



Grand Est

**PROCES VERBAL
DU COMITE SOCIAL ECONOMIQUE
DARTY GRAND EST
DU 26 JUIN 2020**

- 1 – Approbation du procès-verbal du C.S.E. de Darty Grand Est du 11 Juin 2020
2. Point sur l'activité économique et sociale
3. Information et Consultation des membres du C.S.E. sur l'examen des éventuelles possibilités de reclassement ou l'impossibilité de reclassement de Monsieur Eric PATRICELLO, qui, suite à un accident du travail, a été déclaré inapte par le médecin du travail le 16 Juin 2020 (documents joints)
4. Présentation du challenge technicien IAD sur l'été 2020
5. Information sur le retrait des prises de température à compter du 29 juin sur les sites I.A.D. et P.F.
6. Information et Consultation des membres du C.S.E. sur l'examen des éventuelles possibilités de reclassement ou l'impossibilité de reclassement de Monsieur Marc DER COURT qui a été déclaré inapte par le médecin du travail le 25 Juin 2020 (documents joints).

Connectés à la réunion C.S.E. du 26 juin 2020 :

Hervé ARNAL

Florence MARTINEZ
 Constant MEYER (point 4)
 Cédric FLAMBARD (point divers)

TITULAIRES

EO	Pascal COCHIN	CFTC
	Thierry DANCE	CAT
	Laurent BERTUCAT	CFDT
	Carole ROCHER	CFTC
	Patrick MARGERIT	CFDT
	Sylvie JACQUEMIN	CAT
	Catherine DAL-PINO	CAT
	Damien TETARD	CFTC
	Denis BONETTI	CFTC
	Pascal GAIRE	CAT
	Sabrina BOUCHELAGHEM	CFTC
	Claudine BUREAU DU COLOMBIER	CFDT
	Christine FABRE	CFTC
	Thierry NICARD	CAT
	Sylvain RAVOISIER	CAT

SUPPLEANTS

Stephane BOUFESSIOUA	CFDT
Eymeric MARTINELLO	CFTC

AM	Nathalie DUPLAA	CFTC	Joëlle EHRHARD	CFE-CGC
	Pascal D'ARIENZO	CAT		

Représentant syndical au C.S.E. C.A.T. : Laurent GRAZIANI
 Représentant syndical au C.S.E. C.F.D.T. : Bernard STEFINLONGO

Absents excusés :**TITULAIRES**

EO	Nathalie HERNANDEZ	CFDT
	Thierry RIGOUSTE	SL
	Marie José BRUNEL	CFTC
	Joseph NOVELLI	CFTC
AM	Axel DI DOMENICO	CFE-CGC
CAD	Denis PAROTIN	CFE-CGC
	Estelle FAYOT	CFE-CGC
	Daniel DA COSTA	CFE-CGC

Représentant syndical au C.S.E. C.F.E.-C.G.C. : Eric FAUSS
 Représentant syndical au C.S.E. C.F.T.C. : Patrick VANNIEZ

Début réunion : 11H**1 – APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU C.S.E. DE DARTY GRAND EST DU 11 JUIN 2020**

- Avis favorables : 19
- Abstentions : 1
- Avis défavorables : 0

2 – POINT SUR L'ACTIVITE ECONOMIQUE ET SOCIALE :

Nous avons le plaisir d'enregistrer une bonne progression sur l'activité cuisine.

Les rendez-vous clients se sont avérés concluants et la tendance sur ce mois de juin nous pousse à croire que nous aurons une belle progression versus historique.

A ce jour nous avons quasiment réalisé l'historique de juin 2019.

La répartition fournisseur s'oriente sur Beckerman (+5.5% vs cumul) au détriment de Tratto (-2.5% vs cumul) et Nobilia (-2.8%)

Les taux de remises restent élevés (14.3%) et le volume de pièces GEM stagne à 3.4 pièces.

Un membre relève que les concepteurs ont parfois du mal à vendre les produits de Tratto. Monsieur ARNAL rappelle que le choix de ce fournisseur réside sur la qualité des produits qui nous différencie de la concurrence.

La tendance du CA sur ces trois premières semaines de juin est également encourageante. Nous poursuivons la consolidation de notre marché.

Cooptation sur recrutement Techniciens Intervention à Domicile :

Nous avons plaisir de vous annoncer le lancement d'une campagne de cooptation en guise de test.

Cette campagne va se réaliser à partir du 1^{er} juillet et sera testé durant un an (30 juin 2021)

Les Equipes Intervention à Domicile sont les acteurs majeurs de notre engagement en faveur de la réparabilité et de la durabilité des produits de nos clients et incarnent, ainsi, un peu plus chaque jour le nouveau Contrat de Confiance Darty.

Afin de maintenir notre position de leader sur le marché du dépannage à domicile, nous avons pour ambition nationale de recruter 200 nouveaux techniciens Intervention à Domicile sur les 4 années à venir. Nous comptons donc sur nos équipes pour nous aider à attirer des talents et participer activement au recrutement de Techniciens Intervention à Domicile par le biais de la cooptation.

La cooptation, qu'est-ce que c'est ?

Chaque salarié pourra recommander une ou plusieurs personnes de son entourage (un ex-collègue, une relation personnelle, un camarade de promotion par exemple) dans le cadre de nos procédures de recrutement.

Pour cela, il suffira d'inciter les personnes que nos équipes connaissent à postuler par le biais du salarié concerné, en remplissant une fiche de cooptation disponible auprès du responsable de chaque site. Chaque dossier sera étudié et entrera dans un process de recrutement classique.

Quelle est la procédure à suivre ?

La procédure est très simple, puisqu'il vous suffira de :

- Remplir la fiche de cooptation. (disponible sur le portail EasyRH ou auprès de votre responsable)
- Joindre CV du candidat.
- Transmettre le dossier complet à la direction des Ressources Humaines par mail ou courrier

Pour valoriser l'importance de cette intermédiation dans ce processus de recrutement, nous proposons une prime de 500 € bruts versée comme suit :

- 200 € brut le mois de l'embauche du candidat recommandé
- 300 € brut 6 mois après l'embauche du nouveau technicien dans ses fonctions

Un membre rappelle le nombre de départs de techniciens, s'interrogeant sur la volonté de l'entreprise de conserver ses techniciens.

Monsieur ARNAL rappelle que l'entreprise s'est efforcée d'encourager les techniciens vers la polyvalence brun/blanc et atelier/extérieur.

En réponse à une question, il est confirmé que tout salarié, quel que soit son métier, peut coopter un Technicien, à l'exception des DZ, la RH et les directeurs SAV.

Passer l'ensemble des terminaux en IP et Softphone

L'offre hébergée :

Serveur dédié

Objectif de la migration :

- Supprimer les PABX sur l'ensemble de vos sites
- Supprimer les coûts de maintenance
- Virtualiser l'infrastructure Télécom en Cloud
- Passer l'ensemble des terminaux en IP et Softphone
- Simplifier la gestion de votre infrastructure
- Migrer les DECT et utiliser le réseau Wifi via Tablette ou Smartphone
- Bénéficier des mises à jour logicielles
- Bénéficier de forfaits illimités

Offre de services :



Avantage de l'offre 3CX coms unifiées

- Plateforme de communications unifiées full Software en Cloud vous offre tous les outils de travail collaboratifs
- Une suite logiciel qui inclut :
 - Web client
 - 3cx Smartphone Android ou IOS Apple
 - 3cx pour Windows PC ou Mac Apple
 - Pont de conférence Visio en WebRTC via Chrome
 - Fax to mail
 - Standard automatique

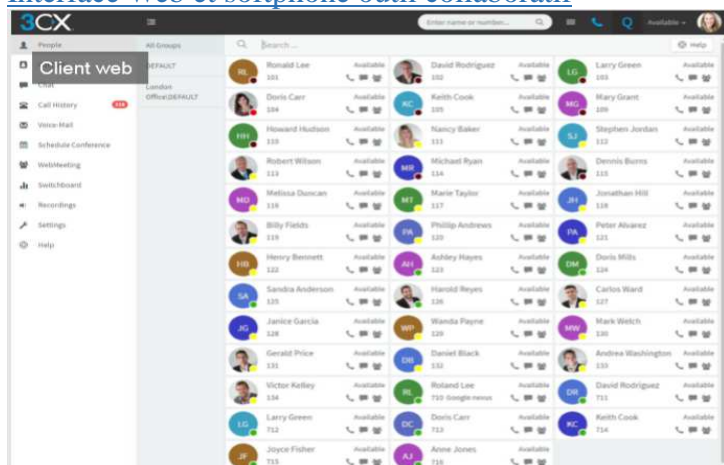
Un Ensemble D'outils Collaboratifs Téléphonie & Bureautique :



S
O
F
T
P
H
O
N
E

Couplage avec Outlook - Tablette – Smartphone – Téléphone – Système Visio, tous les médias se raccordent en mode SIP au serveur de communications unifiées.

Interface Web et softphone outil collaboratif



Contrôle des téléphones IP & clients

- Nouvelle fenêtre popup pour les appels
- Transfert en aveugle et supervisé
- Contacts Office 365
 - Reconnus automatiquement !
 - Ouverture du compte depuis le popup
 - Pas de plugins nécessaires
- Paramétrage des conférences amélioré

Fonctionnalités

Des services de téléphonie orientés « utilisateurs »

Appels vers les services d'urgence	Transfert d'appel
Conférence	Fonction « Ne pas déranger »
Visioconférence	Musique en attente
Appels multiples	Accès à un annuaire personnel
Va et vient	Masquage de numéro
Interception	Visualisation des journaux d'appels
Prédécroché	Groupe d'appels
Renvoi d'appel immédiat	Annuaire sur poste
Renvoi d'appel sur non réponse	Consultation des messages vocaux
Renvoi d'appel sur occupation	Personnalisation de l'accueil

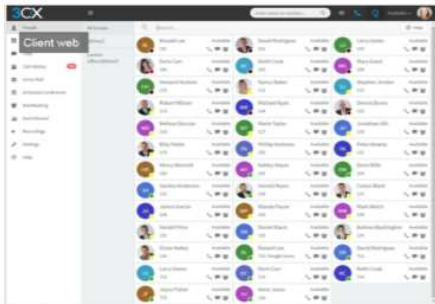
Services de téléphonie orientés « groupe »

Supervision téléphonique	Groupe d'interception
Serveur Vocal Interactif	Pont de conférence
Groupe d'appel	

Applications Collaboratives



Web client couplé au Téléphone



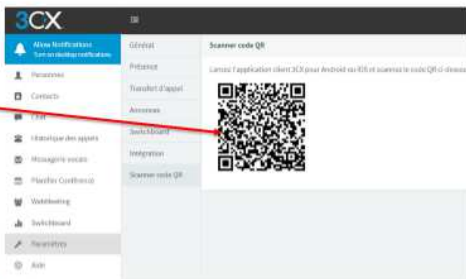
Votre Téléphonie vous suit au-delà de votre bureau et évite les surcoûts d'appel depuis l'étranger

Déclaration simplifiée

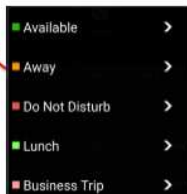


Scan depuis l'application 3CX qu'on télécharge depuis le store

Interface Web client utilisateur



Le smartphone passe en vert prêt à fonctionner



Choix parmi 5 statuts qui activent un scénario différent

Softphone PC ou Mac Apple



- Solution logiciel
- Visio intégrée HD
- Supervision état des postes
- Annuaire intégré ou LDAP
- Transfert d'appel
- Interception
- Accès messagerie vocale
- Conférence



Infrastructure Hébergée

L'infrastructure Cloudatcenter est **redondée dans plusieurs Datacenter interconnectés**, les machines virtuelles sont dupliquées en mode HA (High Availability). C'est la solution idéale pour garantir la continuité des services de téléphonie, les données des serveurs sont sauvegardées 1 fois par jour vers une baie SAN située dans le datacenter tiers.

Composition de l'infrastructure :

1 Firewall Fortinet redondé
1 Solution Serveur basée sur VMWare
1 plate-forme SIP redondée



Notre système téléphonique devient obsolète et il est important de le moderniser.

Nous allons progressivement transiter vers une solution IP (cloud) permettant de bénéficier d'un soft phone virtualisé dans le PC.

L'interface, facile à utiliser, permet aux utilisateurs de passer et recevoir des appels comme s'il s'agissait d'un véritable téléphone de bureau.

Tous les médias se raccordent en mode SIP au serveur de communications unifiées (Tablette – Smartphone – Téléphone – Système Visio).

Nous allons démarrer dans les centres d'appels.

3. INFORMATION ET CONSULTATION DES MEMBRES DU C.S.E. SUR L'EXAMEN DES EVENTUELLES POSSIBILITES DE RECLASSEMENT OU L'IMPOSSIBILITE DE RECLASSEMENT DE MONSIEUR ERIC PATRICELLO, QUI, SUITE A UN ACCIDENT DU TRAVAIL, A ETE DECLARE INAPTE PAR LE MEDECIN DU TRAVAIL LE 16 JUN 2020 (DOCUMENTS JOINTS)

Pour rappel, Monsieur Eric PATRICELLO a intégré l'entreprise le 10 novembre 2008 et il est actuellement Technicien Hot Liner Niveau 3 Echelon 1, à temps complet au Centre d'appels de Marseille.

Il est en arrêt suite à accident du travail depuis le 3 décembre 2019.

Monsieur Eric PATRICELLO a été convoqué par la médecine du travail, dans le cadre d'une visite de reprise en date du 16 Juin 2020. Le médecin l'a déclaré inapte au poste de Technicien Hot Liner en indiquant :

«L'état de santé du salarié fait obstacle à tout reclassement dans un emploi.»

Monsieur Hervé ARNAL, Directeur des Ressources Humaine de la SNC Darty Grand Est, rappelle les dispositions légales, qui prévoit de recueillir l'avis des membres titulaires élus du CSE sur les éventuelles possibilités de reclassement de Monsieur Eric PATRICELLO, Technicien Hot Liner au Centre d'appels de Marseille, compte tenu de l'avis d'inaptitude émis par le médecin du travail suite à un arrêt accident du travail depuis le 3 décembre 2019.

Monsieur ARNAL confirme qu'une étude de poste a été réalisée par le médecin du travail conformément aux dispositions légales, suite à laquelle, une visite de reprise a eu lieu le 16 Juin 2020, qui a donné lieu à une inaptitude au poste de Technicien Hot Liner.

Il fait lecture de l'avis médical du Docteur BARROYER concernant l'inaptitude de Monsieur Eric PATRICELLO, préalablement transmis aux membres du CSE pour sa parfaite information, mentionnant, «*L'état de santé du salarié fait obstacle à tout reclassement dans un emploi.*»

Monsieur ARNAL informe que la mention figurant sur l'avis d'inaptitude du Docteur BARROYER en date du 16 Juin 2020 place l'entreprise dans l'impossibilité de proposer à Monsieur Eric PATRICELLO un autre emploi en application de l'article L. 1226-2-1, alinéa 2 du Code du travail/article L.1226-12, alinéa 2 du Code du travail

Les membres du CSE sont informés que l'entreprise est dans l'impossibilité de procéder au reclassement de Monsieur Eric PATRICELLO dans le respect des prescriptions médicales, cette situation conduisant donc à mettre en œuvre la procédure de rupture de son contrat de travail.

Il est demandé aux membres du CSE s'ils désirent poser d'autres questions avant de formuler leur avis. En l'absence d'autres questions, les membres du CSE sont consultés sur l'impossibilité de reclassement de Monsieur Eric PATRICELLO en raison des prescriptions du Médecin du travail.

- Avis favorables : 19
- Abstentions : 1
- Avis défavorables : 0

4. PRESENTATION DU CHALLENGE TECHNICIEN IAD SUR L'ETE 2020

Monsieur MEYER présente le challenge Techniciens IAD sur l'été 2020 :

L'objectif de ce challenge sera de Booster de manière ludique notre cohésion, nos KPI's et la Vente d'Accessoires de nos SAV.

Sur la base d'un classement nous allons attribuer des points sur les items suivants :

- *CA vente d'accessoires (coefficient 2).*
- *NPS (coefficient 1).*
- *Taux de prod. (coefficient 1).*

Les participants :

- *Les techniciens du domicile*
- *Les CDGT*
- *Les DSAV (challenge DGE)*

Les finances et enjeux :

- *Coût du challenge : 7150€*
- *Minimum de gains recherché : 62.342€*
- *Seuil mini pour entrer dans le challenge : 40K€*
- *De 40K€ à 52K€ : 50% des gains : 3575€*
- *>52K€ : 100% des gains : 7150€*
- *> 75K€ : 110% des gains : 7865€*

Les règles du jeu :

Challenge sur 3 étapes :

- *1ere étape du 1/07/2020 → 31/07/2020*
- *2ème étape du 1/08/2020 → 31/08/2020*
- *3ème étape du 1/09/2020 → 20/09/2020*

Les gagnants :

- *Les 6 premiers techniciens par SAV de la Zone 4 en « classement individuel ».*
- *Les dix premiers techniciens de l'ensemble de la zone 4 en « classement individuel ».*
- *Les 3 premiers CDGT au Ranking zone 4 en « classement équipe ».*

Les règles du jeu « classement individuel SAV » :

- **Les gagnants par SAV du « classement individuel SAV »** doivent avoir un NPS obligatoirement **supérieur à 73%** et travailler en production au moins huit jours par mois étape.
- Les Sav de moins de 20 techniciens EXT => 3 gagnants
- Les Sav de plus de 20 techniciens EXT => 6 gagnants
- Pour pouvoir prétendre gagner au « classement individuel » il faut performer sur les critères suivants :
 - Taux de Vente d'accessoire (Ca ht / nbr d'intervention) **coefficient 2.**
 - Nps individuel **coefficient 1.**
 - Taux de TER **coefficient 1.**

Les règles du jeu « Best techniciens Zone 4 » :

- **Les dix gagnants** doivent obligatoirement avoir un NPS supérieur à 73 et travailler en production au moins huit jours par mois étape.
- Pour pouvoir prétendre gagner au « Best techniciens zone 4 »: il faut performer sur les critères suivants :
 - Taux de Vente d'accessoire (Ca ht / nbr d'intervention) **coefficient 2.**
 - Nps individuel **coefficient 1.**
 - Taux de TER **coefficient 1.**

Les règles du jeu « Best CDGT » :

- **Les trois gagnants** doivent avoir un NPS « Equipe » obligatoirement supérieur à 73.
- Pour pouvoir prétendre gagner au classement « Best CDGT » il faut manager une des trois meilleures équipes du « classement équipe de la zone 4 ».
- Le calcul est réalisé sur le cumul des résultats du « classement individuel » des techniciens qui composent l'équipe.

Règles du jeu :

- Pour jouer, le site doit avoir atteint l'objectif donné
- Le classement se fera sur les performances SAV de l'ensemble des sites DGE

	Marseille	Nice	Domazan	Montpellier	Annecy	Sud Est
Obj	17507	9394	10675	13664	11102	62342
	28%	15%	17%	22%	18%	100%
Entrée en chal	11233	6027	6849	8767	7123	40000
Obj 50% gains	14603	7836	8904	11397	9260	52000
Obj 100% gains	17507	9394	10675	13664	11102	62342
Obj 110% gains	21062	11301	12842	16438	13356	75000

Le calcul du Ranking

- **Une attribution des points sera faite lors des arrivées de nos trois étapes.**

Calcul du classement « Ranking final Equipe ou individuel » :

- Calcul étape 1 (01/07 au 31/07)= Pts NPS (coef 1) +Pts du Tx de ter (coef 1) + Pts Ventes d'accessoire (coef 2)
- Calcul étape 2 (01/08 au 31/08)= Pts NPS (coef 1) +Pts du Tx de ter (coef 1) + Pts Ventes d'accessoire (coef 2)
- Calcul étape 3 (01/09 au 20/09)= Pts NPS (coef 1) +Pts du Tx de ter (coef 1) + Pts Ventes d'accessoire (coef 2)
- **Classement Ranking final** = Calcul étape 1+calcul étape 2+calcul étape 3

Exemple de calcul pour une équipe ou un technicien qui termine troisième sur le NPS / deuxième en Tx de ter / sixième sur les ventes d'accessoires :

- NPS : 3 (son rang) x 1 de coefficient = **3 pts**
- Tx de ter : 2 (rang) x 1 de coefficient = **2 pts**
- Vente d'accessoire = 6 (rang) x 2 de coefficient = **12 pts**

Dans notre exemple les points de l'équipe ou du technicien = 3pts +2pts+12pts = 17 points

Le classement de l'équipe est proportionnel à nos points : Plus le nombre est petit plus le classement est bon !

Les primes de match SAV <20 techs EXT

Les gains « classement individuel SAV »	1 ^{er} technicien individuel	2 ^{eme} technicien individuel	3 ^{eme} technicien individuel
Zone 4 : 450€ / SAV soit 0€	Valeur 200€	Valeur 150€	Valeur 100€

Les primes de match SAV >20 techs EXT

Les gains « classement individuel SAV »	1 ^{er} technicien individuel	2 ^{eme} technicien individuel	3 ^{eme} technicien individuel	4 ^e technicien individuel	5 ^e technicien individuel	6 ^e technicien individuel
Zone 4 : 700€ / SAV soit 3500€	Valeur 200€	Valeur 150€	Valeur 120€	Valeur 100€	Valeur 80€	Valeur 50€

Les primes de match

Les gains « classement individuel zone 4 »	1 ^{er} Tech	2 ^{eme} Tech	3 ^{eme} Tech	4 ^{eme} Tech	5 ^{eme} Tech	6 ^{eme} Tech	7 ^{eme} Tech	8 ^{eme} Tech	9 ^{eme} Tech	10 ^{eme} Tech
Zone 4 : 2750€	Valeur 500€	Valeur 450€	Valeur 400€	Valeur 350€	Valeur 300€	Valeur 250€	Valeur 200€	Valeur 150€	Valeur 100€	Valeur 50€

Les gains « classement CDGT »	1 ^{er} CDGT	2 ^{eme} CDGT	3 ^{eme} CDGT
Zone 4 : 600€	Valeur 300€	Valeur 200€	Valeur 100€

La date de fin du challenge arrêtée au 20 septembre permettra la compilation des résultats, afin de verser les primes sur la paie de septembre 2020.

Les techniciens bénéficieront bien d'un approvisionnement plus important en accessoires, afin de faciliter la vente.

Le minimum de jours de présence requis pourra être adapté sur les zones où trois semaines minimum de congés consécutifs doivent être posées.

Un membre indique que sa délégation n'est pas favorable à ce challenge, n'étant pas favorable au fait d'encourager les techniciens à vendre des produits.

5. INFORMATION SUR LE RETRAIT DES PRISES DE TEMPERATURE A COMPTEUR DU 29 JUIN SUR LES SITES I.A.D. ET P.F.

L'évolution du COVID nous permet de cesser la proposition de prise de température sur les PF et SAV à compter du 29 Juin 2020

6. INFORMATION ET CONSULTATION DES MEMBRES DU C.S.E. SUR L'EXAMEN DES EVENTUELLES POSSIBILITES DE RECLASSEMENT OU L'IMPOSSIBILITE DE RECLASSEMENT DE MONSIEUR MARC DERCOURT

QUI A ETE DECLARE INAPTE PAR LE MEDECIN DU TRAVAIL LE 25 JUIN 2020 (DOCUMENTS JOINTS).

Monsieur Marc DERCOURT, sous contrat à durée indéterminée - 35h hebdomadaires, a été déclaré inapte par le médecin du travail le 25 Juin 2020.

Monsieur Hervé ARNAL, rappelle les dispositions légales, qui prévoit de recueillir l'avis des membres titulaires élus du CSE sur les éventuelles possibilités de reclassement de Monsieur Marc DERCOURT, Technicien au SAV de Marseille, compte tenu de l'avis d'inaptitude émis par le médecin du travail .

Monsieur ARNAL confirme qu'une étude de poste a été réalisée par le médecin du travail conformément aux dispositions légales, suite à laquelle, une visite a eu lieu le 25 Juin 2020, qui a donné lieu à une inaptitude au poste de Technicien.

Il fait lecture de l'avis médical du Docteur BARROYER concernant l'inaptitude de Monsieur Marc DERCOURT, préalablement transmis aux membres du CSE pour sa parfaite information, mentionnant : *«L'état de santé du salarié fait obstacle à tout reclassement dans un emploi. Téléconsultation dans le cadre du Covid 19 - conclusions émises suite aux avis spécialisés. Inapte à son poste tel que décrit par la RH et lors de l'étude de poste»*

Monsieur ARNAL informe que la mention figurant sur l'avis d'inaptitude du Docteur BARROYER en date du 25 Juin 2020 place l'entreprise dans l'impossibilité de proposer à Monsieur Marc DERCOURT un autre emploi en application de l'article L. 1226-2-1, alinéa 2 du Code du travail/article L.1226-12, alinéa 2 du Code du travail

Les membres du CSE sont informés que l'entreprise est dans l'impossibilité de procéder au reclassement de Monsieur Marc DERCOURT dans le respect des prescriptions médicales, cette situation conduisant donc à mettre en œuvre la procédure de rupture de son contrat de travail.

Il est demandé aux membres du CSE s'ils désirent poser d'autres questions avant de formuler leur avis.

En l'absence d'autres questions, les membres du CSE sont consultés sur l'impossibilité de reclassement de Monsieur Marc DERCOURT en raison des prescriptions du Médecin du travail.

- Avis favorables : 19
- Abstentions : 1
- Avis défavorables : 0

Point Divers

Pouvez-vous nous faire un point sur l'utilisation des clim sur sites ?

Voici les consignes qui ont été données à nos mainteneurs et mises en place dès la reprise des magasins le 11 Mai.

1. La durée de fonctionnement des installations de ventilation des sites à occupation intermittente doit être revue à la hausse. Ordre a donc été donné de programmer l'installation à vitesse nominale à minima 2 heures avant l'occupation des locaux et laisser l'installation fonctionner à minima jusqu'à 2 heures après la fin d'occupation du bâtiment avec préférence d'un fonctionnement en réduction de débit avec une ventilation continue plutôt que l'arrêt total en dehors des heures d'occupation.
2. Afin de garantir une utilisation privilégiant l'air neuf, ordre a été donné de régler le point de consigne du CO2 du système contrôlé à une valeur de 400 ppm (de 500 à 1000 actuellement). et de reprendre les réglages des volets d'air des CTA, ROOF TOP afin de privilégier l'ouverture des volets d'air neuf au maxi des possibilités techniques des appareils

3. Pour les systèmes à circulation locale dans les locaux nécessitant un refroidissement et fonctionnant sur air recyclé (ventilo convecteurs, split ou gainables), ordre a été donné de maintenir leur fonctionnement en continu en petite vitesse afin de ne pas faire stagner les particules sur les filtres et occasionner la sortie du virus par le flux d'air extrait et de nettoyer les filtres à une fréquence plus régulière.
4. Pour ce qui est des produits désinfectants, utilisés lors du nettoyage humide des surfaces d'échanges intérieures, des bacs à condensats, de l'intérieur des caissons,..... ordre a été donné d'utiliser des bactéricides mais également virucides conformes à la norme NF EN 14476
5. L'attention des mainteneurs a également été attirée sur le nettoyage annuel des bouches dont celles d'extraction et il leur a été demandé d'effectuer ces opérations sous 1 mois dans le cas où cela n'aurait pas été fait.

Avez-vous une visu sur la fin de l'obligation de porter un masque pour les salariés (port du masque sur la base du volontariat) ?

Le constat dressé aujourd'hui par le gouvernement est synonyme d'une situation sanitaire en voie d'amélioration significative. Si cette situation permet d'envisager un nouvel assouplissement des conditions sanitaires de l'activité, elle ne doit pas conduire à relâcher la vigilance face à un risque épidémique qui subsiste comme en témoignent les clusters identifiés depuis la levée progressive du confinement.

Nous maintiendrions le port du masque pour les collaborateurs, le marquage au sol, les plexi en points de contact, la distanciation sociale (1m de distance entre deux personnes) et le nettoyage « COVID » du matin.

Un membre demande s'il est possible d'utiliser les masques chirurgicaux restant avant d'utiliser ceux en tissu.

Monsieur ARNAL répond par la positive, jusqu'à épuisement du stock actuel.

Un membre constate la difficulté actuelle de porter les nouveaux masques en tissu toute la journée avec la chaleur actuelle.

Les masques en tissus (dit : bec de canard) sont arrivés dans les différents services, ils sont jugés inconfortables et gênants par les salariés, que deviennent les masques précédents ? Sont-ils encore utilisables, ou seuls les nouveaux masques doivent être utilisés ?

L'objectif est d'utiliser ces masques en tissus, écologiques, d'une utilisation responsable.

Ces masques ont été livrés depuis 48 h au moment des plus fortes chaleurs.

Ce masque par sa forme a plus d'avantage que le masque chirurgical, rappelant qu'après un lavage, le masque peut gagner en confort.

Un membre demande si un salarié serait autorisé à porter son masque en tissu personnel si le masque en tissu fourni par l'entreprise ne convient pas.

Monsieur ARNAL répond par la positive sous réserve que le masque personnel soit sobre et neutre.

Pouvez-vous nous donner des informations sur le travail du dimanche à la BOX qui serait, en grande partie, dévolue désormais à des sous-traitants ?

Les appels du dimanche ont été orientés vers les prestataires pendant toute la période du confinement puisque le plateau de Marseille ne pouvait plus assurer 7j/7j avec 30% d'absentéisme (Covid, garde enfant etc...) et une baisse d'activité de 40%.

Depuis la reprise, nous avons planifié progressivement et en fonction des capacités et des besoins; 1 dimanche travaillé en Juin, 1 dimanche en juillet et 2 dimanches en Août. (Planning qui coïncide avec les dimanches de l'ATT)

La baisse d'activité (sur le service abonnement) et notamment le dimanche, ne permet pas aujourd'hui (économiquement) d'engager plus de dimanche en ouverture.

La position sera certainement revue avec le Back to School et une augmentation possible du nombre de Dimanche ouvert à Marseille.

La direction prévoit-elle de changer le mode de calcul des congés payés pour les salariés à temps partiels (CP au prorata aujourd'hui, sur 25 jours demain) ?

si oui comment se fera le décompte, et à partir de quelle date cela sera-t-il effectif ?

Ex: aujourd'hui un salarié à temps partiel travaille 3 jours/semaine, lundi, mardi, vendredi, il prend 1 jour de congé, le vendredi, il sera décompté 1 journée. Demain, il pourrait être décompté 2 jours !

Aucun changement n'est opéré sur le décompte des congés payés pour les temps partiels, qui continuent d'être proraté en fonction du nombre de jours travaillés.

La chaleur fait son apparition, avec les masques, le besoin de s'hydrater se fait sentir, plus qu'à l'accoutumé, la direction proposera-t-elle, comme chaque année, des bouteilles d'eau aux salariés ? Dans quel service ?

Depuis deux ans nous sollicitons le salarié de venir avec une gourde. Toujours dans un but d'éco système où les déchets massifs de bouteille en plastique sont contraires à une politique responsable et environnementale.

Sur les PF du Sud et de l'est le stock est fait depuis fin mai et nous remettons une bouteille aux livreurs depuis la hausse des températures.

Pouvez- vous, nous faire un point sur l'arrivée des tenues adaptées pour l'été, en Livraison et SAV ?

Comme indiqué lors de notre réunion du 11 juin dernier, nous espérons réceptionner les tenues fin du mois.

Suite à la crise sanitaire, qu'en est-il du développement de la promotion ? Les salariés ont-ils tous passés leur entretien individuel? Peuvent-ils prétendre, à la revalorisation de leur niveau-échelon ?

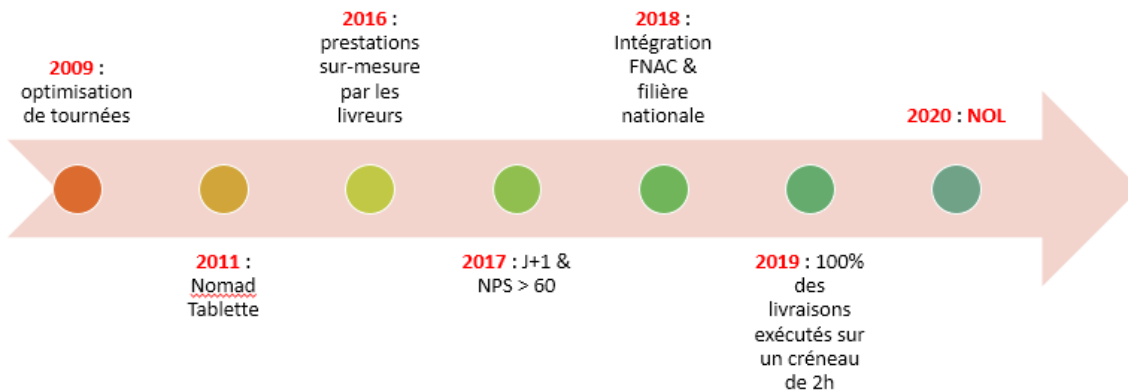
Les entretiens sont en train de reprendre. Ces entretiens sont difficiles à programmer en raison de la forte activité, des départs en CP et solde de RTT de chacun.

Les évolutions de niveau s'effectuent après les NAO en corrélation avec les engagements pris durant ces négociations.

Les membres actent que les salariés sortis de l'entreprise qui auront commandé préalablement leur ANCV et se seront vus prélevés la quote-part salarié sur le bulletin de salaire, pourront bien bénéficier de la remise de ces ANCV.

Nouvelles Offres de Livraison :

Monsieur FLAMBARD présente aux membres du CSE les nouvelles offres de livraison applicables à partir du 1^{er} juillet 2020 :



NOL → Quelles nouveautés

- Les principes & enjeux
 - Garantir les fondamentaux du service de livraison à la « Darty »
 - Accentuer notre avantage concurrentiel
 - **Proposer plus de choix à nos clients : plusieurs niveaux de services possibles**
 - Limiter la durée de contact avec le client et son environnement 15/20 mn maximum
 - **Livrer en 1 seule fois → optimiser nos contacts Clients**
- Les fondamentaux de l'offre
 - 2 niveaux de services supplémentaires au choix du client
 - **Retrait PF, avec dépôt D3E sur la PF**
 - **Livraison simple dépose pied d'immeuble, avec reprise D3E**
 - Amélioration des parcours existants
 - Enrichir les prestations avec la pose de porte de MLVIN
 - Réduire les « no show »
 - Livraison avec installation dans la pièce de choix du client : qualification de l'étage et type d'escalier
- Evolution d'offre
 - Nouvelle prestation pose de porte de lave-vaisselle – 69 €
 - Suite livraison avec prestation – 49 € + prix de la prestation
 - 2nd passage pour reprise D3E
 - Droit de changer d'avis darty.com – enlèvement sans nouvelle vente – 69€
 - 2nd présentation – 29 €

Les évolutions à venir

Nouveaux Services

* Animation à valider avec la DC

Web



Magasin



- | | |
|--|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Retrait PF – suivant animation commerciale C&C (*) ■ Simple dépose pied de porte – animation -10 € (*) | Été 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Prestation pose de porte de lave-vaisselle – 69€ ■ Suppression prestation FOUR → Cadre MOENC – 99€ ■ Suite livraison 49€ - Reprise changement d'avis 69€ | 1 ^{er} juillet |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Réduire les « no-show » client lors de la livraison | Été 20 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Vente 100% soldées avant la livraison | 1 ^{er} juillet |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Questionnaire Qualifiant | T4 2020 |

Mise à jour du catalogue de prestation

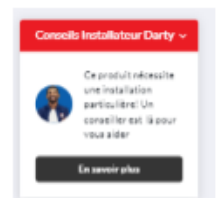
Codic	Prestation	PV €TTC
16216	Fixation de porte décorative pour électroménager hors MLVIN (TVA10%)	99 €
16217	Fixation de hotte de moins de 90 cm (TVA10%)	99 €
16218	Découpe plan de travail bois ou stratifié (TVA10%)	99 €
16219	Pose murale et configuration Smart TV (TVA10%)	129 €
16220	Pose murale et configuration Smart TV (TVA20%)	139 €
16224	Fixation de porte décorative pour électroménager hors MLVIN (TVA20%)	108 €
16225	Fixation de hotte de moins de 90 cm (TVA20%)	108 €
16226	Découpe plan de travail bois ou stratifié (TVA20%)	108 €
16228	Encastrement MOENC dans meuble existant (TVA10%)	69 €
16229	Encastrement MOENC dans meuble existant (TVA20%)	75 €
21882	Configuration Smart TV (TVA20%)	49 €
	Pose de porte décorative MLVIN (TVA 10%)	69 €
	Pose de porte décorative MLVIN (TVA 20%)	75 €

Mise à jour
Baisse de prix

NEW

MEMO AIDE A LA VENTE prestation pose de porte décorative MLVIN

- Pour une bonne réalisation de la livraison en une seule fois : il est indispensable d'ajouter la prestation à la vente.
- Quelques informations simples à partager avec le client (détail dans le memo joint)
 - « Pour un bon usage de votre lave-vaisselle, la façade doit être posée sur celui-ci, sinon la porte se refermera toute seule »
 - Q1: Avez-vous une porte ?
 - Non je n'ai pas de porte -> R : Il faudra probablement changer de modèle pour un modèle pose libre -> retravaillez la vente
 - Non, mais j'ai prévu d'en acheter une -> poser Q2
 - Oui j'ai la porte -> poser Q2
 - Q2 : Souhaitez-vous que cette installation soit réalisée par nos livreurs, celle-ci vous coûtera 69 € ?
 - Oui -> ajouter la prestation dans la vente + encaissement
 - Non -> je préviens le livreur, vous devrez la monter par vos propres moyens -> commentaire à saisir dans la vente afin que le livreur soit au-courant
- Parcours Web : intégration d'un chat avec un installateur Darty pour accompagner le client lors de son achat sur le web
- Les livreurs auront la possibilité de réaliser cette prestation immédiatement s'il le juge nécessaire et s'ils en ont la possibilité (dans ce cas le CA est affecté à la PF)



Evolution de l'offre de livraison



Si le client change d'avis dans les 15j et sans nouvelle commande, l'enlèvement sera facturé 69 € → alignement avec la concurrence

Il devient possible de vendre, planifier et encaisser une prestation de mise en service ou d'installation suite à une première livraison → nouveaux services pour le client, nouveaux revenus

N° Prestation	Libellé	Conditions d'application	Tarif
24658	retour changement d'avis	- Respect des 15 jours pour changer d'avis (suivant l'achat en magasin ou à la date de réception de la commande darty.com) - Pas de nouvelle commande - Produit conforme aux conditions de reprise du Contrat de Confiance	69 €
22523	mise en service	- Non conformité de l'installation du client - Nouvelle intervention à la demande du client - Possibilité d'ajouter une prestation d'installation sur mesure	49 €

Ces informations de facturation seront bien indiquées sur le site de Darty.com

Un membre demande si des horaires seront communiqués à la clientèle pour venir retirer leur produit à la plateforme logistique dans des horaires où les salariés seront disponibles.

Monsieur FLAMBARD répond par la positive.

Fin de réunion 13h30

Prochain réunion 9 Juillet à 15h30



La Secrétaire de séance du C.S.E.
Nathalie DUPLAA



Le Président du C.S.E.
Hervé ARNAL