin intégré. Le responsable de ce magasin possède déjà de nombreux magasins franchisés : Cahors et Figeac notamment. Cette implantation est plutôt positive.

M. MARANDEAU : Il vous semble que d'un point de vue économique, cette implantation soit positive, je vais évoquer l'aspect humain. Les salariés sont persuadés que leur magasin intégré n'avait plus que quelques années d'existence. Ce magasin franchisé dédié à la literie, à la cuisine et aux dressings, est situé à quelques mètres du magasin intégré et apparemment, selon un accord verbal, ce magasin franchisé orientera ses clients vers le magasin intégré pour leurs achats d'électroménager. Pour les collaborateurs du magasin intégré, la prochaine étape est la vente de leur magasin à ce franchisé qui est un partenaire historique de la franchise chez DARTY. D'ailleurs, l'objectif de ce franchisé est de racheter le magasin intégré de Montauban.

Mme JUILLIEN : Il n'est pas à l'ordre du jour que le magasin intégré de Montauban soit racheté par ce franchisé.

M. MARANDEAU : Je peux vous assurer que le climat au sein du magasin intégré DARTY n'est pas serein.

M. TALLE : Je voulais signaler que si un client demande un devis pour une cuisine à ce magasin franchisé et qu'il a besoin des produits GEM, il les achètera dans ce même magasin, donc, le magasin intégré est directement concurrencé.

M. MARANDEAU : Je vous rappelle que l'accord est uniquement verbal pour l'orientation des clients vers le magasin intégré.

Mme JUILLIEN : Le magasin intégré n'est pas directement en concurrence avec le magasin franchisé, car il n'a pas de rayon cuisine.

M. TALLE : Il y aura de la concurrence sur le gros électroménager.

Mme ROCHE : Le Groupe DARTY n'a aucun intérêt à laisser partir des clients vers des magasins franchisés pour les achats de gros électroménager.

M. MARANDEAU : Je voudrais signaler que lors de l'installation du magasin franchisé de Montauban, les produits de gros électroménagers ont été livrés dans la mutation du magasin intégré et les salariés ont dû les pointer. La raison invoquée est une question de coûts.

M. BRIULET : Même si ce sujet n'est pas à l'ordre du jour, quelle est la stratégie du Groupe sur la franchise ? Quelle a été l'origine de cette décision d'installer un magasin franchisé à proximité immédiate d'un magasin intégré ?

Mme FELDMAN : Nous ne pouvons pas vous répondre sur ce sujet et je vous invite à l'évoquer lors du prochain CSE en présence de Karine DAMOUR.

Pause de 10h45-11h.

11 Point Paie.

- Demande d'information sur les déclarations de salaire pour la retraite pour la période du 01/01/2012 au 31/08/2016.

Mme FELDMAN : Je vous annonce l'arrivée de Mesdames Claire-Marie MAUBOUSSIN et de Marie-Christine GÉRARD qui remplace Madame Martine GUIBERT. Madame Marie-Christine GÉRARD participera au CSE du 16 juin 2023.

Madame Claire-Marie MAUBOUSSIN va remplacer Madame Jessie CHALOUAS à l'Exploitation.

Mme PASTERNAK : Lorsque j'ai fait ma déclaration auprès d'AGIRC ARRCO, je me suis aperçue qu'il n'y avait aucun salaire déclaré par DARTY sur la période du 1er janvier 2012 au 31 août 2016. J'ai évoqué cette problématique avec Madame Martine GUIBERT avant son départ, qui m'a répondu que je devais faire le nécessaire auprès d'AGIRC ARRCO.

Mme JUILLIEN : Madame Marie-Christine GÉRARD m'a transmis la même réponse. Avant 2017, il n'y avait pas la DSN (Déclaration Sociale Nominative) qui compile toutes les informations relatives à la rémunération de chaque salarié et les envoie à tous les organismes. Précédemment, ces démarches étaient faites manuellement par envoi de fichiers.

Mme PASTERNAK : Je ne comprends pas car certains salariés de DARTY ont été déclarés sur cette période à l'AGIRC ARRCO et d'autres, comme moi, ne l'ont pas été.

Mme JUILLIEN : Je vous invite à transmettre une copie de vos bulletins de salaire de la période concernée à la CARSAT qui ensuite complète le dossier.

12 Point Opérations

a) Information sur l'évolution de NOMAD Livraison (intervention de Grégory MATIRON).

Monsieur MATIRON présente le diaporama (annexe 8).

M. MARANDEAU : Est-ce qu'il sera possible de n'envoyer les notifications que lorsque le véhicule est à l'arrêt afin de ne pas perturber le livreur dans sa conduite ?

M. MATIRON : Lorsque NOMAD est en mode GPS, la notification n'intervient qu'en arrière-plan, donc le livreur ne la verra pas et la navigation se poursuivra.

Monsieur MATIRON poursuit la présentation.

M. HARRE : Est-ce que tous les camions sont équipés de Bluetooth afin de pouvoir réceptionner les appels ?

M. MATIRON : Étant donné que les véhicules sont récents, ils sont tous équipés de Bluetooth, mais je vous confirmerai cette information. Le conseil que nous donnons à nos livreurs est de ne pas décrocher le téléphone lorsqu'ils sont en phase de conduite. Les futurs camions auront un Android auto qui permettra de répliquer l'écran du GPS en direction de celui du véhicule.

Monsieur MATIRON poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Lors d'un précédent CSE, nous avons évoqué la possibilité de transfert d'informations entre NOMAD Livraison et la base SAV. En effet, lorsque le livreur prend des photos des plaques signalétiques et des numéros de série, celles-ci ne s'incrémentent pas automatiquement dans la base de données SAV. Donc ce service doit refaire les recherches de références et de numéros de série en cas de panne ou d'intervention SAV chez le client. Étant donné que vous avez récupéré le développement de NOMAD, pouvez-vous intégrer, à moyen terme, le transfert de données photo de NOMAD Livraison vers NOMAD SAV ?

M. MATIRON : Les photos sont envoyées de la tablette ou du smartphone vers la console PC NOMAD Livraison, mais elles ne sont pas visibles. Nous pourrions, effectivement, prévoir que le porte-document d'un dossier client de NOMAD Livraison soit visible sur NOMAD SAV et inversement. Étant donné que nous avons les mêmes technologies en livraison et en SAV, cette évolution me paraît possible, mais elle n'a pas été prévue à ce jour.

M. MARANDEAU : Je comprends que la priorité était de développer NOMAD Mobil et d'améliorer NOMAD Livraison, car ces évolutions ont du sens par rapport au métier. Cette évolution permettrait une transversalité des informations entre NOMAD SAV et NOMAD Livraison et ce serait un gain de temps pour les livreurs et un gain d'argent pour l'entreprise. Cette transversalité serait aussi très intéressante pour le filtering.

M. MATIRON : Je suis d'accord avec vous. Je note votre proposition et nous allons l'envisager en collaboration avec le SAV.

M. VILLA : Existera-t-il un lien automatique avec la visio de la RCD ? De plus, est-ce que le temps de réponse de la RCD sera rapide ?

M. MATIRON : Je ne peux répondre à la place de la RCD, mais je peux vous expliquer le fonctionnement : le livreur a un numéro dédié pour contacter la RCD qui est prioritaire, ainsi le livreur ne se retrouve pas dans la file d'attente avec les clients ; dès qu'un opérateur se libère, l'appel du livreur sera pris en priorité. Le temps de décroché est normalement nettement plus rapide que pour un client. L'attente la plus longue concerne la disponibilité d'un conseiller, mais elle ne dépasse généralement pas 15 minutes, car malheureusement, le centre d'appels peut être avoir de nombreux appels.

Mme ROUSSELIÈRE : Travaillant à l'assistance technique, l'attente maximale peut être de cinq minutes, le lundi matin par exemple ou en période de Noël. L'appel d'un technicien est prioritaire par rapport à ceux des clients même s'ils patientent depuis plusieurs minutes.

Monsieur MATIRON poursuit la présentation.

Mme BACH : Merci Monsieur MATIRON.

- b) Information sur le projet de mise en place de référent formation au sein de la LDK (intervention de Philippe TRUPPNER).

Monsieur TRUPPNER présente le diaporama (annexe 9).

M. HEREDIA : Vous nous présentez les étapes du parcours de formation dans le diaporama, vous pensez accélérer ce calendrier ?

M. TRUPPNER : Oui si le collaborateur est rapidement autonome et qu'il développe les compétences pour être formateur tant dans la posture que dans la technique. La formation de formateur dure trois jours. Le module de formation technique est sur une durée qui oscille entre sept et huit jours ; il concerne les items « gestes et postures », « habilitation électrique » et « sécurité gaz ». Ensuite, le référent formateur va être accompagné par un formateur déjà expérimenté. En fonction de sa capacité qui sera évaluée par l'Académie de formation, le référent formateur deviendra progressivement autonome avec l'accompagnement du formateur chevronné. Donc, selon les compétences et les capacités du référent formateur, il pourra être opérationnel rapidement.

M. HEREDIA : Pour avoir réalisé ces formations d'habilitation électrique, je peux vous assurer qu'elles sont relativement ardues et complètes.

M. TRUPPNER : L'accompagnement sera plus ou moins long en fonction des compétences et des capacités du référent formateur.

M. EL AMARTI : Une habilitation électrique ne s'acquière pas en trois jours.

M. TRUPPNER : Dans cette formation, il y a deux types de modules : le premier est issu du e-learning et le deuxième en présentiel. Si le référent formateur a une disponibilité plus importante, il sera capable d'intégrer un module de deux jours. Le référent formateur reste sous l'autorité de l'Académie de formation.

Mme BACH : Pour compléter, je vous rappelle que les profils éligibles seront des livreurs expérimentés ou des encadrants, donc des collaborateurs qui connaissent très bien l'habilitation électrique.

M. BRIULET : Si ce référent formateur est formé par l'Académie, est-ce que sa formation fait référence à des blocs de compétences existants et reconnus dans le Registre National des Formations ?

M. TRUPPNER : Le référent formateur ne sera pas formé par l'Académie de formation, mais par un organisme extérieur choisi par l'Académie.

Mme BACH : Il s'agit de la formation qui est suivie par les formateurs de l'Académie sans le module de création des séquences de formation.

Monsieur TRUPPNER poursuit la présentation.

M. HEREDIA : Si un référent formateur ne réalise aucune formation pendant six mois, car il n'y a pas eu de besoin sur cette période, devra-t-il suivre un cycle de recyclage de formation ?

M. TRUPPNER : Oui, ce recyclage permettra au référent formateur d'être de nouveau intégré au processus de formation.

M. HEREDIA : J'ai pris cet exemple de six mois sans pratique, mais je ne pense pas que cette situation intervienne, car si le Groupe FNAC DARTY met en place des référents de formation cela signifie qu'il y a un réel besoin.

M. TRUPPNER : Nous ne pouvons pas préjuger de l'avenir. Mais peut-être que le référent formateur peut décider au bout d'une année de pratique de formation d'arrêter sa mission. L'Académie de formation peut aussi estimer qu'un référent formateur n'a plus les capacités pour assurer les formations.

M. EL AMARTI : S'il n'y a aucun besoin de formation pendant six mois, pour reprendre l'exemple de Monsieur HEREDIA, quelles fonctions devra assurer ce référent formateur ?

M. TRUPPNER : Le référent formateur conserve sa fonction, il est simplement dépêché dans le cadre de sa mission, sur des besoins ponctuels au maximum quatre jours par mois. Le référent formateur reste opérationnel.

M. HARRE : Avez-vous prévu d'intégrer dans les formations dédiées aux référents formateurs un module qui s'intitule « CA ME RASSURE » relatif à l'écoconduite ?

Mme BACH : Je pense qu'il faudra évoquer ce sujet lors de la présentation du plan de développement des compétences.

M. TRUPPNER : L'objectif est de répondre « au pack de base d'urgence » (habilitations électriques, sécurité gaz et « gestes et postures »). Nous souhaitons aussi développer le module « gestes et postures » adapté aux métiers de la livraison. D'ailleurs, le référent formateur pourrait aussi assurer les recyclages des formations afin qu'ils soient adaptés au métier de la livraison.

M. BRIULET : Étant donné que vous avez estimé une intervention maximale de quatre jours par mois, je suppose que vous préviendrez suffisamment à l'avance le référent formateur qu'il doit intervenir sur une formation ?

M. TRUPPNER : Dans le cadre des formations de recyclage, il y a une planification qui est réalisée. Dans le cadre d'une formation imprévue liée à une embauche, je vous rappelle que l'objectif est de recruter deux référents formateurs sur chaque zone afin de limiter les déplacements, assurer une polyvalence et garantir la disponibilité d'un référent formateur.

Mme BACH : Je peux vous rassurer sur le fait que nous respecterons le délai de prévenance de sept jours.

M. BRIULET : Ma remarque ne concernait pas l'aspect juridique. Les responsables de plateforme devront être conscients que les livreurs devenus référents formateurs pourront s'absenter au maximum quatre jours par mois dans le cadre de leur mission de formation.

M. TRUPPNER : Je vous rappelle que la procédure d'embauche dure au minimum entre dix et quinze jours, donc l'intervention du référent formateur pourra être planifiée en amont.

M. BRIULET : Dans des situations extrêmes, ce délai de prévenance pourrait être réduit.

M. TRUPPNER : La volonté n'est pas de perturber l'organisation de la plateforme, donc l'objectif sera d'anticiper au maximum.

M. BEAUBOIS : Monsieur TRUPPNER vous nous avez indiqué que les référents formateurs seront automatiquement formés sur les blocs obligatoires, mais avez-vous envisagé que la formation ne se fasse que sur un ou deux de ces blocs ? En effet, certains livreurs peuvent se sentir plus à l'aise sur certains sujets que d'autres par rapport à leurs compétences et leur savoir-faire.

M. TRUPPNER : Non, car, l'objectif est que le référent formateur ait le pack de base afin de pouvoir répondre au besoin de formation des jeunes livreurs.

Pour les recyclages, nous pourrions imaginer que le référent formateur fasse un seul module sur les trois.

Monsieur TRUPPNER poursuit la présentation.

M. TRUPPNER : Les zones ont été déterminées afin de limiter les déplacements pour les référents formateurs, au plus loin, ils devront peut-être prévoir un déplacement d'une nuit. Comme pour les formateurs de l'Académie, l'ensemble de la formation est pris en charge : frais de transport, de déplacement, de restaurant, location de véhicule. Je vous rappelle que la rémunération du référent formateur est maintenue et prise en charge par l'Académie, lorsqu'il interviendra sur une formation.

M. MARANDEAU : Si j'ai bien compris, dans le cadre de sa mission de formation, le référent formateur sera détaché de son poste et il intégrera l'Académie de formation dans le cadre d'un détachement. À ce titre, est-ce que le référent formateur devra signer une convention de détachement ?

Mme BACH : Je vous rappelle que le référent formateur interviendra uniquement sur DGO, par conséquent, il signera une lettre de mission.

M. MARANDEAU : Donc un référent formateur de la plateforme de Toulouse n'interviendra pas à Perpignan ?

Mme BACH : Non.

M. TRUPPNER : La cartographie présentée dans le diaporama peut être modifiée en fonction des candidatures reçues et des lieux de travail des candidats.

M. MARANDEAU : Les formations « gestes et postures » ont été très fréquemment critiquées, car elles n'étaient pas adaptées aux métiers ni aux réalités du terrain.

Personnellement, je suis favorable à la mise en place de ces référents formateurs.

Monsieur TRUPPNER, vous avez indiqué que le lieu de travail du référent formateur sera priorisé pour organiser les sessions de formation, mais éventuellement, il pourrait être amené à faire des déplacements dont les coûts seraient pris en charge par l'Académie de formation. Ces coûts devront tout de même être avancés par le salarié. À ce titre, je voudrais vous signaler que les délais de remboursement sont relativement longs, par conséquent, le salarié pourrait être confronté à des frais relativement importants. Si j'ai un point de vigilance par rapport à la mise en place de ces référents formateurs, c'est que ceux-ci ne se retrouvent en difficulté financière à cause du délai de remboursement des frais. En effet, si vous souhaitez avoir des collaborateurs investis et motivés qui veulent partager leurs connaissances, je vous invite à être vigilant sur le délai de remboursement des frais de déplacement et le processus de validation des notes de frais.

M. HEREDIA : Je suis aussi très favorable à la mise en place de ces référents formateurs. Au regard de l'allongement de la carrière des collaborateurs, ce projet pourrait être une partie de la solution. J'espère que cette initiative sera enclenchée au sein du SAV.

M. BRIULET : Je salue aussi l'initiative qui est un réel avantage pour les salariés les plus âgés.

Sur votre présentation, il est indiqué que les éléments de variable seront gelés pendant la durée des formations, cela signifie que le référent formateur conservera la totalité de son variable. De plus, il bénéficiera d'une prime de 45€ par jour de formation.

M. TRUPPNER : Tout à fait. Merci pour votre écoute et je compte sur vous pour faire la promotion de ce projet sur le terrain.

c) Information et Consultation du CSE de l'UES de DARTY GRAND OUEST concernant le projet d'ouverture de la plateforme d'Agen.

Monsieur GUEDON présente le diaporama (annexe 10).

M. MARANDEAU : Est-ce que le portail coulissant a été installé ?

M. GUEDON : Oui, il est installé et électrifié. Il peut être commandé grâce à un téléphone et par un code.

M. MARANDEAU : Allez-vous accueillir quelques techniciens au sein du site d'Agen ?

M. GUEDON : Oui, nous allons accueillir un service de pièces détachées qui sera installé dans l'actuel garage à vélos qui sera, bien évidemment, transformé et aménagé.

Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet d'ouverture de la plateforme d'Agen.

d) Information et consultation du Comité Économique et Social de l'UES DARTY GRAND OUEST concernant sur le projet de DUERP de la PF d'Agen.

Mme BACH : Nous avons évoqué ce DUERP lors de la réunion CSSCT du 24 mai 2023. Monsieur MARANDEAU procèdera très prochainement à la visite du site. Si des modifications doivent être apportées à ce DUERP, nous les ferons lors d'un prochain CSE et nous referons une information-consultation si elle s'avère nécessaire.

Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de DUERP de la plateforme d'Agen.

- e) Information sur le projet de mise en place de critères de rémunération variable à partir du 1er septembre 2023, information valant dénonciation d'usage de pratiques de rémunération variable sans critère préalablement défini :
- Des employé(e)s logistiques services au sein de la LDK (Intervention de Stéphane GUEDON).

Monsieur GUEDON présente le diaporama (annexe 12).

M. HEREDIA : Ma question s'adresse au service RH, car je souhaiterais évoquer la dénonciation d'usage. En effet, cette démarche obéit à une procédure stricte qui a été définie par la Cour de cassation. Ma remarque concerne tous les points relatifs à la mise en place de critère de rémunération variable. Les différentes jurisprudences de la Cour de cassation mentionnent deux obligations : l'information du CSE - qui est effectivement réalisée - et une information écrite et individuelle à tous les salariés concernés par cette nouvelle définition du variable.

Nous l'avons évoqué ce matin, la dénonciation d'un accord collectif est régie par le Code du Travail avec des notions comme le délai de survie par exemple.

Mme BACH : Nous avons prévu d'informer les collaborateurs comme il l'est prévu légalement.

M. HEREDIA : Je voulais vous rappeler qu'il y a un délai de prévenance à respecter. Étant donné que cette consultation intervient lors du CSE du mois de mai 2023 pour une mise en place au 1^{er} septembre, le délai de prévenance est respecté. En effet, la Cour de cassation estime que le délai de prévenance doit être suffisant pour mener une éventuelle négociation sur le sujet.

Mme BACH : Je vous annonce que d'ici à la fin du mois d'août 2023, nous payerons la moyenne des trois derniers mois comme nous l'avons fait sur le mois d'avril 2023.

M. HEREDIA : Pourriez-vous nous préciser la date d'information des collaborateurs concernés via le courrier individuel et écrit ?

Mme BACH : La date d'envoi des courriers n'est pas encore finalisée.

Mme MONTAIGNE : La procédure va être effectivement mise en place. L'idée de ce projet est que la rémunération variable puisse être pilotée selon des objectifs à atteindre afin de motiver les équipes sur des enjeux prioritaires. Dans cet esprit, nous souhaitons clarifier les critères qui sont à l'appui du variable mis en place.

À l'issue du CSE, nous rédigerons un courrier qui permettra de clarifier le critère que Monsieur GUEDON a exposé.

Mme BACH : Merci Monsieur GUEDON.

- Des employé(e)s logistiques services et administratif(-ve) s services au sein de l'IAD.

Madame GUILLAUME présente le diaporama (annexe 12).

Mme ROUSSELIÈRE : Les taux d'encours supérieurs à 90 jours concernent quels dossiers ?

Mme GUILLAUME : Les taux d'encours concernent les dossiers SAV garantie et hors garantie. Le taux est actuellement à 2%.

M. BRIULET : La CGT déplore que ces critères de rémunération variable n'aient pas été évoqués lors des NAO. Nous constatons que des efforts ont été faits sur le salaire de base afin de se rapprocher du minimum conventionnel du mois d'octobre 2022, sans pour autant l'atteindre sur certains niveaux. De plus, nous avons l'impression qu'en contrepartie, la direction souhaite canaliser les variables.

Je vous rappelle que ces objectifs doivent être réellement atteignables et que les salariés perçoivent réellement ce variable. Symboliquement, certains métiers avaient déjà ces variables, car leur salaire de base était très inférieur au minimum conventionnel et donc, pour compenser cet écart que même les responsables jugeaient inadmissible, ces derniers versaient la totalité du variable. Il faudra expliquer pourquoi symboliquement la totalité du variable n'est plus versée à partir du 1^{er} septembre 2023.

À la CGT, nous avons l'impression que la direction récupère les avantages sur la rémunération concédés lors des dernières NAO.

Votre calcul tient compte du minimum conventionnel du mois d'octobre 2022, mais entre-temps, le SMIC a augmenté au 1^{er} janvier 2023, au 1^{er} mai 2023 et peut-être le sera-t-il au 1^{er} septembre 2023. La proposition patronale d'augmentation est de 4%, donc très rapidement, nous allons être confrontés à la même problématique, c'est-à-dire que tout ou partie du variable servira à rattraper le minimum conventionnel.

- Des employé(e)s logistiques services et administratif(-ve) s au sein de l'Atelier de réparation de Tours Val de Loire (Intervention de Frédéric GIRARD).

Monsieur GIRARD présente le diaporama (annexe 12).

Madame BACH poursuit la présentation.

- Des assistant(e)s technicien(ne)s au sein de l'Atelier de réparation de Tours Val de Loire (Intervention de Frédéric GIRARD).

Monsieur GIRARD présente le diaporama (annexe 12).

Mme ROUSSELIÈRE : Les NPS sous-traitance négatifs sont généralement dus aux délais qui ne sont respectés ?

M. GIRARD : Ces NPS négatifs sont dus à des catégories de produits dont la garantie est dénoncée de la part des clients (téléphonie, mobilité), car nous respectons les délais.

M. BARAN : Je suis étonné voire choqué que tous les critères de rémunération variable soient basés sur les centrés, par conséquent, il apparaît comme difficile de dépasser ces limites.

Mme BACH : Pour le NPS Atelier, le centré est à 40% et le NPS du mois d'avril 2023 a été de 43,76%, donc les collaborateurs auront un variable de 27€ sur les 35€ maximum et sur le mois de mars 2023, il a été de 46,54%, donc le variable a été atteint à 100%. Je vous rappelle que le but des objectifs est qu'ils soient atteignables.

M. BARAN : Effectivement, les objectifs sont atteignables, mais j'ai l'impression qu'ils ont été déterminés pour ne verser que le critère collectif centré.

Mme BACH : Je peux vous prendre un autre exemple, celui de la sous-traitance : le NPS du mois d'avril 2023 était de 12,3% pour un centré à 5%, donc le variable est de 60€, effectivement, sur le mois de mars, le NPS était de -2,61%, mais celui du mois de février 2023 permet d'atteindre 100% du variable.

M. HEREDIA : Je vous remercie pour les exemples chiffrés sur les trois derniers mois de l'année 2023, mais il aurait été intéressant d'avoir cette analyse sur toute l'année 2022 afin d'avoir une vision plus objective et peut-être de constater des variations liées à la saisonnalité.

M. BRIULET : Étant donné que la date d'application de ces nouveaux critères de rémunération variable interviendra au 1^{er} septembre 2023, il serait intéressant que nous puissions en faire un bilan au bout de trois mois de mise en place afin d'étudier si les variables des salariés ont augmenté ou diminué par rapport à l'ancien mode de rémunération.

Mme BACH : Jusqu'à la fin du mois d'août 2023, nous maintenons le variable à la moyenne des trois derniers mois comme nous l'avons fait au mois d'avril 2023.

M. BRIULET : Notre souhait est de pouvoir suivre l'évolution du variable.

Mme MONTAIGNE : Je vous propose de faire un bilan à la fin de l'année 2023.

M. BRIULET : Étant donné que ces nouveaux critères de rémunération variable sont basés sur le minimum conventionnel du mois d'octobre 2022, est-ce que nous pourrions revoir cet équilibre si jamais des augmentations intervenaient au sein de la Branche ?

D'ailleurs, nous pourrions d'ores et déjà revoir cet équilibre, car entre le moment où les NAO ont été signées et la mise en place de ces nouveaux critères de rémunération variable, le SMIG a déjà augmenté. Lorsque les salaires de la Branche vont augmenter de 2% dans un premier temps, est-ce que cet équilibre global salaire de base/ variable sera revu ? La solution pourrait être l'augmentation du variable par exemple et

selon moi, les salariés comprendraient cette progression. Une autre solution pourrait être de revoir le salaire de base dès lors que les minimas vont augmenter.

Est-ce que la direction peut s'engager à rencontrer les organisations syndicales sur ce sujet d'équilibre des rémunérations par rapport aux variables ?

Mme MONTAIGNE : Effectivement, les revalorisations de Branche ont été signées cette semaine. La première vague d'augmentation est de 2% en juin et la deuxième de 2% également interviendra au mois de septembre 2023. La première vague n'aura pas d'impact sur nos grilles de rémunération et nous sommes en cours d'étude pour celle du mois de septembre 2023, donc au jour du CSE, nous ne pouvons pas prendre d'engagement.

La volonté - vous avez pu le constater dans le cadre des NAO - est que les salaires de base soient revalorisés afin de s'approcher au plus près des minimas conventionnels sans que le variable en assure la garantie.

Comme en 2022, nous sommes confrontés à une augmentation de la rémunération de la Branche et à une revalorisation du SMIC, nous sommes en cours d'analyse : comment ces évolutions vont-elles se traduire sur nos grilles de rémunération pour la fin de l'année 2023 notamment ?

M. BRIULET : Clairement, il y a un besoin d'explication sur ces critères. En effet, il y a la symbolique du variable qui était versé pour compenser les salaires de base et maintenant, ces critères de variable vont être mis en place sans une réelle différence avec le principe précédent. Si la direction ne traduit pas cette différence par l'augmentation du variable ou du salaire de base, les salariés vont certainement mal percevoir cette modification.

Je déplore que cette revalorisation au sein de la Branche ait été signée en l'état, la responsabilité n'incombe pas uniquement à la direction, car les augmentations seront repoussées au mois de septembre 2023.

J'espère que la direction prendra la décision d'une augmentation conséquente du salaire de base ou qu'un variable plus important soit mis en place. En effet, ce montant de variable à 70€ est une illusion, il est réellement de 20€ ou 30€, car il sert à compenser l'écart avec le SMIC ou le minimum conventionnel à partir du mois de septembre 2023.

C'est un équilibre moral à assurer aux salariés afin qu'ils se sentent respectés et reconnus par leur employeur. La direction a de la chance, car tous les salariés ne maîtrisent pas ce principe, car si tel était le cas, il y aurait certainement davantage de mécontentement.

Mme MONTAIGNE : C'est précisément notre démarche et je pense que vous avez pu le constater dans le cadre des NAO.

Ensuite, nous sommes face à un historique de politique de rémunération chez DARTY qui est en vigueur depuis de nombreuses années.

M. BRIULET : Nous ne sommes pas signataires des NAO, mais nous avons salué les efforts qui ont été entrepris par la direction, même si nous estimons qu'ils auraient pu être plus importants sachant que le SMIC avait augmenté.

L'impression est que la direction cherche à récupérer les avantages concédés lors des NAO. D'ailleurs, précédemment, Madame FELDMAN a mentionné que la tendance au sein du Groupe était à la restriction économique et j'ai l'impression que c'est exactement le cas pour ce sujet des critères de rémunération variable.

Mme MONTAIGNE : Je vous rappelle qu'un variable est associé à un objectif. Sur certains métiers, il n'y a pas d'objectif, donc ce n'est pas réellement un variable comme vous l'avez signalé, Monsieur BRIULET. Par conséquent, l'idée est d'animer ce sujet de variable avec des critères et des objectifs à atteindre pour motiver les équipes sur ces ambitions prioritaires.

Vous ne pouvez pas nous demander de mettre en place un véritable variable sans fixer de critère d'atteinte.

M. BRIULET : L'équilibre entre le variable et le salaire de base est toujours en danger, car nous sommes en retard par rapport aux minimums légaux.

Mme MONTAIGNE : Comme vous avez pu le constater lors des NAO et grâce à l'enveloppe négociée sur DGO, notre volonté est de revaloriser ce salaire de base afin qu'il se rapproche des minimas conventionnels.

M. BRIULET : Je salue ce changement de position, mais il est nécessaire d'aller plus loin.

Je retiens votre proposition de bilan à la fin de l'année 2023 qui permettra de suivre l'évolution des variables et peut-être que nous pourrions en tirer des enseignements.

- f) Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des Chargé(e)s de clientèle et chargé(e)s de relation client de la DRC (Siège DGO) information valant dénonciation d'usage de pratiques de rémunération variable sans critère préalablement défini – (Intervention Morgann PRIGENT).

Monsieur PRIGENT présente le diaporama (annexe 13).

M. HEREDIA : Avec le nouveau variable, le salarié pourra bénéficier au maximum de 180€.

M. PRIGENT : Avec l'ancien variable, le maximum était de 250€, car 70€ ont été basculés dans la rémunération de base.

Mme BACH : Ces mesures ont été prises lors des NAO.

M. HEREDIA : Pourriez-vous nous expliquer la progressivité des montants des variables sur les différents critères (« message DRC SIEBEL », « cuisine », « courriers », « tchat », etc.) ?

M. PRIGENT : Certains salariés ne faisaient que des messages DRC ou des courriers et ils avaient un meilleur variable que ceux qui géraient la cuisine. Selon les compétences de chacun, les salariés n'effectuaient pas les mêmes tâches.

Mme BACH : Ce variable sera mis en place à partir du 1^{er} septembre 2023 et une information aux collaborateurs concernés sera diffusée.

Mme N'GOLET : Monsieur PRIGENT, pourriez-vous nous confirmer que depuis quelques mois, il a été donné au PRC deux logs DRC afin de pouvoir travailler avec vous sur différentes activités ?

M. PRIGENT : Nous avons effectivement fait un test avec deux collaborateurs du PRC afin qu'ils puissent traiter une partie des messages de la DRC qui pouvait être dans un périmètre un peu flou entre la PRC et la DRC. Ce test a été arrêté, car les messages de la DRC ont drastiquement diminué et nous pensons que les collaborateurs du PRC ont la possibilité d'y répondre.

Mme N'GOLET : Je souhaitais que vous nous confirmiez ces éléments, car ils permettront d'éclairer le point suivant.

Mme ROUSSELIÈRE : Pourriez-vous nous expliquer le terme « picking sur dossiers » ?

M. PRIGENT : Les dossiers peuvent être des courriers clients qui sont, dans le cadre du picking, scannés et ils sont mis sur le compte SIEBEL du client. Ainsi, s'il est nécessaire de faire un mail sortant au client, cette action sera renseignée sur SIEBEL, tout comme une demande de litige SAV qui sera envoyée en interne au SAV. Toute la vie du dossier doit être catégorisée sur SIEBEL afin de pouvoir répondre au client et assurer pleinement le suivi du dossier par tous les collaborateurs.

Mme ROUSSELIÈRE : Si je reformule : c'est l'historisation des courriers papier envoyés sous la forme numérique dans SIEBEL.

M. PRIGENT : Oui.

M. HEREDIA : Comme pour les autres variables, la mise en place est programmée pour le 1^{er} septembre 2023 ?

Mme BACH : Je vous confirme que ces nouveaux critères seront mis en place au 1^{er} septembre 2023.

M. HEREDIA : J'imagine que vous avez fait des simulations avec ces nouveaux variables ?

M. PRIGENT : Oui. D'ailleurs, j'ai partagé cette simulation avec l'ensemble de mes sept équipiers et je leur ai présenté ces nouveaux critères qui semblent les satisfaire. Les premiers curseurs sont atteignables largement, car l'objectif est d'amener du collectif dans ces variables. Un bilan sera réalisé dans trois mois avec toute l'équipe et s'il est nécessaire, nous modifierons les curseurs à la baisse ou à la hausse.

M. HEREDIA : Vous précisez que vous avez informé oralement les collaborateurs concernés, mais le service RH devra envoyer un courrier individuel à chaque salarié concerné.

Mme BACH : Je vous confirme que l'envoi de ces courriers est prévu.

Mme BACH : Merci Monsieur PRIGENT.

- g) Information sur le projet de modification des curseurs des critères de rémunération variable des chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s de relation client et assistant (e) technique de la RCD (Bègles) – Intervention Maxence BOUCHEZ et Hilaire FILOPON.

Monsieur FILOPON présente le diaporama (annexe 14).

Mme ROUSSELIÈRE : Personnellement, ayant fait de la gestion d'assurance, je ne comprends pas le tableau relatif aux différentes compagnies d'assurance.

M. BOUCHEZ : Il me semble que ce tableau reprend le nombre de prises d'appels du site de Bègles par rapport à l'ensemble des sites. En effet, deux CRC gèrent l'activité d'ALLIANZ : Limonest et Bègles. Par conséquent, le collaborateur du CRC aura 20€ s'il prend 50% de la sollicitation globale et ensuite, les montants diminuent progressivement en fonction du taux. Les activités de PACIFICA et du secteur du SINISTRE sont gérées par trois sites, donc le taux de sollicitation est plus bas que pour ALLIANZ.

M. HEREDIA : Les collaborateurs des différents sites du CRC sont donc mis en concurrence, ce principe est proche de l'illégalité et j'attire votre attention sur le sujet.

M. BOUCHEZ : Nous ne mettons pas en concurrence les collaborateurs. Nous avons deux sites qui traitent cette activité et l'objectif est que chacun de ces sites prennent sa part d'appels afin qu'il n'y ait pas de désorganisation.

Mme ROUSSELIÈRE : Je vais préciser l'organisation : pour Allianz si le dossier arrive le matin pour une téléexpertise ou un rééquipement, c'est le site de Limonest qui le prend en charge et si c'est l'après-midi, c'est le site de Bègles. Pour les autres appel assurance, le numéro est commun et ils seront pris autant sur le site de Limonest que de Bègles en fonction de l'activité et du nombre de collaborateurs présents dans le centre d'appels.

Nous sommes aussi mutualisés avec d'autres assurances. Le site de Bègles prend en charge plusieurs unités de gestion de PACIFICA comme le site de Limonest.

Le site de Bègles gère l'ensemble des appels relatifs à Mondial Assistance et Gras Savoy et les sites de Marseille, Ennery et Limonest traiteront d'autres assurances.

M. HEREDIA : Si je comprends bien votre explication, Madame ROUSSELIÈRE, les salariés du CRC n'ont aucune maîtrise sur le critère relatif à la répartition des appels des assurances via les sites.

Mme ROUSSELIÈRE : La maîtrise est plus difficile depuis la mise à jour de SIEBEL et d'ODIGO, car il y a un manque de communication entre ces deux outils.

M. BOUCHEZ : Les objectifs sont en ligne avec le budget, celui-ci a été monté sur une activité et une prise d'appels en fonction des différents partenaires. Sur le site de Limonest, le variable est articulé de la même manière.

Le budget est prévu pour une activité globale qui est déclinée ensuite par prestataire, ensuite le site doit effectuer le recrutement afin d'avoir suffisamment d'effectifs pour traiter ces appels.

Monsieur BOUCHEZ poursuit la présentation.

M. HEREDIA : Je suppose que vous avez réalisé des simulations par rapport à cette évolution des niveaux de variables ?

M. BOUCHEZ : La réintégration des 70€ de variable dans le salaire fixe est forcément bénéfique aux collaborateurs des centres d'appels, car auparavant, 100% des salariés n'avaient pas 100% de la prime. L'objectif de cette intégration de variable était d'harmoniser avec les autres sites du Groupe.

M. HEREDIA : Vous pouvez estimer que cette intégration est favorable, mais si les objectifs sont difficilement atteignables, ce principe ne sera pas bénéfique pour les salariés.

M. BOUCHEZ : Seuls les montants ont été modifiés, les curseurs, eux, restent inchangés. Nous avons gardé les mêmes items et les mêmes objectifs. Bien évidemment qu'un suivi sera mis en place pour s'assurer qu'il n'y a pas de dégradation du montant ou du pourcentage de primes allouées aux collaborateurs. Vous vous

doutez que ce n'est pas l'objectif de cet exercice ni notre volonté, nous ne souhaitons pas faire des économies au détriment des salariés.

M. HEREDIA : L'historique au sein du Groupe FNAC-DARTY et notre expérience peuvent nous faire douter de votre bonne volonté.

Mme GUILLAUME : Comme pour les autres services, je vous propose de faire un bilan de la modification des curseurs de rémunération variables pour les chargés de clientèle, les chargés de relation client et les assistants techniques de la RCD de Bègles.

M. HEREDIA : Effectivement, ce bilan nous permettra de faire une analyse objective.

Mme ROUSSELIÈRE : Lors de la dernière présentation au CSE du mois de juin 2021, des variables du RCD de Bègles, il avait été annoncé que les critères seraient réévalués tous les trois mois et finalement, cette réévaluation n'est intervenue qu'une fois par an.

De plus, la sollicitation a énormément baissé dans les centres d'appel, hormis le lundi matin ou des pics ponctuels. À ce titre, il me semble que la productivité d'appels pour les généralistes et les assistants est relativement haute par rapport à la sollicitation constatée.

Lors d'une session de « Vis ma Vie » que j'ai réalisée au sein du SAV, j'ai pu constater que les appels plutôt faciles à gérer (reprogrammation de rendez-vous SAV) sont maintenant gérés par le Back-Office SAV. Cette perte d'appels a impacté notre productivité d'appels, car au RCD de Bègles, nous devons gérer des appels de démontage beaucoup plus longs.

M. BOUCHEZ : Je suis assez étonné sur cette remarque relative à la sollicitation, car j'ai des informations qui sont différentes. Mais nous analyserons s'il existe un décalage au sein des collectivités et si celui-ci est lié aux sollicitations. Je peux vous assurer que sur l'assistance technique, ce n'est pas le cas, car les sollicitations ont augmenté de 15% par rapport à l'année 2022.

Mme ROUSSELIÈRE : Sur la plateforme, nous avons constaté une réelle baisse de cette sollicitation. De plus, nous avons régulièrement des problèmes avec les outils informatiques. Nous formulons très fréquemment des incidents : les appels n'arrivent pas, la communication est mauvaise, le décroché ne fonctionne pas, etc. Ces problématiques techniques impactent aussi notre productivité d'appels.

M. BOUCHEZ : Effectivement, ces problématiques sont connues. Je vous propose de faire un bilan et un comparatif entre le nouveau et précédent principe de rémunération et si nous devons modifier des variables ou des curseurs, nous les soumettrons au CSE.

M. MARANDEAU : La remarque de Madame ROUSSELIÈRE est pertinente sur l'obsolescence de nos outils technologiques et informatiques qui provoque une baisse de la charge de travail du CTT. En effet, dès lors que les outils dysfonctionnent, la productivité diminue. À ce titre, existe-t-il des projets de renouvellement du parc informatique ou de changement de prestataire pour ODIGO notamment ? Cette modification pourrait permettre d'augmenter l'efficacité de nos outils informatiques et ainsi faire progresser la productivité pour atteindre les objectifs demandés par l'entreprise.

M. BOUCHEZ : Pour ODIGO, nous avons réalisé une montée de version en fin d'année 2022, c'est-à-dire que nous travaillons avec la dernière version disponible chez notre prestataire. Effectivement, cette version demande à être aménagée sur certains points, notamment pour les activités digitales.

Je vous rappelle que nous avons migré vers SIEBEL 21 en 2023. Par conséquent, nous avons réellement les outils mis à jour par rapport à nos activités, ce qui n'était pas le cas précédemment.

Nous assurons une réelle bienveillance auprès de nos collaborateurs. En effet, chaque mois, si nous estimons qu'un indicateur a été impacté par ces changements d'outils informatiques, nous appliquons la règle basée sur les derniers variables connus pour le paiement de cet item.

En 2023, des millions d'euros ont été investis dans les outils des centres d'appels, donc nous continuons de travailler sur ce sujet.

M. MARANDEAU : Selon moi, le matériel informatique du CRC est obsolète malgré les tentatives de le maintenir en fonctionnement.

M. BOUCHEZ : J'ai une bonne nouvelle à vous annoncer : nous allons changer 100% du matériel informatique de l'ensemble des CRC de France à la fin de l'année 2024. Le déploiement est en phase de démarrage. Cet investissement représente plusieurs centaines de milliers d'euros et il s'étalera sur deux années.

Prochainement, une cinquantaine d'ordinateurs portables sera livré sur le site de Bègles et ces équipements continueront d'être fournis en 2024.

M. MARANDEAU : Selon moi, ce sont typiquement des signaux positifs à envoyer aux collaborateurs du CTT, car ils sont réellement en souffrance vis-à-vis de leurs outils. Cette bonne nouvelle va redonner confiance aux salariés de ce service, car je vous rappelle que pendant de nombreuses années, l'entreprise s'est interrogée sur la sous-traitance de cette activité via INTELICIA qui est un acteur majeur de la relation client à distance au sein du Groupe.

M. BOUCHEZ : Je vous rappelle que notre organisation est relativement récente. J'ai été nommé au mois d'août 2022 et je concentre mon énergie sur la gestion des sites français, car ma volonté est que l'activité de relation client à distance soit maintenue en France d'où la nécessité d'avoir une réelle valeur ajoutée. Nous allons investir sur les sites français, d'ailleurs, je viendrai vous présenter un projet que nous allons mettre en place en 2023. La RCD va continuer à investir sur les sites CRC et vous pouvez me faire confiance pour assurer le développement de ces activités au sein du territoire français.

M. MARANDEAU : Il est toujours intéressant d'annoncer des investissements et la création de nouveaux projets.

Mme ROUSSELIÈRE : Je souhaitais signaler qu'au CRC de Bègles, nous attendons ces ordinateurs depuis près d'une année. De plus, j'ai soumis, à plusieurs reprises, une programmation par le service informatique d'un système qui vide les caches afin que les collaborateurs du CRC ne soient pas obligés de le faire systématiquement pendant la gestion des appels des clients.

M. BOUCHEZ : C'est une très bonne solution et je vous invite à me transmettre un mail sur ce sujet afin d'en faire part au service informatique.

M. FILOPON : Je souhaitais apporter une précision sur la réception du matériel. Nous avons reçu tous les ordinateurs portables et les écrans le 24 mai 2023 (veille du CSE).

Monsieur BOUCHEZ poursuit la présentation.

Mme N'GOLET : Cette grille des activités PRC a été mise en place en 2021 et depuis deux ans, nos activités au PRC ont considérablement évolué du fait du mode Agile. Nous avons été formés sur d'autres activités : planning du CRC, la souscription Darty Max, formations des nouveaux arrivants, activités liées à la DRC. À ce titre, j'avais envoyé un mail listant l'ensemble de ces activités.

Cette grille des activités PRC est la même qu'en 2021 avec juste la modification de variable qui passe de 250€ à 180€ sans prise en compte de notre changement d'activités. Cette grille n'est pas cohérente par rapport à nos activités actuelles, de plus, l'harmonisation des process n'est pas à jour.

D'après le tableau du service client généraliste, les collaborateurs doivent effectuer 11 appels par heure pour bénéficier de la prime maximale de 50€, il est demandé la même chose pour les collaborateurs du PRC en sachant toutes les activités que ces personnes réalisent. Ce critère n'est donc pas cohérent. De plus, je souhaiterais savoir si les collaborateurs qui assurent des activités annexes doivent se « déloger » afin que leur productivité ne soit pas prise en compte.

À ce titre, je souhaiterais qu'une étude soit menée pour mettre en place un nouveau tableau de variable qui serait plus adapté à nos activités actuelles, car les salariés du PRC se sont beaucoup investis dans le mode Agile et pourtant, il nous est signalé tous les ans, que notre métier est de prendre des appels.

Mme FELDMAN : Effectivement, le cœur de votre métier est de prendre des appels.

Mme N'GOLET : Je vous rappelle que je vous ai envoyé un mail avec l'ensemble des activités que les collaborateurs du PRC réalisent dans le cadre du mode Agile.

Mme FELDMAN : Peut-être qu'il faudrait réduire ces activités annexes.

M. HEREDIA : Je ne suis pas certain que ce soit l'ambition du responsable du CRC.

Mme ROUSSELIÈRE : Le tableau qui est présenté dans le diaporama est identique à celui présenté lors du CSE du 24 juin 2021 avec seule la modification du variable de 250€ à 180€. Selon nous, c'est un retour en arrière sachant que les activités traitées ne sont plus les mêmes.

M. FILOPON : Aucune modification n'a été apportée sur cette grille à part le montant du variable qui est passé de 250€ à 180€.

Mme N'GOLET : Par rapport à la présentation des référents formation au sein de la LDK, je voulais aussi signaler, qu'il n'a jamais été proposé au CTT une formation de formateur pour adultes. Les formations pour les nouveaux arrivants de deux semaines que certains collaborateurs du CTT réalisent sont valorisées à hauteur de 30€ alors que pour la LDK, la formation sera de 45€ par jour.

M FILOPON : Depuis deux mois, Andélys GRIMMER gère la formation au sein du CRC. Au sein de la formation qualité, deux personnes du PRC sont en cours de formation pour être certifiées formatrices à l'issue de cette session de formation.

h) Information sur le projet de mise en place d'une cellule filtering centralisée au CRC de Bègles (intervention Maxence BOUCHEZ).

Monsieur BOUCHEZ présente le diaporama (annexe 15).

M. HEREDIA : Dans votre présentation, j'ai noté la mention suivante : « remettre les équipes RCD/AT sur leur cœur de métier et les techniciens SAV sur la route ». Pourriez-vous me préciser qui sont ces techniciens SAV sur la route ?

M. BOUCHEZ : Actuellement, il y a un pilote de mis en place entre le SAV et la RCD. Dans le cadre de ce test, des techniciens gèrent des appels et assurent le même métier que les collaborateurs du CRC, d'ailleurs, ils gèrent la commande de pièces. Nous souhaitons arrêter ce pilote et que toute la partie « contact clients » soit gérée par le CRC et la commande de pièces soit réalisée uniquement par des techniciens.

M. HEREDIA : Est-ce que ce pilote a été évoqué et présenté en CSE ? Depuis la mise en place de cette fameuse organisation Agile, le CRC s'apparente à un « État dans l'État ». L'instance n'est pas informée des pilotes mis en place au sein du CRC.

M. BOUCHEZ : Je ne sais pas si le SAV a présenté ce pilote en CSE. Mais actuellement, nous avons des techniciens et des collaborateurs du centre d'appels qui travaillent sur la même activité.

Mme FELDMAN : Ce n'est pas un pilote, mais du filtering réalisé par les salariés du CRC.

M. HEREDIA : Le même type de filtering qui existe sur d'autres sites de DGO : Caen, Grand-Quevilly, etc.

Mme MONTAIGNE : Monsieur Constant MEYER qui est intervenu au CSE du 20 avril 2023 avait évoqué ce filtering par les techniciens.

M. HEREDIA : Je suis informé du filtering réalisé par les techniciens, car j'en ai personnellement effectué. D'après votre présentation, les techniciens en atelier et IAD qui réalisent actuellement du filtering, devront abandonner leur mission et repartir sur la route ?

M. BOUCHEZ : Ces techniciens ne réaliseront plus de filtering en tant que tel. Notre objectif est que les techniciens SAV ne contactent plus les clients.

Mme MONTAIGNE : Lors du CSE du 20 avril 2023, Monsieur Constant MEYER avait expliqué qu'une partie du filtering, notamment la commande de pièces, serait recentrée sur l'IAD.

Mme ROUSSELIÈRE : Effectivement, lors du CSE précédent, le terme de filtering a été employé à la fois pour la RCD et pour l'IAD. Le projet de filtering au sein du RCD serait mis en place pour éviter que les techniciens qui sont sur la route ou qui interviennent à l'atelier fassent des rappels clients ; ceux-ci seraient transférés vers le niveau 2 (les escalades techniques). Cette organisation permettrait aux techniciens SAV atelier de ne gérer que les commandes de pièces. Sommes-nous d'accord ?

Mme MONTAIGNE : Oui.

M. HEREDIA : Donc cette nouvelle organisation n'aura pas d'impact sur les cellules filtering des sites comme Grand-Quevilly ou Caen ou d'autres sites sur DGO ?

M. BOUCHEZ : Je ne peux pas vous répondre sur cet aspect, je vous invite à poser votre question à Monsieur Constant MEYER. Mais il faudra toujours des techniciens dans les cellules filtering SAV pour faire les commandes de pièces.

Je vous rappelle que nous prévoyons un doublement de l'activité d'ici 2025, donc nous aurons encore besoin de ressources dans les prochaines années.

M. HEREDIA : Sur la diapositive numéro 8, il est indiqué que l'amplitude horaire de rappel des clients est de 8h-19h30. Sur le site de Bègles, quels seront les horaires réels des collaborateurs sur cette cellule de filtering ?

M. BOUCHEZ : Le site de Bègles va conserver ses quatre amplitudes horaires.

M. HEREDIA : Monsieur BOUCHEZ, vous précisez dans votre présentation que le télétravail ne sera pas possible pendant la période de formation, ce principe est logique. Pourriez-vous préciser quels sont les critères d'éligibilité au télétravail ?

Mme GUILLAUME : L'éligibilité est relative aux critères de l'Accord de Télétravail.

M. BOUCHEZ : Étant donné que certains collaborateurs ne sont pas éligibles au télétravail, je souhaitais le préciser dans la présentation. Si un collaborateur est en difficulté sur item et qu'il a besoin de l'appui de ses encadrants, dans ce cas, nous pouvons être amenés à refuser le télétravail. Cette pratique est déjà mise en place sur DGE et je vous avoue que je n'ai pas en tête l'accord de DGO.

M. HEREDIA : Je souhaiterais avoir la confirmation du service RH de DGO : est-ce que ces salariés de cette cellule filtering auront la possibilité d'être en télétravail et dans quelles conditions ? Je vous rappelle que dans l'accord de télétravail de DGO, il y a une spécificité par rapport au site de Bègles.

Mme GUILLAUME : Ces salariés sont éligibles de la même manière que ceux du CRC de Bègles, ce sont les mêmes critères d'éligibilité présents dans l'avenant qui a été signé en 2022.

M. HEREDIA : Je souhaitais signaler que le parcours de formation du CRC est très complet.

Mme ROUSSELIÈRE : Je vais me permettre de relayer les questions que mes collègues m'ont transmise. Je suis surprise que vous évoquiez une formation diplômante sachant qu'il avait été annoncé qu'elle ne le serait pas. Quel sera le diplôme préparé lors de cette formation ?

M. BOUCHEZ : Ce sera un diplôme interne de l'Institut de formation FNAC-DARTY. Notre objectif était de mettre en place une formation pour laquelle nous nous assurerons de la validation des acquis pour chacun des items. C'est une reconnaissance interne des compétences des collaborateurs qui auront suivi cette formation.

Mme ROUSSELIÈRE : Étant donné que ce diplôme est interne, il n'a pas d'équivalence Bac ou Bac+2. De plus, il ne sera pas reconnu dans une société extérieure. Si ces formations ne peuvent pas être valorisées en externe, j'espère que les collaborateurs n'auront pas à utiliser leur CPF.

M. BOUCHEZ : Ce sera uniquement de la formation interne.

Mme ROUSSELIÈRE : Nous avons des techniciens de niveau 2 qui sont passés en filtering au SAV et ces derniers n'ont pas eu d'avenant à leur contrat. Est-ce que ces techniciens restent au filtering SAV ou seront-ils intégrés au filtering du CRC ?

M. BOUCHEZ : Au jour du CSE, je n'ai pas de réponse à vous apporter par rapport au cas spécifique de ces trois personnes. Des discussions sont en cours et nous devons attendre qu'elles se finalisent. Ma volonté serait que ces trois techniciens restent au centre d'appels, mais s'ils souhaitent évoluer au SAV, nous n'y voyions aucun inconvénient.

Mme ROUSSELIÈRE : Pour avoir échangé plusieurs fois avec eux, ces techniciens ont, actuellement une amplitude horaire de 8h à 16h et je ne pense pas qu'ils souhaitent passer sur une plage horaire de 8h-19h30. Pour autant, ces techniciens ne seront pas amenés à retourner en intervention à domicile puisque deux d'entre eux ont une inaptitude.

M. BOUCHEZ : Nous allons poursuivre les échanges avec ces techniciens. Mais je peux vous assurer que nous ne pouvons pas adopter la plage horaire de 8h-16h en centre d'appels.

Mme ROUSSELIÈRE : Pourriez-vous nous apporter des précisions sur les critères de rémunération ? De plus, pourriez-vous nous préciser si ces techniciens auront une lettre de mission ou un avenant à leur contrat ?

Mme GUILLAUME : Ces collaborateurs participeront à cette cellule filtering via une lettre de mission. Leur rémunération sera identique à celle qu'ils ont actuellement.

Mme ROUSSELIÈRE : Ces techniciens n'auront donc aucune évolution de rémunération si ce n'est le variable ?

Mme GUILLAUME : Oui.

Mme ROUSSELIÈRE : Est-ce que les escalades faites par le filtering CRC mutualiseront toutes la France et le Maroc ? Ou est-ce que ce seront uniquement les escalades du CRC de Bègles ?

M. BOUCHEZ : Nous allons privilégier les escalades sur le même site. Malheureusement, certains n'ont pas de collaborateur de niveau 2, comme Limonest, ainsi certaines escalades seront gérées par le site de Bègles. Nous souhaitons privilégier le site d'origine.

Mme ROUSSELIÈRE : Je suis assistante technique depuis 13 ans et pour avoir réalisé des escalades de niveau 2 en produits Brun, personnellement, il me semble plus facile de faire l'ensemble du démontage avec un client, car en posant les bonnes questions, le problème est quasiment résolu. Par conséquent, je ne trouve pas judicieux de refaire la découverte avec le client après un collègue qui n'a pas eu la même démarche. Pour cette raison, je ne ferai pas partie des volontaires et plusieurs de mes collègues ne le souhaitent pas non plus.

M. BOUCHEZ : C'est votre choix et je le comprends, mais nous avons de nombreux collaborateurs qui souhaitent continuer à évoluer, à acquérir de nouvelles compétences et qui nous rejoindront dans ce projet. Ce projet est une véritable opportunité pour augmenter ses compétences et sa rémunération.

M. MARANDEAU : Si je comprends bien, le filtering pour le gros électroménager est organisé entre deux filières : IAD et RCD. Mais le filtering est régi par une direction générale qui a, sans doute, un schéma directeur de la stratégie de l'entreprise. Lors des CSE, il nous est présenté un sujet sur le filtering, sur la relation client à distance, sur l'IAD, mais nous n'avons pas une vue d'ensemble de tous ces projets même si les orientations stratégiques existent. Plus nous avançons dans le déroulement de l'organisation de l'entreprise, plus elle devient floue. À ce titre, je souhaiterais que la stratégie globale de l'entreprise nous soit présentée, avec les ambitions et les moyens utilisés.

J'ai cru comprendre que l'organisation du filtering ne s'arrêterait pas à la relation entre la RCD et l'IAD, en effet, il semblerait qu'il y ait un projet de développement de la réparation au sein des comptoirs magasins. Pourriez-vous me confirmer ce projet ? Selon moi, ce principe aurait une certaine logique pour l'entreprise, notamment au regard des coûts de l'énergie, de l'augmentation du prix des carburants et la nécessité de faire des économies dans l'entreprise.

Mme MONTAIGNE : À propos de votre demande de visibilité sur la feuille de route globale de l'entreprise, je vous propose de prévoir l'intervention, lors du prochain CSE, de Monsieur Michael BANON qui gère de manière transverse l'ensemble des projets liés aux Opérations.

M. MARANDEAU : Je vous rappelle l'intervention de Madame Karine DAMOUR lors du prochain CSE et franchement, nous pouvons attendre le CSE du mois de septembre 2023 pour l'intervention de Monsieur BANON.

Mme MONTAIGNE : Je vous rappelle, à propos de ce projet de filtering, qu'il y avait une attente forte, depuis plusieurs mois, de clarification entre les actions de la RCD et de l'IAD. En plus, il y a un besoin très fort de réduire le nombre d'interventions des techniciens afin de mieux servir nos clients et d'avoir des délais d'attente plus courts. La démarche présentée par Monsieur BOUCHEZ vise à développer la partie filtering du RCD afin que les techniciens IAD aient un nombre d'interventions revu à la baisse et ainsi se concentrer sur des interventions qui nécessitent des déplacements.

Ce projet de filtering ne permet pas de travailler par filière - comme nous pouvons le faire parfois - mais au contraire de manière transverse entre la RCD, l'IAD et de manière globale.

Comme l'évoquait, Monsieur BOUCHEZ, ce projet est l'occasion de créer des parcours de carrière au sein de la RCD pour les collaborateurs qui le souhaitent et ainsi accéder à un métier de niveau 1 puis évoluer vers un niveau 2 avec un accompagnement. Je vous signale que nous avons mis un accent très fort sur l'aspect formation, cette priorité sur la formation n'est pas intervenue depuis de nombreuses années. Ce projet est aussi l'occasion de valoriser le métier, car nous rencontrons des difficultés de recrutement.

M. MARANDEAU : Je ne suis pas en opposition avec mes propos tenus lors du précédent CSE concernant les cellules de filtering qui sont mises en place dans l'intérêt des clients. D'une manière générale, je suis perdu dans l'organisation des filières.

Madame MONTAIGNE, vous avez évoqué les difficultés d'embauche dans les métiers de la RCD et il me semble que vous avez les mêmes contraintes dans les métiers de l'IAD. Selon moi, ces difficultés ne sont pas uniquement liées à des perspectives de carrière, mais aussi à une obsolescence des outils et des logiciels avec lesquels nous travaillons.

Nous sommes une entreprise moderne qui se veut être à la pointe de la technologie et pourtant les outils et les logiciels sont obsolètes. Nous sommes conscients que l'évolution de ces outils et logiciels se chiffre à plusieurs millions d'euros et que les investissements s'effectueront à long terme.

Avez-vous une réponse à nous apporter sur le développement du filtering en magasin ?

Mme FELDMAN : La position de Monsieur Vincent GUFFLET est de désengorger l'IAD et les ateliers par le filtering en magasin.

M. HARRE : Un test avait été mis en place avec l'intervention des techniciens dans les magasins.

Mme FELDMAN : Ce test a été arrêté.

M. MARANDEAU : Il y avait une certaine logique à mettre en place ce test, à l'arrêter, mais des éléments aujourd'hui, pourraient justifier de remettre en place ce filtering en magasin.

Mme FELDMAN : Je ne suis pas certaine que ce soit une bonne solution que de faire intervenir les techniciens en magasin.

M. BEAUBOIS : Sur les magasins de Bordeaux, ce projet avait été une réussite, car les surfaces de ventes étaient favorables à accueillir des techniciens. De plus, ce principe permettait une montée en compétences et une transmission de savoir-faire pour les pôles service. Le seul bémol était que les techniciens étaient à la charge des SAV.

Mme FELDMAN : Je suis effectivement d'accord qu'il est nécessaire de travailler sur le filtering avec le pôle service, mais je n'ai pas eu connaissance de la mise en place d'un projet.

M. MARANDEAU : Je vous signale que sur certains sites de ma région, les arrivées d'eau et d'électricité ont été installées, car il était prévu d'y accueillir des techniciens. Ces zones ont été utilisées pour le stockage, mais elles peuvent être rapidement et facilement remises en état pour accueillir des techniciens.

Mme MONTAIGNE : Monsieur Régis KOENIG participera au CSE du mois de juin 2023, donc je pense que vous pourrez lui poser toutes ces questions.

M. HEREDIA : Vous nous informez ce jour sur ce point, mais au regard des demandes d'informations et des précisions qui ont été évoquées, il me semblerait opportun de nous consulter dès lors que le projet sera davantage abouti.

Mme MONTAIGNE : C'est effectivement un projet important qui se doit d'être une réussite, nos échanges en CSE nous permettent de faire des ajustements. Nous avons souhaité mettre cette information à l'ordre du jour du CSE afin de pouvoir lancer le dispositif de formation assez rapidement. En effet, les premières formations débutent au début du mois de juin 2023. Nous étudierons votre proposition de consultation à savoir si elle fait sens ou non.

Mme ROUSSELIÈRE : Vous avez évoqué une amplitude d'horaires de 8h à 19h30, mais seront-ils fixes ou variables ?

M. BOUCHEZ : Les horaires seront variables comme ils le sont actuellement, il n'y aura pas d'horaires fixes.

Mme ROUSSELIÈRE : Je pense qu'un des freins dans le recrutement au sein des métiers de la RCD est ne pas avoir des semaines lissées en termes d'amplitude horaire journalière.

M. BOUCHEZ : Ce sont des éléments que nous analysons et nous nous interrogeons par rapport à ces amplitudes horaires. Nous réalisons des points réguliers avec Monsieur FAMECHON sur l'organisation mise en place et si elle nécessite d'être modifiée par la suite, nous le ferons.

Nous avons intégré récemment une semaine de 19h30, qui est une avancée pour limiter les semaines de 20h. Si à l'avenir, nous estimons que pour notre organisation et pour nos clients, ces amplitudes horaires peuvent être limitées, nous le ferons, mais aujourd'hui, ce projet n'est pas à l'étude.

Mme GUILLAUME : Merci Monsieur BOUCHEZ.

i) Point sur le Pilote Vente Dmax par Le CRC de Bègles (intervention Andélys GRIMMER).

Madame GRIMMER présente le diaporama (annexe 16).

Mme N'GOLET : À la suite de la lecture de la note, je ne comprenais pas la différence entre les notions de proposition et vente de la Darty Max. De plus, vous utilisez dans la présentation le terme de « rebond commercial » dont j'ai cherché la définition : « le rebond commercial consiste à profiter d'un contact généralement pris à l'initiative du client pour évoquer ou formuler une offre commerciale distincte après avoir traité sa demande initiale ». Ainsi, tous les termes qui étaient évoqués dans la présentation du pilote faisaient référence à la vente. Après explication, j'ai compris que les équipes du CTT pouvaient proposer la Darty Max, mais il n'y avait aucune obligation. En effet, les collaborateurs du CTT ne sont pas des vendeurs et ils ne possèdent pas un contrat de vente.

Mme GRIMMER : Selon moi, il n'est pas nécessaire d'avoir la fibre de vente pour proposer la Darty Max, car nous souhaitons nous inscrire dans une logique de conseils et de propositions. Le terme de « rebond » n'est pas à caractère commercial, il fait juste référence à l'action de rebondir face à des remarques de clients qui concernent la garantie de leurs produits. Il n'y a pas de vente, mais des propositions, car les conseillers ne sont pas des vendeurs.

En revanche, les conseillers peuvent proposer la Darty Max et communiquer des informations sur ce service, ce n'est pas un acte de vente.

Mme N'GOLET : Certains chargés de clientèle rencontrent déjà des difficultés à atteindre leurs objectifs de base. Ils doivent mener de nombreuses actions pendant l'appel pour atteindre leur variable : qualifier l'appel, historiser, proposer le SVI, etc. À ce titre, ces chargés de clientèle ne se sentent pas à l'aise pour proposer la Darty Max, donc je souhaiterais que vous me confirmiez qu'aucune pression ne sera mise sur ces collaborateurs pour proposer la Darty Max. Effectivement, vous indiquez qu'il n'y aura aucune obligation de la part des chargés de clientèle de proposer la Darty Max, mais à l'avenir, est-ce que cette obligation ne sera pas mise en place ?

Mme GRIMMER : Vous me dites que certains chargés de clientèle ont exprimé des freins à la mise en place de ce pilote, mais, avec Monsieur BOUCHER, nous n'avons pas eu connaissance de ces remarques.

Mme N'GOLET : Mon rôle d'élue au CSE est de faire remonter les remarques et les craintes des équipes du CTT. En effet, peut-être que ces collaborateurs n'osent pas formuler leurs remarques ou craintes auprès de leur responsable.

Mme GRIMMER : C'est pour cela que nous avons adopté une méthode de concertation des équipes via le test qui est mis en place. Notre volonté n'est pas d'imposer la vente de la Darty Max aux chargés de clientèle, mais de leur proposer de tester ce principe et d'être volontaires pour participer au pilote. Dans le cadre de ce test, il est important que nous ayons connaissance des craintes et des freins, mais aussi des éléments de satisfaction exprimés par les chargés de clientèle.

M. BOUCHEZ : Il existe un groupe TEAMS auquel tous les conseillers clientèle peuvent participer en y indiquant leurs commentaires positifs ou négatifs.

M. MARANDEAU : Selon moi, la différence entre proposition et vente est la notion d'objectif. Ainsi, le jour où des objectifs seront fixés sur le nombre de propositions émises par les équipes du CRC, nous pourrons effectivement évoquer l'acte de vente. J'entends qu'il soit nécessaire de développer le service Darty Max à tous nos clients via tous les métiers du Groupe, mais j'espère qu'il ne sera jamais fixé des objectifs sur les propositions Darty Max ni la mise en place de tableaux de ranking qui indiqueraient le nombre de propositions Darty Max par salarié et par site. Je vous rappelle que ces pratiques ont été constatées sur les conseillers pôle service et elles ont provoqué une réelle contestation dans les magasins. En effet, comme les collaborateurs du CTT, les conseillers pôle service ne sont pas des vendeurs.

Mme GRIMMER : Nous faisons une réelle distinction entre la proposition et la vente, je peux vous assurer que nous conserverons ce principe.

Mme ROUSSELIÈRE : Avez-vous estimé le temps nécessaire pour les chargés de clientèle de proposer la Darty Max aux clients ?

Mme GRIMMER : Cette estimation est justement l'objectif du test. Nous allons mesurer l'impact de la proposition de la Darty Max sur les autres indicateurs. Je ne peux pas répondre à votre question dans l'immédiat, car il est nécessaire d'avoir un temps d'adaptation pour les conseillers clientèle. Mais effectivement, il sera nécessaire de calibrer ce temps de proposition par rapport à la durée des appels.

Mme ROUSSELIÈRE : Pour faire la proposition lors d'appels relatifs à des sollicitations d'assistance technique, nous avons aussi un point sur la refonte des variables. Ainsi si nous avons le variable maximum à onze en productivité pour les généralistes, si nous y ajoutons la proposition de la Darty Max, je pense que l'objectif maximum sera difficile à atteindre. En effet, si le conseiller clientèle souhaite expliquer clairement et honnêtement la proposition Darty Max au client, je pense que nous pouvons estimer le temps à cinq minutes. Or, si la productivité sur une heure est de onze appels, le temps moyen d'un appel est de 5,45 minutes pour uniquement la sollicitation initiale sans compter la proposition Darty Max.

Mme GRIMMER : Je ne me prononcerai pas sur votre calcul, mais évidemment, je peux comprendre que vous ayez des craintes.

M. BOUCHEZ : Nous sommes en phase de test et lorsque nous déploierons le projet, il s'accompagnera d'une refonte des grilles de variable. Actuellement, nous mesurons les activités et les appétences vis-à-vis du sujet et ensuite nous prendrons des décisions.

M. HEREDIA : Quelle est la durée du pilote ?

Mme GRIMMER : Nous n'avons pas déterminé de date de fin du test.

Mme GUILLAUME : Merci, Madame GRIMMER et Monsieur BOUCHEZ, pour vos interventions.

- j) Il semblerait que limiter le nombre de pièces détachées commandées pour réparer ait un impact négatif sur le FTR des techniciens (pas la bonne pièce pour réparer, nécessité de repasser chez le client). Avez-vous connaissance de cela et adaptez-vous le taux FTR en conséquence ?

Mme GUILLAUME : J'ai contacté les deux DZ de DGO qui m'ont transmis les derniers taux du FTR qui est en progression, par conséquent, le FTR n'est pas impacté par la limitation des commandes. Le technicien peut aussi analyser sa tournée avant de partir et si la pièce commandée n'est pas la bonne, il peut faire le choix de reporter son intervention.

M. BOUGUEREAU : Lorsque les encadrants valident les commandes de pièces détachées à Wissous, leur nombre serait limité.

Lors de son intervention au précédent CSE, Monsieur Constant MEYER a précisé que l'objectif était de se déplacer chez le client et de dépanner en un seul passage. Mais sur certains produits, il faut plusieurs pièces car, en fonction de l'explication du client, le technicien n'est pas certain d'avoir toutes les pièces nécessaires pour réaliser la réparation.

Mme GUILLAUME : Depuis quelle date avez-vous constaté cette limitation dans les commandes de pièces ?

M. BOUGUEREAU : C'est un mail qui a été diffusé le filtering qui indique clairement que les commandes sont limitées à deux pièces.

M. HEREDIA : Je confirme les propos de Monsieur BOUGUEREAU. Avec Monsieur DIOLOGEANT, nous avons eu un échange avec un DZ qui nous a confirmé que les commandes pour le filtering étaient limitées à deux pièces. Cette règle a été édictée car il a été constaté que certains jeunes techniciens commandaient de trop nombreuses pièces.

Effectivement, il y a la règle et l'application intelligente de la règle. En effet, le technicien en filtering peut avoir besoin de mettre trois voire quatre pièces.

Mme GUILLAUME : Informatiquement, il est toujours possible de commander trois ou quatre pièces si le besoin est justifié.

M. HEREDIA : Les technicien ne commande pas les pièces mais il les prévoit dans le cadre du filtering. Le rôle du chef de groupe est de commander les pièces.

Si la règle de commande de deux pièces maximum pour le filtering est respectée de manière stricte, le FTR des techniciens pourrait être impacté, mais visiblement, les chiffres communiqués à Madame GUILLAUME ne corroborent pas cette hypothèse.

Mme GUILLAUME : Cette nouvelle règle de limitation du nombre de pièces a été mise en place pour éviter des coûts liés à l'envoi du MCP aux SAV avec le risque que les pièces ne soient pas les bonnes, de plus, il y a aussi des risques de casse.

M. HEREDIA : Les jeunes techniciens vont acquérir de l'expérience avec les formations qui vont être mises en place très rapidement.

Mme ROUSSELIÈRE : Les pièces retournées ouvertes sont contrôlées avant d'être réintégrées dans les pièces détachées ?

Mme GUILLAUME : Je vais me renseigner car je ne peux pas vous répondre.

M. COMMON TEKIN : Si un technicien ouvre une pièce qu'il n'utilise pas, il la renvoie informatiquement et dans son emballage d'origine.

Mme MONTAIGNE : Je vous propose de poser ces questions sur les commandes de pièces lors du prochain CSE, étant donné que Monsieur Régis KOENIG y sera présent.

k) Kangoo électrique, si le technicien doit s'arrêter sur une borne pour recharger afin de pouvoir terminer sa journée est-ce bien compté en temps de travail ?

Mme GUILLAUME : La réponse est oui. Nous rappelons que la bonne règle est de recharger son véhicule en fin de journée.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Est-ce que les véhicules ont une autonomie suffisante pour réaliser la tournée complète ?

Mme GUILLAUME : Les tournées sont réalisées en fonction de l'autonomie des véhicules. Un bilan sera réalisé lors du CSE du mois de juillet 2023 par Monsieur REMILLIER sur l'utilisation des Kangoo électriques.

l) Pourquoi avoir choisi la batterie de 7,4 KW et pas la 11 KW ?

Mme GUILLAUME : Concernant le choix du véhicule et sa capacité de batterie, le choix a été fait à l'époque pour une question de coût.

m) Point sur l'activité livraison.

- Retour livraison payante.

Monsieur FLAMBARD présente le diaporama (annexe 17).

M. BRIULET : Lorsque vous nous aviez présenté la mise en place de la livraison payante, vous nous aviez annoncé que BOULANGER adopterait cette même démarche.

M. FLAMBARD : BOULANGER n'a pas mis en place la livraison payante, pour l'instant, l'enseigne a relevé son seuil de gratuité : il est passé de 349€ à 399€.

Nous avons des informations par des sous-traitants qui travaillent aussi pour BOULANGER et ils nous ont indiqué que certains magasins étaient impactés par une baisse significative de l'activité, mais nous ne pouvons pas généraliser ces informations à l'ensemble du territoire.

Au sein de FNAC-DARTY, nous pouvons constater des écarts-types d'évolution entre plateformes qui sont assez importants. En effet, depuis le début de l'année 2023, nous pouvons observer que l'écart peut être de vingt points entre la plateforme plus impactée et la plateforme la moins impactée. Sur le mois d'avril 2023, ces écarts types peuvent être de l'ordre de 30%. Bien évidemment, ce sont les sous-traitants qui pâtissent en premier lieu de cette baisse d'activité donc les effets d'activités ont été contenus sur les équipages DARTY.

Pour revenir à la comparaison avec BOULANGER, je n'ai pas en tête l'évolution des parts de marché et je ne peux pas vous dire si le passage à la livraison payante au sein de DARTY a été marqué par des pertes de parts de marché.

M. BRIULET : Je vous comprends bien, Monsieur FLAMBARD, le passage à la livraison payante n'est pas totalement satisfaisant par rapport aux prévisions, mais il faut aussi prendre en compte le contexte. Avez-vous prévu de changer de stratégie ?

M. FLAMBARD : Non et un changement de stratégie serait trop prématuré. Même si nous avons une baisse significative d'activité, les souscriptions à Darty Max atteignent des niveaux supérieurs à ceux prévus. De plus, des recettes ont été générées, hors effet volume, à hauteur de celles qui avaient été budgétées. Nous avons connu deux années assez euphorisantes en termes d'activités, il fallait s'attendre à ce que la tendance s'oriente à la baisse et nous la vivons aujourd'hui. Comme je l'évoquais précédemment, je n'ai pas d'information sur une perte éventuelle de parts de marché, donc si tel est le cas, en dehors de la tension avec les sous-traitants, le passage à la livraison payante a été un bon choix.

M. APPLAUSO : L'objectif est de développer la Darty Max qui permet pour les clients de bénéficier d'une livraison gratuite. Mais j'ai cru comprendre que des objectifs ont été mis sur le volume de livraisons payantes. Cette situation me paraît paradoxale, pourriez-vous nous apporter des précisions ?

M. FLAMBARD : Il n'y a pas d'objectifs sur la livraison payante, il y a des circonstances où il est nécessaire de faire payer la livraison : les deuxièmes passages. En mettant en place la livraison payante, vraisemblablement, nous aurions dû voir diminuer le nombre de clients absents au moment de la livraison. En effet, la prévenance est riche : confirmation du rendez-vous sur une demi-journée lors de l'achat, une confirmation 48h avant la livraison, la veille au matin, une information qui stipule le créneau de deux heures dans lequel la livraison interviendra et la veille au soir, une confirmation de ce créneau de deux heures. Au mois de mai 2022, nous avons 1,4% des livraisons en échec pour cause de client absent et actuellement, nous sommes à 0,9%. Dans certaines circonstances, le client absent appelle rapidement et l'équipage peut repasser le livrer, dès lors, ce passage une seconde fois n'est pas facturé, car le produit sera effectivement livré et ne reviendra pas à la plateforme. Mais dans un certain nombre de cas, nous souhaiterions comprendre pourquoi la facturation de la livraison n'est pas effectuée.

Pour vous donner un exemple : sur les 100 000 livraisons intervenues au mois d'avril 2023, 645 qui n'ont pas été réalisées alors que l'équipage est passé dans le créneau de livraison. Sur ces 645 livraisons, uniquement 134 ont été facturées. Par conséquent, la question que nous nous posons est la suivante : quelles sont les circonstances qui peuvent expliquer que les 511 livraisons (645-134) n'aient pas été facturées ? Effectivement, de nombreuses raisons peuvent expliquer que le taux n'est pas à 100% comme des gestes commerciaux. Mais il faut garder à l'esprit que la non-facturation de la livraison est coûteuse pour l'entreprise.

Il n'y a pas d'objectifs sur la livraison payante, en revanche, nous analysons ces livraisons non facturées pour savoir si elles évoluent au fur et à mesure des mois.

M. APPLAUSO : Si j'ai bien compris votre réponse, Monsieur FLAMBARD, vous nous confirmez qu'il n'y a pas d'objectif sur la livraison payante autre que pour le retour de livraison.

M. FLAMBARD : Oui et nous savons suivre ce critère de retour de livraison afin de comprendre pourquoi la part est aussi importante entre le facturable et le facturé.

M. BEAUBOIS : Je voulais vous remercier, Monsieur FLAMBARD, pour votre retour sur la livraison payante. Je voulais vous signaler que selon les informations que j'ai eues, BOULANGER ne souhaite pas passer en livraison payante. Si la baisse d'activité en livraison perdure, est-ce qu'une problématique sur les effectifs des livreurs DARTY sera posée ?

M. FLAMBARD : Il y a plusieurs cas de figure, je vais commencer par vous exposer un exemple qui ne concerne pas DGO : la plateforme de Satolas où il y a 95% de sous-traitance. La baisse d'activité impacte donc majoritairement les sous-traitants. Ensuite, sur la plateforme de Bergerac, il n'y a que des livreurs DARTY et la baisse d'activité est de 40% par rapport à l'année 2022, mais étant donné que nous sommes sur la période de démodulation, nous avons cette souplesse. Cependant, si cette tendance était durable, il n'est pas possible de faire partir des équipages avec cinq produits à livrer alors que précédemment, les livreurs assuraient dix livraisons.

Comme vous le savez, nous recherchons des livraisons pour compte de tiers. De plus, un projet intitulé « FLY 2 » permettra d'améliorer le process d'achat des téléviseurs achetés à la FNAC et livrés par le service livraison de DARTY. Ce projet est complexe à mettre en place, mais normalement à la fin du mois de juin 2023, cette activité devrait augmenter la livraison de téléviseurs par les équipes de la LDK.

M. BEAUBOIS : J'attire votre attention sur le fait que les livreurs doivent passer fréquemment par les magasins FNAC pour récupérer les produits. Il serait préférable de mettre en place des navettes ou un processus d'acheminement vers les dépôts DARTY.

M. FLAMBARD : Ce process va s'améliorer. Six magasins viennent de basculer dans ce process, donc l'approvisionnement des téléviseurs devrait être plus simple avec une date de livraison fixée au moment de l'achat. Etant donné que le process n'est pas encore complètement finalisé et que la promesse de livraison n'est pas à la hauteur des pratiques DARTY – prendre rendez-vous au moment de l'achat – le flux de livraison de téléviseurs achetés à la FNAC est encore restreint.

Je voulais aussi vous signaler l'opération avec SFL (Société Française du Livre) dans la région du Sud-Ouest.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Monsieur FLAMBARD, vous avez précisé que sur la plateforme de Bergerac, l'activité livraison a baissé de 40% par rapport à l'année 2022. Je voulais vous signaler que sur cette région, depuis la mise en place de la livraison payante, les franchisés font appel à d'autres prestataires pour la livraison, car le coût est inférieur à la livraison réalisée par DARTY. Ces pratiques mettent en difficulté la plateforme de Bergerac. À ce titre, je voulais vous demander si les franchisés n'avaient pas l'obligation de faire appel aux livreurs DARTY.

M. FLAMBARD : Effectivement, c'est un phénomène nouveau qui est important pour certaines plateformes dont celle de Bergerac qui est majoritairement dédiée aux magasins franchisés du secteur. Nous avons fixé un seuil de livraisons minimum par mois et nous l'avons modifié lors du passage à la livraison payante, mais si cette tendance se confirme et qu'elle impacte l'activité des livreurs de la plateforme de Bergerac, bien évidemment, nous allons rediscuter avec les franchisés.

Nous avons proposé aux franchisés des tarifs de livraison extrêmement intéressants en cas de souscription de la Darty Max, mais pour l'instant ce niveau de souscription au sein des magasins franchisés est faible. Des actions sont menées afin de développer les souscriptions et qui devraient favoriser le recours aux équipages DARTY de la part des magasins franchisés.

Nous avons décelé un changement de comportement de la part des magasins franchisés et effectivement, il est nécessaire que nous l'analysions de manière précise. Pour préserver nos équipes, il est indispensable que nous passions par des négociations fermes avec les magasins franchisés.

- Projet de ramassage à domicile D3E.

M. MARANDEAU : Je vous invite à revoir les tarifications des prestations payantes notamment sur les poses de hottes. En effet, en plus du tarif de la prestation liée à l'installation, le client devra payer la livraison, celui-ci ne va pas comprendre que la livraison lui soit facturée alors qu'il a payé une prestation d'installation.

M. FLAMBARD : Nous avons de talentueux vendeurs pour argumenter sur ces deux tarifications : celle de la livraison et celle de la prestation d'installation.

M. MARANDEAU : Je ne m'attendais pas à cette réponse, d'ailleurs, elle ne me satisfait pas ! Selon moi, il serait préférable d'augmenter le tarif de la prestation de 20€ et ne pas faire régler la livraison au client.

M. FLAMBARD : J'entends votre remarque. Je vous signale qu'avant la livraison était gratuite et la prestation d'installation était payante, car elle prend du temps, la seule différence est que dorénavant, la livraison est payante.

M. MARANDEAU : Un tarif unique pourrait comprendre la livraison et la prestation.

M. EL AMARTI : Certaines prestations sont facturées à un prix relativement élevé par rapport à l'installation réalisée (installation de porte décorative pour un lave-vaisselle). Et à ce titre, je rejoins les propos de Monsieur MARANDEAU, car l'argumentation serait nettement plus facile même si DARTY possède de très bons vendeurs.

M. FLAMBARD : Effectivement, votre proposition sur le tarif unique est très astucieuse, car elle serait plus facile et plus simple à placer par le vendeur.

Mme GENEST : Avec ce principe, certains clients emportent le produit et demandent que le technicien intervienne pour faire la mise en service.

M. FLAMBARD : J'entends vos remarques. Ce sont les vendeurs qui pourraient nous suggérer les meilleures solutions. Je vais étudier votre proposition de rassembler la livraison et la prestation sur un seul tarif.

M. BEAUBOIS : Dans votre présentation Monsieur FLAMBARD, vous avez indiqué que le nombre de produits repris est porté de deux à quatre selon le souhait du client. Selon moi, cette décision va provoquer le mécontentement de certains livreurs. À ce titre, j'attire votre attention, Monsieur FLAMBARD, sur le fait que cette reprise soit cadrée et paramétrée dans 360. Cette démarche est impérative pour éviter les problématiques sur les volumes de chargement.

M. FLAMBARD : Vous le savez, Monsieur BEAUBOIS, que ce principe est déjà en vigueur. En effet, nous réalisons déjà des reprises à cinq produits, même si elles sont relativement rares. Il est important - les directeurs de zone le savent - de s'assurer que tous les produits soient repris même s'il faut prévoir deux passages. Les termes de la négociation avec ECOSYSTEM sont suffisamment intéressants pour que deux passages soient assurés.

Le questionnaire qualifiant n'est pas encore finalisé, mais la qualification du nombre de produits à reprendre apparaîtra sur la FA afin de s'assurer qu'il y aura de la place dans le camion pour accueillir les produits repris. De plus, l'équipage de livraison saura, avant de commencer sa tournée, quels sont les clients où il y aura potentiellement des produits à reprendre.

Mme ROUSSELIÈRE : Trouvez-vous normal que les clients doivent payer la livraison, mais que l'enlèvement soit gratuit ? La livraison payante a été mise en place, car les coûts de transport sont de plus en plus chers et pourtant, le service de reprise est gratuit.

M. FLAMBARD : Je comprends parfaitement votre remarque. Effectivement, nous devons développer notre argumentaire pour les équipes de vente : premièrement, c'est une demande de l'État et deuxièmement que les appareils fassent l'objet de dépôt sauvage dans la nature. Nous nous assurons dans notre économie circulaire de ces deux aspects, par conséquent, nous ne faisons pas payer l'enlèvement.

Mme ROUSSELIÈRE : À quel moment et par qui sera prévenu le client de l'enlèvement de son ou ses produit(s) ?

M. FLAMBARD : L'ATT a accès au calendrier de livraisons, donc un rendez-vous sera pris selon le même mode de fonctionnement que les livraisons.

Mme ROUSSELIÈRE : L'enlèvement prendra l'équivalent d'un quota comme pour la livraison d'un produit ?

M. FLAMBARD : Tout à fait.

Mme FELDMAN : Merci, Monsieur FLAMBARD, pour votre intervention.

Départ de Madame MONTAIGNE à 16h00.

n) Visite de site (en fonction du timing).

NDLR : Les membres du CSE participent à la visite du site de Tours.

13 Point Divers.

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

Mme FELDMAN : Je vous confirme que ces deux congés peuvent se cumuler.

- Réflexions IAD.

NDLR : Questions posées à la suite de l'intervention de Monsieur Constant MEYER lors du CSE du 20 avril 2023 et réponses apportées par Monsieur Constant MEYER en amont du CSE du 25 mai 2023.

Point sur la cellule extérieure :

- o Organisation du test, qui/quoi/comment ?
 - Présentation lors du CSE du mois d'avril. La cellule sera probablement basée à Bordeaux (ou peut-être Nantes en fonction des opportunités). Cela concerne toutes les interventions à domicile pour éviter le temps de traitement par les CDGT. Qui ? pas encore déterminé. On est au début de l'histoire.
- o Comment les cellules sont-elles réparties géographiquement ?

- Idem.
- Comment est estimé le gain de temps ?
 - Pas de recherche de gain de temps de travail. C'est juste une optimisation de nos ressources.
- Sujet sur les logiciels utilisés (360...) :
 - 360
- Quelles seront les limites de l'optimisation ? (Distance kilométrique/ charge de travail, répartition de la charge)
 - Optimiser le travail pour le technicien. Je préfère que mes techniciens soient chez les clients plutôt que sur la route.
- Spécificités locales (marchés, évènements, travaux...)
 - Cela sera travaillé site par site en doublon, encadrant par encadrant, ce qui permettra d'affiner les tournées ; il y a une grande courbe d'apprentissage.
- Point concernant la qualification de l'intervention (coefficient).
 - C'est du ressort de la cellule prévis et/ou du CDGT. En aucun cas la planification ne doit y toucher.
- Point sur l'impact du filtering dans la nouvelle organisation.
 - Les deux services doivent travailler ensemble.
- Avantages et inconvénients pour les CDGT sur les tournées via la cellule.
 - Ils n'auront plus qu'à valider les tournées. La construction sera faite par la planification. Attention, je rappelle que la période d'apprentissage est longue.
- Comment les structures vont-elles communiquer entre elles ?
 - Elles vont continuer d'échanger comme aujourd'hui.
- Comment seront gérés les potentiels (cellule ? CDGT ? ...)
 - Les potentiels doivent rester sous la responsabilité du site, donc du CDGT et du directeur SAV. En aucun cas, les potentiels sont à gérer par la cellule planification

Tech académicien :

- Réflexion sur la formation, choix des candidats (quels prérequis ? sélection plus affinée des candidats, choix de candidats issus des bacs pros ARED/SEN), optimisation du recrutement.
 - Nous sommes en train de déployer une cellule de recrutement. Bien entendu, il faut une meilleure sélection dans le choix de nos candidats.
- Suivi de la fin de parcours de formation, accompagnement des jeunes tech.
 - Tournées en double, lancement sur des tournées en solo.
- Nombre d'inter max/ jour... ?
 - Les techniciens en cours de formation doivent être limités (sauf cas exceptionnel) sur une tournée allant de 2 à 4 interventions.
- Combien de tech-académicien refusent le CDI ?
 - Sur les classes de 2022, deux tech académiciens diplômés ont refusé le CDI (Englos et Nantes).
- Réflexion sur la formation en cours de création à la branche.
 - Notre formation accélérée pour les candidats externes est bien financée par le CQP
- Comment est comptabilisé le temps de travail des tech-académicien ?
 - Dans CHRONOGESTOR.
- Temps de trajet domicile-formation, comment est comptabilisé ce temps ?
 - Le temps de trajet est intégré dans le planning hebdomadaire.

Jeune technicien :

- Continuité du parcours de formation, accompagnement sur le relationnel client.
 - La formation doit se poursuivre tout au long de son parcours professionnel. Des réflexions sont en cours pour proposer des formations complémentaires.
- Réflexion sur le nombre d'interventions max/jour.
 - De 4 à 6 interventions selon le niveau de compétence du technicien.
- Suivi plus régulier de la modulation.
 - Tableau de suivi de la modulation envoyé tous les mois par le service paie aux managers.
- Réflexion sur l'adaptation du coefficient en fonction de la compétence du technicien sur les différents critères qui constituent le variable. Adaptation des critères variables.
 - Non, car nous sommes aujourd'hui sur des pourcentages de performances.

Technicien ATC :

- Comment est comptabilisé le temps de déplacement sur site pour la réalisation de cette activité (filtering) pour les salariés détachés ?
 - Comme cela est fait classiquement, pas de différence de traitement.
- Comment est compté ce temps de travail dans le calcul de ses objectifs tech ?

- À date, nous faisons la moyenne des trois derniers mois que l'on compare au réel du mois et on verse le plus favorable des deux.
- Pourquoi ne pas proposer du télétravail pour ces salariés ?
 - En phase, comme indiqué au CSE du mois d'avril, c'est en cours dans le cadre d'un test.

Questions concernant les garages AD :

- Maintien du système ?
 - Réflexions en cours.
- Difficultés rencontrées avec ce système ?
 - Les horaires et la non-prise en charge des hors gabarits.
- Réflexion sur les horaires dans les tournées / créneaux horaires (démarrage à 8H alors que le Tech décolle à 9H).
 - Nous privilégions l'option box au garage AD.

360 // sujets sur les potentiels :

- Les inters sont calés et se chevauchent, si les horaires sont strictement suivis la pause déjeuner n'est pas possible. Problématique sur le NPS.
 - Les techniciens doivent garder cette agilité de fonctionnement et d'autonomie. La pause méridienne est obligatoire.
- Qualification de l'intervention. Refaire la qualification des inters en tenant compte des difficultés nouvelles (cuisines aménagées/ produits de + en + difficile, pb d'espace chez les clients) Le temps passé chez les clients est + long.
 - En phase, c'est le travail en cours initié par Victoria LARDE.
- Potentiel : pas de rajout / rdv le lendemain/ si potentiel ouvert pas de limite (potentiel à 0 =>OK). CDGT et potentiel : les potentiels sont gérés par zone d'intervention, cela impacte l'ensemble des zones du site et cela complexifie la gestion pour les CDGT, 1 potentiel ouvert impacte toutes les zones même si elles sont complètes (nombre d'inter) il faudrait redescendre l'ouverture des potentiels sur la zone d'inter ouverte.
 - Un travail d'harmonisation et d'organisation est en cours.
- Reprise des produits suite édition BA, pas de logiciel de gestion en auto du RD2, saisie manuelle et gestion manuelle du retour pour avoir fournisseur, possibilité d'optimisation pour être plus efficace dans la reprise fournisseur.
 - Une réflexion est en cours.

La modulation :

- Demande de présentation du suivi de la modulation par site.
 - Bilan modulation présenté au CSE du mois de juin.
- Prise en compte des km dans 360.
 - Ça a toujours été le cas. Il s'agit de paramétrage.
- Comment est organisée la tournée. + de 7h de travail par jour.
 - L'appréciation du temps de travail est faite sur la semaine.
- Demande de présentation des règles concernant la prise en compte du lieu de travail habituel pour début de la journée de travail. (Outil CHRONOTECH) À partir de quand on considère qu'un technicien commence sa journée.
 - Au départ du CS, de la BT ou du box. –
- Rappel sur les règles de début et de fin de tournée // temps maximum passé chez le client.
 - Début : arrivée au CS/BT, fin dernier client et arrivée au domicile, si + de 30 min de route, on lui indemnise. En moyenne, une inter « normale » est qualifiée à 30 min, mais peut aller au-delà et sera qualifiée comme tel dans la tournée. Durée maximale légale du travail est fixée à 10 heures de travail par jour. Les heures supplémentaires doivent être validées préalablement auprès de son encadrant.
- De nombreux techs téléchargent les mises à jour la veille pour être efficace le lendemain en tournée, comment est comptabilisé ce temps ?
 - Téléchargement à faire au SAV sur le temps de travail.

Formation/information :

- E-learning, le temps de formation doit être exécuté principalement dans le temps de travail ou comptabilisé comme temps de travail.
 - En phase.
- Questionnement sur les outils et les logiciels métiers : Les techs n'ont pas tous les licences et le matériel requis pour travailler sur tous les appareils et ils n'ont pas la formation également.
 - Rôle de l'encadrement du site.
- Il serait intéressant de mettre en place des temps d'échanges informels pour parler des difficultés rencontrées par les techniciens lors de leurs tournées pour optimiser les bonnes pratiques.
 - Au vu des projets en cours, nous pourrions en faire par la suite.

Matériel pour l'IAD (PC, téléphone...) :

- Problématique de disponibilité du matériel pour les nouveaux arrivants.
 - Une commande est passée pour les nouveaux téléphones et PC.
- Sujet TV : Au regard de la taille des écrans de + en + grande, il est difficile d'assurer le transport en retour chez les clients, cela engendre des problématiques de casse supplémentaire et de l'insatisfaction.
 - Des véhicules trafics ont été commandés.

14 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Nous avons trouvé pour les collaborateurs un espace shopping sur internet responsable avec des remises jusqu'à 80% sur une sélection de produits neuf, mode, luxe, sport et beauté « SAVE-CONCEPT ». Il s'agit donc de produits neufs de marque de créateur en parfait état, dont le défaut principal est d'avoir été conçu il y a plus de 6 mois.

L'accès est confidentiel. Les collaborateurs qui souhaitent en profiter, doivent se rendre directement sur leur espace www.csedgo.fr ou via l'application mobile du CSE : Cyber Ce pour en obtenir l'accès, et s'inscrire gratuitement.

Mme N'GOLET : Nous allons développer un partenariat avec les salles de sport KEEPCOOL, la remise est en cours de négociation pour les collaborateurs DARTY.

Nous souhaitons aussi développer l'offre de parfums au sein de DGO, celle-ci était, d'ores et déjà, proposée aux collaborateurs du site de Bègles.

Mme DA ROCHA PEREIRA : À partir du 1er juin 2023, les collaborateurs qui souhaitent s'inscrire pour les chèques vacances pourront choisir soit la version papier ou soit la version dématérialisée. Les inscriptions débutent au 1^{er} juin 2023.

La réunion est close à 17h00.

La Secrétaire du CSE

Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle

