

PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION DU 21 FÉVRIER 2020

DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion s'est déroulée au siège de Darty Grand Ouest – 32 rue de Coulongé – Parc tertiaire de l'Eraudière – 44300 Nantes

Début de séance : 9h00

Présents

Pour la direction

- M. DE LAPLAGNOLLE Éric, Directeur des Ressources Humaines,
- Mme BRANGEON MME BRANGEON, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme TILLIT Audrey, Responsable des Ressources Humaines.

Pour les membres titulaires EOT

- CFDT :** - M. MARANDEAU Vincent
- M. ROSIEK M. ROSIEK
- CFTC :** - M. VAN DE ROSTYNE Philippe
- CGT :** - M. BEAUBOIS M. BEAUBOIS
- Mme PASTERNAK Sylvie (arrivée à 10H15)
- M. PERUCAUD Didier (arrivé à 10H15)
- M. VILLA M. VILLA
- SL :** - M. DIOLOGEANT Marc
- M. HEREDIA Noël

Pour les membres titulaires Cadre

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

Pour les membres titulaires AM

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

Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :** - M. GRUDET Loïc
- M. LE CARFF Pascal
- CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni
- CGT :** - M. GARCIA SANCHEZ Antonio
- SL :** - M. FOISNEAU Marc
- M. THOMAS Xavier

Pour les membres suppléants Cadre

- CFE-CGC :** - M. RAYMOND Emmanuel

Représentants Syndicaux

- CFDT :** - Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle
- CFTC :** - Mme LELUBEZ Sabrina
- CGT :** - M. BRIULET M. BRIULET
- SL :** - M. PANCHOUT Stéphane

Absents

- CFDT :** - M. FOUCHE Florent
- CFTC :** - M. PHILIPOT Jean-Michel
- CFE-CGC :** - M. BERTIAUX Bruno
- Mme BRACHET Caroline

Les personnes votantes sont les 11 élus titulaires, ainsi que les 7 membres suppléants présents soit 18 votants (9 titulaires et 7 suppléant, soit 16 votants pour le vote du point 2).

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 vendredi 24 janvier 2020 ;
 - 2 Information et consultation du CSE DARTY GRAND OUEST sur la procédure d'inaptitude de Madame Alexandra VANDAMME (document joint) ;
 - 3 Information du CSE sur le projet d'ouverture du magasin LILLE SUD « LILLENIUM » ;
 - 4 À quelle date arrivera le document détaillant le nouveau variable des techniciens ?°;
 - 5 Les livreurs ont-ils le droit, juridiquement, de prendre des photos chez les clients (photos de l'appareil livré dans son environnement) ? ;
 - 6 Quelle est la cible NPS pour les magasins et les Pôles Service ? ;
 - 7 Consultation relative aux orientations formation 2020 et plan de formation 2020 (document joint) ;
 - 8 Demande d'information relative à la demande de COMET. « Comment le Groupe compte le gérer ? » ;
 - 9 Demande d'information sur la carte Darty (Ménafinance). « Pourquoi la Direction oblige les vendeurs à dire aux clients que celle-ci est obligatoire pour la demande d'un crédit, alors que ce n'est pas vrai ? » ;
 - 10 Règlement intérieur du Comité Social et Économique ;
 - 11 Discussion sur les activités culturelles et sociales ;
- ❖ Sujets relatifs à la Santé, Sécurité et Conditions de travail :
- 12) Rapport de la commission sur les accidents du travail ;
 - 13) Rapport de la commission sur les visites de sites ;
 - 14) Rapport de la commission sur les formations de sécurité ;

Monsieur DE LAPLAGNOLLE souhaite nous communiquer des informations d'ordre général :

« La 1^{ère} information porte sur la rémunération des vendeurs, notamment les primes article et la Darty Max. Il y a un groupe de réflexion qui a été initiée par le Groupe avec des représentants des 3 UES. En ce qui nous concerne c'est Monsieur MARANDEAU qui représente DGO, suppléé par Monsieur HARRE. Ces trois représentants des UES discutent avec les représentants du groupe, chargés de la Darty Max, pour réfléchir sur la rémunération liée aux ventes de DARTY MAX et trouver les bons moyens et les bonnes méthodes pour que Darty Max soit un succès et continue à se déployer sachant que c'est un axe de développement prioritaire pour l'avenir.

Il y a déjà eu une première réunion et la deuxième aura lieu le 5 mars prochain. La première s'est passée dans un climat productif et transparent, apprécié des deux parties.

Le 2^{ème} sujet est celui des implications suite au Coronavirus. Nous savons d'ores et déjà que nous allons avoir des ruptures d'approvisionnements dans les semaines à venir sur un certain type de produits. On est en train de mesurer sur les 3 mois à venir ce qui peut nous arriver sachant que de toute façon nous aurons des soucis notamment sur la téléphonie, l'informatique, surtout les produits techniques, hors télé, pas trop sur le GEM. Les accessoires risquent d'être fortement touchés. Nous sommes dans un contexte où l'on essaie de prévoir ce qui va se passer sur les approvisionnements et donc par conséquent sur les chiffres dans les mois à venir.

Il y a des inquiétudes assez sérieuses sur le sujet, d'autant plus que l'activité commerciale de ces dernières semaines n'est pas brillante. Nous avons raté les soldes parce qu'elles étaient mal préparées. Nous n'avions pas les produits nous n'avions pas les offres ».

M. BEAUBOIS : Le constat en magasin ne donnait pas l'impression que c'était les soldes.

M. ROSIEK : De ce que vous dites, nous sommes plutôt sur un problème de pilotage.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il n'y a pas de cause extérieure à c'est échec. Sur le mois de février nous sommes sur une tendance très basse mais nous n'avons aucune explication connue. Nous sommes à moins 10 sur l'historique.

M. BEAUBOIS : Il y a peut-être un petit parallèle à faire. L'an dernier il y avait eu la prime Macron à cette époque. Je ne serais pas surpris qu'il y ait un lien.

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour finir sur les informations, le Groupe a lancé un audit sur l'organisation et le fonctionnement du siège FDPS. Le constat est que la prise de décision par le Groupe est trop longue, trop complexe et surtout pas toujours au service des magasins.

M. HARRE : Nous remontons ce problème depuis 3 ans.

M. DE LAPLAGNOLLE : Enfin l'évidence est apparue.

M. APPLAUSO : Il y a un autre audit qui est fait dans certains magasins du nord, concernant la réorganisation de certains services tel que la logistique et le pôle service en magasin.

M. DE LAPLAGNOLLE : Cet audit concerne la façon dont on traite les produits HS qui arrivent en magasin, en synthèse c'est cela. Au départ c'était un audit sur le fonctionnement des pôles services magasins. Ce travail a été fait au départ à la FNAC il y a quelques années, dont les résultats avaient été très positifs et efficaces. Sauf que l'on a expliqué à la FNAC qu'un pôle service Darty n'était pas tout à fait la même structure. Il ne fallait pas forcément chercher à optimiser le pôle service mais plutôt à comprendre pourquoi il y avait autant de produits HS qui arrivaient. Je n'attends rien de cet audit sur le fonctionnement des pôles service et il n'y aura pour moi aucune conséquence et aucun impact négatif pour les pôles services.

M. APPLAUSO : Je ne doute pas de cela il est vrai que les questions posées étaient vraiment pertinentes, quant au process, aux opérations chronophages au pôle service. Il y a des actions qui prennent un temps fou. Nous pourrions libérer du temps pour parler des services liés à l'achat des produits.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous verrons les conclusions de cet audit.

M. ROSIEK : Est-il prévu une communication sur les conclusions de ces différents audits ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Sur l'audit du siège il y aura un retour uniquement à FDPS. Concernant l'audit en magasin, s'il y a des impacts sur l'organisation bien sûr que je vous ferai un retour.

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du vendredi 24 janvier 2020 ;

Le point est reporté, le secrétaire n'ayant pu le finaliser dans les temps impartis, pour des raisons médicales.

2 Information et consultation du CSE DARTY GRAND OUEST sur la procédure d'inaptitude de Madame Alexandra VANDAMME (document joint) ;

Mme BRANGEON nous présente les éléments suivants :

Information et consultation du CSE DARTY GRAND OUEST de l'UES DARTY GRAND OUEST du 21 février 2020 portant sur la procédure d'inaptitude de madame Alexandra VANDAMME

Madame Alexandra VANDAMME a été embauchée au sein de la SNC DARTY GRAND OUEST, le 1^{er} décembre 2016 en tant que conceptrice vendeuse et occupe actuellement la fonction de Responsable des Ventes cuisine au sein du magasin de Villeneuve d'Ascq (59).

Madame Alexandra VANDAMME a été déclarée inapte par le médecin du travail, le Docteur DEVOS, le 31 décembre 2019 dans les termes suivants :

*« Inaptitude au poste ;
Peut occuper un poste hors magasin avec organisation permettant des pauses fréquentes ;
Peut suivre une formation. »*

A la lecture de cet avis, nous avons sollicité des précisions auprès du médecin en lui faisant part de la liste des postes existants au sein de notre entreprise afin que ce dernier nous indique quel poste serait compatible avec l'état de santé de madame Alexandra VANDAMME (*lettre adressée par courrier le 13 janvier 2020*).

En parallèle, nous avons sollicité le curriculum vitae à jour de madame Alexandra VANDAMME ; document que nous avons reçu le 24 janvier dernier. Par ailleurs, madame VANDAMME nous a indiqué, par retour de coupon prévu à cet effet, être mobile sur le département du Nord (59).

Le 30 janvier dernier, le Docteur DEVOS nous apportait la précision suivante : « Les postes de travail rendant possible la prise de pauses fréquentes répondent à mes préconisations (...) ».

Le service RH a de nouveau sollicité des précisions auprès du médecin du travail par courriel le 3 février dernier. Ce dernier a répondu le 5 février dans les termes suivants : « « Hors magasin » : à comprendre comme sans contact physique avec la clientèle (...) »

Suite à la réception de ces éclairages, nous avons procédé à des recherches de reclassement au sein de l'entreprise et du Groupe.

A cet égard, nous sommes aujourd'hui en mesure de lui proposer le poste suivant :

1.	Titre du poste	Chargé de clientèle
	Lieux du poste	CENTRE TECHNIQUE TELEPHONIQUE (33)
	Durée du Travail	1607 heures annuelles
	Niveau / Echelon	III-1
	Rémunération	1716.58 €
	Formation	Formation spécifique dispensée en interne

Prise d'appels « généralistes ». Poste sans manipulation de produits. Plateau téléphonique au 1^{er} étage sans ascenseur. Environnement de travail sans escaliers ou dénivellation. Position de travail assise. Travail sur écran.

Conformément à l'article L 1226-2, nous sollicitons ce jour l'avis des membres du CSE sur la proposition de reclassement que nous souhaitons présenter à madame Alexandra VANDAMME.

Mme BRANGEON : C'est sur cette proposition que nous sommes amenés aujourd'hui à vous consulter.

Aucun commentaire n'étant fait, Madame BRANGEON propose de passer à la consultation.

Le résultat du vote et le suivant : **13 abstentions et 3 votes défavorables.**

Cette consultation n'est pas approuvée par les élus du Comité Social Économique.

M. BRIULET : Juste une petite remarque, pas spécifiquement sur ce cas, quand nous sommes confrontés à ces 'inaptitudes, ne pourrions-nous pas sortir du cadre simplement légal et aller un peu plus loin, par les formations comme indiqué dans les recommandations du médecin. Dans le cadre du développement des compétences, nous pourrions essayer de faire un point avec le salarié pour voir ce qu'il serait possible de faire en formation, compatible avec son état de santé pour lui permettre de conserver un poste dans l'entreprise. Cela peut-être une piste intéressante, pour montrer que l'entreprise, et je n'en doute pas, a la volonté de traiter correctement les gens qui sont déclarés inaptes. L'entreprise peut aller un peu plus loin que proposer des postes comme cela et aller discuter du panel des formations existantes afin de conseiller le salarié et voir comment l'accompagner dans une reconversion en interne.

Mme BRANGEON : Nous le faisons notamment pour les collaborateurs qui seraient attirés par la cuisine.

M. HEREDIA : Parce qu'aujourd'hui l'entreprise est très intéressée par les gens qui veulent aller vers la cuisine.

M. BRIULET : Dans ce cas-là vous seriez prêt à financer la formation.

Mme BRANGEON : Cela fait maintenant plus d'un an que c'est le CSE qui est compétent pour ces procédures. On pourrait s'amuser à faire des camemberts sur les précisions données par les médecins, ils sont très souvent sur du « hors magasin », sur « pas de conduite » où des « postes assis ». Très vite nous sommes limités car notre panel de métiers n'est pas très large.

M. MARANDEAU : Au-delà de ça j'entends ce que dit monsieur BRIULET mais le secret médical nous empêche de connaître la pathologie du salarié. Quand on lit dans ce cas précis ce qui est transmis comme recommandations, « sans contact physique avec la clientèle » cela nous amène à nous poser des questions sur la pathologie de cette salariée. Comment une responsable des ventes cuisine se retrouve dans l'incapacité de travailler face à des clients ?

M. BRIULET : Il est vrai que si nous pouvions avoir un retour d'information de la part des salariés concernés.

Mme BRANGEON : Si le collaborateur ne revient pas vers vous pour faire porter la cause, je ne peux pas l'obliger, déjà que nous ne savons pas tout. Je ne peux pas aller plus loin.

M. DIOLOGEANT : Nous avons un RP sur place et lui avons posé la question, il nous a répondu qu'il n'avait pas de nouvelles d'elle depuis ses arrêts.

M. BRIULET : Dans le cadre de vos discussions avec ces salariés qui sont déclarés inapte, ne pouvez-vous pas leur communiquer le fait que le CSE va être consulté.

Mme BRANGEON : Nous n'avons pas de contact avec la majorité des collaborateurs inaptes.

M. BRIULET : Mais par exemple si vous lui envoyez un courrier en indiquant que le CSE va être consulté. Cela vous semble-t-il possible.

M. DE LAPLAGNOLLE : Cela peut faire partie du rôle des RP.

Mme BRANGEON : Nous avons mis en place des RP locaux, au plus près des collaborateurs afin de faciliter la transmission d'information. Si le salarié ne fait pas la démarche de se rapprocher de son RP, il ne va pas non plus le faire auprès de vous.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est le rôle du RP de faire la courroie entre le site et vous.

M. DIOLOGEANT : C'est pour cela que nous avons contacté le RP du site, nous confirmant qu'il n'avait pas de nouvelles de la personne concernée.

Mme BRANGEON : Vous avez tous un maillage territorial qui vous donne la possibilité de vous rapprocher du RP local.

M. BRIULET : Sauf que l'on ne sait pas si le salarié a quelque chose à dire puisque on lui demande pas. Actuellement c'est ça la situation.

Mme BRANGEON : C'est également aux salariés d'être acteur de sa procédure d'inaptitude.

M. BRIULET : Là je suis d'accord. C'est ce que je dis toujours au salarié sur ce type de procédure il faut être acteur. Mais encore une fois on pourrait imaginer un processus où on l'aide à être acteur. Ce n'est peut-être pas entendable, j'essaie de trouver des idées pour que l'on puisse avoir un peu plus des informations et que l'on ne soit pas simplement là pour être consulté sans savoir de quoi l'on parle.

M. VAN DE ROSTYNE : Si le salarié n'a pas envie de parler de ses problèmes de santé c'est son choix.

M. BRIULET : Sans parler de sa santé, il peut nous dire comment il voit les choses, comment il envisage le reclassement, etc...

M. BEAUBOIS : Les salariés qui se retrouvent dans cette situation sont souvent démunis, ne sachant pas trop quoi faire. L'idée était éventuellement de prévoir des choses pour les aider.

M. HEREDIA : Dans le prolongement de ce qui vient d'être dit, avec toute l'expérience que vous avez acquis sur ces dossiers d'inaptitude, pensez-vous que la majorité des salariés concernés ont bien conscience de comment cela va se terminer pour eux.

Mme BRANGEON : Oui. Dès que nous pouvons nous les appelons. Souvent la médecine du travail nous appelle en pleine visite. La décision d'inaptitude ce n'est pas moi qui la prends, c'est le médecin du travail. Ils ont également un devoir de conseil. Au moment où il déclare le collaborateur inapte, à eux d'expliquer les conséquences.

M. HEREDIA : Au niveau de la médecine du travail, sans s'arrêter sur ce cas précis, vous êtes obligé de solliciter le médecin pour demander des précisions. Est-ce l'ensemble des médecins du travail qui sont "de mauvaise volonté" à donner le maximum d'informations dès le départ sans que vous soyez obligé de les solliciter sachant que leur responsabilité est extrêmement importante. Si vous ne les sollicitez pas pour avoir des précisions, vous savez parfaitement que ce licenciement pour inaptitude pourra être requalifié en licenciement sans cause réelle et sérieuse. Donc vous êtes obligé de les solliciter et les ressolliciter si les informations sont incomplètes.

Mme BRANGEON : C'est nous qui paierons les pots cassés. Souvent c'est nous qui les appelons et qui leur demandons de nous faire une trace écrite.

Cela fait maintenant plus d'un an que c'est le CSE qui est compétent pour ces procédures. On pourrait s'amuser à faire des camemberts sur les précisions données par les médecins, ils sont très souvent sur du « hors magasin », sur « pas de conduite » où des « postes assis ». Très vite nous sommes limités car notre panel de métiers n'est pas très large.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous ne savons pas si c'est un problème, de formation, d'expérience, de compétences. C'est sans doute un peu de tout ça.

M. BRIULET : J'ai une autre réflexion, quand un salarié en longue maladie revient, vous l'orientez et prenez un rendez-vous à la médecine du travail. À ce moment, y a-t-il un peu d'information de votre part envers le salarié, sur le fait que suivant la déclaration de son état il pourrait se voir déclencher une procédure pour inaptitude.

Mme BRANGEON : Non je ne peux pas dire cela à un collaborateur.

M. DE LAPLAGNOLLE : On ne peut pas inciter un collaborateur soit aller sur une inaptitude ou soit ne pas y aller alors qu'il devrait y aller.

M. BEAUBOIS : Ce n'est pas de l'incitation c'est de l'information.

Mme BRANGEON : Mais ce n'est même pas au collaborateur d'avoir conscience si il peut être inapte ou pas. On se parle d'un état de santé. C'est un professionnel qui estime que son état de santé est compatible ou pas. Le collaborateur n'a même pas son mot à dire.

M. DE LAPLAGNOLLE : En tout cas nous, direction, nous n'allons rien dire.

M. BRIULET : Je dis juste que le risque de reprise c'est l'inaptitude. Notre devoir est d'avertir les gens et nous, nous le faisons.

LE CARFF : D'un point de vue légal pouvons-nous, en tant que RP élu du CSE, prendre contact directement avec le salarié.

Mme BRANGEON : Bien sûr, rien ne l'interdit.

LE CARFF : J'avais cru comprendre que dans le cas d'un salarié en dépression, cela pouvait être considéré pour du harcèlement.

M. DE LAPLAGNOLLE : Juridiquement parlant non, après nous avons le droit d'avoir des réserves sur un plan humain ou psychologique. De la même façon il y a certains cas où nous, nous n'appelons pas le salarié.

M. DIOLOGEANT : De même cas en tant que collègue, sans avoir de mandat quelconque, nous avons le droit de l'appeler pour prendre de ses nouvelles. Nous pouvons également envoyer un SMS.

3 Information du CSE sur le projet d'ouverture du magasin LILLE SUD « LILLENIUUM » ;

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est une ouverture transfert du magasin de Lille centre, dans un nouveau centre commercial futuriste qui s'appelle LILLENIUUM, au sud de Lille. Il ne faut pas oublier que c'est le bassin historique de Boulanger.

M. BEAUBOIS : Nous nous sommes déjà implantés dans une belle zone magique, qui devait soi-disant très bien marcher. Nous avons fermé le magasin 2 ans après.

M. DE LAPLAGNOLLE : Cela arrive. La part de marché de Darty dans l'agglomération lilloise est de 8 %, alors que nous sommes à 15 % au niveau national. Nous sommes challenger sur cette zone nous ne sommes pas leader. Nous avons 4 magasins aux alentours dont Lille Centre. C'est un magasin 100 % GEM implanté dans la FNAC. Boulanger à 6 magasins, et il y a une FNAC. Le projet LILLENIUUM est à 8 km d'Englos, 7 km de Villeneuve-d'Ascq et 7 km de Lille Centre. Il y a 2 millions d'habitants dans la grande métropole. Dans un rayon de moins de 25 minutes, il y a 1,2 millions d'habitants. LILLENIUUM se situera au cœur d'un bassin d'emplois et de résidences le plus dense de la métropole lilloise. Le centre commercial fait 56 000 mètres carrés avec en tête de pont un hypermarché Leclerc et 105 boutiques. Le magasin fera 1 472 mètres carrés don 1 200 mètre carrés de surface de vente. L'ouverture est prévue début avril, sachant que parallèlement nous déménagerons la partie GEM qui est à Lille Centre.

M. DIOLOGEANT : Le loyer doit être conséquent.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je n'ai pas cette information.

RAYMOND : Le projet est porté par un centre Leclerc qui voulait absolument que Darty s'intègre dans le centre. Il ne voulait pas de boutiques du Groupe Auchan.

M. MARANDEAU : Va-t-on se retrouver dans la même configuration que certains nouveaux magasins avec une réserve déportée.

RAYMOND : Non.

M. HEREDIA : Tous les salariés actuellement à Lille Centre vont suivre ? Il y aura certainement des embauches.

M. DE LAPLAGNOLLE : Les collaborateurs sont informés aujourd'hui du projet. Il y a actuellement 6 CDI, dont 2 TPA sur Lille centre. Les 4 CDI (hors TPA) vont rejoindre le nouveau magasin. Il est prévu, hors encadrement, 16 collaborateurs au démarrage, dont un contrat en alternance, 2 contrats étudiants et 2 contrats CDD (1 en Vente et 1 au Pôle Service). Le chiffre d'affaire attendu est de 5,5 millions d'euros.

M. BRIULET : N'oublions pas qu'il y a des notions de sécurité à respecter. J'ai peur que la réserve telle qu'elle a été conçue ne permette pas de recevoir et stocker 15 palettes comme cela peut arriver en conservant toutes les mesures de sécurité, notamment les accès libérés.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous y avons pensé, ce magasin va être un beau magasin.

4 À quelle date arrivera le document détaillant le nouveau variable des techniciens ? ;

M. DE LAPLAGNOLLE : Je suppose que vous parlez du document d'animation.

M. HEREDIA : Tout à fait, celui fourni actuellement est encore avec l'ancien variable puisque vous avez prolongé la période de double run de 3 mois. Mon DZ m'indiquait qu'un document est en cours de préparation.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est une des raisons pour laquelle nous avons prolongé le double Run. Je n'ai pas de date précise sur la finalisation de ce document.

M. HEREDIA : Si ce document n'est pas fourni avant la fin du double Run et que passé ce délai nous n'avons toujours pas de document final, demain quand on me donnera mon variable, je contesterai son montant puisque je n'aurais aucun élément pour le vérifier. J'inviterai tous les salariés technicien à en faire des même.

M. DE LAPLAGNOLLE : Normalement ce document sera opérationnel en mars. Petite précision sur l'actuel système de variable, le critère de qualité n'est plus un critère qui est connu chaque mois puisqu'il n'existe plus. Rien que sur cela, de fait, il faut modifier ce variable.

M. GARCIA SANCHEZ : Je voudrais soulever un problème par rapport à ce système de rémunération. Un technicien faisant beaucoup d'ATC, se voit pénaliser parce que le produit est terminé par un autre. Avec l'ancien système cela lui rapportait une centaine d'euros, avec le nouveau, seulement une vingtaine d'euros. Il y a certainement quelque chose à revoir.

M. DE LAPLAGNOLLE : Est-ce que cet écart de variable est dû au fait qu'il fasse de l'ATC où est-ce dû à autre chose, ça je ne le sais pas.

M. GARCIA SANCHEZ : Comme il fait beaucoup d'ATC, il fait beaucoup moins de terminé au niveau des appareils.

M. DE LAPLAGNOLLE : Fondamentalement quelqu'un qui est à l'ATC fait beaucoup de terminé.

M. DIOLOGEANT : Ce problème est général à tous ceux qui font de l'ATC. Nous n'avons pas réglé le problème de rémunération pendant qu'ils font de l'ATC. Admettons qu'il fasse de l'ATC pendant 15 jours et que ça marche bien en atelier, il pourra avoir une prime supérieure, s'il marche moins bien sa prime sera inférieure. Il faudrait trouver un système pour compenser puisqu'il ne fait pas du tout d'atelier.

M. ROSIEK : Pour une meilleure compréhension, pourrais-tu me dire ce que tu entends par il fait beaucoup d'ATC, sur quels critères ? Par rapport à ses collègues, par rapport à une moyenne.

M. VILLA : Chaque centre de service a souvent un roulement par technicien, qui va regarder les interventions pour affiner le dépannage. Soit il arrive à diagnostiquer par téléphone et à résoudre le problème, soit il va affiner et commander la pièce nécessaire pour que le technicien qui va intervenir ait déjà la pièce pour faire un terminé.

M. ROSIEK : S'il y a un roulement cela veut dire que tout le monde en fait.

M. BEAUBOIS : Il n'y a pas de règles de base, chaque site à son fonctionnement. Là on parle de roulement, j'ai un autre exemple où c'est quasiment le même tous les jours. Il y a aussi une question de compétences et de volontariat.

M. VILLA : Il y a souvent un ou deux techniciens par site qui le font, mais derrière ils font également des interventions.

M. DE LAPLAGNOLLE : Donc il faut définir la rémunération du technicien ATC de façon claire.

M. HEREDIA : Au-delà de votre réponse limitée, quand pourrons nous avoir ce document ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je m'engage à ce que vous l'ayez en mars.

5 Les livreurs ont-ils le droit, juridiquement, de prendre des photos chez les clients (photos de l'appareil livré dans son environnement) ? ;

M. DE LAPLAGNOLLE : Non, pas n'importe quelle photo. Je n'ai pas la réponse du service juridique du groupe.

Mme BRANGEON : J'en ai parlé à Monsieur Flambard, sa réponse est : « je ne peux pas installer et je justifie pourquoi je ne l'ai pas installé en prenant une photo, soit parce que ce n'est pas aux normes ou une autre raison. Cela n'est pas en lien avec le RGPD parce qu'il n'y a pas de transmission de données ».

M. DIOLOGEANT : Oui mais quand on prend une photo, on prend également l'environnement. Si un client vient en magasin demander pourquoi n'a-t-on pas installé son produit, la photo du livreur ou technicien est transférée au magasin, et ensuite sur le téléphone d'un responsable ou d'un vendeur. Au final cette photo peut partir n'importe où et être utilisée n'importe comment.

M. GAUTREAU : La photo prise par un livreur reste sur nomade livraison. Normalement elle n'a pas à être diffusée en magasin. Généralement en cas de litige nous n'avons pas un vendeur mais le directeur. Dans le cas où nous avons une photo nous expliquons la raison au directeur. Un livreur doit également prendre une photo pour montrer que le produit une fois installé n'était pas abîmé.

M. PANCHOUT : Oui mais dans ce cas-là l'appareil devrait être pris sous toutes les coutures.

M. HEREDIA : Prend-on la photo sans demander au client ? Si c'est le cas est -on dans la légalité, aujourd'hui on ne sait pas répondre.

M. DE LAPLAGNOLLE : Aujourd'hui non mais vous aurez la réponse.

M. DIOLOGEANT : Y a-t-il aujourd'hui un document signalant que le client est au courant.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne pense pas.

M. PANCHOUT : Demain, je vais livrer un téléviseur de 85 pouces, je prends la photo du téléviseur. Deux jours après le client se fait cambrioler, le client peut se demander pourquoi le livreur a pris une photo et si ce n'était pas du repérage. On ne refuse pas de le faire mais nous voudrions juste savoir si on ne se met pas en défaut.

M. VILLA : Là où j'ai un doute, c'est quand on demande de prendre une photo devant le domicile du client quand celui-ci est absent. Cela me gêne un peu plus.

M. DE LAPLAGNOLLE : Quand vous vous trouvez sur la voie publique vous pouvez prendre des photos.

M. HEREDIA : Vous parlez de RGPD, à partir du moment où c'est à l'intérieur du domicile c'est considéré comme une donnée personnelle. Vous avez évacué, tout à l'heure, ce point rapidement.

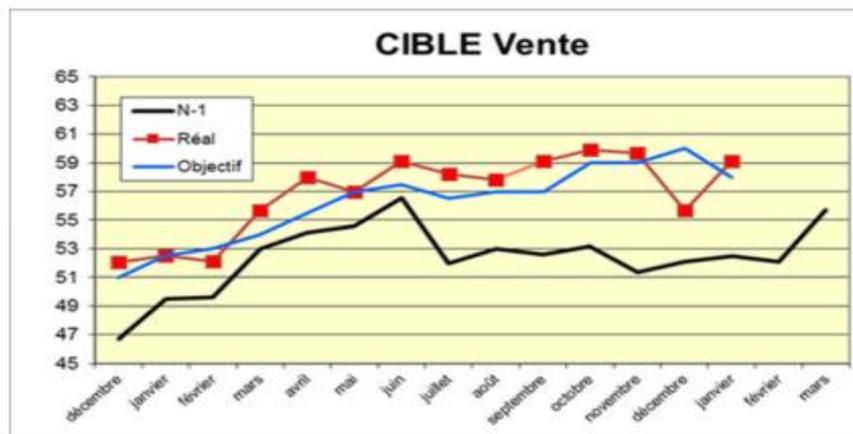
M. DE LAPLAGNOLLE : Nous n'avons pas évacué le point, nous allons demander l'avis d'un juriste.

6 Quelle est la cible NPS pour les magasins et les Pôles Service ?

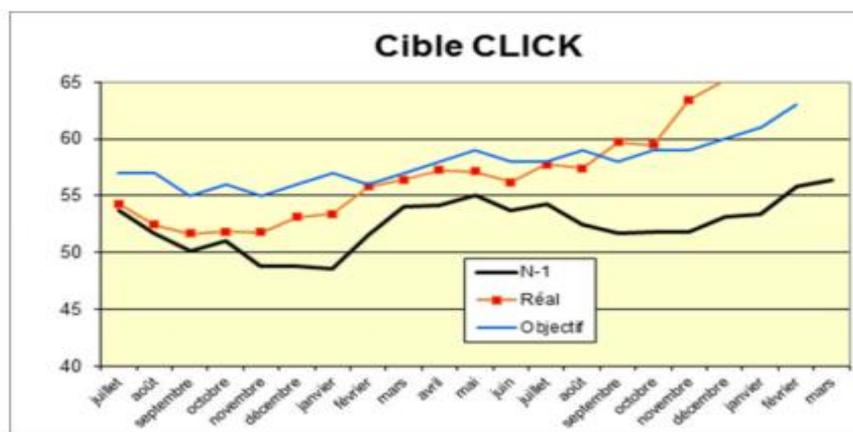
M. DIOLOGEANT : Le problème est que dans un magasin, le directeur va vous donner une cible NPS et le directeur des ventes une différente. Il faudrait que la réponse soit en phase, d'où la question.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a chaque mois une cible pour l'ensemble de DGO C'est la DRC qui propose une cible en fonction de ce qui a été fait les mois d'avant : l'historique et nos ambitions. Cette cible est proposée aux DV et moi-même. Si nous en sommes d'accord cela devient la cible DGO.

- une cible vente à **59** :



- une cible click 3MG à **64** :



Vous pouvez observer que les objectifs sont plutôt réalistes, puisque vous pouvez voir que le réel et quasiment systématiquement au-dessus de la cible. Nous constatons que le changement de questionnaire de qualité nous a fait nettement progresser. Nous ciblons le magasin et le click & collect.

Nous allons nous assurer que les cibles restent les mêmes entre les Directeurs et les DV.

7 Consultation relative aux orientations formation 2020 et plan de formation 2020 (document joint) ;



PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES 2020

**DARTY GRAND OUEST
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

Orientations stratégiques du Plan de Développement des Compétences FNAC DARTY 2020

Resources Humaines

Les orientations stratégiques 2020

- 1 Des priorités de formation en soutien de la mission du Groupe « engagés pour un choix éclairé »
- 2 Intensification de la digitalisation au service de la formation
- 3 Vers un pilotage renforcé de la formation par l'Académie FNAC DARTY

FNAC DARTY

Resources Humaines

Les orientations stratégiques 2020

- 1 Des priorités de formation en soutien de la mission du Groupe « engagés pour un choix éclairé »
- 2 Intensification de la digitalisation au service de la formation
- 3 Vers un pilotage renforcé de la formation par l'Académie FNAC DARTY

FNAC DARTY

1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Exécution Opérationnelle : renforcement des expertises métiers, produits et services

Programmes	Périmètre	Public	Modalité
Déploiement d'un ambitieux plan d'action formation produits et services initié en 2019 : - Evaluation du niveau de compétences individuelles (quiz) - Déploiement massif de formations sur 5 niveaux, avec une priorité sur les formations « experts » et la montée en gamme - Formations d'intégration systématiques Produits et Services	FNAC, DARTY FNAC, DARTY FNAC, DARTY	Vendeurs Darty, Fnac PT Vendeurs Darty, Fnac PT Nouveaux vendeurs Darty et Fnac PT	E-learning Blended, Fest Blended
Formation à la vente de services en click and collect	FNAC, DARTY	Managers RPS et SAV/LOG Collaborateurs backoffice	Blended VR, Fest
Systematiser les parcours métier Cuisine	DARTY	Nouveaux arrivants externes et internes Groupe	Blended

1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Exécution Opérationnelle : renforcement des expertises métiers, produits et services (suite)

Programmes	Périmètre	Public	Modalité
Renforcement des techniques de vente de services (niveau 1 et 2)	FNAC, DARTY	Vendeurs Darty, Fnac PT	Blended Digital/VR
Création d'une formation techniques de vente produits et services Expert	FNAC, DARTY	Vendeurs Darty, Fnac PT	Blended (IA)
Ateliers techniques pour renforcer la qualité des diagnostics au comptoir SAV/Pôle Service	FNAC, DARTY	CPS, CRC, réceptionnistes SAV, vendeurs FNAC et DARTY	Présentiel
Développement des compétences métier, notamment sur les expertises clés du siège	FDP5	Tout public	Selon sujet

1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Exécution Opérationnelle : développement des compétences de manager coach

Programme	Périmètre	Public	Modalité
Poursuite du programme Manager Coach	FNAC	Ligne managériale Exploitation/Magasin	Multi-modal FEST
Parcours certifiant MASTER DO-IT	DO, FDPS	Agents de maîtrise Cadres et directeurs	Blended
Initiation d'un programme de management socle adapté à l'Exploitation DARTY	DARTY	Ligne managériale Exploitation/Magasin	Blended
Intégration d'outils du manager coach dans les formations d'intégration des managers	FNAC DARTY	Nouveaux managers internes, externes	Présentiel

1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Exécution Opérationnelle : accompagnement du Leadership féminin

Programme	Périmètre	Public	Modalité
Soutien au programme DM au Féminin - Formation de RD femmes - Ateliers de sensibilisation DM	FNAC	RD femmes DR,DM, coordinateurs	Blended Présentiel
Déclinaison d'un programme de formation et/ou de sensibilisation	DARTY	A définir	Selon format



1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Responsabilité : Les incontournables autour de la Gouvernance et la RSE

Programme	Périmètre		Modalité
Protection des données personnelles - GDPR	FNAC, DARTY	Toute personne ayant accès aux données personnelles de tiers, clients ou collaborateurs	E-learning
Lutte contre la corruption et le trafic d'influence (loi Sapin2)	FNAC, DARTY	Tout public	E-learning
85% des salariés ne distinguent pas blagues et agissements sexistes, et vous ?	FNAC, DARTY	Tout public	E-learning
L'accessibilité en pratique dans votre magasin	FNAC, DARTY	Tout public Magasins	E-learning
La protection de la vie privée en pratique	FNAC, DARTY	Tout public	E-learning
Bien accueillir nos clients dans toute leur diversité	FNAC, DARTY	Tout public Magasin	E-learning
Note d'impact environnemental	FNAC, DARTY	Tout public	E-learning
La conduite responsable	FNAC, DARTY	Tout public	E-learning



1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Responsabilité : parcours de formation aux métiers pénuriques

Programme	Périmètre		Modalité
Tech Académie	FNAC, DARTY	Nouveaux techniciens	Présentiel
Académie Cuisine	FNAC, DARTY	Nouveaux concepteurs	Blended
Alternance Livreurs	FNAC, DARTY	Livreurs en alternance	Présentiel



1 Soutien à l'engagement du Groupe pour un choix éclairé

Obsession Responsabilité : assurer la sécurité au travail

Programme	Périmètre	Public	Modalité
Formation à la sécurité routière Formations à l'éco-conduite	DARTY FNAC DARTY	Nouveaux livreurs Tout public utilisateur de véhicules de société	Blended Blended
Lancement des formations « Piloter la sécurité »	FNAC, DARTY	Tout manager exploitation, DO	Blended
Poursuite du déploiement des programmes de gestion de crise en lien avec la Direction de la Prévention des risques	FNAC, DARTY	Codir magasin	Présentiel

Les orientations stratégiques 2020

- 1 Des priorités de formation en soutien de la mission du Groupe « engagés pour un choix éclairé »
- 2 Intensification de la digitalisation au service de la formation
- 3 Vers un pilotage renforcé de la formation par l'Académie FNAC DARTY



2 Intensification de la digitalisation

- Renforcement de l'apprentissage blended learning pour des formations vivantes, plus efficaces
- Lancement d'une offre de formation e-learning à destination des collaborateurs du siège FDPS (tout public)
- NAPS : mutualisation des contenus et des communautés d'apprenants FNAC et DARTY pour mieux développer la polyvalence et les mobilités
- Organisation de journées d'acculturation au digital au niveau du Groupe
- Etude de dimensionnement de :
 - l'infrastructure LMS et des outils/technologies digitales utilisées par l'Académie
 - l'équipement des entités du Groupe (casques de VR, etc.) pour accéder à ces nouveaux formats



Les orientations stratégiques 2020

- 1 Des priorités de formation en soutien de la mission du Groupe « engagés pour un choix éclairé »
- 2 Intensification de la digitalisation au service de la formation
- 3 Vers un pilotage renforcé de la formation par l'Académie FNAC DARTY





3 Des parcours d'intégration pilotés par l'Académie

Intégration des nouveaux arrivants, accompagnement des mobilités	Périmètre	Public	Modalité
<p>Pilotage par l'Académie de parcours d'intégration – culture d'entreprise et formations métiers (durée et contenu adaptés)</p> <ul style="list-style-type: none">- Adaptation des parcours managers exploitation existants- Lancement de parcours non cadres par filière métier exploitation- Lancement de parcours managers et chefs de projet siège- Lancement de parcours livreurs- Lancement de parcours techniciens	FNAC DARTY	Nouveaux arrivants et collaborateurs promus	Blended



3 Poursuite du renforcement du pôle administratif

- Déploiement de l'outil FNAC DARTY d'administration de la formation et dématérialisation des feuilles d'émargement et d'évaluation pour un meilleur suivi de la performance des formations
- Déploiement régulier d'indicateurs de performance de la formation et poursuite du suivi budgétaire avec le Contrôle de Gestion Groupe
- Consolidation de l'équipe de gestion de l'administration de la formation Groupe suite aux réorganisations
- Intégration du pilotage des inscriptions aux parcours d'intégration



EXPLOITATION

	Nbre ♂	Nbre ♀	Total pers.	Coûts pédagogiques
☐ OBLIGATOIRE	700	428	1128	58 519,67 €
☐ MANAGEMENT	48	15	63	5 047,59 €
☐ TUTORAT	48	15	63	5 047,59 €
ENCADREMENT MAGASIN	45	12	57	4 566,87 €
VENDEUR ET CPS	3	3	6	480,72 €
☐ MÉTIER	48	41	89	13 612,50 €
☐ FORMATION RÉFÉRENT HARCÈLEMENT	0	1	1	412,50 €
VENDEUR	0	1	1	412,50 €
☐ FORMATION RP	48	40	88	13 200,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	2	2	4	600,00 €
EMPLOYÉS EXPLOITATION	46	38	84	12 600,00 €
☐ SÉCURITÉ	604	372	976	39 859,58 €
☐ HABILITATION ELECTRIQUE BS BC B2	159	57	216	10 713,98 €
DDM, CDV, RPS, RDVC	159	57	216	10 713,98 €
☐ INCENDIE - EPI	445	315	760	29 145,60 €
CONCEPTEUR VENDEUR	35	35	70	2 684,46 €
DDM, CDV, RPS, RDVC	120	40	160	6 135,92 €
VENDEUR ET CPS	290	240	530	20 325,22 €
☐ NON OBLIGATOIRE	1388	1185	2573	252 805,62 €
☐ ACADÉMIE CUISINE	10	10	20	68 000,00 €
☐ ACADÉMIE CUISINE	10	10	20	68 000,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	10	10	20	68 000,00 €
☐ INTÉGRATION	136	132	268	48 897,14 €
☐ COHÉSION D'ÉQUIPE	13	13	26	3 482,14 €
ENCADREMENT MAGASIN	3	3	6	803,57 €
VENDEUR ET CPS	10	10	20	2 678,57 €
☐ INTÉGRATION CADRE	8	6	14	875,00 €
ENCADREMENT MAGASIN	8	6	14	875,00 €
☐ INTÉGRATION NOUVEAU CONCEPTEUR VENDEUR	10	10	20	34 000,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	10	10	20	34 000,00 €
☐ INTÉGRATION NOUVEAU RDVC	3	3	6	10 200,00 €
RDVC	3	3	6	10 200,00 €
☐ INTÉGRATION NOUVEAUX DV CUISINE	2	0	2	340,00 €
DV	2	0	2	340,00 €
☐ INTÉGRATION VENDEUR	100	100	200	0,00 €
VENDEUR	100	100	200	0,00 €
☐ MANAGEMENT	47	33	80	23 750,00 €
☐ FORMATION MANAGEMENT RDVC - INITIAL	2	3	5	2 375,00 €
RDVC	2	3	5	2 375,00 €
☐ MANAGEMENT - PARCOURS PRISE DE FONCTION	15	10	25	11 875,00 €
DDM, CDV, RPS, RDVC ET RQS	15	10	25	11 875,00 €
☐ MANAGEMENT À LA CARTE	30	20	50	9 500,00 €
DDM, CDV, RPS, RDVC ET RQS	30	20	50	9 500,00 €

⊖ MÉTIER	154	73	227	21 770,00 €
⊖ NOMAD LOT 4	30	30	60	5 100,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	30	30	60	5 100,00 €
⊖ PARCOURS EXCELLENCE CLIENT (ÉLIGIBLE AU CPF)	11	6	17	0,00 €
VENDEUR ET CPS	11	6	17	0,00 €
⊖ PARCOURS MÉTIER CDV / RPS	20	10	30	0,00 €
CDV ET RPS	20	10	30	0,00 €
⊖ PARCOURS MÉTIER DDM	5	5	10	0,00 €
DDM	5	5	10	0,00 €
⊖ PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ CUISINE (NIV 1 ET 2)	10	2	12	2 040,00 €
DDM	10	2	12	2 040,00 €
⊖ RECRUTEMENT	70	20	90	8 550,00 €
DDM, CDV, RPS, RDVC	70	20	90	8 550,00 €
⊖ SUIVI ACTIVITÉ COMMERCIALE CUISINE RQS	8	0	8	6 080,00 €
RQS	8	0	8	6 080,00 €
⊖ PRODUITS	564	564	1128	56 100,00 €
⊖ FORMATION AMBASSADEURS - PRODUITS TECHNIQUES	90	90	180	0,00 €
VENDEUR	90	90	180	0,00 €
⊖ FORMATION EXPERT - PRODUITS TECHNIQUES	125	125	250	21 250,00 €
VENDEUR	125	125	250	21 250,00 €
⊖ FORMATIONS FOURNISSEURS	32	32	64	0,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	32	32	64	0,00 €
⊖ LE GEM DANS LA CUISINE ET PLAN DE TRAVAIL	32	32	64	5 100,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	32	32	64	5 100,00 €
⊖ PRODUITS EGP (ROADSHOW 360°)	45	45	90	5 950,00 €
VENDEUR	45	45	90	5 950,00 €
⊖ PRODUITS GEM (ROADSHOW 360°)	45	45	90	5 950,00 €
VENDEUR	45	45	90	5 950,00 €
⊖ PRODUITS PEM (ROADSHOW 360°)	45	45	90	5 950,00 €
VENDEUR	45	45	90	5 950,00 €
⊖ PRODUITS STARS	150	150	300	11 900,00 €
VENDEUR	150	150	300	11 900,00 €
⊖ SÉCURITÉ	135	96	231	15 871,81 €
⊖ GESTES & POSTURES	37	42	79	3 884,17 €
VENDEUR ET CPS	37	42	79	3 884,17 €
⊖ MAC SST	63	29	92	5 587,65 €
DDM, CDV, RPS, RDVC	31	16	47	2 854,56 €
VENDEUR ET CPS	32	13	45	2 733,09 €
⊖ SST INITIAL	35	25	60	6 400,00 €
DDM, CDV, RPS, RDVC	20	10	30	3 200,00 €
VENDEUR ET CPS	15	15	30	3 200,00 €
⊖ TECH DE VENTE	342	277	619	18 416,67 €
⊖ CONNAISSANCE DE LA CONCURRENCE CUISINE	16	16	32	2 550,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	16	16	32	2 550,00 €
⊖ TECH DE VENTE ET CONCURRENCE	26	26	52	4 250,00 €
CONCEPTEUR VENDEUR	26	26	52	4 250,00 €
⊖ VENTE DES SERVICES CLICK & COLLECT	125	125	250	5 666,67 €
CDV PS - RPS	40	40	80	5 666,67 €
CPS	85	85	170	0,00 €
⊖ VENTE DES SERVICES DARTY	175	110	285	5 950,00 €
CDV	75	10	85	5 950,00 €
VENDEUR	100	100	200	0,00 €
Total général	2088	1613	3701	311 325,30 €

OPERATIONS

	Nbre ♂	Nbre ♀	Total pers.	Coûts pédagogiques
= OBLIGATOIRE	484	27	511	26 881,87 €
⊖ MANAGEMENT	20	0	20	1 602,41 €
⊖ TUTORAT	20	0	20	1 602,41 €
DSAV, CDGT, RET	8	0	8	640,96 €
ENCADREMENT LIVRAISON	4	0	4	320,48 €
LIVREUR	5	0	5	400,60 €
TECHNICIEN	3	0	3	240,36 €
⊖ MÉTIER	14	8	22	3 300,00 €
⊖ FORMATION RP	14	8	22	3 300,00 €
EMPLOYÉS OPÉRATIONS	8	7	15	2 250,00 €
EMPLOYÉS RCD	0	1	1	150,00 €
LIVREUR	6	0	6	900,00 €
⊖ SÉCURITÉ	450	19	469	21 979,46 €
⊖ HABILITATION ELECTRIQUE BR B1V	100	3	103	5 310,00 €
TECHNICIEN	100	3	103	5 310,00 €
⊖ HABILITATION ÉLECTRIQUE BR B1V BC B2	7	0	7	458,89 €
CDGT	7	0	7	458,89 €
⊖ HABILITATION ELECTRIQUE BS	170	0	170	8 850,00 €
LIVREUR	170	0	170	8 850,00 €
⊖ HABILITATION ELECTRIQUE BS BC B2	1	9	10	496,02 €
DSAV, CDGT, RET	1	9	10	496,02 €
⊖ INCENDIE - EPI	172	7	179	6 864,56 €
ADMIN SERVICES	0	1	1	38,35 €
DSAV, CDGT, RET	30	1	31	1 188,83 €
EMPLOYÉS RCD	0	4	4	153,40 €
LIVREUR	10	0	10	383,49 €
RLOG, ADJOINT RLOG	15	1	16	613,59 €
TECHNICIEN	117	0	117	4 486,89 €
= NON OBLIGATOIRE	1513	127	1640	113 357,75 €
⊖ INTÉGRATION	64	2	66	375,00 €
⊖ INTÉGRATION CADRE	4	2	6	375,00 €
DSAV, CDGT, RET	2	2	4	250,00 €
ENCADREMENT LIVRAISON	2	0	2	125,00 €
⊖ INTÉGRATION LIVREURS	60	0	60	0,00 €
LIVREUR	60	0	60	0,00 €
⊖ MANAGEMENT	87	18	105	5 570,00 €
⊖ MANAGEMENT À LA CARTE	9	2	11	5 570,00 €
DSAV, CDGT	5	1	6	570,00 €
SUPERVISEURS	4	1	5	5 000,00 €
⊖ MASTER DO-IT - CADRES ET DIRECTEURS (ÉLIGIBLE AU CPF)	22	3	25	0,00 €
ENCADREMENT OPERATIONS	22	3	25	0,00 €
⊖ MASTER DO-IT - MANAGERS DE PROXIMITÉ (ÉLIGIBLE AU CPF)	56	13	69	0,00 €
ENCADREMENT OPERATIONS	56	13	69	0,00 €
⊖ MÉTIER	750	52	802	60 650,00 €
⊖ CONFIG MAIN BOARD ANDROID & APPLE 2020	32	2	34	2 550,00 €
CDGT	32	2	34	2 550,00 €
⊖ EVOLUTION DES MODES SERVICES 2020	32	2	34	2 550,00 €
CDGT	32	2	34	2 550,00 €
⊖ FROID 2020 : LES DERNIÈRES TECHNOLOGIES	32	2	34	2 550,00 €
CDGT	32	2	34	2 550,00 €

⇒ LAVAGE BOSCH - SIEMENS 2020	125	1	126	8 500,00 €
TECHNICIEN	125	1	126	8 500,00 €
⇒ LAVAGE- CUISSON 2020. PREMIER SEMESTRE 2020	125	1	126	8 500,00 €
TECHNICIEN	125	1	126	8 500,00 €
⇒ LAVAGE- CUISSON 2020. SECOND SEMESTRE 2020	125	1	126	8 500,00 €
TECHNICIEN	125	1	126	8 500,00 €
⇒ PARCOURS EXCELLENCE CLIENT (ÉLIGIBLE AU CPF)	3	2	5	0,00 €
EMPLOYÉS RCD	2	2	4	0,00 €
LIVREUR	1		1	0,00 €
⇒ PARCOURS GEM VERS EGP	30		30	7 650,00 €
TECHNICIEN GEM DOM	30		30	7 650,00 €
⇒ PARCOURS MÉTIER MANAGER OPERATIONS	10	4	14	0,00 €
DSAV, CDGT, RET	7	3	10	0,00 €
RLOG	3	1	4	0,00 €
⇒ PILOTER LA SÉCURITÉ	33	4	37	2 550,00 €
RLOG, ADJOINT RLOG	33	4	37	2 550,00 €
⇒ QUALITÉ RELATIONNELLE	25	25	50	4 200,00 €
EMPLOYÉS RCD	25	25	50	4 200,00 €
⇒ RELATION CLIENT LIVREUR	50		50	3 750,00 €
LIVREUR	50		50	3 750,00 €
⇒ RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE	3	7	10	850,00 €
ADMIN SERVICES	3	7	10	850,00 €
⇒ TV SONY ET PHILIPS 2020	125	1	126	8 500,00 €
TECHNICIEN	125	1	126	8 500,00 €
⇒ PRODUITS	46	0	46	6 630,00 €
⇒ FORMATIONS TECHNIQUES GEM / EGP	6	0	6	1 530,00 €
EMPLOYÉS RCD	6	0	6	1 530,00 €
⇒ PRODUITS PEM - ASPI	10		10	1 700,00 €
TECHNICIEN	10		10	1 700,00 €
⇒ PRODUITS PEM - CAFE	10		10	1 700,00 €
TECHNICIEN	10		10	1 700,00 €
⇒ PRODUITS PEM - CUINAIRE	10		10	850,00 €
TECHNICIEN	10		10	850,00 €
⇒ PRODUITS PEM - GEN VAPEUR	10		10	850,00 €
TECHNICIEN	10		10	850,00 €
⇒ SÉCURITÉ	566	55	621	40 132,75 €
⇒ CACES	90	39	129	3 680,00 €
EMPLOYÉS LOGISTIQUE	37	37	74	0,00 €
LIVREUR, EMPLOYÉS LOG	50	0	50	1 840,00 €
RPS	3	2	5	1 840,00 €
⇒ FORMATION FORMATEUR CACES	6	2	8	5 100,00 €
DIR LOG, RLOG, RESP PF	3	0	3	2 550,00 €
RPS	3	2	5	2 550,00 €
⇒ GESTES & POSTURES	102	6	108	5 310,00 €
LIVREUR	85	5	90	4 425,00 €
TECHNICIEN	17	1	18	885,00 €
⇒ MAC SST	36	4	40	2 429,41 €
ADMIN SERVICES	0	1	1	60,74 €
DSAV, CDGT, RET	10	0	10	607,35 €
EMPLOYÉS RCD	4	2	6	364,41 €
LIVREUR	7	0	7	425,15 €
RLOG, ADJOINT RLOG	9	1	10	607,35 €
SUPERVISEURS	1	0	1	60,74 €
TECHNICIEN	5	0	5	303,68 €
⇒ Prévention du risque routier	109	3	112	11 500,00 €
LIVREUR	24	0	24	2 464,29 €
TECHNICIEN DOMICILE	85	3	88	9 035,71 €
⇒ SÉCURITÉ GAZ	209	1	210	10 620,00 €
LIVREUR	209	1	210	10 620,00 €
⇒ SST INITIAL	14	0	14	1 493,33 €
DIR LOG, RLOG, RESP PF	3	0	3	320,00 €
DSAV, CDGT, RET	6	0	6	640,00 €
LIVREUR	5	0	5	533,33 €
Total général	1997	154	2151	140 239,62 €

SIEGE

	Nbre ♂	Nbre ♀	Total pers.	Coûts pédagogiques
OBLIGATOIRE	5	12	15	1 338,76 €
MÉTIER	1	3	4	862,50 €
FORMATION RÉFÉRENT HARCÈLEMENT	0	1	1	412,50 €
CADRES SIÈGE	0	1	1	412,50 €
FORMATION RP	1	2	3	450,00 €
CADRES SIÈGE	1	1	2	300,00 €
EMPLOYÉS SIÈGE	0	1	1	150,00 €
SÉCURITÉ	4	9	11	476,26 €
HABILITATION ÉLECTRIQUE BR B1V BC B2	1	1	2	131,11 €
CADRES SIÈGE	1	1	2	131,11 €
INCENDIE - EPI	3	8	9	345,15 €
CADRES SIÈGE	0	1	1	38,35 €
EMPLOYÉS SIÈGE	3	7	8	306,80 €
NON OBLIGATOIRE	11	21	32	13 944,61 €
MANAGEMENT	0	3	3	0,00 €
MASTER DO-IT - CADRES ET DIRECTEURS (ÉLIGIBLE AU CPF)	0	3	3	0,00 €
CADRES SIÈGE	0	3	3	0,00 €
MÉTIER	9	15	24	13 595,00 €
ACTUALITÉS DROIT SOCIAL ET PAIE	0	7	7	12 455,00 €
CADRES SIÈGE	0	7	7	12 455,00 €
CONNAISSANCES RH	4	7	11	0,00 €
EMPLOYÉS SIÈGE	4	7	11	0,00 €
FORMATION DE FORMATEUR	5	1	6	1 140,00 €
CADRES SIÈGE	5	1	6	1 140,00 €
SÉCURITÉ	2	3	5	349,61 €
MAC SST	2	2	4	242,94 €
CADRES SIÈGE	2	2	4	242,94 €
SST INITIAL	0	1	1	106,67 €
EMPLOYÉS SIÈGE	0	1	1	106,67 €
Total général	16	33	47	15 283,36 €

RELIQUATS CONTRATS PRO ET VAE

	Nbre ♂	Nbre ♀	Total pers.	Coûts pédagogiques
NON OBLIGATOIRE	11	1	12	8 300,00 €
RELIQUAT CPRO/CA OU VAE	11	1	12	8 300,00 €
RELIQUAT PLAN - CONTRATS APPRENTISSAGE ENGAGÉS EN 2020	6	0	6	7 000,00 €
RELIQUAT PLAN - CONTRATS PRO ENGAGÉS EN 2019	3	1	4	1 300,00 €
VAE	2	0	2	0,00 €
Total général	11	1	12	8 300,00 €

SYNTHESE

	Nbre ♂	Nbre ♀	Total pers.	Coûts pédagogiques
OBLIGATOIRE	1189	467	1654	86 740,30 €
NON OBLIGATOIRE	2923	1334	4257	388 407,98 €
MUTUALISATION (INGENIERIE, DIGITAL, PROJETS, INTEGRATION ...)				203 324,00 €
Total général	3811	1715	5524	678 472,28 €

M. DE LAPLAGNOLLE demande si la commission a étudié ce plan 2020.

M. PERUCAUD : Suite à un quiproquo et un problème de communication la commission n'a pu se réunir.

M. BRIULET : La commission n'ayant pu se réunir serait-il possible de ne faire qu'une information et la consultation le mois prochain lorsque la commission aurait pu étudier ce plan ?

M. DE LAPLAGNOLLE : L'idée était que la commission se réunisse mercredi ou jeudi et que nous consultions aujourd'hui. Sachant que nous sommes déjà fin février et que ce plan est censé être déployé dès le mois de janvier.

M. HEREDIA : J'ai été comparé sur ce qui s'est fait l'année dernière et j'ai repris tous les chiffres par item. La première remarque que j'observe, le total pour 2020 est de 678 472 € quand en 2019 nous étions à 896 014 €, soit moins 217 542 €. Pour rentrer un peu plus dans le détail filières :

- Pour l'exploitation, nous sommes à 26 666 € de moins qu'en 2019.
- Pour les opérations, nous sommes à moins 68 727 €.
- Pour le siège, moins 30 566 €.
- Pour la filière exploitation, dans la plupart des cas 2019 est plus élevé. Si on prend la rubrique métier il y a un différentiel de presque 4 fois et demi au moins sur 2020. Par contre pour l'académie cuisine vous doubler le chiffre pour 2020 en le faisant passer à 68 000 €. Nous voyons bien la volonté de l'entreprise de former des concepteurs cuisine.
- Pour le management de l'exploitation vous prévoyez également de passer de 17 100 € à 23 720 €.
- Pour les métiers la perte est conséquente puisqu'il y a une différence de 20 000 €. Pour les produits c'est 14 000 € en moins.

Avez-vous des explications sur ces baisses ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Globalement il n'y a pas de baisse du budget de formation. Il y a des formations qui l'année dernière y étaient et qui sont aujourd'hui dans la ligne « mutualisation ». Cela concerne tous les parcours d'intégration ainsi que les coûts de la Tech' Académie.

M. BEAUBOIS : Effectivement nous voyons que la partie mutualisation est augmentée de 100 000 €. Par contre la baisse de 220 000 € et quand même existante, en particulier pour la partie non obligatoire qui perd 100 000 €, soit la moitié entre 2019 et 2020. Certes la commission peut creuser le sujet mais vous avez déjà, peut être un élément de réponse à nous apporter.

M. HEREDIA : Même sur la partie mutualisation elle est de 203 000 € cette année contre 293 000 € en 2019.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est dû, en partie, à l'Académie cuisine qui baisse ses coûts de refacturation en filiale, cela ne veut pas dire que l'on va moins former.

M. HEREDIA : Cela fait partie des explications peut-être, mais pas tout le différentiel de 90 000 €.

M. DE LAPLAGNOLLE : 1) cela va coûter moins cher que l'année dernière, 2) il va y avoir plus de formations. Cela fait un peu la lecture sur l'historique. Tous les parcours d'intégration des nouveaux arrivants est conséquente en terme de nombres de jours, bien que le coût soit inférieur à celui de l'an dernier.

M. HEREDIA : Je passe sur la partie opération. L'écart de 68 000 € se retrouve dans les produits. J'en suis fortement étonné car l'année dernière nous étions sur 73 100 € contre 6 630 € en 2020. L'écart est énorme.

Mme BRANGEON : Suite au PSE, dans le cadre du plan de départ volontaire, il s'est avéré que la catégorie professionnelle des techniciens, pour ceux qui restaient, devaient évoluer en terme de compétences sur le GEM. Il a donc fallu former ces personnes. D'où le différentiel dans le budget car le coup était ponctuel.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il est dommage que nous n'ayons pas le bilan car vous auriez pu observer que le plan 2019 était à 880 000 € mais ce qui a été réalisé, en montant, correspond sensiblement au plan 2020.

M. HEREDIA : Il serait peut-être plus judicieux de consulter sur le bilan et ensuite le plan.

M. MARANDEAU : Depuis que je suis au CSE c'est ce qui se pratique normalement tous les ans. Nous nous retrouvons encore dans une configuration où le bilan est établi par le Groupe. Nous sommes consultés aujourd'hui sur un plan alors que le plus intéressant est le bilan, donc ce qui a été réalisé et ainsi pouvoir le comparer au plan. Je ne sous-estime pas la quantité de travail que vous avez à faire au sein de la filiale, mais je trouve dommage que nous n'ayons pas le bilan en compagnie du plan dans la présentation.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est moi qui ai fait le choix de présenter le plan afin de ne pas perdre un mois supplémentaire. Plus tard on le démarre, moins nous avons de chance de le faire.

M. MARANDEAU : Sauf que nous devons émettre un avis motivé et à l'heure d'aujourd'hui nous ne sommes pas en capacité de le faire.

M. APPLAUSO : Nous en avons discuté en CSSCT, nombreuses formations ont été annulées car mal programmées, ou pas communiquées en temps et en heure.

M. MARANDEAU : Oui mais ce sujet par exemple doit être évoqué lors de la présentation du bilan. De ce que vous nous dites, nous nous retrouvons avec un plan 2020 qui correspond presque à l'identique de la consommation du budget formation 2019, si nous avons les deux en face à face, nous pourrions nous dire que le plan de formation 2020 est cohérent.

M. DE LAPLAGNOLLE nous présente Le Bilan 2019, qui effectivement présente un total d'environ 580 000 €.

M. BEAUBOIS : Il serait effectivement intéressant d'analyser ce qui n'a pas été réalisé et comprendre pourquoi.

M. BRIULET : Il me semble que la bonne question est de savoir si nous avons formé moins de gens. Nous pouvons avoir un montant moins élevé mais avoir formé autant de gens.

Suite à ces échanges M. DE LAPLAGNOLLE propose de reporter ce point à la prochaine réunion du CSE.

M. BEAUBOIS : J'invite la commission à regarder d'un peu plus près ses évolutions 2 chiffres, à la hausse comme à la baisse dans les différentes sections, et de nous apporter une explication sur les écarts entre les plans et le bilan. Nous avons besoin d'être éclairé sur ce point.

J'aimerais également faire quelques remarques concernant la formation. La formation se passait plutôt bien lorsque l'organisation était en filiale. Après le changement d'organisation, le constat que nous pouvons faire sur certaines sessions est qu'il y a une multiplication d'absence, notamment parce qu'ils n'ont pas eu les prérequis nécessaires (non réalisation des e-learning). Pour ces salariés nous louons des véhicules, réservons des hôtels, ils font des centaines de kilomètres, tout ça pour arriver le matin en formation et s'entendre dire par le formateur qu'ils peuvent repartir chez eux car ils n'ont pas effectué les e-learning. Il faudrait remédier à ce genre de chose.

Deuxièmement, il y a un problème sur le positionnement des salariés sur ces formations. Le remplissage ne se fait pas très bien aujourd'hui. Le changement d'organisation un impact qui n'est pas négligeable.

M. DE LAPLAGNOLLE : Le Groupe est conscient des dysfonctionnements d'organisation, il cherche des solutions pour y remédier.

M. BRIULET : Je tiens à saluer l'entreprise pour sa volonté de réaliser des formations de Tuteur. La qualité de l'exercice de la fonction tutorale, quand elle est exercée, est un vrai sujet. Je rappelle que l'exercice de la fonction tutorale est financé par l'OPCO à hauteur de 230 euros par mois pendant 6 mois pour chaque contrat de professionnalisation. Actuellement c'est l'entreprise qui perçoit ce financement et non le tuteur. Par ailleurs, la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation professionnelle de notre branche réfléchit à comment améliorer cette pratique de la fonction tutorale. Une des pistes envisagées est l'exigence d'avoir reçu la formation de tuteur pour que le financement soit accepté. Une entreprise qui forme des tuteurs est déjà un indice de sa volonté de bien accompagner les salariés en contrat de professionnalisation.

Nous voyons également sur ce plan de développement des compétences que vous voulez faire la formation de tuteur à quelques salariés non encadrant, c'est bien, mais souhaiterions que plus de salariés puissent faire cette formation et il nous semble qu'il serait juste que l'exercice de la fonction tutorale soit valorisée financièrement pour les salariés qui l'exercent.

Le coût en serait nul puisque que l'exercice de la fonction tutorale est financé par l'OPCO dans les conditions que j'ai déjà évoquées et que la formation de tuteur est également prise en charge par l'OPCO à hauteur de 15 euros par heure dans la limite de 40 heures soit 600 euros au total.

Une valorisation financière de l'exercice de la fonction tutorale pour le tuteur irait dans le sens d'améliorer la qualité de l'accompagnement des salariés en contrats de professionnalisations. Je rappelle que l'objet de ces contrats de pro est de permettre une insertion dans l'emploi par le biais de la formation. L'entreprise, et donc le tuteur, joue un rôle dans la réussite de cet objectif. L'entreprise reçoit les contreparties financières que j'ai décrites, et d'autre, pour son engagement dans la réussite de l'objectif de formation de ces salariés. Il faut éviter de tomber dans la dérive qui consisterait à prendre les contrats de professionnalisation comme une aubaine de financement à bas coût de salariés.

Autre observation, vous développez, de plus en plus, vos propres formations notamment pour les concepteurs cuisines avec l'académie cuisine ou la tech académie. Nous voyons son coût dans le plan de développement des compétences. Il serait bien, dès lors que cela sera possible, d'utiliser les formations certifiantes existantes qui sont financées par l'OPCO notamment le CQP de concepteur vendeur cuisine qui délivre une certification reconnue dans toute la branche et qui est en plus valorisé pour les salariés par une prime de 750 euros. Il existe également le CQP de vendeur qui lui est valorisé par une prime de 1500 euros. Le coût de la prime ne doit pas faire peur puisque les contreparties en financement de l'OPCO sont quand même intéressantes pour l'entreprise.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous mettrons au prochain CSE, qui se tiendra le 26 mars, le bilan et le plan de développement. Le bilan vous sera envoyé sans doute en amont de l'ordre du jour.

8 Demande d'information relative à la demande de COMET. « Comment le Groupe compte le gérer ? » ;

M. DE LAPLAGNOLLE : Seul le Groupe peut répondre. À mon avis nous sommes partis sur une procédure qui va durer une dizaine d'années. Cela va être une affaire de tribunaux et d'avocats hors de prix.

M. BEAUBOIS : Ce qui est dommage, c'est qu'en tant que membre du comité de groupe nous n'ayons pas ce genre d'informations au moment où elle est diffusée. Dans certains articles de journaux il est écrit que Darty conteste le bien-fondé de la requête de Comet, on nous explique qu'on prend les mesures cours défendre les intérêts de Darty sans nous expliquer de quelle manière comment pourquoi.

M. BRIULET : Est-il noté à quel moment le Groupe en a pris connaissance ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je n'en sais pas plus que ce qu'il y a écrit dans la presse comme vous.

M. ROSIEK : Clairement, si je résume, vous n'avez aucun retour là-dessus et que c'est au Groupe de nous fournir ces informations.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne sais pas s'ils doivent vous en fournir ou si l'on va vous en fournir. Je pense que cela va être une procédure judiciaire donc on n'aura pas le contenu et le détail ce qui est normal.

M. BEAUBOIS : À minima ce qui serait intéressant, au prochain comité de Groupe, est que l'on ait quand même un point afin d'avoir une explication parce que la somme réclamée peut-on avoir un impact considérable sur le groupe et tout ce que ça peut engendrer derrière. Les conséquences peuvent être fortes. Cette demande me semble légitime. Nous le redirons au niveau du groupe.

M. DE LAPLAGNOLLE : La demande me semble légitime. Le premier impact a été de maintenir l'action à un niveau qui nous rend très vulnérable. Cela valorise l'action à peine au prix de l'achat.

M. HEREDIA : Cette vulnérabilité inquiète-t-elle, à votre connaissance, la direction du Groupe ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne saurai vous répondre si cela les inquiète.

9 Demande d'information sur la carte Darty (Ménafinance). « Pourquoi la Direction oblige les vendeurs à dire aux clients que celle-ci est obligatoire pour la demande d'un crédit, alors que ce n'est pas vrai ? » ;

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce n'est pas une consigne générale de la direction. J'imagine que ça a été dit quelque part.

M. VILLA : Oui tout à fait.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce n'est pas ce que préconise la direction comme discours.

M. BRIULET : Mais elle préconise les résultats.

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui elle les préconise.

M. BRIULET : Donc des personnes ont fait un raccourci afin d'obtenir des résultats.

M. DE LAPLAGNOLLE : Et bien c'est un mauvais raccourci.

M. PERUCAUD : Je pense que c'est lié au Ranking. Vous dites que ce n'est pas le discours de la direction, pourtant c'est le même discours dans presque tous les magasins.

M. HEREDIA : Qu'allez-vous faire pour y mettre bon ordre ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vais rédiger une note.

M. HEREDIA : Je remercie la direction.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce sont des déviations dangereuses.

M. BEAUBOIS : C'est pour ce genre de propos que l'on se fait épingler, médiatiser, stigmatiser.

M. VILLA : Surtout que, quand on appelle Ménafinance, ils contredisent cette information.

M. HEREDIA : Dans un premier temps nous aurions pu penser que c'était le fait isolé d'un encadrant en magasin, voulant faire du zèle, mais visiblement ce discours, est extrêmement étendu. Cela pose question, qui plus est quand le discours est faux, ce que vous confirmez.

M. DE LAPLAGNOLLE : Premièrement c'est faux, deuxièmement c'est dangereux.

Mme LELUBEZ : Sur la Basse-Normandie, nos directeurs nous disent bien que l'on a le droit de faire un crédit sans la carte, mais le but du vendeur c'est quand même qu'il vende la carte, pour avoir la prime de 2 €. Cela impacte nos salaires. C'est le chat qui se mord la queue.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a, essayer de la vendre et entendre un discours où l'on dit qu'il est obligé de la vendre.

M. HEREDIA : Présenté comme le dit Madame LELUBEZ s'est entendable, mais pas visiblement comme d'autres personnes le font.

M. BEAUBOIS : Ce qu'on entend c'est que ce n'est pas un cas isolé puisqu'il y a un certain nombre de sites où nous avons eu écho de ce genre de pratique. Nous comptons sur vous pour remédier à cette situation, parce qu'un cas isolé peut-être le fait d'une personne qui ne fait pas son travail comme il faut. Maintenant, la répétition est quelque chose qui se fait d'une manière générale, le comité de direction a une part de responsabilité.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est au moins sa responsabilité d'entendre ce discours sans réagir.

M. BEAUBOIS : Ce serait bien que cela se concrétise de manière descendante dans les magasins.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vais faire passer le message.

M. GARCIA SANCHEZ : D'une manière générale, il y a un gros problème sur tout ce qui est objectif par rapport aux services, impact sur la rémunération, certaines choses ne sont pas tout à fait normales. Certains offrent des remises pour placer des garanties. Il y a des déviance afin d'atteindre ces objectifs. Si vous observez le taux de terminé comptoir, sur certains sites il y a quand même des taux qui sont exceptionnels, pourquoi ? Parce qu'il y a du faux TERCC en récupérant des numéros de vente, tout cela pour obtenir de beaux objectifs. Que cela soit pour les vendeurs ou le pôle service, le fait d'avoir des objectifs impactant la rémunération, incite à faire du faux au détriment du bien.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il ne faut pas non plus généraliser. Tous les vendeurs ne sont pas des tricheurs, tous les directeurs ne sont pas des menteurs.

M. GARCIA SANCHEZ : Non, mais on le voit régulièrement sur certains sites. Faites une analyse sur les TERCC vous verrez qu'il y a des taux qui sont impossibles.

M. MARANDEAU : Il y a deux choses dans ce qui vient d'être dit. Il y a le volet animation commerciale, où le vendeur fait un petit brin de remise pour vendre les services, parfois l'offre parce que la vente est conséquente, et préfère offrir la PSE, plutôt qu'impacter son taux, parce que derrière il y a une importance pour sa statistique et sa prime à la fin du mois, cela peut se comprendre.

Là où je te rejoins c'est sur la statistique. Aujourd'hui le TERCC, quand des challenges sont mis en place, puisque à la base ce n'est pas un service qui est animé financièrement dans les magasins, bizarrement d'un seul coup tous les magasins se mettent à faire du TERCC, avec des résultats qui sont extraordinairement bons. Le lendemain quand le challenge est terminé, on retrouve des statistiques plus conformes à la moyenne. Le problème qui se pose, lors des challenges mis en place, c'est que le magasin jouant le jeu toute l'année, à faire du TERCC propre, se retrouve face à des concurrents qui ne jouent pas le jeu. Il a perdu d'avance.

M. BRIULET : Les faux pervertissent le résultat.

M. DIOLOGEANT : Il serait peut-être mieux de mettre un challenge sur l'année.

M. MARANDEAU : Très simplement sur notre magasin nous avons demandé à ce qu'il y ait une prime TERCC dans le cadre du variable des pôles services. Aujourd'hui c'est un critère qui fait gagner de l'argent à l'entreprise tout en satisfaisant un client et ce n'est pas valorisé auprès des Conseillers Pôle Service. Si le variable kit à 75 € passe à 100 € en rajoutant une partie lié au TERCC, on l'animant correctement, je suis sûr que l'on va faire évoluer les taux et on va faire du propre, tout en faisant gagner de l'argent à l'entreprise.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous voyons très bien les magasins qui trichent. On mesure les taux de TERCC et les volumes d'envoi en atelier. Si tu as un super TERCC et des volumes en atelier qui continuent à augmenter, c'est que tu triches.

10 Règlement intérieur du Comité Social et Économique ;

M. DIOLOGEANT : Il est en phase de finalisation. Il sera bientôt présenté en réunion.

11 Discussion sur les activités culturelles et sociales ;

M. MARANDEAU : Le budget pour les vacances est finalisé, mis à part quelques disponibilités pour les mobil-homes du CSE.

M. ROSIEK : Suite au dernier contrôle des URSSAF, nous avons eu une forte recommandation pour changer notre système de subvention pour les chèques vacances. Afin de donner une subvention plus équitable, il faudrait définir de nouvelles tranches calculées sur le quotient familial. Nous devons nous prémunir d'une sur ou sous-évaluation des tranches pour garantir une méthode socialement plus juste. Ce nouveau mode de calcul devra être mis en place pour le prochain exercice soit avant le mois de juin 2020. Nous allons communiquer auprès des salariés pour expliquer ce changement et ses conséquences.

❖ **Sujets relatifs à la Santé, Sécurité et Conditions de travail :**

- 12) Rapport de la commission sur les accidents du travail ;
- 13) Rapport de la commission sur les visites de sites ;
- 14) Rapport de la commission sur les formations de sécurité ;

M. HARRE : Nous avons décidé de faire un rapport beaucoup plus élaboré, il sera remis le mois prochain.

Monsieur Garcia Sanchez souhaite prendre la parole pour évoquer une problématique rencontrée en magasin.

M. GARCIA SANCHEZ : De plus en plus, au pôle service, nous sommes confrontés au client ayant acheté des produits marketplace via notre site internet. Lorsqu'ils rencontrent un problème quel qu'il soit et ne pouvant pas le régler auprès de la marketplace ou encore quand ils appellent notre service relation client, ils sont invités à contacter directement la marketplace. S'ils ne peuvent pas les joindre ils se retournent alors vers Darty et viennent à l'accueil du magasin.

Beaucoup de clients se plaignent de cela et l'image de marque de notre entreprise en souffre. Pour ce type de problème les clients laissent des commentaires très négatifs sur notre site internet. Lorsqu'il y a un litige entre le revendeur et le client, ne serait-il pas possible que Darty puisse se mettre en contact et faire pression sur leur revendeur comme le fait Amazon eBay.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a un service à l'ATT qui s'occupe de ce type de problèmes.

M. BRIULET : Effectivement c'est la réalité. Pour compléter, j'ai été confronté à un client avec cette même problématique. J'ai pris le temps d'appeler la hotline Darty, qui après m'avoir écouté m'a laissé les coordonnées de la marketplace. Notre hotline a également fait en sorte que le client soit recontacté par la marketplace. Le discours actuellement en magasin est de dire que si le produit est acheté via la marketplace on ne peut rien faire pour lui. Le groupe a fait le choix des marketplaces sélectionnés sur notre site, nous devons avoir une réponse à leur apporter. Il ne faut pas les abandonner, et leur trouver une solution.

M. GARCIA SANCHEZ : Pour exemple précis, j'ai reçu un client qui avait acheté une machine à laver sur la marketplace. Cet appareil, toujours sous garantie, était tombé en panne, le client n'arrivait absolument pas à les joindre. Quand j'ai appelé Darty on m'a répondu qu'il fallait voir directement avec le revendeur. Si la hotline avait pu mettre en rapport le client avec le revendeur, cette personne ne se serait pas rendue en magasin.

M. BRIULET : je ne laisse pas un client qui a fait l'effort de se déplacer en magasin sans réponse. Si on montre déjà un intérêt à leur problème cela passe déjà mieux. Souvent on me fait la réflexion que chez Amazon ils ont également des marketplaces et quand ils ont un problème cela se règle immédiatement, chez Darty vous n'êtes pas capables de le faire, donc j'irai acheter chez Amazon.

La réunion est close à 12h30.

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

