

# PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 28 MARS 2024 DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

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

Début de séance : 9h30.

## Présents

### Pour la direction :

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

### Invités :

- M. KOENING Régis, Directeur de la réparation et de la durabilité,
- M. TETE Mickael, Superviseur centre d'appels de Bègles,
- M. GUEDON Stéphane, Directeur LDK,
- M. TARDY Nicolas, Directeur Offres de Services,
- M. BOUCHEZ Maxence, Responsable du centre d'appels,
- M. MUSIAL Eddy, Directeur LDK Zone Nord.

### Pour les membres titulaires EOT :

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

- SL:**
- M. HEREDIA Noël
  - Mme N'GOLET Nathalie
  - M. BARAN Gianni

- CFTC :**
- Mme. LELUBEZ Sabrina

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

- CGT :**
- M BRIULET Pascal
  - Mme MAZELLA Valérie

### Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

- CFDT :**
- M. BOUGUEREAU Jean Marc

### Pour les membres titulaires cadre :

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

### **Pour les membres suppléants EOT**

**CFDT :** - M. LECARFF Pascal  
- Mme GENEST Emmanuelle

**SL :** - M. THOMAS Xavier

**CFTC :** - M. BILEK Grégori  
- M. CHINAN Andy

### **Représentants Syndicaux :**

**CFDT :** - M. BOUCHET Etienne

**SL :** - MME ROUSSELIERE claire

**CFTC :** - M. COMMON TEKIN Muhammed

**CGT :** - M. BALUTEAU Franck

**CAT :** - M. VILLA Francis

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

### **Absents**

**CFDT :** - M. ROSIEK Gérald  
- M. MERRIEN Guillaume

**SL :** - M. DIOLOGEANT Marc

**CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni  
- M. PHILIPOT Jean-Michel

**Les personnes votantes sont 14 élus titulaires, ainsi que les 5 membres suppléants présents, soit 19 Votants.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Economique de l'UES Darty Grand Ouest du 22 février 2024 (document joint). .....5
- 2 Information et consultation sur le projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD salarié du magasin de Limoges (document joint).....5
  - a) Audition de Monsieur Didier PERUCAUD .....5
  - b) Vote à bulletin secret sur le projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD .....5
- 3 Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Xavier HOEBEKE (document joint). .....5
- 4 Désignation des représentants de proximité. ....6
- 5 Modification du règlement intérieur du CSE- consultation des élus. ....7
- 6 Est-ce que le mode de calcul des congés payés a été modifié suite à la mise en place du nouveau système de rémunération en septembre ? .....7
- 7 Y a-t-il une différence de rémunération entre les congés payés et les congés payés d'ancienneté ? Et laquelle ?.....7
- 8 Demande d'information sur les délais de traitement mutuelle (assez long pour beaucoup de salariés depuis le début de l'année) .....8
- 9 Demande d'information sur la nouvelle politique des navettes magasin/Centre de service .....8
- 10 Points exploitation : .....8
  - a) Information des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest relative à la nouvelle offre Darty max essentielle (document joint). ....8
  - b) Auparavant les encadrants magasin avaient 7h50 de payées pour un dimanche travaillé. Depuis décembre 2023, ils ont désormais 7H. Sachant que pour un encadrant qui a travaillé par exemple 3 dimanches, cela peut faire une cinquantaine d'euros de moins perçu. Pourquoi cet écart ? .....10
  - c) Demande d'information sur les Indicateurs de rémunération suivants pour le mois de février : .....11
    - Le nombre de magasins qui ont atteint leur objectif mensuel. ....11
    - Le nombre d'encadrants qui ont débloqué leur part variable. ....11
    - Le pourcentage de salarié rattrapé au minimum conventionnel (au global CDI et CDD) et le nombre de salariés vendeurs rattrapés au minimum conventionnel par site. ....11
  - d) Demande de présentation du système de rémunération des ventes DARTY MAX pour la filiale DGO et du système de refacturation des prestations intervention à domicile par la filiale FDS sur le compte de DGO. ....12
  - e) Les fiches de paie des CPS, il apparaît une ligne prime autres produits. Cette ligne peut être positive mais également négative. Comment est-ce possible d'avoir une prime négative ? A quoi correspond cette prime ?.....12
  - f) Nous souhaitons alerter la direction sur la pression exercée sur les équipes de vente de certains sites .....12
- 11 Points opération : .....13
  - a) Information des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest concernant la feuille de route de la Direction de la réparation et de la durabilité (intervention de Régis KOENIG). ....13
  - b) Information des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest quant à l'arrêt du test de la semaine à quatre jours au sein de la plateforme de Bayonne....20
  - c) Information des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest des nouveaux montants de la rémunération variable des métiers : livreurs, techniciens atelier, techniciens IAD, employés logistiques et administratifs suite aux mesures des NAO à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024 (document joint).....25

d) Information des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest concernant l'évolution de l'un des critères de rémunération variable du pôle assurance / télé-expert du centre d'appels de Bègles à compter du 1 <sup>er</sup> avril 2024 .....	26
e) Suite aux changements des critères variables sur l'IAD et sur le site de Tours, nous demandons une présentation de l'évolution de la rémunération (versus les anciens critères) afin de s'assurer que ces changements ont atteints les objectifs souhaités. ...	26
f) Il est constaté de nombreux bugs informatiques sur les applicatifs utilisés par les techniciens (NOMAD, Agora...). Cela perturbe leur travail quotidiennement, avez-vous identifiés cette problématique et quel plan d'action avez-vous mis en place pour améliorer l'accessibilité des applicatifs ? .....	27
g) Demande d'information du positionnement des adjoints de plateforme-livraison dans la grille. ....	27
h) Demande d'information concernant le transfert de contrat (IAD vers LDK) des gestionnaires de flux. ....	28
12 Points divers. ....	28
13 Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....	29

## 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 22 février 2024 (document joint).

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 22 février 2024.

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

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

## 2 Information et consultation sur le projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD salarié du magasin de Limoges.

Madame MAUBOUSSIN lit les documents relatifs au projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD (annexe 1).

a) Audition de Monsieur Didier PERUCAUD.

**Mme MAUBOUSSIN** : Monsieur PERUCAUD nous a indiqué qu'il ne souhaitait pas participer à l'audition, mais nous allons tout de même nous connecter via TEAMS au cas où Monsieur PERUCAUD aurait changé d'avis.

Madame PASTERNAK lit le courrier rédigé par Monsieur PERUCAUD.

« Chers collègues,

Le 20 septembre 1990, je rentrais chez DARTY comme magasinier, quelques années plus tard Monsieur GAZUIT me mettait à la boutique DACEM comme vendeur. Ensuite, lorsque les vendeurs DACEM furent supprimés j'ai occupé jusqu'à ce jour le poste de vendeur TV au sein de DARTY Limoges. Entre-temps je suis devenu un élu au sein de différents syndicats et instances représentatives du personnel participant à la création des comités d'entreprises avec la plupart d'entre vous. Une belle aventure qui a participé à l'amélioration des conditions de travail chez DARTY. Les années ont passés aujourd'hui la santé ne me permet plus d'aller jusqu'au bout de l'aventure vers la retraite. Je remercie chacun d'entre vous quel que soit l'appartenance, tout comme je remercie la direction. Il est l'heure pour moi de tirer ma révérence sur cette magnifique carrière sans regret.

Je vous demande de voter en votre âme et conscience. Pour ma part, je suis heureux d'avoir travaillé avec vous tous. J'ai en tête quelques défis pour les suites de ma vie, comme aider les personnes âgées dans l'informatique et bien sûr pouvoir profiter de mon futur temps libre, la retraite n'étant plus très loin.

Merci à tous, direction comme syndicats pour ces moments partagés avec vous.

Didier PERUCAUD »

b) Vote à bulletin secret sur le projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD.

Le résultat du vote est le suivant : 2 abstentions, 17 favorables.

**Les élus émettent donc un vote favorable au projet de licenciement de Monsieur Didier PERUCAUD.**

## 3 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Xavier HOEBEKE.

Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur HOEBEKE.

**M. BRIULET** : Je connais ce salarié et je salue le reclassement proposé par la direction qui est quasiment sur le même site. Serait-il possible d'assurer un accompagnement de ce salarié à travers une garantie de rémunération pendant six mois ou un an ?

**Mme BACH** : Ce n'est pas le principe du reclassement.

**M. BRIULET** : Je vous signale que Monsieur HOEBEKE a fait une reconnaissance RQTH.

**M. MARANDEAU** : Je m'associe à la demande de Monsieur BRIULET. Il est rare d'avoir une opportunité qui pourrait aboutir à un reclassement et selon moi, nous devons mettre tous les atouts de notre côté pour que cette opportunité aboutisse.

**Mme FELDMAN** : Nous allons étudier votre proposition, mais il me semble compliqué d'assurer un maintien de rémunération pendant un an voire six mois.

**M. MARANDEAU** : Au regard de la récente GEPP, peut-être qu'il serait judicieux de proposer un poste de concepteur-vendeur cuisine à Monsieur HOEBEKE.

**Mme BACH** : Il n'y a aucun poste de concepteur-vendeur cuisine à pourvoir dans la région Nord-Pas de Calais à date.

Monsieur HOEBEKE peut intégrer un poste de vendeur et par la suite, suivre la formation à l'Académie cuisine. Avoir une expérience solide en vente ne me paraît pas une hérésie dans le cadre de cette évolution professionnelle.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que le métier de la conception de cuisine est complètement décorrélé du métier de vendeur magasin.

**Mme ROCHE** : C'est un métier qui allie la vente d'électroménager et la conception de la cuisine.

**M. BRIULET** : Peut-être serait-il possible de garantir à Monsieur HOEBEKE le même échelon qu'il a actuellement en tant que livreur confirmé.

**M. HEREDIA** : La demande de garantie de rémunération me semble raisonnable et pertinente.

*Le résultat du vote est le suivant : 19 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Xavier HOEBEKE.**

**M. HEREDIA** : Selon une récente décision de la Cour de cassation du 13 décembre 2023, si le Médecin du Travail coche la case « l'état de santé du salarié fait obstacle à tout reclassement dans un emploi », le service RH n'est pas obligé de faire de recherche de reclassement. Mais si le Médecin du Travail ajoute de manière manuscrite que l'avis d'inaptitude fait obstacle sur le site à tout reclassement dans un emploi, dans ce cas de figure particulier, l'employeur se doit de faire une recherche de reclassement hors du site et étant donné que DARTY fait partie d'un Groupe, l'employeur devrait se conformer à cette obligation.

**Mme MAUBOUSSIN** : Dans tous les cas, les recherches de reclassement sont réalisées au sein du Groupe et au sein de l'entreprise.

#### **4 Désignation des représentants de proximité.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les nominations des représentants de proximité pour ce mois sont les suivantes :

- Sur le centre de service de La Rochelle : J'ai la candidature de Monsieur Jean-Marc BERTHOMES sans étiquette et celle de Monsieur Nicolas DUCLOS présenté par la CGT. Étant donné que Monsieur Bruno ALLEGRET, parti à la retraite, était sous étiquette CGT, nous priorisons la candidature de la CGT conformément à nos accords.

Pour le centre de service de La Rochelle, j'ai donc la candidature de Monsieur Nicolas DUCLOS, en remplacement de M. Bruno ALLEGRET parti donc en retraite.

- o 19 votes favorables.
  - o **Monsieur Nicolas DUCLOS est donc nommé à l'unanimité représentant de proximité sur le centre de service de La Rochelle.**
- Sur le magasin de Tours Nord : Madame Eliza SECQ présenté par le SL.
  - o **19 votes favorables.**
  - o **Madame Eliza SECQ est donc nommée représentante de proximité sur le magasin de Tours Nord.**

- Sur le magasin de Mont-de-Marsan : Monsieur LOUIS Ludovic Présenté par la CFDT.
  - o **19 votes favorables.**
  - o **Monsieur LOUIS Ludovic est donc nommé représentant de proximité sur le magasin de Mont-de-Marsan.**

## 5 Modification du Règlement Intérieur du CSE- Consultation des élus.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Dans le Règlement Intérieur du CSE, nous avons créé un article 16.2 qui s'intitule « La Formation des membres du CSE » qui expose les modalités suivantes :

*16.2.a - Dans le cadre d'une formation à l'initiative du CSE, en plus des élus titulaire le RS peut y participer et bénéficie de la prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement pour s'y rendre dans les mêmes conditions que les élus titulaires.*

*16.2.b - Pour la formation économique du CSE, en sus des élus titulaires, 2 élus suppléants au maximum par Organisation Syndicales peuvent en bénéficier.*

*La prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement pour s'y rendre seront pris en charge aux mêmes conditions que les élus titulaires. »*

Le résultat du vote est le suivant : 19 favorables.

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité sur la modification du Règlement Intérieur du CSE.**

## 6 Est-ce que le mode de calcul des congés payés a été modifié suite à la mise en place du nouveau système de rémunération en septembre ?

**Mme FELDMAN** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « *il n'y a pas de changement, mais la répartition sur le bulletin de salaire se fait parfois en plusieurs rubriques au lieu d'une seule précédemment, cela peut rendre le paiement moins lisible, nous pouvons bien sûr étudier des cas particuliers si besoin.* »

Je souhaitais aussi vous informer que nous repassons sur le principe des jours de congés ouvrés à partir du mois de juin 2024, c'était une demande forte des CSE.

**Mme MAZELLA** : Certains salariés ont posé des jours de congés ouvrables sur le portail RH.

**Mme FELDMAN** : Une régularisation sera opérée. Précédemment, les jours de congés pour les collaborateurs en temps partiel étaient proratisés, mais ce principe est illégal. Donc conformément à la loi, les salariés en temps partiel auront 25 jours de congés payés, ainsi, lorsqu'ils poseront une semaine de congés alors qu'ils ne travaillent que 2,5 jours, 5 jours leur seront déduits.

**M. BEAUBOIS** : Il me semblait que les salariés à temps partiel avaient le même nombre de jours, la seule différence était le mode de calcul de leur rémunération.

**Mme FELDMAN** : Peut-être que ce principe de proratisation des jours de congés pour les collaborateurs à temps partiel n'était pas en vigueur à DGO.

**M. MARANDEAU** : Il est nécessaire de transmettre très rapidement, à tous les salariés, un récapitulatif du nombre de jours fériés restant à poser avant la fin de la modulation étant donné que le compteur de jours fériés ne fonctionne pas correctement. Une autre solution pourrait être d'anticiper le fait que les jours fériés non pris cette année seront reportés sur l'année prochaine.

**Mme LELUBEZ** : Dans certains magasins, pour les salariés qui ont travaillé des dimanches, leurs RDI ont été positionnés sur le 25 décembre donc tous les jours fériés ne sont pas comptabilisés.

À propos de la question posée, je souhaitais vous signaler que sur certains mois, sur le bulletin de salaire, une ligne mentionnant 1/10 apparaît, la réponse du service paye a été que cette disposition était normale. Mais si un salarié prend deux jours de congés, cette ligne n'apparaît pas. Précédemment, il n'y avait pas cette ligne de comptabilisation en 1/10.

## 7 Y a-t-il une différence de rémunération entre les congés payés et les congés payés d'ancienneté ? Et laquelle ?

**Mme FELDMAN** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « oui, les congés payés classiques sont en ouvrables et les congés payés d'ancienneté sont en ouvrés ».

**M. BEAUBOIS** : Apparemment, la fin de l'alimentation du CET serait fixée à la fin du mois de mai 2024. Précédemment, une tolérance était accordée pour déposer des congés payés sur le CET jusqu'au mois de juin. À ce titre, pourriez-vous communiquer la date limite de dépôt des CP sur le CET aux salariés ?

**Mme BACH** : Madame GÉRARD me confirme que la clôture des CET est fixée à la fin du mois d'avril afin qu'elle puisse gérer les congés sur le mois de mai.

## 8 Demande d'information sur les délais de traitement mutuelle (assez long pour beaucoup de salariés depuis le début de l'année).

**M. BEAUBOIS** : Nous avons des remarques de certains salariés qui nous indiqués que les délais de remboursement étaient assez longs (plus d'un mois).

**Mme FELDMAN** : J'avais eu des échos sur des délais de traitement longs sur la prévoyance.

**Mme GENEST** : J'ai une demande de devis auprès de la mutuelle, je n'ai eu aucune réponse de leur part. J'ai fait des soins il y a trois semaines et j'attends toujours leur remboursement.

## 9 Demande d'information sur la nouvelle politique des navettes magasin/Centre de service.

**M. VILLA** : J'avais posé cette question lors du précédent CSE et Madame JUILLIEN avait indiqué qu'elle se renseignerait sur ce sujet. En effet, apparemment, le délai serait relativement long lors des envois aux centres de service, car les déplacements des livreurs seraient refacturés.

**Mme FELDMAN** : J'ai la réponse d'un DRV : « La facturation se fait par passage et non pas par produit récupéré. Souvent les magasins attendent la fin de journée pour déclencher le passage, mais il peut arriver qu'il y ait des oublis et donc des délais ».

**M. VILLA** : Selon plusieurs gestionnaires de flux que j'ai interrogés, il semblerait qu'il y ait de la rétention de la part des magasins. Le délai en atelier n'est pas impacté, mais pour les clients, le service n'est pas satisfaisant, car, parfois, des produits ont mis deux semaines pour être livrés à un centre de service.

**M. LE CARFF** : J'ai pu constater des délais de trois semaines pour la réparation d'une ampoule sur un micro-onde.

**M. MARANDEAU** : Étant donné que la facturation est faite par passage et non par produit, les magasins attendent d'avoir plusieurs produits avant de les envoyer en SAV.

## 10 Point Exploitation.

a) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest relative à la nouvelle offre Darty Max Essentielle.

Monsieur TARDY présente le diaporama (annexe 3).

**Mme LELUBEZ** : Pourriez-vous nous préciser les modalités de rémunération de cette Darty Max Essentielle ?

**M. TARDY** : Les modalités de rémunération ne sont pas complètement finalisées. Pour ces nouvelles offres (Essentielles Multimédia et PEM), le mode de rémunération de lancement devrait être le suivant : 3,50€ de prime sur l'abonnement.

**Mme LELUBEZ** : Est-ce que le doublement de la prime produit sera conservé ?



**M. TARDY** : Nous conservons ce principe de doublement de la prime produit.

**M. BARAN** : Je suis surpris de la mise en place de cet abonnement annuel, étant donné qu'il nous avait été annoncé que ce principe ne serait jamais mis en place.

De plus, avec l'offre annuelle, le client bénéficie du treizième mois gratuit, mais s'il souhaite reconduire son abonnement sur une année supplémentaire, est-ce que celui-ci sera de douze ou treize mois ?

**M. TARDY** : L'engagement est sur douze mois, c'est-à-dire qu'au treizième mois, le client sera prélevé de la somme annuelle. Mais si au quatorzième mois, le client indique qu'il ne souhaite pas prolonger son abonnement, nous lui rembourserons à compter du quinzième mois.

**M. BARAN** : Le mois gratuit n'est donc pas véritablement offert au client ?

**M. TARDY** : L'abonnement de 11,99€ par mois sur une année correspond à 143,88€ et nous proposons un abonnement annuel de 129€ soit une économie de 14,88€.

Effectivement, nous n'avons pas envisagé de mettre en place une offre annuelle, mais étant donné que cette demande émanait des magasins, nous avons décidé d'y répondre favorablement.

**Mme MAZELLA** : Pourquoi n'est-il pas demandé l'accord du client avant de faire le prélèvement de l'année supplémentaire d'abonnement ? Une autre solution serait de faire un abonnement mensuel pour le treizième mois ainsi, si le client décide de ne pas prolonger, l'offre le remboursement ne serait que d'un seul mois.

**M. TARDY** : Effectivement, c'est une question pertinente, mais l'essence même de l'offre annuelle est de répondre au besoin du client qui souhaite régler son abonnement une fois par an sans avoir de prélèvement mensuel. Techniquement, nous ne pouvons pas proposer au client de régler son abonnement de la première année en une seule fois et ensuite la deuxième année en prélèvement mensuel. Toutefois, nous pouvons mener une réflexion sur cette modalité.

**Mme MAZELLA** : Normalement, dans les abonnements annuels, il n'y a pas de renouvellement tacite ?

**M. TARDY** : Légalement, nous pouvons proposer un abonnement sous le principe de la reconduction sans engagement, donc le client peut stopper son abonnement lorsqu'il le souhaite, après 12 mois.

**Mme MAZELLA** : Effectivement, la mise en place de la Darty Max Essentielle est une très bonne nouvelle, notamment pour les vendeurs en multimédia, car ils pouvaient rarement doubler leur prime. Mais je déplore que la prime Darty Max ne reste pas à 4€ pour le secteur du multimédia, c'est encore une baisse de rémunération.

**M. TARDY** : Nous avons fait des projections de rentabilité et nous ne pouvons pas aller au-delà de 4€ de prime, mais peut-être que ce principe pourra évoluer.

**Mme MAZELLA** : Je confirme qu'il y avait effectivement une demande de passer à une facturation annuelle.

**M. CHINAN** : À combien sera valorisé l'upgrade ?

**M. TARDY** : L'upgrade sera sur le mode de rémunération actuel, sauf que je vous rappelle que de passer d'un abonnement mensuel à un abonnement annuel n'est pas considéré comme un upgrade. Le passage d'une Darty Max Essentielle vers une offre Évolution est considéré comme un upgrade. Un client qui a un abonnement Darty Max Essentielle PEM ne pourra évoluer que vers la Darty Max Évolution ou la Darty Max Intégrale, en revanche, le seul upgrade possible pour la formule Darty Max Essentielle Multimédia sera vers la Darty Max Intégrale. Ce sont les upgrades possibles techniquement.

**M. CHINAN** : Si un client a un abonnement annuel de 129€ et qu'il souhaite évoluer vers une offre supérieure au mois de juillet, le prélèvement sera de 60€ supplémentaire ?

**M. TARDY** : Oui.

**M. CHINAN** : Sur votre présentation, il serait souhaitable que le remboursement ne concerne que les produits FNAC et DARTY et non ceux issus des autres enseignes.

**M. TARDY** : Je vous remercie pour votre remarque, je vais ajouter cette précision.

**Mme PASTERNAK** : Il y a une erreur de la présentation en page 9, car vous associez l'image d'un Cooking Chef avec l'offre Multimédia, selon moi, c'est l'offre Essentielle PEM.

Est-ce qu'il a toujours un minimum d'achat pour bénéficier de l'offre Darty Max Essentielle PEM ?

**M. TARDY** : Vous avez complètement raison, c'est effectivement l'offre Darty Max Essentielle PEM. Le minimum d'achat est toujours de 50€.

**M. MARANDEAU** : Je vais répéter une proposition que j'avais faite précédemment lors d'un précédent CSE, car les offres Darty Max sont en perpétuelle évolution : matérialiser l'offre Darty Max par un service à jouissance immédiate, l'antivirus par exemple. Ce service pourrait être une option supplémentaire au contrat. Ainsi, nous serions en phase avec la démarche RSE du Groupe et de la réparabilité des produits. En effet, intégrer un antivirus permettrait d'assurer le suivi du produit sur la partie soft et aussi se prémunir d'éventuelles pannes, donc de retours en SAV de produits éligibles au contrat Darty Max. Nous pourrions éviter des envois en SAV si nous pouvions nous assurer de la bonne maintenance des appareils grâce à l'installation d'antivirus. Cette proposition pourrait aussi apporter de la matière aux équipes de vente.

**M. TARDY** : Je suis totalement d'accord avec vous, Monsieur MARANDEAU, mais il y a deux freins : technique et économique. Des groupes de travail ont été créés pour réfléchir à l'assurance de demain et leur réflexion démontre que les offres doivent évoluer vers un contenu plus intelligent et plus pertinent. Cette réflexion vaut aussi pour la Darty Max, pour FNAC Digital, pour Darty Sérénité, mais, pour l'instant, l'évolution vers des contenus plus intelligents et plus pertinents n'est pas rentable économiquement car il faudrait compenser avec beaucoup de volume. Cependant, des réflexions sont en cours sur ces sujets grâce aux groupes de travail et notre objectif est de proposer ces offres avec des contenus intelligents et pertinents, mais je ne peux pas vous annoncer de date de mise en place.

**M. MARANDEAU** : Je sais que toutes les décisions relatives à la partie services du Groupe sont prises avec précaution, car l'aspect rentabilité est primordial.

Les nombreux d'abonnements proposée aux clients en magasin peut avoir un effet pervers sur l'acte d'achat et mettre des freins à certaines ventes de services. La solution serait peut-être de proposer un package d'offres de services de réparabilité et protection antivirus avec une somme forfaitaire mensuelle ou annuelle.

**M. TARDY** : Je peux vous assurer que nos réflexions se dirigent vers cette tendance.

**M. MARANDEAU** : La tendance des clients est de simplifier leurs achats et nous, nous complexifions l'acte de vente en proposant une multitude d'abonnements.

**M. HEREDIA** : Monsieur TARDY, je ne sais pas si vous avez lu l'article sur les extensions de garantie paru dans le magazine « Que Choisir » du mois d'avril 2024. J'ai été très surpris d'y lire les propos suivants : « D'après notre enquête de fiabilité, nous pouvons espérer un fonctionnement sans panne de la plupart de ces équipements lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linges et réfrigérateurs combinés pendant à minima 8 ans ». Étant technicien, je peux vous assurer que nous ne devons pas intervenir sur les mêmes produits que les journalistes du magazine « Que choisir ».

Est-ce que le Groupe DARTY peut avoir un droit de réponse ?

**M. TARDY** : Il y a quelques mois, un article de « Que Choisir » ou de « 50 millions de consommateurs » alléguait de fausses informations sur la Darty Max, j'avais préparé une réponse étayée avec des arguments détaillés et le service communication presse m'avait conseillé de ne pas répondre pour éviter des polémiques. Mais je ne connais pas les règles à tenir.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous sommes d'accord que la Darty Max Essentielle ne concerne que des produits de marque que nous commercialisons ou que nous avons commercialisés.

Sera-t-il possible de proposer un abonnement Darty Max Essentielle même si les clients n'ont pas d'adresse mail ?

**M. TARDY** : Nous conservons les mêmes conditions que pour les autres offres Darty Max en termes d'exigence et de contraintes administratives.

Monsieur TARDY quitte la séance à 11h30.

b) Auparavant les encadrants magasin avaient 7h50 de payées pour un dimanche travaillé. Depuis décembre 2023, ils ont désormais 7h. Sachant que pour un encadrant qui a travaillé par exemple 3 dimanches, cela peut faire une cinquantaine d'euros de moins-perçu. Pourquoi cet écart ?

**Mme FELDMAN** : Depuis la bascule vers HOROQUARTZ, les encadrants sont rémunérés au forfait jour alors que précédemment, ils étaient payés sur la base horaire. Par conséquent, la rémunération des dimanches est calculée sur la base 1/21<sup>e</sup>. Je vous rappelle que nous vous avons proposé la signature d'un accord relatif à l'ouverture dominicale. Cet accord n'a pas pour objectif d'ouvrir plus de dimanches, mais de mieux rémunérer une partie des collaborateurs qui travaillent le dimanche sous la forme de forfait.

**Mme MAZELLA** : Les cadres ont toujours été rémunérés au forfait jour ?

**Mme FELDMAN** : Oui, mais les cadres étaient rémunérés de leurs dimanches travaillés sur la base horaire de 7h50.

c) Demande d'information sur les Indicateurs de rémunération suivants pour le mois de février :

- Le nombre de magasins qui ont atteint leur objectif mensuel.

	CA Stat Topé	nombre mag	nb au maxi	entre les 2	nb au mini (=0)
DG01		13	6	2	5
DG02		11	6	2	3
DG03		10	5	4	1
DG04		12	10	2	0
DG05		12	8	3	1
DG06		10	5	3	2
DG07		10	4	2	4
DG08		8	4	2	2
<b>Total DGO</b>		<b>86</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>18</b>
			56%	23%	21%

**Mme FELDMAN** : Normalement, le nombre de magasins ayant atteint leur objectif mensuel devrait progresser à partir du mois d'avril 2024 avec la mise en place de la nouvelle grille de rémunération des directeurs (baisse du chiffre d'affaires et de la marge).

**M. MARANDEAU** : Je déplore que le CSE n'ait pas été informé de cette modification.

- Le nombre d'encadrants qui ont débloqué leur part variable.

**Mme FELDMAN** : 100% des encadrants ont débloqué tout ou une partie de leur variable sur les mois de janvier et février 2024.

**Mme MAZELLA** : Ce n'est pas le retour que j'ai de la part de certains encadrants qui n'avaient eu aucune part de leur variable.

- Le pourcentage de salarié rattrapé au minimum conventionnel (au global CDI et CDD) et le nombre de salariés vendeurs rattrapés au minimum conventionnel par site.

**Mme FELDMAN** : Je peux vous transmettre les données suivantes/

- 32 CDD rattrapés (16% du total des CDD) pour une moyenne de 267,87€.
- 241 CDI rattrapés (33% du total des CDI) pour une moyenne de 186,31€.
- 273 salariés rattrapés avec une moyenne de 195,87€.

**M. BEAUBOIS** : Le pourcentage 33% des salariés en CDI rattrapés au minimum conventionnel me paraît relativement élevé, ces collaborateurs ont certainement un problème de motivation qui impacte leur rémunération.

**M. HEREDIA** : Nous souhaiterions avoir ces informations sur les salariés rattrapés tous les mois.

**Mme FELDMAN** : Nous vous les transmettons depuis que vous nous en avez fait la demande.

**M. MARANDEAU** : Je soupçonne une certaine mauvaise volonté de la part de la direction. En effet, nous vous avons demandé d'avoir différentes informations récurrentes, notamment sur le sujet des salariés rattrapés et nous n'avons pas eu de réponse de votre part.

Nous vous proposons de vous envoyer une liste d'indicateurs que nous souhaiterions que la direction nous présente à chaque CSE.

**Mme FELDMAN** : Je vous propose de formuler votre demande lors du prochain CSE afin que Madame JUILLIEN puisse étudier les données qu'elle peut vous extraire ou non.

**M. MARANDEAU** : J'aurais souhaité avoir une déclinaison de l'ensemble des sites avec par exemple les objectifs qu'ils soient atteints ou non.

**Mme FELDMAN** : Je peux vous présenter un tableau avec les salariés rattrapés par site (tableau non inséré pour une raison de confidentialité).

**Mme BACH** : Je consulterai Madame JULLIEN afin d'avoir son accord pour envoyer ce tableau aux membres du CSE.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous rappelle que c'est justement parce que pèse sur les membres du CSE une obligation de confidentialité que ceux-ci peuvent accéder à des données salariales. Donc ce tableau peut leur être envoyé sans crainte. De plus si Les élus rédigent des compte-rendu à destination des salariés et si la direction ne souhaite pas que certaines informations dite confidentielles y soient mentionnées, elle le fait savoir aux élus. Sur certains magasins, le nombre de vendeurs rattrapés représente une forte proportion de l'équipe de vente.

d) Demande de présentation du système de rémunération des ventes DARTY MAX pour la filiale DGO et du système de refacturation des prestations intervention à domicile par la filiale FDS sur le compte de DGO.

**Mme FELDMAN** : Une présentation plus détaillée de la filiale FDS sera faite lors du prochain CSE avec l'intervention du service finance.

**M. HARRE** : Serait-il possible de soumettre au service finance la question suivante afin qu'il puisse y répondre lors du prochain CSE ? Le site de Grand-Quevilly a été vendu au début du mois de décembre 2021, les travaux relatifs à la chape ont été entrepris dès le 15 décembre 2021, mais le coût de ces travaux n'apparaît ni sur le budget de 2021, ni de 2022, ni de 2023.

e) Sur les fiches de paie des CPS, il apparaît une ligne prime autres produits. Cette ligne peut être positive, mais également négative. Comment est-ce possible d'avoir une prime négative ? À quoi correspond cette prime ?

**Mme FELDMAN** : Je vous lis la réponse qui m'a été transmise : « une annulation de vente peut effectivement générer une prime négative, mais pour que le montant mensuel soit négatif, il faudrait qu'il n'y ait aucune autre vente primée en positif afin que le total cumulé soit négatif ». Je vous invite à transmettre des exemples à Madame MAUBOUSSIN.

**Mme LELUBEZ** : Les CPS ne vendent pas de produit, mais uniquement des services (pose de WEEFIX, abonnement Darty Max, etc.), donc ils ne peuvent pas avoir d'annulation de vente sauf pour la Darty Max, situation relativement rare.  
Je vous transmettrai plusieurs exemples.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il y a un manque de clarté sur le bulletin de salaire des CPS.

**M. MARANDEAU** : Il devrait exister un paramétrage afin qu'une prime inférieure à zéro n'apparaisse pas sur les bulletins de salaire.

**Mme LELUBEZ** : Apparemment, sur des bulletins de salaire de certains CPS, la prime vacances compenserait le minimum conventionnel. Est-ce cette pratique est légale ? Je soumettrai des exemples à Madame MAUBOUSSIN.

**Mme MAUBOUSSIN** : Envoyez-moi les éléments relatifs à cette situation.

f) Nous souhaitons alerter la direction sur la pression exercée sur les équipes de vente de certains sites.

**Mme FELDMAN** : Madame DAMOUR sera présente au CSE du mois d'avril 2024, je vous propose de reporter ce point au prochain CSE.

NDLR : Les membres du CSE acceptent que ce point soit reporté lors du CSE du 18 avril 2024.

**M. BEAUBOIS** : Sur certains sites, il a été constaté une augmentation de la pression exercée sur les vendeurs car les objectifs de ventes de la Darty Max ont fortement progressé.

## 11 Points Opération.

a) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant la feuille de route de la Direction de la réparation et de la durabilité (intervention de Régis KOENIG).

**M. KOENIG** : J'ai pris mon poste de directeur de la réparation et de la durabilité il y a un peu plus d'un an, il me semblait donc intéressant de vous présenter un premier bilan et aussi de partager avec vous les grands chiffres de 2023, mais aussi de répondre à vos questions.

Lors de ma dernière venue au CSE de DGO au mois de juin 2023, il me semble que j'avais évoqué le projet SETI (Sollicitation, Efficacité, Talents, Innovation). 2023 était une année de stabilisation pour la partie réparation, car nous étions en surchauffe depuis le lancement de la Darty Max en 2019. En 2023, nous avons stabilisé l'organisation des Opérations de manière générale. Donc les prochaines années 2024, 2025 et 2026 seront dédiées à un plan de transformation.

Notre enjeu principal est capacitaire avec 1,1 million d'abonnés à la Darty Max et une prévision de 2 millions à l'horizon 2026, soit 50% d'augmentation d'activité entre 2023 et 2026 qu'il sera nécessaire d'absorber. Actuellement, l'effectif total est de 2 500 au sein de FNAC-DARTY et étant donné que nous ne réussissons pas à recruter 1 000 salariés pour traiter ces 50% d'augmentation, nous devons améliorer notre productivité. Mon mandat de deux ans a pour objectif de faire que cette activité de réparation soit rentable. Cette activité de réparation doit aussi être indépendante de l'activité de distribution classique grâce aux revenus des abonnements.

*Monsieur KOENIG présente le diaporama (annexe 4).*

**M. KOENIG** : Précédemment, notre activité de réparation concernait pour 2/3 les produits sous garantie (produits de moins de deux ans). En 2023, les produits sous garantie représentent moins de 1/3 de notre activité totale, donc majoritairement, nous réparons des produits qui ont plus de deux ans. Cette évolution est importante, car elle impacte la formation. En effet, nous devons former nos nouveaux techniciens sur des châssis qui datent de 5 voire 10 ans.

Les réparations hors garantie ont fortement augmenté depuis 2019, car les délais de réparation ont diminué.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« activité réparation 2023, par régime » - page 3).*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les chiffres de votre présentation concernent DGO ?

**M. KOENIG** : Ce sont les données nationales. Par filiale, nous constatons la même tendance même s'il existe certaines variations qui sont liées aux délais. En effet, sur la région parisienne, les délais de réparation étaient encore importants, donc le secteur des produits hors garantie n'a pas augmenté aussi rapidement qu'à DGO.

En atelier, nous constatons la même tendance d'augmentation des réparations hors garantie, mais avec un démarrage plus tardif que pour les réparations en IAD. Cependant, il est nécessaire d'anticiper les recrutements et la formation, d'ailleurs, selon moi, nous ne recrutons ni ne formons pas suffisamment de techniciens notamment sur le site Tours Val de Loire. À ce titre, un de nos enjeux est d'augmenter la capacité de formation de nouveaux techniciens sur nos différents ateliers pour ne pas être confronté à un manque d'effectif pour traiter la demande.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« activité 2023 par catégorie » - page4).*

**M. KOENIG** : Notre point de faiblesse concerne les réparations des produits de son, car elles concernent des composants et nous ne trouvons plus de techniciens qui ont les compétences pour réparer des produits hi-fi. Au sein de l'atelier de Tours Val de Loire, l'activité de réparation des produits de son est très importante, mais nous n'arrivons pas à recruter des techniciens compétents et les formations sont très longues.

Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« quelques projets » - page 5).

**M. KOENIG** : Sur 300 jeunes tech-académiciens recrutés, seulement 100 sont embauchés en CDI. Notre objectif sur les promotions actuelles est d'inverser la tendance, c'est-à-dire avoir 2/3 de réussite plutôt que 2/3 de perte, ce sera la qualité du recrutement qui fera la différence. En 2022, nous étions sur une forte activité et peut-être que le recrutement n'était pas assez qualitatif.

**Mme FELDMAN** : Nous avons aussi développé une cellule de recrutement qui s'est professionnalisée.

**M. HEREDIA** : Quel est le pourcentage de techniciens en CDI qui quittent la société dans les mois qui suivent leur embauche, après être passés par la Tech-Académie ?

Lors de votre dernière intervention au CSE de DGO, Monsieur KOENIG, vous nous aviez indiqué que l'un de vos objectifs majeurs était la conservation de ces jeunes tech-académiciens embauchés en CDI au sein de DARTY ; leur donner envie de rester dans l'entreprise.

**M. KOENIG** : Je vous précise que les départs sont plutôt de notre fait que le choix des techniciens. D'ailleurs, sur la région parisienne, en début d'année 2024, nous avons pris la décision de nous séparer de certains techniciens, un scénario que nous n'aurions pas imaginé en 2023, car nous manquons d'effectif. Notre objectif est de conserver les meilleurs techniciens.

Le sujet de la rétention est devant nous, car les tech-académicien ne se font pas démarcher par la concurrence, car ils sont encore en formation. En effet, l'écart de productivité entre un jeune technicien et un technicien confirmé est de l'ordre de 20%. Actuellement, ce sont des techniciens expérimentés qui quittent la société après avoir été démarchés par des concurrents. Mais cette tendance va certainement s'inverser, car DARTY est la seule société qui forme des techniciens à cette échelle.

Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« quelques projets » - page 5).

**M. KOENIG** : Il était nécessaire de faire évoluer les variables, de manière pudique, nous pouvons avouer que le démarrage a été chaotique. Je vous rappelle que sur les ateliers, nous n'avons pas fait de changements de cette ampleur depuis de nombreuses années. Je souhaiterais rappeler que notre intention n'était pas de pénaliser les collaborateurs, à ce titre, vous pouvez compter sur moi et mes équipes pour être vigilants et attentifs sur la situation. L'objectif n'était pas de perdre des techniciens et pourtant nous avons frôlé cette situation donc nous n'avons pas complètement été au rendez-vous sur ce sujet.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que les intentions de départs concernaient des techniciens qualifiés. Même si le double-run a été prolongé, la problématique de perte de rémunération des techniciens expérimentés reste la même. En effet, jusqu'à présent, les pourcentages de techniciens dont la rémunération était basée sur le nouveau système de rémunération ne sont pas très élevés.

**M. KOENIG** : Sur l'atelier, 60% des techniciens ont leur rémunération basée sur le nouveau système. Sur l'IAD, je n'ai pas plus les chiffres exacts, mais ils répondent à l'attente des anciens techniciens.

Je souhaitais intégrer cette part de collectif, pas seulement pour le volet rémunération, mais aussi insérer une culture plus collective. En effet, sur certains sites, nous avons plus de 50% de l'effectif qui est constitué par de nouveaux techniciens, nous avons donc un sujet de culture collective d'entreprise. La part collective intégrée dans les variables avait un aspect symbolique, même si nous savons que ce sujet de la rémunération des variables est encore à développer. D'ailleurs, lors des NAO, nous avons réintégré une partie de rémunération fixe dans les variables, c'est la première étape, car nous devons réfléchir aux ratios entre fixe et variable que nous souhaitons projeter dans les années à venir.

**M. BEAUBOIS** : Monsieur KOENIG, vous nous assurez que vous serez vigilants pour conserver nos jeunes techniciens et nos techniciens expérimentés au sein de notre entreprise, concrètement, quel est le plan d'actions prévu pour fidéliser ces techniciens ?

**M. KOENIG** : Je n'ai pas d'annonce à vous faire aujourd'hui, mais nous savons que c'est un véritable défi, car les attentes des techniciens récemment recrutés ne sont pas les mêmes que celles des techniciens expérimentés. Bien évidemment, il y a le sujet de la rémunération, mais aussi les conditions de travail, l'organisation du travail, etc.

**M. BEAUBOIS** : Je suis d'accord avec vous sur la rémunération et les conditions de travail, mais il ne faut pas oublier la charge de travail.

**M. KOENIG** : Nous devons trouver effectivement les solutions sur ce sujet en conservant des activités de réparation qui soient pérennes économiquement, à ce titre, nous devons trouver les bons équilibres. Certes, il y a la rémunération et les conditions de travail, mais aussi la formation, les outils mis à disposition, etc.

**M. HEREDIA** : Lors de l'intervention de Monsieur MEYER au précédent CSE, j'avais fait remarquer, sans généraliser, une certaine lacune des formations dispensées par le réseau DUCRETET.

**M. KOENIG** : Effectivement, selon les sites, nous avons fait le même constat. Mais nous ne sommes pas maîtres du contenu des formations et des éléments d'apprentissage qui sont définis par le réseau DUCRETET et qui sont certifiés.

**M. HEREDIA** : Les professeurs ne sont pas toujours à la hauteur des formations, mais je pense que comme pour DARTY, lorsque le réseau DUCRETET a dû faire face à la forte demande de formation de technicien, il a eu des difficultés pour recruter des professeurs.

**M. KOENIG** : Globalement, nous sommes satisfaits de la formation dispensée par le réseau DUCRETET même si, sur certains sites, nous avons remarqué des lacunes. D'ailleurs, nous avons mis en place des formations en interne avec notre propre CFA. De plus, nous sommes en cours de mise en place des points de contact techniques avec le Labo et les centres de formations pour affiner le niveau de formation.

**M. HEREDIA** : La deuxième étape est la formation continue pour les nouveaux techniciens, mais aussi ceux qui sont expérimentés pour continuer à se former sur les nouveaux produits et encore actuellement, cette formation continue reste très timide. J'ai évoqué ce sujet à plusieurs reprises et dans différentes instances.

**M. BRIULET** : Effectivement, le niveau de formation délivré par DUCRETET a été constaté comme étant relativement faible au sein de la Branche. D'ailleurs, une formation a été créée au sein de la Branche et notre souhait est qu'elle ne soit pas délivrée par DUCRETET, donc DARTY s'est positionné en tant que centre de formation. Précédemment, Monsieur KOENIG, vous évoquiez la pénurie de techniciens formés sur les composants et cette formation plus technique est basée sur le dépannage des composants. Il faut reconnaître que DARTY s'est investi dans la formation, nous espérons que ces formations vont se développer afin qu'il y ait davantage de techniciens formés au dépannage des composants.

**M. KOENIG** : Il ne s'agit pas d'incriminer DUCRETET, car pendant de nombreuses années, nous n'avions plus besoin de formation dédiée aux techniciens. DUCRETET a alors créé des formations mixant la domotique, l'information et la technique. Mais actuellement, nous avons besoin de techniciens ayant des formations de base sur les composants par exemple.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que précédemment, il existait une formation spécifique de dépanneur électroménager qui était dispensée en lycée professionnel, mais les organisations syndicales patronales ont demandé que cette formation ne soit plus uniquement dédiée qu'à la simple réparation des produits électroménagers.

**M. KOENIG** : Cette formation a été abandonnée, car il n'y avait plus de postes de réparateur sur le marché de l'emploi. La remise en place d'une formation prend beaucoup de temps.

**M. BRIULET** : Ces formations complètes de techniciens ont disparu et le syndical patronal des petites entreprises a remis en place ces formations afin que les techniciens soient reconnus. Les nouveaux concepts de réparabilité et de durabilité remettent en cause le contenu des formations actuelles.

**M. KOENIG** : C'est un combat que je mène auprès du Gouvernement. En effet, l'objectif est d'augmenter les volumes de réparation donc de former de plus en plus de techniciens.

À propos de la formation continue, je suis tout à fait d'accord avec vous, Monsieur HEREDIA. D'ailleurs, nous avons repris la main sur le contenu technique de la formation au sein de Labo avec Prédrag PETRICEVIC et ses équipes qui analysent les pannes, les critères et les besoins en durabilité (exemple des châssis) afin d'orienter l'Académie sur les meilleurs sujets de formation.

De plus, nous réimpliquons les marques dans la formation.

Nous devons inventer de nouvelles modalités de formation comme celle proposée par SAMSUNG sous forme de conférence téléphonique.

Précédemment 100% des budgets de formation étaient affectés soit à la Tech-Académie soit aux formations obligatoires (gestes et postures, habilitation électrique, etc.). En 2023, nous avons sanctuarisé deux jours de formation technique pour chaque technicien expérimenté en plus des formations obligatoires.

**M. HEREDIA** : Si je vous ai bien compris, je devrais bénéficier de deux jours de formations sur l'année 2024 ?

**M. KOENIG** : En moyenne, chaque technicien bénéficiera de deux jours de formations, certains une seule journée et d'autres trois.

**M. HEREDIA** : Comme vous l'avez évoqué, précédemment les châssis disparaissaient dans le cycle naturel de vieillissement de l'appareil, mais avec l'arrivée de la Darty Max, les produits peuvent être réparés le cas échéant. Cependant, les jeunes techniciens ne sont pas forcément formés pour réparer d'anciens châssis, donc qu'elle est la solution en matière de formation ?

**M. KOENIG** : Nous avons repris la main sur le contenu et la planification de la formation. Je vous rappelle que l'augmentation des produits hors garantie est relativement récente, nous devons nous adapter, mais je vous demande d'être indulgents, car cette réorganisation, cette reconfiguration va prendre du temps, d'où le plan SETI. En effet, il faut adapter la formation, l'organisation, les bases de connaissance, le référencement des pièces détachées, etc.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« taux de résolution assistance technique RCD » -page 6, « en cours IAD » - page 7 et « délais IAD » - page 8).)*

**M. BOUGUEREAU** : Nous avons évoqué, lors d'un précédent CSE, l'aide apportée par certains techniciens de province vers la région parisienne. Nous pouvons constater que sur certains départements le délai PEC est de 2,7. Ne serait-il pas possible de proposer à certains techniciens de ces départements s'ils acceptaient d'aller aider d'autres secteurs géographiques où les délais PEC sont importants ?

**M. KOENIG** : Nous avons mis ce principe en place dans les Hauts de France il y a quelques semaines avec l'aide des techniciens normands. Effectivement, ces mouvements d'entraide sont mis en place au sein d'une même région DZ, donc nous devons réfléchir à pouvoir bouger les effectifs sur l'ensemble du territoire. Nous avons réitéré l'opération d'entraide des techniciens de province sur la région parisienne, mais nous avons attendu que DIF soit capable de conserver un niveau d'encours stable dès lors qu'il a été résorbé grâce aux renforts.

**M. HEREDIA** : Il ne faut pas dégrader l'encours des régions où les techniciens se sont déplacés sur DIF pour aider à faire diminuer son encours.

**M. MARANDEAU** : Ce principe d'entraide devrait être mis en place sur les secteurs limitrophes entre deux zones DZ, en effet, techniquement, aucun système n'a été développé dans lequel un technicien, à sa demande, pourrait intervenir sur le secteur frontalier au sein.

**M. KOENIG** : Je suis d'accord avec vous et nous analysons d'ailleurs les possibilités. Une carte de France avec des taux d'encours satisfaisants est un véritable succès. L'étape suivante est d'atteindre du J+2 sur tout le territoire. L'ambition est aussi de revenir à du J+1, mais avec le MCP et la manière dont les tournées sont organisées, nous avons encore beaucoup de travail.

**Mme ROUSSELIÈRE** : J'ai participé au test de déclaration de pannes en ligne et je peux vous affirmer que ce principe est très apprécié par les clients, mais il serait souhaitable de leur préciser que c'est un rendez-vous téléphonique, car la mention n'est pas clairement indiquée.

**M. KOENIG** : Nous avons mis en place ce test pour savoir comment les clients réagissent, comment ils décrivent leur panne, etc.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Pendant ce test, j'ai pu constater que certains symptômes étaient très bien détaillés par les clients.

**M. KOENIG** : Nous allons intégrer tous les éléments que nous avons appris pendant le trajet dans le projet de déclaration en ligne que nous allons mettre en œuvre cette année. L'idée est aussi que la saisie se réalise automatiquement afin que les assistants techniques n'aient pas à ressaisir les informations et que les pièces jointes soient transférées directement dans NOMAD. Je peux vous annoncer que tous ces développements vont débuter le mois prochain.

**M. MARANDEAU** : Quels sont les projets de développement d'outils informatiques pour simplifier les démarches des collaborateurs du métier de la SAV ?

Nous avons évoqué, lors d'un précédent CSE, le transfert automatique de toutes les photos prises par les livreurs dans les outils NOMAD SAV, ce principe éviterait aux techniciens d'aller rechercher des informations qui avaient déjà été saisies par les livreurs. Est-ce que ce type de projet est en cours de développement ?



**M. KOENIG** : Je n'ai pas fait le point récemment, mais j'ai demandé, il y a un mois, que des études sur ce sujet soient faites. D'ailleurs, je vous signale que même les images saisies par les centres d'appels ne sont pas transférées dans NOMAD. Des améliorations seront réalisées au fil de l'eau.

Certains développements informatiques sont contraints techniquement, mais aussi financièrement. En effet, étant donné que nous avons des outils anciens, leur développement coûte plus cher.

Dans les deux prochaines années, l'enjeu n'est pas de refondre complètement le système informatique, car notre objectif principal est de recruter.

Nous allons continuer à faire de petites améliorations qui ne nécessitent pas la refonte totale du système d'information.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les photos ne sont pas transférées dans NOMAD, car elles sont restées dans SIEBEL à cause d'une mauvaise manipulation humaine, l'outil informatique n'est pas en cause.

Selon moi, il faut être très vigilant quant au déversement automatique des informations dans le système informatique. En effet, au sein de l'assurance, les sinistres sont importés par un robot et régulièrement, le système est bloqué et il est nécessaire de faire des manipulations.

**M. KOENIG** : J'ai des difficultés à comprendre qu'en 2024, une photo ne puisse pas être consultée par les différents intervenants, je ne pense que la résolution de ce problème ne soit pas hors de portée.

**M. BARAN** : Précédemment, dans le Contrat de Confiance, si un client appelait avant 10h, il pouvait être dépanné dans la journée et maintenant, nous avons quatre jours de délai d'intervention. Comment en sommes-nous arrivés à cette situation tellement dégradée ?

**M. KOENIG** : Clairement, c'est notre choix et notre décision, car notre objectif était de faire des économies. Si nous n'avons pas fait ces économies, je ne suis pas certain que nous serions encore présents pour en parler. Avec la baisse des volumes de réparation couplée à la diminution du taux des pannes et la baisse du hors garantie, nous ne pouvions pas garder le même niveau de service pour maintenir un niveau de coût soutenable par rapport à la baisse des prix des produits et de la marge unitaire. La réalité est que le modèle économique de DARTY, à l'époque, n'était pas tenable financièrement, mais pour y avoir participé, je peux vous assurer que les décisions qui ont été prises ne l'ont été de gaité de cœur. Depuis plusieurs années, nous assistons à un changement de paradigme avec le lancement de la Darty Max, le développement de la réparation, etc.

**M. HEREDIA** : Vous l'évoquez à mots couverts, Monsieur KOENIG, le PSE nous a fait perdre des techniciens qui étaient compétents sur les réparations de composants.

**M. BARAN** : Le dépannage dans la journée était un fort argument de vente.

**M. KOENIG** : Je suis d'accord et d'ailleurs, je souhaite revenir à ce niveau de service, mais je ne pense pas que nous serons capables de le mettre en place en 2024. La question est comment mettre en place le dépannage dans la journée à l'horizon 2026.

**M. VILLA** : Il est demandé aux techniciens d'effectuer leur topage sur leur téléphone ; effectivement, c'est pratique, mais pourquoi leur retirer l'application NOMAD sur leur ordinateur.

**M. KOENIG** : Le fait d'avoir l'application NOMAD sur le téléphone et l'ordinateur fait doubler les coûts, notamment ceux de maintenance.

**M. VILLA** : Une vue éclatée sur un téléphone est nettement moins visible que sur un ordinateur.

**M. KOENIG** : Les techniciens ont toujours accès à la vue éclatée sur leur ordinateur, c'est uniquement le topage qui s'effectue sur le téléphone.

**M. VILLA** : Je vous signale que l'ordinateur permet aussi la visualisation des tournées précédentes, ce qui n'est pas possible sur le téléphone.

**M. KOENIG** : Je suis d'accord avec vous, mais comme je l'évoquais précédemment, nous n'avons pas les moyens financiers suffisants pour maintenir des applications sur plusieurs supports. Mais effectivement, peut-être que certaines modifications ou disparitions ont été prématurées (difficulté de préparer les tournées sur les téléphones).

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« résolutions comptoir des magasins » – page 9).*

**M. MARANDEAU** : Les comptoirs magasins me semblent un sujet essentiel du plan que vous être en train de présenter sur la prévision de hausse d'activité associée à la Darty Max et la nécessité de limiter les coûts ainsi que le nombre d'interventions à domicile. À ce titre, la RCD est développée, les interventions des techniciens à domicile sont évitées au maximum, mais sur la partie comptoirs magasins, il y a peu d'avancées : pas d'adaptation des postes de travail, etc. En effet, il est compliqué que de faire du TERCC sur site parce qu'il n'y a pas toujours les outils adéquats, ni le bon environnement de travail. De plus, financièrement, pour les CPS, il n'y a aucune rémunération associée au TERCC. Avec le développement de la Darty Max, il est nécessaire de rémunérer le TERCC et la réparabilité des produits pour augmenter le nombre de réparations en magasin et ainsi limiter les envois en ateliers.

Vous anticipez les évolutions d'activité sur la Darty Max, mais il n'y a aucun projet sur la partie comptoir des pôles service, j'en suis très étonné au regard des ambitions et de la stratégie du Groupe sur la Darty Max

Je m'interroge sur une potentielle problématique entre l'Exploitation et les Opérations, car le travail du pôle service est le lien entre ces deux entités. Y a-t-il un problème dans l'arbitrage de ce métier de CPS qui fait toujours partie de l'Exploitation pour mettre en place un système qui augmenterait le nombre de TERCC et engagerait une rémunération liée au TERCC ?

**M. KOENIG** : Le TERCC a toujours été très important, mais sa nouvelle dimension est assez inédite.

Je peux vous assurer qu'il n'y a aucun problème d'entente entre Madame DAMOUR et moi et entre Monsieur GAZUIT et moi. Nous analysons les comptes d'exploitation des magasins et les comptes d'exploitation des Opérations ; effectivement, il y a une interaction entre les deux, mais nous n'intégrons pas les effectifs des comptoirs dans le calcul de productivité des ateliers.

Un de nos enjeux est de mieux préparer les dépôts au comptoir. Nous devons aussi développer le filtering à distance pour éviter que les clients ne viennent en magasin et ainsi alléger ces sites sur des activités qui ne sont pas marchandes. Selon moi, nous ne sommes qu'au début de la réflexion sur ces sujets.

**M. MARANDEAU** : Le TERCC est une source de satisfaction pour les clients, mais aussi une source d'économie en évitant les flux logistiques des produits à réparer.

Sauf erreur de ma part, DARTY perçoit une rémunération liée au TERCC de la part des marques. Je n'ose pas penser que DARTY puisse se priver de cette rémunération. Si les pôles services arrêtent du TERCC, c'est la catastrophe dans tous les ateliers, car le flux logistique en sera fortement augmenté.

Selon moi, nous devons sérieusement réfléchir sur une rémunération à mettre en place dans les pôles service afin de rendre le TERCC attractif pour les CPS. Nous avons évoqué l'augmentation possible de la part variable consacrée au pôle service en y intégrant un objectif collectif lié au TERCC. Monsieur KOENIG, vous avez évoqué l'aspect collectif et selon moi, ce volet est primordial afin d'assurer un bon fonctionnement des pôles service.

**M. BARAN** : Il est nécessaire de développer la formation pour les pôles service.

**M. KOENIG** : Nous avons donné la responsabilité aux ateliers de traiter directement avec les magasins en y rattachant la coordination et la formation, mais nous devons aussi développer les outils, les compétences, etc.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Par rapport à la loi AGEC qui stipule que la garantie est prolongée s'il y a eu une réparation pendant la durée de la garantie, nous sommes d'accord qu'un TERCC comptoir n'est pas comptabilisé comme une réparation pour le client étant donné que le produit n'a pas été envoyé à l'atelier.

**M. KOENIG** : Normalement, une résolution de panne par téléphone ou une réparation comptoir ne permet pas de prolonger la garantie.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Monsieur LÉBOUBE avait évoqué, lors du précédent CSE, le développement des pièces de seconde vie. À ce titre, est-il envisagé de proposer aux clients des réparations avec des pièces de seconde vie ?

**M. KOENIG** : La difficulté avec les pièces de seconde vie est de trouver de bons approvisionnements et de bons partenaires. Officieusement, nous utilisons des pièces de seconde vie dans les centres de service, car ils conservent des pièces détachées afin de pouvoir dépanner. Mais il est nécessaire de l'officialiser, car c'est une très bonne pratique.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lorsque nous récupérons un produit réparable avec la Darty Max, nous pourrions utiliser les pièces qui sont en bon état pour réparer d'autres produits. Contrairement aux produits récupérés chez les clients via ECOSYSTEM, ceux repris dans le cadre de la Darty Max appartiennent à DARTY.

**M. KOENIG** : Nous pourrions adapter le modèle d'ENVIE qui récupère des produits de la D3E, en extraire les pièces détachées, les tester avant de les remettre en vente. Selon moi, c'est un sujet qu'il faudra que nous étudions dans les prochaines années. De plus, nous avons des ruptures de stock sur certaines pièces que nous pourrions récupérer sur des produits en panne. Mais il est nécessaire d'organiser ce principe de seconde vie en restant vigilant sur le modèle économique. En effet, la récupération de pièces nécessite des tests, des zones de stockage, un référencement, etc.

**M. GRUDET** : Quel est le niveau technique attendu des CPS ? J'ai constaté, lors de visites de magasin, que certains CPS réalisaient des interventions SAV. Est-ce une initiative locale ?

**M. KOENIG** : Je vous confirme que c'est une initiative locale. Les CPS ne sont pas des techniciens, mais effectivement, c'est un service rendu aux clients. Certains magasins franchisés ont des techniciens sur place et ils proposent des réparations en magasin. Je me suis interrogé sur ce principe, mais nous avons des difficultés à trouver un modèle économique rentable.

**M. GRUDET** : Si c'est le niveau technique attendu par l'entreprise, il faut mettre en place des formations, car les CPS ne peuvent pas s'improviser techniciens.

**M. BEAUBOIS** : Il y a quelques années, les tests de filtering avec l'envoi de techniciens en magasin avaient été très appréciés par les clients. Ce principe était aussi intéressant pour les CPS, car il permettait de les faire monter en compétence de manière naturelle grâce à la présence du technicien. Mais le problème est que les techniciens n'ont pas été facturés au magasin donc les SAV ont arrêté le dispositif, car la charge financière incombait complètement au SAV.

**M. KOENIG** : En plus de l'aspect financier, le problème est qu'il n'y a pas suffisamment d'activité de réparation dans un magasin pour occuper un technicien à temps complet.

**M. BEAUBOIS** : Le technicien intervenait sur des plages horaires programmées (deux ou trois heures selon les sites) où les clients apportaient leur appareil à faire réparer.

**M. KOENIG** : En remettant le lien sur le filtering au sein des ateliers, j'espère que nous pourrions remettre en place ce type d'initiative. D'autres initiatives étaient de faire venir des CPS au sein des ateliers de réparation afin de travailler avec les techniciens et de tester les produits qui arrivaient dans les ateliers, ce principe était intéressant, car il permettait une montée en compétences des CPS sur la partie technique. Ce lien est un sujet majeur dans les mois à venir, car le flux va augmenter de manière très rapide.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« encours des ateliers de réparation » - page 10, « délais de réparation en atelier » - page 11 « évolution des coûts de réparation » - page 12.*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je vous signale que la Darty Max a été mise en place en 2019.

**M. KOENIG** : En 2023, nous avons investi 25 millions supplémentaire dans le SAV par rapport à l'année 2022. J'évoque un investissement et non un coût, car l'objectif est de se transformer pour développer un modèle rentable sans réduire à tout prix les coûts.

**M. BRIULET** : Il serait aussi intéressant de mettre en relation ces coûts de réparation avec les gains liés à la Darty Max.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« ventilation des coûts 2023 » - page 13).*

**M. KOENIG** : Les frais de personnel ont augmenté de 14%, car nous avons recruté massivement et il faut tenir compte des effets des NAO avec des efforts sur les rémunérations. Je vous rappelle que l'activité n'augmente que de 7%, donc nos coûts progressent plus que notre activité.

L'augmentation du coût des pièces détachées (+22%) Darty Max est due majoritairement à l'arrivée des nouveaux techniciens qui posent davantage de pièces détachées par manque d'expérience. Par conséquent, les sujets de la formation, de l'accompagnement, des référents techniques et des variables sont très importants.

Il ne faut pas oublier l'inflation du coût unitaire des pièces détachées. Dans mon équipe, j'ai une négociatrice spécialisée dans l'achat de pièces détachées qui recherche des pièces compatibles.

Nous devons être vigilants sur le poste des pièces détachées, car il ne peut pas être supérieur à celui de la masse salariale.

**M. BALUTEAU** : Je suppose que les pièces sous garantie ne sont pas comptabilisées dans les 22% d'augmentation, car les marques les remboursent.

**M. KOENIG** : Les pièces sous garantie sont intégrées à ce coût global, car les marques remboursent les pièces, mais pas la main d'œuvre. Chaque intervention sous garantie coûte 100€ après remboursement auprès des marques. Pour obtenir davantage de remboursement des marques, il va falloir que nous leur expliquions que nous consommons moins de pièces détachées, car elles n'auront aucun intérêt à nous régler la main d'œuvre.

**Mme ROUSSELIÈRE** : La formation des techniciens devrait être focalisée sur le test des pièces lors des réparations afin de ne pas changer une pièce qui ne serait pas défectueuse.

**M. BALUTEAU** : Nous pensons que le nombre de pièces par intervention n'est pas représentatif, il serait plus pertinent de connaître le coût des pièces par intervention notamment celui par intervention Darty Max, qui à notre connaissance est facturé à l'entreprise, sachant que les pièces sous garanties sont remboursées par les marques.

**M. KOENIG** : Nous avons aussi un intérêt à baisser notre consommation de pièces sous garantie, car nous aurons un atout supplémentaire pour négocier auprès des fournisseurs. Chaque site possède le détail des réparations sous et hors garantie, mais il est nécessaire de diminuer la consommation de pièces sous garantie.

**M. HEREDIA** : Nous devons aussi nous adapter au modèle économique des fabricants qui eux aussi vendent moins d'appareils donc ils appliquent une augmentation du prix des pièces détachées au-delà de l'inflation.

**M. BRIULET** : Est-ce que l'objectif économique à l'horizon 2026 est d'équilibrer le coût des dépenses et des recettes ? Ou avez-vous un objectif de revenus comme dans les magasins ?

**M. KOENIG** : Si nous prenons l'ensemble des recettes liées à la réparation (produits fournisseur, extension de garantie, Darty Max, hors garantie), la réparation atteint un équilibre.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« points de fragilité » - page 14).*

**M. HARRE** : Lors de votre dernière intervention en CSE, Monsieur KOENIG, vous nous aviez annoncé que la priorité était l'intégration des nouveaux collaborateurs et selon moi, pour pérenniser le métier, il faut effectivement se focaliser sur ce sujet.

*Monsieur KOENIG poursuit la présentation (« 2 ans de transformation pour une croissance durable des activités de réparation » - page 15, « SETI » : les 4 leviers de la transformation » - pages 16 et 17).*

*Monsieur KOENIG quitte la séance à 13h15.*

b) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest quant à l'arrêt du test de la semaine à quatre jours au sein de la plateforme de Bayonne.

*Stéphane GUÉDON présente le diaporama (annexe 5).*

**M. HEREDIA** : J'ai des données en ma possession, concernant les arrêts de travail notamment sur la zone Z3 (Sud-Ouest), qui sont différentes de celles présentées par Monsieur GUÉDON. Sur la zone Sud-Ouest, en 2022, 40 accidents de travail ont été comptabilisés contre 37 en 2023. Sur le site de Bayonne, cinq accidents de travail sont intervenus en 2022 et deux en 2023.

À ce titre, est-ce que le service RH et/ou Monsieur GUÉDON pourraie(n)t nous expliquer ces écarts entre les données, mais aussi nous expliquer vos sources, vos calculs, etc. ?

**M. GUÉDON** : Nos bases de calcul sont sur un semestre et non pas sur une année.

**M. HEREDIA** : Que la base de calcul soit sur une année ou sur un semestre, la tendance devrait être la même. Ainsi lorsque vous annoncez une hausse des accidents de travail sur le site de Bayonne et plus généralement sur la région Sud-Ouest, mes données, elles, ont une tendance à la baisse.

**M. GUÉDON** : Nous avons repris les données de POWERBY.

**M. HEREDIA** : Ce sont les données d'ACCILINE que j'ai présentées lors de la dernière CSSCT, d'ailleurs certains membres du CSE y étaient présents en tant que membres de la CSSCT.

**M. MARANDEAU** : Si vous intégrez les accidents de travail en cours, cela signifie qu'ils sont intervenus avant 2023, donc le taux d'accidents de travail de 2022 doit être plus important que celui de 2023.

**Mme BACH** : Nous avons intégré les accidents de travail qui sont intervenus en 2022 et qui ont été prolongés en 2023, alors que vos calculs, Monsieur HEREDIA sont basés uniquement sur les nouveaux accidents de travail.

**M. HEREDIA** : Le calcul du taux de fréquence est basé sur les accidents de travail survenus en cours d'année. Les débats concernent l'impact de la semaine de quatre jours sur différents facteurs (absentéisme, turn-over, NPS et accidents de travail), je n'ai pas d'élément sur les trois premiers en revanche, j'ai fait de nombreuses présentations en CSSCT notamment, sur le troisième et je vous le répète, en 2023, il y a eu moins d'accidents de travail qu'en 2022. Par conséquent, vous ne pouvez pas conclure que la semaine de quatre jours a eu un impact négatif sur les accidents de travail puisqu'ils ont diminué par rapport à 2022.

**Mme BACH** : Sans contredire votre constat, Monsieur HEREDIA, nous pouvons observer que le taux d'accidents de travail du site de Bayonne est supérieur à celui de la région Sud-Ouest.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Comme je l'ai indiqué à de nombreuses reprises, nous pouvons faire dire aux chiffres ce que nous souhaitons en fonction de l'axe de travail pris en compte. En l'occurrence, l'expérimentation de la semaine de quatre jours a été faite entre juillet 2022 et décembre 2023, donc le semestre 2 de 2022 est intégré dans le test. À ce titre, pourquoi la comparaison n'a-t-elle pas été réalisée avec des données antérieures au démarrage de l'expérimentation (S2 2021 par rapport à S2 2022 et S2 2023) ?

**M. GUÉDON** : Malheureusement, je ne peux pas vous transmettre ces données pendant le CSE, mais je pourrai vous les transmettre ultérieurement.

Je vous rappelle que les données sur les accidents de travail présentées sur le diaporama sont exprimées en pourcentage et non en quantité.

Mais le point important est que nous n'avons pas constaté de baisse du turn-over : la semaine de quatre jours n'a pas empêché les livreurs de quitter le site de Bayonne. D'ailleurs, au matin du CSE, je viens d'apprendre que deux autres livreurs ont annoncé qu'ils quittaient la société. La semaine de quatre jours n'a pas permis de conserver nos effectifs de livreurs.

**M. BEAUBOIS** : Je suis d'accord avec les différentes remarques émises précédemment à propos des données sur les accidents de travail.

Je souhaitais vous préciser que les livreurs du site de Bayonne sont majoritairement en recherche d'un autre poste à cause de l'arrêt de la semaine de quatre jours.

**M. GUÉDON** : Si c'était la véritable raison, je ne comprends pas que ces livreurs souhaitent intégrer l'IAD où le rythme de travail est de cinq jours par semaine.

**M. BEAUBOIS** : Il ne faut pas négliger les aspects techniques et financiers.

**M. GUÉDON** : Selon moi, le véritable sujet est les troubles musculosquelettiques et le port de charge.

**M. BEAUBOIS** : En cinq jours, certains livreurs travaillent plus de 50 heures et il est impossible de répartir ce temps de travail en quatre jours.

**M. GUÉDON** : Vous exagérez en indiquant que certains techniciens travaillent 50 heures par semaine. De plus, au regard de l'activité, cela fait de nombreux mois qu'il n'y a plus de semaine à 45 heures et si vous avez des exemples, je suis preneur.

**M. BEAUBOIS** : Selon moi, le turn-over va encore se dégrader avec le retour de la semaine à cinq jours. De plus, j'ai cru comprendre que le NPS continue de descendre.

**M. GUÉDON** : Le NPS de la plateforme se maintient grâce aux sous-traitants.

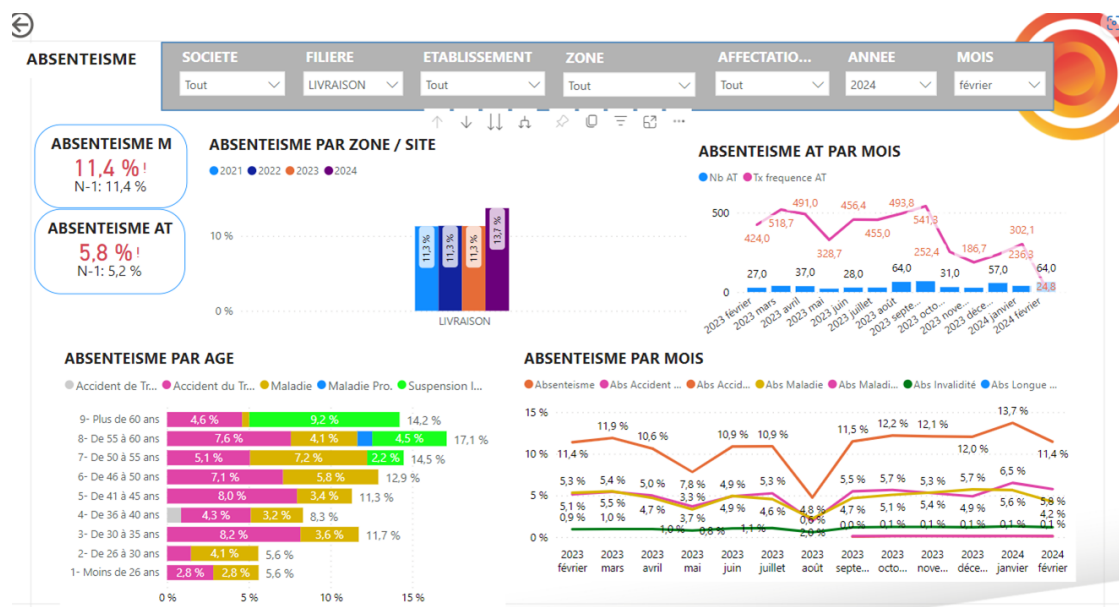
**M. BEAUBOIS** : Généralement, ce n'est pas la tendance constatée.

**M. GUÉDON** : Sur les deux plateformes de Toulouse, les sous-traitants génèrent des résultats de qualité NPS entre 90% et 100%. Peut-être que sur certains sites, la sous-traitance peut impacter la qualité du NPS, mais ce n'est pas une tendance générale.

**M. BEAUBOIS** : D'une manière générale, il y a un écart de qualité du NPS entre les livreurs DARTY et les sous-traitants.

**M. GUÉDON** : Le NPS des livreurs DARTY sur la zone Sud-Ouest est de 78,5% pour une moyenne nationale à 78,1%, pour les sous-traitants, la moyenne nationale est de 71,3 et sur la zone Sud-Ouest, elle est de 77,1%.

**M. BEAUBOIS** : Les chiffres nationaux ne m'intéressent pas, car la situation sur la région parisienne est différente de la province. Sur le terrain, nous n'avons pas les mêmes retours que vous, Monsieur GUÉDON, car il y a des plaintes sur les interventions des livreurs sous-traitants, je suis étonné que vous n'ayez pas conscience de cette situation.



**Mme MONTAIGNE** : Je peux vous partager des données issues de la paye sur l'absentéisme lié aux accidents de travail : 16,3% en 2023 contre 6,3% en 2022. Effectivement, l'absentéisme global diminue par rapport à N-1 et la tendance est inversée pour l'absentéisme pour cause d'accidents de travail.

**M. HEREDIA** : Étant donné que vous m'avez indiqué que mes données n'étaient pas comparables aux vôtres, j'ai fait d'autres recherches : deuxième semestre 2022, il y a eu deux accidents de travail comme sur le deuxième semestre 2023. Je vous invite à vérifier vos données sur les accidents de travail, d'autant plus que vous utilisez, entre autres, cet indicateur pour justifier l'arrêt de la semaine de quatre jours. Je suis capable d'entendre d'autres arguments si tant est qu'ils soient justes.

**M. BEAUBOIS** : Je suis surpris que vous incriminiez la semaine de quatre jours pour justifier la dégradation des indicateurs, selon moi, votre analyse est trop simpliste, car il y a certainement d'autres explications que la mise en place de la semaine de quatre jours.

**M. GUÉDON** : Dans la présentation, j'ai cité aussi la dégradation du délai de livraison, le taux de présence est très décalé par rapport aux autres plateformes. Nous ne pouvons pas faire attendre les clients cinq jours pour une livraison.

**M. VILLA** : À propos du délai de livraison, je vous signale que la plateforme de Bayonne est en sous-effectif.

**M. GUÉDON** : Je vous le confirme, le turn-over sur le site de Bayonne est trop élevé.

**M. VILLA** : Avez-vous les raisons de ce fort turn-over ?

**M. GUÉDON** : Non je ne les connais pas !

**M. VILLA** : Je peux vous en citer une : le prix des loyers sur la côte basque qui est trop élevé par rapport aux salaires des livreurs. Trois livreurs ont quitté la plateforme de Bayonne non pas à cause de la semaine de

quatre jours, mais en raison de l'inadéquation entre la rémunération et le prix des loyers. D'ailleurs, les deux livreurs qui ont annoncé récemment leur départ partent vers l'IAD pour avoir une meilleure rémunération.

**M. GUÉDON** : C'est probable.

**M. MARANDEAU** : La direction souhaite arrêter le test de la semaine de quatre jours sur le site de Bayonne. Ce test avait été initié dans le but d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés et de trouver une meilleure organisation entre la vie professionnelle et la vie personnelle ; visiblement ce test n'est pas concluant.

Quelles solutions pouvons-nous trouver pour une nouvelle organisation du travail ou une adaptation du travail à vie personnelle des salariés pour limiter le turn-over, l'absentéisme, le taux d'accidents de travail, etc. toutes les raisons que vous avez évoquées et que vous avez identifiées comme étant des indicateurs démontrant l'impact négatif de la semaine de quatre jours ?

Nous évoquons depuis de nombreuses années le taux d'accidents de travail, il y a eu certainement des améliorations, mais visiblement les impacts ne sont pas significatifs.

La direction a fait le choix d'arrêter le test de la semaine de quatre jours en évoquant des impacts négatifs qui ne sont pas partagés. Cette décision aura des conséquences sur certains salariés. Mais quelles solutions sont mises en place pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés, le taux de turn-over, le taux d'accidents de travail ?

**Mme FELDMAN** : Sur l'Exploitation, Monsieur PATINEC fait des tests sur DGO 4 sur les plannings partagés et les samedis tournants. Les résultats sont plutôt satisfaisants, mais il est préférable d'attendre la fin du test pour faire un bilan et prévoir un potentiel déploiement.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que ce principe pourrait être testé sur la LDK.

**Mme MONTAIGNE** : Nous avons fait un point avec Madame DAMOUR et Monsieur PATINEC sur le sujet des plannings concertés, je suis très favorable à mettre en place un test sur les Opérations en prenant en compte nos contraintes et nos besoins. Mais comme l'a indiqué Madame FELDMAN, nous souhaitons attendre la fin de l'expérimentation sur DGO qui interviendra au mois de mai 2024. Notre volonté est de trouver des solutions innovantes qui permettront à nos équipes d'avoir des conditions de travail meilleures.

Nous avons des chantiers en cours sur les conditions de travail et sur les seniors, car nous avons une pyramide des âges, notamment sur certains métiers des Opérations, qui fait apparaître un nombre important de salariés en fin de parcours professionnel. Nous menons actuellement des réflexions - notamment sur le port de charges - où nous devons trouver des axes d'amélioration. L'enjeu de l'année 2024 est effectivement de mener des expérimentations et si les élus ont des idées, nous sommes preneurs.

**M. MARANDEAU** : C'est exactement l'objet de ma remarque. Madame MONTAIGNE, je vous encourage à consulter les élus, les représentants des salariés, les membres de la CSSCT sur les sujets d'amélioration des conditions de travail.

**Mme MONTAIGNE** : Nous avons pour objectif d'intégrer et de consulter ces différents acteurs, je vous l'assure, mais pour l'instant, nous n'en sommes qu'à l'étape des retours d'expérience. Nous avons la volonté d'associer les élus, les membres de la CSSCT, etc. dans les réflexions qui vont être menées sur le sujet de la qualité de vie au travail.

**M. MARANDEAU** : Il est nettement plus valorisant d'être acteurs de l'amélioration des conditions de travail que de constater une défaite. Car lors de CSE, nous constatons effectivement une défaite avec l'arrêt - à l'initiative de l'entreprise - de la semaine de quatre jours sur le site de Bayonne, donc acte, mais maintenant, nous devons avancer pour mettre en place une organisation du travail qui soit novatrice et qui permette de réduire le turn-over, les accidents de travail, etc.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Nous pourrions mettre en place un principe hybride sur la base de la modulation : par exemple quatre fois huit heures de travail deux semaines sur trois et la quatrième semaine avec quarante heures hebdomadaires. Ce principe serait certainement plus adapté sur des métiers comme la LDK et l'IAD qui sont physiquement éprouvants.

Que ce soit pour n'importe quels métiers de l'entreprise, une durée de travail quotidienne et régulière au-delà de huit heures peut être éprouvante tant physiquement que psychologiquement (stress au travail).

**Mme FELDMAN** : Je vous rappelle que la semaine des quatre jours a été testée sur les métiers de l'IAD sur la zone Est et ce test ne s'est pas soldé par un franc succès.

**M. HEREDIA** : Il me semble que Monsieur FLAMBARD, l'ancien directeur national de la LDK, nous avait fait une présentation lors du CSE du mois de mars 2023 et selon lui, le premier bilan était positif.

**Mme MONTAIGNE** : Effectivement, sur la première période qui était relativement courte, les KPI RH étaient plutôt positifs (ressentis des équipes, le rythme de travail, etc.).

**M. HEREDIA** : Ce premier constat était donc en contradiction avec les propos de Madame FELDMAN.

**Mme BACH** : Je vous rappelle qu'il y avait des points de vigilance sur les aspects NPS et productivité, mais effectivement, les indicateurs RH étaient plutôt positifs.

**M. HEREDIA** : Dans votre présentation, votre conclusion est la suivante : « *la conclusion à laquelle on arrive, est très bien connue des spécialistes : les métiers à port de charges ne sont pas compatibles avec la semaine de quatre jours* ».

Je souhaiterais que vous nous transmettiez les études des spécialistes qui ont fait ce constat sur l'incompatibilité des métiers à port de charges avec la semaine de quatre jours.

**M. BEAUBOIS** : Je vous signale que les livreurs de Bayonne sont très déçus de l'arrêt de la semaine de quatre jours et malheureusement, cette situation n'est pas prise en compte par la direction. Comme l'a indiqué Monsieur HEREDIA, Monsieur FLAMBARD nous avait présenté ce test comme étant un succès et je déplore qu'il soit arrêté, car la semaine de quatre jours était un véritable confort de vie pour les salariés qui ont pu en profiter.

**M. BRIULET** : L'entreprise a fait croire aux salariés qu'elle était favorable à la semaine de quatre jours. Pourtant, je me souviens très bien des échanges lors des Comités de Groupe sur la mise en place de la semaine de quatre jours au sein de la LDK et Madame FOUCAULT a toujours précisé qu'elle n'y était pas favorable. Selon moi, l'entreprise a toujours eu un double langage sur ce principe de semaine des quatre jours, car dès la mise en place des tests, l'entreprise savait très bien qu'ils ne seraient pas validés.

**Mme FELDMAN** : Je ne suis pas d'accord avec vous. Si Madame FOUCAULT a prononcé de telles paroles, elles ont été retranscrites dans un procès-verbal et je vous demande de nous le fournir. Madame FOUCAULT a toujours été très volontaire pour la mise en place de la semaine de quatre jours sur le secteur de la livraison.

**M. BRIULET** : Les arguments de Madame FOUCAULT contre la semaine de quatre jours - tenus en dehors des réunions des Comités de Groupe - étaient l'augmentation des accidents du travail et la surcharge de travail pour les livreurs, d'ailleurs, je partage son analyse.

**Mme MONTAIGNE** : Madame FOUCAULT n'est pas présente pour répondre. Mais je vous signale que nous avons été sollicités il y a deux jours par Gabriel ATTAL afin que nous témoignions sur la mise en place de la semaine de quatre jours. Avec Mesdames FOUCAULT et FELDMAN, nous avons échangé sur la pertinence de ce témoignage et nous avons décidé de ne pas témoigner, car nos tests n'ont pas forcément été couronnés de succès.

Madame FOUCAULT est encline à faire des tests sur la semaine de quatre jours y compris sur les métiers de la livraison, tout en conservant une certaine réserve sur le fait que les métiers de la livraison sont physiquement difficiles et le rythme de quatre jours peut davantage éprouver les organismes.

**M. BRIULET** : Je suis entièrement d'accord avec vous, d'ailleurs, nous pouvons constater que les livreurs sont en première ligne pour les inaptitudes. Mais selon moi, la semaine de quatre jours ne peut fonctionner qu'en réduisant le temps de travail, soit quatre jours avec 32 heures hebdomadaires.

La CGT et d'autres organisations syndicales avaient proposé l'organisation du travail du samedi par roulement, cette proposition a été en partie retenue pour le test sur la région de Monsieur PATINEC.

De nombreuses enquêtes ont été menées auprès de la génération Z et ces salariés plébiscitent la qualité de vie au travail.

Le test de la semaine de quatre jours au sein du site de Bayonne n'est pas satisfaisant, c'est une désillusion, mais je regrette que de faux espoirs aient été donnés aux salariés.

**Mme MONTAIGNE** : C'est l'objectif d'un test !

**M. BRIULET** : J'acte la fin de la semaine des quatre jours et comme d'autres organisations syndicales, nous proposons d'autres solutions, comme les plannings partagés ou le roulement des samedis, mais aussi augmenter les salaires pour éviter le turn-over.

Il n'est pas nécessaire de mettre en place des groupes de travail pour comprendre que la problématique pour les livreurs est la charge de travail : il faut adapter la charge de travail à l'usure professionnelle.



Je vous invite à sortir du dogme de la non-réduction de la charge de travail notamment pour les salariés les plus âgés. Je vous rappelle qu'à l'ordre du jour, nous avons l'inaptitude d'un livreur et que lors du précédent CSE, nous avons eu à nous prononcer sur deux inaptitudes de livreurs.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Un point était consacré au test de la semaine des quatre jours lors du CSE du 16 mars 2023 et dans la présentation, il était indiqué que le turn-over avant le mois de juillet 2022 était de 45,16% pour la plateforme de Bayonne donc il était supérieur à ce qui a été annoncé précédemment.

**Mme MONTAIGNE** : Il me semble que j'ai mentionné des données relatives à l'absentéisme et non sur le turn-over.

**Mme BACH** : Nous avons comparé les dernières données liées au turn-over avec l'historique de 2022.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il aurait été préférable de comparer la première période d'expérimentation (premier semestre 2022) avec le premier semestre de l'année 2023. Lors du CSE du 16 mars 2023, différentes données nous avaient été présentées sur le turn-over avant le mois de juillet 2022 et il aurait été souhaitable d'avoir les mêmes éléments pour comparer.

*Madame MONTAIGNE et Monsieur GUÉDON quittent la séance à 10h15.*

c) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest des nouveaux montants de la rémunération variable des métiers : livreurs, techniciens atelier, techniciens IAD, employés logistiques et administratifs à la suite des mesures des NAO à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024.

**Mme BACH** : Sur certains métiers des Opérations, une partie du variable a été intégré dans la rémunération. À ce titre, je vais vous présenter les nouveaux montants de variable qui sont fidèles à ceux qui ont été évoqués lors des dernières réunions NAO. Ces nouveaux montants seront mis en place le 1<sup>er</sup> avril 2024.

*Madame BACH présente le diaporama (annexe 6).*

**M. VILLA** : Il aurait été judicieux que le détail par palier soit indiqué sur la présentation.

**Mme BACH** : Le pourcentage reste proportionnel.

**M. VILLA** : Quelle sera la base de calcul pour les taux de retour et de rappel à partir du 1<sup>er</sup> avril 2024 ?

**Mme BACH** : Nous avons fait une présentation de ces critères lors du CSE du mois de février 2021.

*Madame BACH poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : J'ai noté, lors de l'intervention de Monsieur KOENIG, son souhait de poursuivre la réinjection de variable dans le salaire de base.

**Mme BACH** : Des réflexions sont menées sur ce sujet.

À propos de l'interrogation de Monsieur VILLA, je vais demander au DZ de transmettre des précisions sur les curseurs.

**M. MARANDEAU** : Nous sommes d'accord que toutes les prestations (pose d'encastable, installation de SMART TV, etc.) sont identifiées et payées 7€, il n'existe pas d'exception ?

**M. BEAUBOIS** : Il me semble que certaines interventions ne sont pas considérées comme des prestations : pose des micro-ondes encastrables et l'installation des SMART TV.

**M. MARANDEAU** : Apparemment, dès lors que la prestation est mentionnée dans le logiciel BIRT, elle sera payée aux livreurs. Mais il est important que la direction nous confirme ces différents éléments liés à la prestation.

**Mme BACH** : Je vais me renseigner auprès des DZ afin de vous apporter une réponse rapide.

**M. HARRE** : Des prestations sont confiées à des sous-traitants et très fréquemment, il est nécessaire de faire intervenir, dans un deuxième temps, les livreurs de DARTY pour terminer cette prestataire ou la corriger, car

elle a été mal réalisée. Mais dans ce cas, le livreur DARTY ne peut pas prétendre à la prime de 7€ relative à la prestation. À ce titre, serait-il possible de trouver une solution pour modifier cette règle ?

**M. BEAUBOIS** : Dans ce cas, je vous propose de ne pas rémunérer l'entreprise sous-traitante pour cette prestation et de verser la prime au livreur.

**Mme BACH** : Je vous invite à poser vos questions et à transmettre vos remarques à Stéphane PAUWELS qui sera présent lors du CSE du 18 avril 2024.

d) Information des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest concernant l'évolution de l'un des critères de rémunération variable du pôle assurance / télé-expert du centre d'appels de Bègles à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024.

Messieurs TETE et BOUCHEZ présentent le diaporama (annexe 7).

**Mme N'GOLET** : Je souhaitais remercier Messieurs TETE et BOUCHEZ pour la mise en place de cette nouvelle grille de rémunération qui est avantageuse pour les collaborateurs du centre d'appels de Bègles.

**M. MARANDEAU** : J'ai une réflexion générale à propos de l'élargissement progressif des critères collectifs sur différents métiers. Est-ce une volonté de l'entreprise ou un hasard que de nombreux critères collectifs soient intégrés dans les systèmes de variable ?

**M. BOUCHEZ** : L'activité assurance est traitée nationalement par les centres d'appels, donc il paraissait cohérent d'avoir une réflexion collective sur ces critères de variable.

**M. MARANDEAU** : Je ne mets pas en question la mise en place de critères collectifs, je souhaitais simplement faire la remarque sur la généralisation de ces critères collectifs sur différents métiers. Y a-t-il une volonté du Groupe de s'orienter plus largement vers des critères collectifs ? Si oui, quelles en sont les motivations ?

**Mme BACH** : Ces décisions de modification des critères restent à la main de chaque filière, donc il n'y a pas de volonté globale du Groupe.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Au sein du CRC, nous avons déjà des critères collectifs dans le pilote Agile.

**M. TETE** : Avant d'être superviseur au CRC, j'ai travaillé dans différents magasins et au sein de la cellule AGILE à Bègles, il me semblait judicieux d'ajouter un critère collectif afin d'assurer un certain équilibre. De plus, ces critères collectifs permettent de mettre en place une meilleure synergie au sein de services, ainsi les télé-experts vont travailler ensemble sur des dossiers clients. Ces critères collectifs permettent aussi d'assurer une équité et une justesse pour tous les collaborateurs du CRC qui travaillent ensemble. En effet, les salariés du CRC sont garants du résultat et ils peuvent tous en bénéficier.

**M. MARANDEAU** : Je partage votre analyse Monsieur TETE car il y a des objectifs communs par métier qui mériteraient, selon moi, de passer en critères collectifs et ainsi éviter des conflits entre salariés. Par conséquent, les collaborateurs seraient davantage flexibles et ils accepteraient de suppléer à la charge de travail d'un autre salarié, car la rémunération serait sur une base collective.

L'IAD a modifié certains critères en les passant sur une base collective afin que les collaborateurs échangent et partagent afin d'atteindre une meilleure synergie d'équipe.

Selon moi, la mise en place de ces critères collectifs est une bonne solution et certainement que d'autres métiers ou d'autres critères mériteraient d'être traités en collectif plutôt qu'en individuel.

Messieurs TETE et BOUCHEZ quittent la séance à 16h15.

e) À la suite des changements des critères variables sur l'IAD et sur le site de Tours, nous demandons une présentation de l'évolution de la rémunération (versus les anciens critères) afin de nous assurer que ces changements ont atteint les objectifs souhaités.

**Mme BACH** : Je vous transmets la réponse de Monsieur LÉBOUBE : « Concernant les variables pour l'atelier de Tours :

- Techs => le taux d'atteinte nouveau variable est en ligne, le taux de collaborateurs sur le nouveau variable progresse encore à 60%.
- RE => le taux d'atteinte des nouveaux variables progresse significativement à la suite de l'ajustement des curseurs (indiqué en CSE), mais également grâce de la performance sur les délais. »

**Mme GUILLAUME** : Je vous transmets la réponse de Monsieur MEYER : « Nous voyons une progression de la rémunération par le nombre de salariés touchant le nouveau variable. Au mois de février 2024, sur les deux zones - Nord-Ouest et Sud-Ouest - le pourcentage de techniciens qui ont eu leurs variables basés sur les nouveaux critères va de 31% à 74% selon la performance du site. »

**M. HEREDIA** : Si je comprends bien, sur un site, il n'y aurait que 31% de techniciens qui seraient payés sur la base du nouveau variable, je vous rappelle que le double-run se termine à la fin du mois de mars 2024. Par conséquent, les alertes que nous avons faites depuis des mois risquent de se confirmer, c'est-à-dire que les anciens techniciens vont perdre de la rémunération et ils choisiront peut-être de quitter la société.

**Mme BACH** : Il y a un site où le pourcentage est de 74%. Il faut aussi mesurer la performance de chacun des sites.

**Mme GUILLAUME** : En moyenne, sur le Sud-Ouest, 54% des techniciens ont été rémunérés sur la base du nouveau variable et le taux est de 59% sur la région Nord-Ouest.

**M. HEREDIA** : Cette répartition de 60/40 correspond à celle que j'annonce en CSE depuis la mise en place du double-run. Dans les 40% de techniciens qui sont rémunérés sur la base de l'ancien variable, il y a certainement une majorité de techniciens expérimentés. Selon moi, à la fin du double-run, le pourcentage ne va pas miraculeusement passer à 100%.

**Mme GUILLAUME** : Comme l'a rappelé Monsieur KOENIG précédemment, ce n'est pas l'objectif de l'entreprise que la mise en place des nouveaux variables pénalise les techniciens expérimentés. Je vous rappelle que des aménagements ont déjà été réalisés sur les nouveaux critères.

**M. BALUTEAU** : Pour avoir échangé avec mes collègues de l'IAD, la perte de rémunération peut s'élever à 200€ voire 250€ à la fin de la période de double-run.

**M. COMMON TEKIN** : J'ai trois exemples concrets de techniciens expérimentés qui ont été débauchés, car leur rémunération était supérieure de 150€ en intégrant DARTY, mais ils vont certainement quitter la société s'ils perdent ces 150€ de rémunération. Ces techniciens ont souhaité garder leur anonymat, mais lors du CSE du mois d'avril 2024, ils m'autorisent à citer leur exemple si leur situation ne s'améliore pas. Nous sommes toujours en plein recrutement et selon moi, il est nécessaire de trouver une solution pour ces techniciens afin qu'ils ne décident pas de quitter l'entreprise, car leur départ serait une perte pour le Groupe.

**M. BRIULET** : Si cette proportion perdure, est-ce que la direction envisage de revoir ces nouveaux critères de rémunération ?

**Mme GUILLAUME** : Il serait judicieux d'attendre le mois d'avril 2024 où un bilan du double-run sera présenté.

**M. HEREDIA** : Un technicien expérimenté a accompagné un jeune technicien pour partager son expérience et il a appris que le variable du technicien récemment embauché était supérieur au sien.

**Mme BACH** : Si l'exemple que vous nous citez concerne le mois de janvier 2024, je vous rappelle que nous avons modifié les critères à partir du mois de février 2024.

f) Il est constaté de nombreux bugs informatiques sur les applicatifs utilisés par les techniciens (NOMAD, Agora...). Cela perturbe leur travail quotidiennement, avez-vous identifié cette problématique et quel plan d'action avez-vous mis en place pour améliorer l'accessibilité des applicatifs ?

**Mme GUILLAUME** : Je vous transmets la réponse de Monsieur LÉBOUBE : « Hormis un gros plantage au début du mois de février 2024, il n'y a pas de remontée particulière depuis. »

Effectivement sur l'IAD, des bugs ponctuels sur AGORA et NOMAD ont été constatés, la résolution est en cours notamment pour le logiciel AGORA.

Pourriez-vous nous transmettre des exemples précis de bugs ?

**M. BOUGUEREAU** : Des dysfonctionnements, notamment sur la lenteur des réponses, ont été constatés sur l'ensemble des applications.

Monsieur KOENIG a répondu précédemment sur le fait que des solutions seront développées, mais elles ne seront que partielles au regard du coût financier d'une résolution globale voire du changement d'applications.

g) Demande d'information du positionnement des adjoints de plateforme-livraison dans la grille.

**Mme BACH** : La demande concerne plus spécifiquement les plateformes où il y a un encadrant et un collaborateur en support de manière permanente ou quasiment permanente. À ce titre, il est prévu que ce salarié soit positionné au niveau échelon le plus haut du site concerné. À date, tous ces collaborateurs sont à ce niveau échelon sauf un, mais le nécessaire sera fait lors des prochaines NAO.

**M. MARANDEAU** : Il était donc important de poser la question. Est-ce que le décalage du niveau échelon était important ?

**Mme BACH** : Non, il n'y avait qu'un niveau.

**Mme MAZELLA** : Ces salariés sont EOT ?

**Mme BACH** : Oui.

**M. VILLA** : Ce sont généralement d'anciens livreurs qui accèdent au poste de seconds de plateforme sous le statut d'agent de maîtrise, mais ils constatent que leur rémunération est inférieure que celle qu'ils avaient lorsqu'ils étaient livreurs. J'avais signalé ces situations à Monsieur PAUWELS.

h) Demande d'information concernant le transfert de contrat (IAD vers LDK) des gestionnaires de flux.

**Mme BACH** : La direction pour la revalorisation et le reconditionnement était préalablement rattachée à Monsieur KOENIG au sein de la direction réparabilité et durabilité. Mais depuis le mois de février 2024, la direction pour la revalorisation et le reconditionnement est rattachée à Monsieur PAUWELS, responsable de la direction LDK. La modification ne concerne qu'un transfert hiérarchique. De plus, l'information avait été diffusée dans le « FNAC Info » sur mois de janvier 2024.

**M. VILLA** : Même si fondamentalement, le transfert de contrat IAD vers LDK ne change rien pour les salariés concernés, il aurait été judicieux de les prévenir pour une question de respect sachant que pour la plupart, ils ont une ancienneté importante au sein de DARTY. En effet, lorsqu'ils sont arrivés à leur prise de poste, ils se sont aperçus que les applicatifs de leur ordinateur avaient changé en raison de ce transfert de l'IAD vers LDK.

**M. BEAUBOIS** : Ces salariés auraient simplement souhaité être informés de ce changement, même s'il n'impacte pas leurs conditions de travail.

**Mme BACH** : Je n'étais pas informée de cette problématique de communication.

## 12 Questions diverses.

- Versement des budgets syndicaux.

**M. HEREDIA** : Quand est-ce que la direction versera les budgets syndicaux conformément aux accords ?

**Mme FELDMAN** : Selon les informations que j'ai reçues par mail, la comptabilité souhaiterait avoir la liste des organisations syndicales et que leur RIB lui soit transmis.

**Mme BACH** : Madame GÉRARD m'a indiqué que les budgets syndicaux seront versés à compter du 8 avril 2024.

**M. HARRE** : Je vous rappelle que légalement, le versement doit intervenir deux semaines après le dépôt des factures.

- Informations sur l'association IMINDUP.

**Mme GUILLAUME** : Nous avons appris le décès de Monsieur LEPEUDRY le Président de l'association IMINDUP avec laquelle nous travaillons pour la reconnaissance en interne de statuts de travailleurs handicapés. Nous allons inviter les salariés dont le dossier était géré par Monsieur LEPEUDRY à se rapprocher d'une MDPH locale ou de s'adresser à Madame MAURICE de la mission handicap du Groupe. Au sein de la cellule handicap de DGO, nous allons tenter d'accompagner les collaborateurs qui ont des dossiers en cours.

**Mme N'GOLET** : Nous comptons sur la direction pour envoyer une communication générale afin que les salariés concernés se manifestent.

**Mme LELUBEZ** : Il est nécessaire de retirer les affiches avec les coordonnées de Monsieur LEPEUDRY. Certains salariés avaient envoyé leur dossier médical à Monsieur LEPEUDRY dans le cadre de la constitution d'une demande de reconnaissance de travailleur handicapé et au jour du CSE, nous n'avons pas récupéré ces dossiers.

**M. MARANDEAU** : Au regard de l'importance du sujet du handicap au sein de l'entreprise, je m'étonne qu'au sein du Groupe FNAC-DARTY, il n'y ait pas un interlocuteur qui soit chargée de la gestion de ces dossiers de reconnaissances RQTH.

**Mme FELDMAN** : Il y a une interlocutrice au sein du Groupe FNAC- DARTY - Madame MAURICE – mais elle ne gère pas les déclarations RQTH.

- Affichages syndicaux.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lors de nos visites de sites, nous avons constaté l'absence de l'affichage relatif aux nominations des représentants syndicaux. Pourriez-vous faire un rappel sur ce sujet ?

**M. HARRE** : Initialement, la direction doit envoyer les nominations sur chaque site.

**Mme GUILLAUME** : Les élus doivent assurer l'affichage de ces informations sur les sites.

**M. HARRE** : Nous vous envoyons les nominations pour vous en informer, ensuite, la direction doit les envoyer sur tous les sites afin qu'elles soient affichées.

**Mme BACH** : Je vous invite à transmettre vos remarques à Madame JUILLIEN qui s'occupe des relations sociales.

**M. MARANDEAU** : Pour une question de bon sens, je vous signale que les élus ne peuvent pas se rendre sur les 120 sites situés de Lille à Bayonne et Brest à Châlons-en-Champagne pour coller une affiche. Je soupçonne une certaine mauvaise foi de la part de la direction ne pas vouloir afficher les informations relatives à la désignation des délégués syndicaux et des représentants syndicaux sur les sites.

**M. BRIULET** : Habituellement, la direction assurait la communication de ces nominations auprès des sites. Les DSC étaient avertis des désignations et ils pouvaient éventuellement en contester certaines, sachant que le délai de contestation démarre dès la connaissance de ces nominations.

**M. HEREDIA** : C'est une obligation légale. Pourriez-vous rappeler aux DZ qu'il est interdit d'enlever les affiches syndicales, de les remplacer et de les masquer.

**Mme BACH** : Nous ferons ce rappel aux DZ.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La commande des chèques-vacances a été passée, la livraison devrait intervenir le 3 avril 2024 au siège.

**Mme MAZELLA** : Qu'en est-il des salariés qui ont commandé des chèques-vacances connect ?

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ces salariés ont déjà reçu une information et au jour du CSE, pour certains, le montant de leur chèques-vacances leur a été crédité.

**Mme N'GOLET** : Nous avons une offre CALICÉO à 16€ pour 3h jusqu'au 10 avril 2024 sous le forme d'une pré-commande.

**M. MARANDEAU** : Il reste encore des subventions disponible pour les vacances.

**M. HARRE** : Nous avons atteint le chiffre d'affaires total de 2023 à la fin du mois de mars 2024.

*La réunion est close à 16h40.*

La Secrétaire du CSE,

Mme Isabelle DA ROCHA PEREIRA

