

# PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 18 JANVIER 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 MONTAIGNE Marie Bénédicte, Directrices des Ressources Humaines Opération
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation
- MME MAUBOUSSIN Claire-Marie, Responsable des Ressources Humaines Exploitation
- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opération
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération

### Invités.

- Mme. DAMOUR Karine, Directrice Général Exploitation
- M. BONOCORI Vincent, Directeur Cuisine
- M. BOUCHEZ Maxence, Responsable Service Client

### Pour les membres titulaires EOT :

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

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

- CFTC :**
- M. PHILIPOT Jean-Michel
  - Mme. LELUBEZ Sabrina

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

- CGT :**
- 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. LE CARFF Pascal

- CFTC :**
- M. CHINAN Andy
  - M. TALLE Sébastien.

- CGT :**
- MME. BOURICHE Anissa

### **Représentants Syndicaux :**

- SL :** - MME. ROUSSELIERE Claire
- CFE-CGC :** - M. MARTIN Christophe
- CAT :** - M. VILLA Francis
- CGT :** M. BALUTEAU Franck
- CFTC:** M. COMMON TEKIN Muhammed

### **Absents**

- CFDT :** - M. MERRIEN Guillaume  
- M. EL AMARTI KARIM (RS)
- CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni
- CGT :** - M. BRIULET Pascal

**Les personnes votantes sont 16 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents, soit 20 votants.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 14 décembre 2023 (document joint) ..... 4
- 2 Information et consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la prise des Congés Payés – exercice 2024-2025 (document joint)..... 4
- 3 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Kosol CHANTHAPHASOUK (document joint). ..... 7
- 4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Sabri BEN MESSAOUD (document joint) ..... 8
- 5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien COMBIER (document joint)..... 8
- 6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Nicolas LENORRY (document joint)..... 9
- 7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le changement des horaires des magasins (document joint)..... 10
- 8 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le projet de charte relative au télétravail (document joint) ..... 11
- 9 Désignation des RP ..... 13
- 10 Notre accord ATT prévoit en son article 4.2 qu'en cas de surcroît d'activité, il est possible de travailler un 6e jour de la semaine. Ce 6e jour est sur la base du volontariat du salarié, malheureusement, il n'y a aucune trace de recueil du volontariat des salariés. Nous demandons la mise en place, au même titre que le travail du dimanche, d'un tableau recueillant l'accord des salariés voulant travailler un 6e jour..... 13
- 11 Points exploitation : ..... 14
  - a) Combien de vendeurs sont rattrapés au minimum conventionnel sur le mois de décembre 2023 ? ..... 14
- Questions adressées à madame Karine DAMOUR ..... 14
  - b) Quelles sont les compensations financières prévues pour l'encadrement, lors des soirées VIP, des inventaires généraux faits sur d'autres sites, ou tout autre évènement organisé par l'entreprise, en dehors de la planification habituelle ? ..... 16
  - c) Lors d'une commande EMD, il est indiqué sur le bon de commande du client, le jour de récupération du produit, à savoir le lendemain de la livraison. Certains sites reçoivent leur mutation en fin de journée, ce qui retarde le traitement des commandes clients. Serait-il possible d'identifier les sites concernés, afin de modifier la date de délivrance sur le bon de commande ? ..... 17
  - d) Où en est-on concernant les différents tests sur les emplois du temps ? -Test de la semaine des 4 jours. -Test planning blanc en Bretagne (zone DRV H. PATINEC) ..... 18
  - e) Comment peut-on expliquer qu'en novembre, près de 17% des vendeurs de DGO ont été rattrapés au minimum conventionnel ? ..... 19
  - f) Avez-vous identifié des difficultés différentes selon les sites pour que les vendeurs construisent leurs rémunérations et surtout dépassent le minimum conventionnel ? ..... 23
  - g) Quelle est votre vision du métier de conseiller pôle service sur les prochaines années et comment analysez-vous le métier de CPS et les enjeux stratégiques autour de celui-ci au regard de la rémunération proposée ? ..... 24
  - h) Quelle est votre vision de la rémunération des encadrants et comment analysez-vous la charge de travail des encadrants versus leurs rémunérations ? ..... 25
  - i) Quelle est votre analyse concernant la possibilité de voir évoluer prochainement le système de rémunération ? ..... 26
  - j) Comme nous, considérez-vous le turn-over comme un frein au développement des résultats de l'entreprise et dans ce cas, avez-vous identifié les causes et mis en place un plan d'action pour réduire le turn-over sur l'exploitation ? ..... 26

k)	Comment calculez-vous la productivité des back-offices et envisagez-vous une augmentation moyenne des effectifs pôles services au regard de l'importance du métier dans la stratégie du groupe ? .....	26
l)	Des travaux sont-ils prévus pour adapter les postes de travail des back-offices au regard de l'évolution des métiers ? .....	26
m)	Considérez-vous comme une priorité la mise en place des étiquettes électroniques sur les magasins et si oui sous quels délais le déploiement pourrait-elle avoir lieu ? .....	26
n)	Dans une discussion ouverte, nous souhaiterions aborder avec vous les sujets afférents à la commission Santé Sécurité et Condition de Travail et les possibilités d'amélioration des conditions de travail notamment au regard des enjeux de santé au travail. ....	26
	<b>Questions adressées à monsieur Vincent BONOCORI .....</b>	<b>29</b>
o)	Demande de présentation de l'activité cuisine sur l'année, faits marquants.....	29
p)	Chez DARTY le client doit faire un devis plomberie et un devis électricité dans le cadre d'un renouvellement cuisine avec une implantation différente de l'existante. Beaucoup de nos confrères proposent des solutions « complètes » ce qui peut permettre une signature immédiate. Nous n'avons pas de poseur ou de personnel dédié à la plomberie et à l'électricité sur DGO pourtant sur notre logiciel WINNER nous avons la possibilité de le chiffrer. Déplacement plomberie, création et déplacement de prises, pourquoi ne pas mettre en place un service spécial pour les cuisines ? Cela pourrait enlever certains freins à nos clients. ....	32
q)	Pourquoi ne sommes-nous pas payés sur la marge lorsque nous n'atteignons pas 6000 euros de marge commandée ? Est-il normal de ne pas payer des concepteurs lors d'une vente ? .....	34
r)	Les vendeurs, les CPS, les RDVC et les Directeurs sont payés sur le NPS, pourquoi les concepteurs ne sont pas payés au Q2 sur le NPS ? .....	35
s)	Pourquoi lors d'une rétrocession s'il y a un souci lors de la pose, la prime TAV des concepteurs (du magasin concerné par la pose) peut être pénalisé alors qu'il s'agit d'une erreur d'un autre magasin et non des concepteurs du magasin en question ? .....	37
t)	Lors d'une rétrocession il est difficile parfois d'obtenir un poseur pour le mètre et par la suite planifier la pose et la livraison de nos clients (magasin pas réceptif, pas de retour de mail ni du RDVC ni de l'ACR) pourquoi ne pas simplifier la planification sur Planet et ouvrir l'accès au système d'une région à l'autre ?.....	37
u)	Lorsqu'un concepteur quitte DARTY, les TAV ou les SAV sont imputés au magasin donc aux concepteurs en activité et cela même après plusieurs années Ne peut-on pas différencier le SAV du TAV ? .....	38
v)	Contrairement aux vendeurs magasin, il est plus difficile de juger la performance d'un concepteur au mois le mois, ses résultats peuvent varier, mais être équilibrés en fin d'année. Serait-il possible de mettre en place une prime annuelle sur objectif aux équipes cuisine ?.....	38
w)	Les commandes de GEM réservent parfois des surprises sur la disponibilité des produits (Produits disponibles à la commande puis retard de livraison, changement de référence...). Il arrive de devoir repasser chez un client plusieurs jours après la livraison de sa cuisine pour poser un électroménager. Cela manque de professionnalisme pour le client et coûte à l'entreprise. Pourrions-nous augmenter le délai entre la commande et la livraison du GEM afin de garantir la livraison du GEM en même temps que les meubles ?.....	38
	<b>12 Points opération : .....</b>	<b>41</b>
a)	Information et consultation du CSE de DARTY Grand Ouest concernant la grille de rémunération des assistants techniques niveau 2 du CTT de Bègles.....	41
b)	Information sur les renforts inter filiale 2024 IAD .....	46
c)	Demande des résultats du double run variable IAD. ....	49
	<b>13 Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....</b>	<b>52</b>

## 1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 14 décembre 2023.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 14 décembre 2023.

Le résultat du vote est le suivant : **20 votes favorables.**

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

## 2 Information et consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la prise des Congés Payés – exercice 2024-2025 (annexe 1).

**Mme MAZELLA** : Sur la note, il est indiqué que la période des congés payés 2024-2025 des salariés de l'UES de DGO s'étendra du 1<sup>er</sup> juin au 31 octobre 2024, mais normalement la fin de la période est le 31 mai 2025.

**Mme JUILLIEN** : La période est effectivement du 1<sup>er</sup> juin 2024 au 31 mai 2025, mais la période principale, celle où les collaborateurs doivent poser quatre semaines est celle du 1<sup>er</sup> juin au 31 octobre 2024. Nous corrigerons la note.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Avez-vous reçu le mail que je vous ai envoyé ? Traditionnellement, à l'exception de l'année précédente, nous étions sur la règle générale qui prévoit la période du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre pour les douze jours continus et non pas un démarrage au 1<sup>er</sup> juin.

**Mme JUILLIEN** : Le début des congés est traditionnellement le 1<sup>er</sup> juin.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Selon l'article L3141-13 du Code du travail catégorie Ordre Public : « *les congés sont pris dans une période qui comprend dans tous les cas, la période du 1<sup>er</sup> mai ou 31 octobre de chaque année* ».

**Mme JUILLIEN** : Nos périodes de congés ont toujours été décomptées du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai de l'année suivante.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Non, d'ailleurs, l'année dernière, nous avons évoqué ce sujet - je regrette que les échanges ne figurent pas sur le PV du CSE du 17 janvier 2023 - par conséquent, je me suis permise de vous envoyer un mail en amont dès que nous avons reçu la note afin de vous signaler ce point et ainsi vous alerter sur une possible erreur. Mes collègues en copie du mail l'ont bien reçu, mais je n'ai pas reçu de réponse de votre part, Madame JUILLIEN.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, c'est une bonne remarque, mais j'avais en tête que la prise de congés s'effectuait sur la période du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai de l'année suivante.

**M. HEREDIA** : Depuis l'année 2023, la période de congé est passée au 1<sup>er</sup> juin, mais l'article du Code du travail cité par Madame ROUSSELIÈRE est effectivement classé dans la catégorie d'Ordre Public, donc par définition ce principe s'impose sans discussion.

**Mme JUILLIEN** : Je vous confirme qu'avant 2023, les notes mentionnaient le 1<sup>er</sup> mai et je ne comprends pas comment nous avons pu modifier cette date au 1<sup>er</sup> juin. De plus, il me paraît difficile de respecter cette date du 1<sup>er</sup> juin sachant que la phase d'acquisition n'est pas terminée.

**Mme ROUSSELIÈRE** : L'année dernière, je n'avais pas eu le temps d'effectuer les recherches, mais étant donné que la note relative à la nouvelle période mentionne encore le 1<sup>er</sup> juin, j'ai effectué des recherches pour trouver l'article du Code de Travail que je vous ai cité précédemment.

**Mme JUILLIEN** : Nous apporterons les modifications nécessaires.

**M. LE CARFF** : Dans la note, il n'est pas mentionné le critère de la garde partagée dans l'ordre de priorité. Selon moi, il serait judicieux d'ajouter ce critère et le nombre de points afférents, car les gardes partagées dépendent d'une décision de justice et les collaborateurs ne peuvent pas les modifier.

**M. HEREDIA** : Je vous lis l'extrait du procès-verbal du 17 janvier 2023 :

« **M. MARANDEAU** : Pourriez-vous faire un rappel écrit sur la procédure de la prise des congés et sur l'utilisation du formulaire ? En effet, de nombreux sites n'utilisent pas le formulaire et la pose des congés s'effectue verbalement, ce qui peut engendrer des erreurs d'interprétation de pose des congés payés. De plus, sur certains sites, il est indiqué aux collaborateurs qu'ils ne peuvent pas poser plus de deux semaines pour des raisons organisationnelles. Sauf que légalement, ils ont le droit de poser jusqu'à trois semaines consécutives et en cas de refus, celui-ci doit être formulé par écrit. Enfin, la note ne fait pas référence à la possibilité de prise de congés par anticipation.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons fait une note sur les congés payés. Nous avons le projet de créer une bibliothèque RH afin d'accompagner les managers sur ces différents sujets. À ce titre, je vérifierai que ce point sur les congés anticipés est effectivement mentionné dans la note. »

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je vous rappelle que ces échanges datent d'une année et sur la note que vous nous présentez aujourd'hui en CSE, Madame JUILLIEN, il n'est pas fait mention de ces congés anticipés.

**Mme JUILLIEN** : Je suis d'accord avec vous, légalement, la mention sur les congés anticipés doit être indiquée dans la note, c'est un oubli et je m'en excuse.

**M. MARANDEAU** : De plus, le nouvel outil mis en place récemment permet la prise de congés par anticipation.

**M. DIOLIGEANT** : Dans les critères de priorisation, deux points sont attribués pour les enfants scolarisés dans le primaire, est-ce que ces deux points sont attribués par enfant (deux points pour un enfant, quatre points pour deux enfants, etc.) ?

Je vous interroge sur ce critère, car il peut faire la différence si deux salariés ont le même nombre de points et que le nombre d'enfants peut faire la différence.

**Mme JUILLIEN** : Je vous signale que très fréquemment, c'est le critère de l'ancienneté qui permet de départager.

**Mme MONTAIGNE** : Les deux points sont un principe forfaitaire.

**M. ROSIEK** : Selon le Code du travail, le critère prioritaire est si les deux salariés travaillent dans la même entreprise.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, nous pouvons nous inspirer du Code du travail, mais l'objectif de nos échanges peut être d'ajouter un critère et effectivement, celui que vous proposez Monsieur LE CARFF, sur la garde partagée, me semble judicieux

Je vous propose de procéder à un vote pour l'ajout du critère de garde alternée et le nombre de points attribué.

- **Ajout du critère de la garde alternée :**
  - o Le résultat du vote est le suivant : **20 favorables.**
  - o **Les élus émettent donc un vote favorable pour l'ajout du critère de garde alternée.**
- **Attributions de deux points pour la garde partagée :**
  - o Le résultat du vote est le suivant : **19 favorables et 1 abstention.**
  - o **Les élus émettent donc un vote favorable l'attribution de deux points pour le critère de garde partagée.**

**Mme JUILLIEN** : Nous ajouterons ce critère dans la note ainsi que les points correspondants. De plus, nous corrigerons la date du 1<sup>er</sup> juin au profit de celle du 1<sup>er</sup> mai. Mais je ne comprends pas que la période de pose des congés ne coïncide pas avec celle d'acquisition.

**M. MARANDEAU** : La cinquième semaine de congés peut être posée jusqu'au 31 mai.

**Mme JUILLIEN** : L'acquisition des congés se fait jusqu'au 31 mai et à partir du 1<sup>er</sup> juin, il est possible de les poser sauf dans le cas des congés posés par anticipation, cette disposition me paraît illogique même si elle est légale. Si un salarié prend des congés au mois de mai, il sera difficile de déterminer si ce sont des congés posés par anticipation ou non.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il existe une limite de temps pendant laquelle l'employeur peut imposer les congés et cette disposition permet de faire respecter ce principe. Avec le nouveau portail, les congés pris par anticipation sont lisibles.

**Mme MAZELLA** : Si un salarié souhaite poser ses quatre semaines au mois de mai pour son congé principal et qu'un de ses collègues souhaitent poser sa 5<sup>ème</sup> semaine, la situation risque d'être problématique. Sauf si la période du congé principal est prioritaire sur la 5<sup>ème</sup> semaine restante.

**Mme JUILLIEN** : Les congés sont validés sous réserve que les effectifs soient effectivement disponibles. Je ne pense pas que la période de référence soit prioritaire, ce sont les critères d'ordre de priorité qui permettent de trancher en cas de désaccords.

Je vous enverrai la version corrigée de la note avec les modifications que nous venons d'acter. Toutefois, je vous propose de procéder au vote global de la note.

*Le résultat du vote est le suivant : 20 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité sur la prise des congés payés exercice 2024-2025.**

**M. HEREDIA** : Vous nous avez envoyé la note concernant le Compte Épargne Temps (CET) et je suis surpris que nous ne procédions pas au vote.

**M. DIOLOGEANT** : Je souhaiterais apporter des modifications sur la note relative au CET. En effet, en 2016, lors des NAO, un avenant à l'accord a été signé et il est indiqué la mention suivante : « dans la limite de 10 jours ouvrés par an pour les salariés agents de maîtrise ou cadres ou de moins de 50 ans ou dans la limite de 12 jours ouvrés par an pour les salariés agents de maîtrise ou cadres de 50 ans et plus ». Nous souhaiterions que ces dispositions soient ajoutées à la note relative au CET.

**M. BEAUBOIS** : Je m'associe à la remarque de Monsieur DIOLOGEANT, il serait préférable que soit mentionné le nombre de jours global soit 10 jours.

**Mme JUILLIEN** : Je note votre remarque et nous vous renverrons la note sur le CET corrigée avec ces modifications.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Dans le mail que je vous ai envoyé et que visiblement, vous n'avez pas eu, je vous indiquais que lors du CSE du mois de janvier 2023, il avait été évoqué d'éventuellement pouvoir alimenter son CET au-delà de la date limite y compris pour transformer les heures de modulation en jours CET. Manifestement, cette mention n'est pas indiquée que la présente note, est-ce que cela signifie que cette disposition est annulée ?

**Mme JUILLIEN** : Nous ne dépasserons pas la date prévue dans nos accords, mais je vous rappelle que Madame GUIBERT faisait preuve de souplesse sur le respect de cette date et nous évoquerons ce sujet avec Madame GÉRARD.

**M. MARANDEAU** : J'espère que la souplesse accordée par Madame GUIBERT sera conservée par Madame GÉRARD.

**M. BEAUBOIS** : Cette souplesse permet d'intégrer la période de modulation, cette disposition est particulièrement appréciée par les collaborateurs.

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

*Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Kosol CHANTHAPHASOUK (annexe 2).*

**M. HARRE** : Au regard de l'état de santé de Monsieur CHANTHAPHASOUK, je ne comprends pas que lui soit proposé un poste de vendeur.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons formulé ces mêmes remarques au Médecin du travail qu'il n'a pas prises en considération.

**M. TALLE** : Je déplore que Monsieur CHANTHAPHASOUK ne puisse pas accepter ce poste de reclassement sachant qu'il est rare que soit proposé un poste de vendeur et non de technicien au CTT de Bègles.

**M. HEREDIA** : Si Monsieur CHANTHAPHASOUK accepte ce poste de reclassement, je pense qu'il serait possible d'envisager des aménagements de poste en collaboration avec la Médecine du travail.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Même avec des aménagements de poste, il me semble compliqué à Monsieur CHANTHAPHASOUK d'assurer un poste de vendeur.

*Le résultat du vote est le suivant : 12 abstentions, 2 défavorables, 4 favorables (18 votants).*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Kosol CHANTHAPHASOUK.**

#### **4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Sabri BEN MESSAOUD.**

*Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Sabri BEN MESSAOUD (annexe 3).*

**Mme MAZELLA** : Il est possible de proposer un poste de CDD en reclassement ?

**Mme JUILLIEN** : Légalement, nous pouvons proposer tous les postes y compris en CDD.

**Mme N'GOLET** : Si Monsieur BEN MESSAOUD accepte ce poste de reclassement en CDD, à la fin du contrat, il devra quitter l'entreprise ?

**Mme BACH** : Après vérification, nous rechercherons un autre poste de reclassement. Peut-être que ce poste sera transformé en CDI le cas échéant.

**M. HEREDIA** : Il est indiqué que cette procédure d'inaptitude est d'origine professionnelle, pourriez-vous nous transmettre la date de l'arrêt de travail ?

**Mme BACH** : Je n'ai pas cette information.

**M. DIOLOGEANT** : Pourriez-vous nous préciser si ce CDD est pour un remplacement ?

**Mme MAZELLA** : Quelle est la durée du CDD ?

**Mme BACH** : Après vérification, je peux vous préciser que ce CDD pourrait se transformer en CDI le cas échéant.

Le CDD est pour une durée d'un mois.

Pour répondre à votre question, Monsieur HEREDIA, Monsieur BEN MESSAOUD a été victime d'un accident de travail le 21 mars 2023, il a été arrêté jusqu'au 1er avril 2023. Ensuite, il y a eu une prolongation de l'arrêt de travail à la suite d'une rechute du 15 au 22 mai 2023. Je n'ai pas davantage d'informations sur la santé de Monsieur BEN MESSAOUD.

*Le résultat du vote est le suivant : 7 abstentions, 11 défavorables (18 votants).*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Sabri BEN MESSAOUD.**

#### **5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien COMBIER.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Nicolas LENORRY (annexe 4).*

**M. DIOLOGEANT** : Je vous signale que sur le site de Bègles, il y a des escaliers et qu'il n'y a pas d'ascenseur.

**Mme MAUBOUSSIN** : Je n'avais pas cette information.

**M. BEAUBOIS** : L'emplacement de l'ascenseur est prévu, mais il n'est pas installé, peut-être pouvez-vous demander son installation.

**Mme MAUBOUSSIN** : Peut-être est-il possible de travailler au rez-de-chaussée ?

**Mme N'GOLET** : Non, le CTT est situé à l'étage du site de Bègles.

**M. HARRE** : Étant donné que Monsieur COMBIER n'est pas mobile, qu'il y ait un ascenseur ou pas sur le site de Bègles, il n'acceptera pas la proposition.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Précédemment, vous mentionniez la date de l'arrêt de travail initial qu'il soit d'origine professionnelle ou non. Effectivement, cette dernière mention est indiquée sur les procédures de reclassement que vous nous transmettez, mais pas la date d'arrêt de travail initial.

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas souvenir que nous mentionnions cette information sur la procédure, mais peut-être que nous indiquions cette information hors PV.

**M. HEREDIA** : Monsieur COMBIER peut déposer un recours, car les propositions de reclassement ne respectent pas les préconisations du Médecin du travail.

**M. DIOLOGEANT** : Les élus du CSE ne peuvent pas se prononcer sur la procédure d'inaptitude de Monsieur COMBIER sachant que les postes de reclassement proposés ne respectent pas les préconisations de la Médecine du travail.

**Mme MAUBOUSSIN** : Je vous propose de vous envoyer un « annule et remplace » de la procédure d'inaptitude de Monsieur COMBIER et de vous la soumettre ultérieurement lors de ce CSE.

**M. HEREDIA** : Si je comprends bien, vous retirez les deux propositions de reclassement sur le site de Bègles et vous allez indiquer que vous n'avez pas de solution de reclassement pour Monsieur COMBIER.

**Mme MAUBOUSSIN** : Nous ne sommes pas en mesure de proposer à Monsieur COMBIER un poste au sein du Groupe FNAC-DARTY, nous sollicitons donc votre avis concernant l'impossibilité de reclassement.

*Le résultat du vote est le suivant : 12 abstentions et 6 défavorables (18 votants).*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabien COMBIER.**

## **6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Nicolas LENORRY.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Nicolas LENORRY (annexe 5).*

**Mme MAZELLA** : Les Concepteurs Cuisine ne font pas de déplacements professionnels et ils ne portent pas non plus des charges lourdes, je ne comprends pas les préconisations du Médecin du travail.

**Mme MAUBOUSSIN** : Peut-être que ces préconisations concernent l'état de santé de Monsieur LENORRY et non celles relatives à son poste, c'est mon interprétation, je ne suis pas certaine qu'elle corresponde au choix du Médecin du travail.

**Mme JUILLIEN** : Je pense que ce sont des précisions que Monsieur LENORRY nous a transmises pour compléter sa recherche de reclassement. Selon moi, la principale difficulté sur le poste de concepteur-vendeur par rapport à l'état de santé de Monsieur LENORRY, est la station majoritairement assise, alors que les préconisations du Médecin du travail font état d'une alternance des postures assis/debout, celles-ci sont respectées avec les postes proposés dans le cadre de la recherche de reclassement. Lorsque nous procédons à la recherche de reclassement, nous envoyons à l'ensemble des entités du Groupe FNAC-DARTY, les préconisations du Médecin du travail et nous leur demandons les postes disponibles et compatibles avec les restrictions du Médecin.

**Mme MAZELLA** : Je ne sais pas comment s'organise le poste au sein de la société WEFIX de Saint-Brieuc, mais au magasin d'Esquirol, les vendeurs sont debout toute la journée.

**Mme JUILLIEN** : Le reclassement correspond au poste de vendeur-technicien. Nous proposons ce poste à Monsieur LENORRY, car il nous semble correspondre à l'état de santé de Monsieur LENORRY, mais je vous rappelle que les postes proposés sont soumis à l'avis de la Médecine du travail.

*Le résultat du vote est le suivant : 15 abstentions et 3 défavorables (18 votants).*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Nicolas LENORRY.**

## **7 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le changement des horaires des magasins (annexe 6).**

**Mme JUILLIEN :** Je vous ai envoyé le document en amont du CSE afin que le délai de prévenance soit respecté. Comme vous pouvez le constater, les modifications sont peu nombreuses.

**Mme MAZELLA :** Nous pouvons constater que certains magasins (Hénin-Beaumont, Lorient, Périgueux, etc.) sont systématiquement concernés par des changements d'horaires. Est-ce que ces modifications sont dues au fait que ces magasins ne réalisent pas leur chiffre d'affaires ?

**Mme JUILLIEN :** Comme je vous l'ai déjà expliqué ces changements d'horaires sont dus à plusieurs facteurs et sont discutés avec le directeur du magasin : heures d'affluence de la clientèle, la concurrence, variations d'horaires selon les périodes. Ces modifications ne peuvent pas être considérées comme binaires, les directeurs analysent les chiffres et ils tentent de trouver la bonne solution. Il n'y a aucun intérêt à élargir l'amplitude d'ouverture du magasin si l'affluence des clients n'est pas au rendez-vous, car finalement, les salariés sont rémunérés sans que l'activité soit réellement importante. L'objectif de ces modifications d'horaires est d'être au plus près de l'activité et/ou de la concurrence.

**Mme MAZELLA :** Sachant que vous faites des modifications fréquentes sur certains magasins, ont-ils des problématiques de rentabilité ? Si oui, est-il prévu de les fermer à long terme ?

**M. DIOLOGEANT :** Quand ces modifications d'horaires seront-elles effectives ?

**Mme JUILLIEN :** Elles seront effectives le 1<sup>er</sup> février 2024.

**Mme MAZELLA :** Depuis un an que vous changez les horaires d'ouvertures de certains magasins, vous en avez forcément tiré des conclusions. De plus, vous nous avez expliqué que vous ouvriez les magasins les jours fériés pour ne pas perdre de parts de marché.

**Mme JUILLIEN :** Selon moi, la décision d'ouverture des jours fériés est prise en raison de la concurrence. Si les directeurs de magasin estimaient perdre des parts de marché en réduisant leurs horaires d'ouverture, je pense qu'ils ne prendraient pas cette décision. Actuellement, le marché est extrêmement tendu, donc l'objectif n'est pas de perdre de parts de marché. Je fais totalement confiance aux directeurs pour prendre la meilleure décision pour leur magasin.

**Mme MAZELLA :** Y a-t-il des critères pour le choix des magasins dont les horaires d'ouvertures seront modifiés ?

**Mme JUILLIEN :** Non, il n'y a pas de critère. Karine DAMOUR et Alain DISSAT discutent avec les différents directeurs de ventes sur l'opportunité ou non de réduire ou d'augmenter les amplitudes horaires et ensuite la décision est prise localement. Nous estimons qu'une décision nationale ne serait pas forcément pertinente et qu'il faut s'adapter localement au contexte et à la conjoncture de chacun des magasins.

**Mme MAZELLA :** Avez-vous fait des bilans chiffrés sur les sites où les horaires ont été modifiés fréquemment ? En effet, sur ces sites, certains salariés, notamment, peuvent estimer perdre de la rémunération variable. Nous vous demandons un bilan chiffré des sites dont les horaires ont changé depuis 2023 avec les chiffres avant les changements d'horaire comparé aux nouveaux horaires.

**Mme JUILLIEN :** Ces éléments sont surveillés de très près par le DRV, par les directeurs et la direction de l'exploitation.

Si ces modifications d'horaires engendraient une perte trop importante de chiffre d'affaires, la décision serait prise de revenir aux précédents horaires. D'ailleurs, je vous rappelle que Monsieur MEUNIER qui était intervenu lors d'un CSE avait indiqué que les anciens horaires avaient été remis en vigueur après qu'une baisse importante de chiffre d'affaires ait été constatée sur les magasins de sa zone.

*Le résultat du vote est le suivant : 2 abstentions et 18 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote favorable sur le changement d'horaires des magasins.**

## 8 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le projet de charte relative au télétravail (annexe 7).

**Mme JUILLIEN :** Je n'ai eu les retours que de deux organisations syndicales sur les six sur la volonté de signature de la charte relative au télétravail, j'en ai déduit qu'en l'absence de retour, la réponse était négative.

**M. BEAUBOIS :** Il me semblait que la position de la CAT avait été claire à l'issue de la négociation, nous ne signerons pas cette charte.

**M. MARANDEAU :** Je souhaiterais signaler, Madame JUILLIEN, que le projet d'accord a été envoyé le vendredi soir pour une réponse le lundi. À ce titre, je demande qu'il y ait un encadrement des délais de réponse sur les projets d'accord, car il n'est pas possible pour les Fédérations d'envoyer une réponse sous 48h d'autant plus si ces 48h sont un weekend. La CFDT a préféré ne pas vous répondre.

**Mme JUILLIEN :** Vous auriez pu nous communiquer votre intention sans que ce soit un retour définitif.

**M. MARANDEAU :** Nous avons besoin d'un délai raisonnable pour apporter une réponse sur un projet d'accord, sous 48h, ce n'est pas possible.

**Mme JUILLIEN :** J'ai déduit qu'en l'absence de réponse de quatre organisations syndicales, celles-ci n'étaient pas d'accord.

Je vous rappelle que nous étions contraints dans les délais, car ce sujet devait être abordé à ce présent CSE, la mise en place de l'accord télétravail étant à partir du 1<sup>er</sup> février 2024.

**M. HEREDIA :** Au-delà de l'aspect de la forme, je souhaiterais aborder le fond et je pense que tous les élus des organisations syndicales présentes seront d'accord avec moi, nous n'avons pas assisté à une réunion de négociation.

**Mme JUILLIEN :** L'idée était de reconduire l'accord actuel qui a été négocié sur plusieurs années, il n'est pas possible d'y apporter des nouveautés chaque année.

**M. HEREDIA :** Il n'y a eu aucune négociation, même pas une ouverture de la part de la direction.

**Mme JUILLIEN :** Les métiers y sont opposés.

**M. HEREDIA :** Votre argument a été que les techniciens qui font du filtering ne correspondent pas à un véritable métier et qu'ils ne peuvent pas assurer cette mission à temps plein pour ne pas perdre des compétences. Mais la question se pose pour les futurs assistants techniques.

**M. DIOLOGEANT :** Nous regrettons la diminution des journées de télétravail et la non-augmentation de l'indemnité forfaitaire de 1,50€ alors que le coût de l'énergie a augmenté. De plus, nous aurions souhaité que d'autres métiers - secrétaires back-office et techniciens filtering - soient intégrés dans cet accord télétravail. À ce titre, nous donnerons un avis négatif à cette charte relative au télétravail.

**M. BEAUBOIS :** La CAT s'associe aux propos de Messieurs DIOLOGEANT et HEREDIA.

**Mme JUILLIEN :** En l'absence de signature, la deuxième option aurait été de se référer à l'accord Groupe et que le télétravail soit diminué par rapport à ce qu'il est actuellement.

Les organisations syndicales sont parties du postulat qu'avec la négociation, cet accord allait aboutir à davantage de télétravail, mais je vous rappelle qu'au sein de FDPS, la position actée a été l'inverse et le télétravail a été réduit. En l'absence d'accord, l'option aurait pu être l'absence de charte.

**M. BEAUBOIS :** Nous avons échangé avec des décideurs de l'entreprise qui n'étaient pas contre l'idée, mais en négociation, toutes les bonnes intentions ont disparu.

**Mme N'GOLET :** Un directeur SAV m'a demandé les raisons du refus du télétravail pour le back-office et les secrétaires, je n'ai pas pu lui répondre alors que les organisations syndicales ont argumenté pour le télétravail dans ces métiers.

**M. BALUTEAU :** Le souhait des organisations syndicales n'était pas une hausse des jours de télétravail, mais une proposition d'augmentation des métiers éligibles au télétravail qui étaient clairement identifiés.

**M. HEREDIA** : Très fréquemment, le dialogue social au sein de DARTY a été vanté, mais selon moi, le dialogue social s'est « FNACisé », car c'est l'exemple type de négociation qui a cours à la FNAC : aucune proposition des organisations syndicales n'est retenue.

**M. PHILIPOT** : Peut-être que cette fermeture aux négociations est due au principe de charte.

**Mme JUILLIEN** : À défaut de signature, l'entreprise a tout de même décidé de rédiger une charte unilatérale. En effet, l'accord a pris fin au 31 décembre 2023, si la charte n'est pas adoptée, nous passons sous le régime de l'accord Groupe à savoir pas davantage de populations éligibles au télétravail que ce que vous avez demandé, car elles ne sont pas intégrées dans l'accord Groupe ; pour les collaborateurs du site de Bègles et du siège de DGO, le nombre de jours de télétravail ne serait pas de deux jours, mais une journée.

**Mme MAZELLA** : Alors qu'elle est l'utilité de vouloir renégocier en filiale, s'il n'est pas possible de proposer des éléments différents de l'accord Groupe.

**Mme JUILLIEN** : Il y a deux ou trois ans, nous avons négocié un accord et l'objectif était de le prolonger pour trois ans. Le télétravail a été largement mis en place avec la crise sanitaire, c'était un changement d'habitudes très important dans l'organisation du travail et pour la santé des collaborateurs. La décision avait été prise de signer des accords sur des périodes d'une année, afin d'étudier l'évolution, notamment sur le site de Bègles, d'ailleurs, il a été identifié des difficultés donc nous avons décidé de les évoquer avec les organisations syndicales.

L'objectif n'était pas d'étendre le télétravail, mais de maintenir les droits actuels des salariés au télétravail. En l'absence de signature de la charte, certains collaborateurs du site de Bègles et du siège de Nantes vont voir leurs droits au télétravail s'amenuiser. Selon moi, cet aspect n'a pas été appréhendé.

J'entends que vous souhaitiez étendre le télétravail à d'autres métiers et que les arguments donnés par la direction ne vous aient pas convaincus, c'est votre droit, mais aujourd'hui, nous abordons le régime juridique qui spécifie qu'en l'absence d'accord qui prolonge celui qui a été négocié il y a quelques années, l'accord-cadre du Groupe sera appliqué et donc une régression pour certains collaborateurs comme ceux de Bègles et du siège de Nantes. Cet aspect n'a pas été évoqué et selon moi, c'est regrettable.

La direction a fait le choix de proposer une charte afin que les modalités de télétravail négociées dans l'accord soient maintenues, mais n'oubliez pas que si l'entreprise n'avait pas fait ce choix, potentiellement, l'accord-cadre du Groupe aurait été appliqué.

J'entends que vous n'ayez pas été satisfaits que la direction ne réponde pas à vos demandes, mais l'objet de la négociation était les droits des personnes qui bénéficient actuellement du télétravail.

**Mme MAZELLA** : Il n'y a pas eu de négociation, car l'objet de la charte était de réitérer les dispositions qui existaient déjà.

**Mme JUILLIEN** : C'était une négociation dont l'objet était de maintenir les droits actuels au télétravail. De plus, la direction n'avait aucune obligation de proposer cette charte. D'autres entités juridiques ont décidé, en cas de non-signature d'accord, qu'il n'y aurait pas de décision unilatérale.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il y a eu une avancée notable pour les personnes porteuses de handicap. Malheureusement, nous aurions souhaité qu'une expérimentation de télétravail soit mise en place sur un ou deux site(s) ou une ou deux zone(s) pour certains collaborateurs, comme les tests entrepris sur la semaine de quatre jours. Ces propositions d'expérimentations auraient été perçues comme une forme de négociation.

**Mme N'GOLET** : Au CTT de Bègles, nous sommes passés de trois semaines de télétravail sur quatre, à une semaine sur deux pour ensuite une proposition de deux jours par semaines.

**Mme JUILLIEN** : Vous êtes d'accord avec moi que s'il n'y a pas de charte, le régime applicable puisque l'accord a expiré, est l'accord Groupe. J'entends que les élus aient souhaité étendre le télétravail à d'autres collaborateurs, c'est votre droit, ce n'est pas l'avis partagé par la direction, mais nous ne sommes pas toujours d'accord ; c'est le principe du dialogue social.

Je déplore que les droits des salariés actuellement éligibles au télétravail n'aient pas été évoqués.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que les propositions des organisations syndicales n'étaient ni incohérentes ni irréalisables. La direction a fait le choix de ne pas accepter ces propositions. Il est légitime que certaines organisations syndicales soient fortement déçues et de marquer leur désapprobation en ne signant pas l'accord relatif au télétravail.

**Mme JUILLIEN** : Je souhaitais signaler qu'en l'absence de cette charte, une partie des collaborateurs perdra des droits au télétravail qu'ils ont actuellement et cet aspect n'a pas été évoqué lors des négociations.

*Le résultat du vote est le suivant : 10 abstentions et 9 défavorables (19 votants)*

**Les élus émettent donc un vote défavorable au projet de charte relative au télétravail.**

## 9 Désignation des RP.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous avons, sur le magasin de Caen Rots, la démission à date de Monsieur BILEK Gregory et nous désignerons au prochain CSE le nouveau RP pour ce magasin, car j'ai déjà la candidature de Madame Ségolène RENAULD (CFTC).

**10 Notre accord ATT prévoit en son article 4.2 qu'en cas de surcroît d'activité, il est possible de travailler un 6<sup>e</sup> jour de la semaine. Ce 6<sup>e</sup> jour est sur la base du volontariat du salarié, malheureusement, il n'y a aucune trace de recueil du volontariat des salariés. Nous demandons la mise en place, au même titre que le travail du dimanche, d'un tableau recueillant l'accord des salariés voulant travailler un 6<sup>e</sup> jour.**

**Mme JUILLIEN** : J'ai consulté les DRV et ils n'étaient pas informés de la pratique d'un 6<sup>e</sup> jour de travail hors dimanche, peut-être que cette disposition concernait une filière en particulier.

**Mme MAZELLA** : Pour certains responsables, si un salarié travaille un dimanche c'est obligatoirement un 6<sup>e</sup> jour, mais l'accord indique qu'en cas de surcroît d'activité ou de travail le dimanche, le 6<sup>e</sup> jour est sur la base du volontariat. Lorsqu'un salarié travaille un dimanche, son accord doit être requis par écrit Et le 6<sup>ème</sup> jour doit l'être également.

**Mme JUILLIEN** : Le 6<sup>e</sup> jour est le dimanche.

**M. BEAUBOIS** : Non pas forcément, le 6<sup>e</sup> jour peut être n'importe quel jour de la semaine.

**Mme JUILLIEN** : J'ai demandé aux DRV, si des salariés travaillaient un 6<sup>e</sup> jour autre que le dimanche et selon eux, ce cas ne s'est jamais présenté.

**Mme MAZELLA** : Effectivement, peut être que le surcroît d'activité ne s'est jamais produit mais l'accord prévoit 2 articles sur le volontariat du 6<sup>ème</sup> jour.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Si un salarié travaille le dimanche, son jour de récupération peut être dans la semaine incluant le dimanche, donc il travaille cinq jours, dont le dimanche.

**Mme JUILLIEN** : Le RDI est forcément positionné dans les quinze jours, donc soit la semaine incluant le dimanche, soit la semaine suivante afin de respecter le nombre de jours travaillés d'affilée.

**Mme MAZELLA** : Je suis d'accord, mais le salarié travaille bien six jours sur sept.

**Mme JUILLIEN** : Si un salarié travaille le dimanche généralement cette journée est comptabilisée comme le 6<sup>e</sup> jour et son accord lui est demandé.

**Mme MAZELLA** : Oui, mais son accord doit aussi lui être demandé pour le travail d'un 6<sup>e</sup> jour, selon l'accord article 4.2 « *surcroît d'activité volontariat du 6<sup>e</sup> jour* ».

**Mme JUILLIEN** : Je comprends l'article 4.2, Madame MAZELLA, mais, si un salarié travaille du lundi au vendredi et qu'il lui ai demandé de travailler le dimanche, de facto, s'il donne son accord, il accepte de travailler 6 jours.

J'ai demandé aux DRV, si sur des semaines hautes, des salariés travaillent 6 jours sans forcément que le dimanche soit inclus, mais cette pratique ne se présenterait pas dans les faits.

**Mme MAZELLA** : Il est prévu de travailler un 6<sup>e</sup> jour pas forcément le dimanche, en cas de forte activité. Si le 6<sup>e</sup> jour est un dimanche, le salarié peut travailler un dimanche, mais sur 5 jours.

**Mme JUILLIEN** : C'est l'émargement des salariés qui vaut acceptation et si un salarié n'est pas d'accord avec l'émargement, je l'invite à en référer à son manager.

**Mme MAZELLA** : Il y a deux articles dans l'accord ATTT. Le 2.2.3 travail du dimanche indiquant le volontariat du travail le 6ème jour et l'article 4.2., le surcroît d'activité qui prévoit le 6ème jour sur la base du volontariat. Dans les deux cas, l'accord du salarié doit être requis.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce n'est pas parce que vous travaillez le dimanche que vous êtes volontaire pour autant pour travailler 6 jours consécutifs. Il se peut que vous souhaitiez que votre RDI soit positionné ici pour ne pas se retrouver sur 6 jours de travail consécutif. L'accord du salarié doit être clairement recueillis puisque le travail consécutif de 6 jours ne peut se faire que sur la base du volontariat.

## 11 Point Exploitation.

a) Combien de vendeurs sont rattrapés au minimum conventionnel sur le mois de décembre 2023 ?

**Mme JUILLIEN** : Sur le mois de décembre 2023, 12% des vendeurs en CDI ont été rattrapés et 25% en CDD. Ces pourcentages oscillent selon le niveau d'échelon, plus l'échelon est bas, plus le nombre de vendeurs rattrapés est important. L'écart type de rattrapage oscille entre 59€ et 216€.

**M. MARANDEAU** : Le mois de décembre est censé être une période forte commercialement et pourtant, il y a 12% de vendeurs en CDI rattrapés.

**Mme JUILLIEN** : Cette situation n'est pas illogique au regard des résultats de l'année 2023.

**M. MARANDEAU** : Les équipes vont avoir des difficultés à se motiver sachant que 12% des vendeurs seront rattrapés à la fin du mois.

Nous ne pouvons pas nous satisfaire sur des mois de forte activité commerciale d'avoir des taux de vendeurs rattrapés de 17% en novembre et 12% au mois de décembre 2023.

Selon moi, le nombre de vendeurs rattrapés va augmenter sur les premiers mois de l'année 2024.

Normalement le CDD est la première étape pour accéder ensuite au CDI et 25% des CDD, au mois de décembre 2023, n'ont pas dépassé le minimum conventionnel.

**Mme MAUBOUSSIN** : Il ne faut pas oublier que sur la période de fin d'année, il y a de nombreuses opérations commerciales pour lesquelles des CDD sont embauchés et ils n'ont pas les mêmes aptitudes et expériences qu'un vendeur en CDI.

**M. MARANDEAU** : Il serait judicieux de faire cette analyse des vendeurs rattrapés sur une année complète. Lors des entretiens d'embauche, avant les périodes de fêtes de fin d'année, il n'est pas mentionné aux nouveaux vendeurs en CDD qu'ils ont une chance sur quatre qu'ils soient rémunérés au minimum conventionnel.

**Mme JUILLIEN** : Il y a aussi trois chances sur quatre, que ces vendeurs dé plafonnent leur rémunération.

**M. MARANDEAU** : Lors des entretiens d'embauche, il faut aussi rappeler que la PFA ne sera versée qu'après deux ans d'ancienneté.

**Mme JUILLIEN** : Lors des premières NAO auxquelles j'ai participé à mon arrivée au sein de DARTY, Monsieur DE LAPLAGNOLLE vous avait proposé de mener une réflexion sur ce sujet afin de réduire le turn-over.

**M. MARANDEAU** : À l'époque, nous avons fait le choix de la primes vacances que nous ne devons pas regretter. Le sujet du turn-over s'impose à l'entreprise, selon vous, il diminue, mais je pense que cette baisse est due au non-remplacement des départs.

### - Questions adressées à madame Karine DAMOUR.

**Mme DAMOUR** : Nous n'avons pas encore finalisé et validé toutes les stratégies de l'année et notamment celle de DARTY Exploitation pour l'année 2024, elle sera normalement validée le 1er février 2024. Je reviendrai donc dans votre CSE afin que nous puissions en discuter ensemble. Mais nous pouvons faire un bilan de l'année 2023 et évoquer les projets de 2024.

Pour l'année 2023, l'activité cuisine a été une réelle réussite, mais le reste des secteurs, nous avons été confrontés à de nombreuses difficultés avec des marchés négatifs. Même APPLE n'a pas fait le chiffre d'affaires attendu, d'ailleurs APPLE a perdu sa place de numéro 1 dans le classement de la Bourse WALL STREET au profit de MICROSOFT. Le marché des produits technique de manière générale - le Blanc et le Brun - a été très compliqué, le seul qui a été porteur est le gaming. Le marché des téléviseurs a été positif au début de l'année, mais cette tendance ne s'est pas maintenue avec l'historique de la Coupe du Monde de 2022.

Le marché du GEM a été décevant, car nous n'avons pas réussi à atteindre les résultats de l'année 2022 d'où la remise en question et le travail sur la rationalisation des gammes qui s'opèrent.

Au sujet du PEM, nous avons manqué de stock en 2023, mais 2024, nous aurons davantage de produits, d'ailleurs, le PEM est un département qui affiche un résultat positif sur les soldes du début d'année. J'espère que cette tendance va se confirmer tout au long de l'année 2024. Je vous rappelle que le stock des produits PEM avait été au plus bas au mois d'avril 2023 et normalement, le stock sera supérieur à celui de l'année précédente.

L'année 2023 a été marquée par les difficultés de certaines enseignes CASINO, HABITAT, même BOULANGER ferme certains magasins (Lille Centre, Opéra). Le marché de l'année 2023 a été compliqué, mais il semble plus positif sur 2024, mais nous avons quelques incertitudes notamment sur la consommation d'énergie. Bien évidemment, que cette consommation a fortement augmenté, mais nous avons aussi réalisé de nombreuses économies par rapport au budget. Le sujet de l'énergie reste une réussite sur la manière dont nous l'avons géré avec le développement des LED notamment.

À la guerre en UKRAINE et toutes ces problématiques d'énergie qui persistent vient se greffer le conflit israélo-palestinien qui impacte d'ailleurs certains magasins.

La France organise les Jeux Olympiques ; pour certains secteurs, c'est une opportunité, pour d'autres, cette manifestation va engendrer des difficultés (la circulation).

Nous avons une réelle opportunité avec l'Euro UEFA 2024, car nous allons vendre des produits multimédias, des produits Brun et des téléviseurs.

Certains économistes prévoient que les élections américaines auront des conséquences sur le marché français.

Effectivement, tous ces événements engendrent des incertitudes, nous suivons, bien évidemment, de très près les prévisions économiques, mais nous ne savons quels événements pourraient être de réelles opportunités.

Il faut aussi noter que BOULANGER fêtera ses 70 ans, à partir du mois d'avril 2024, avec des offres commerciales fortes, donc nous sommes en train de travailler pour y trouver des réponses nationales, voire locales, ce qui serait une nouveauté au sein de DARTY. Je vous rappelle que nous avons 120 magasins en France qui sont en concurrence frontale avec les magasins BOULANGER.

**M. HARRE :** En 2023, il y a eu la Coupe du Monde de Rugby qui s'est déroulée en France, depuis, tous les matchs du Top 14 se jouent à guichet fermé et je ne comprends pas que DARTY ne mette pas en place des partenariats avec le Top 14. Le Tournoi des Six Nations va débuter dans quelques semaines et il n'y a aucune communication dans les magasins. Je ne comprends pas que le Groupe FNAC-DARTY ne profite pas de cet engouement national vis-à-vis du rugby.

**Mme DAMOUR :** Le rugby, comme d'autres événements sera traité, localement. D'ailleurs, j'ai récemment évoqué ce sujet avec les DRV et je les ai encouragés à créer de l'animation autour des événements locaux. Effectivement, Monsieur HARRE, il y a peu de relais en magasin sur ces événements liés au rugby, c'est un choix de la direction.

DARTY est partenaire des JO et je peux vous assurer que tous les événements et que toute la communication du Groupe FNAC-DARTY seront orientés vers les JO.

**M. HARRE :** Je suis d'accord avec vous pour les JO et l'Euro 2024, mais il ne faut pas oublier les clients amateurs de rugby. Je vous rappelle que l'équipe de France est considérée comme une des meilleures au monde.

**Mme DAMOUR :** Je comprends votre frustration, Monsieur HARRE, nous entendons les mêmes remarques sur DGE, mais ce sont des choix stratégiques de la direction.

**M. MARANDEAU :** En tant que partenaire des JO, est-il vrai que DARTY va équiper le village olympique (TV, réfrigérateur, etc.) ?

**Mme DAMOUR :** Oui et c'est officiel.

**M. MARANDEAU :** Il y a eu peu de communication sur ce partenariat, c'est dommage !

**Mme DAMOUR :** Je pensais que tous les collaborateurs étaient informés. Les JO seront un évènement important, les médias vont parler de DARTY, c'est un avantage, car les JO drainent de nombreux touristes et étant donné que nous sommes peu connus à l'international, nous pourrions profiter des JO pour faire la promotion de DARTY au-delà de nos frontières.

Je poursuis sur les stratégies de l'année 2024, nous allons continuer notre développement du secteur de la literie qui a été une belle réussite en 2023. Les magasins de Montivilliers et de Barentin ont réalisé de très bons scores, en quelques mois, ils se sont positionnés dans le top 10 de tous les magasins DARTY avec des marges assez conséquentes, je vous rappelle qu'elles oscillent entre 46% et 48%. Je peux vous annoncer qu'il a été accepté qu'au moins quatre nouveaux espaces literies seraient ouverts en 2024.

Le client nous fera confiance, car nous sommes DARTY.

L'année 2023 a été compliquée, l'année 2024 comporte de nombreuses incertitudes, mais nous suivons notre ligne directrice de diversification avec le développement de la literie et de profiter de tous les évènements de l'année 2024.

J'espère vous présenter très rapidement la stratégie dès qu'elle sera validée.

**M. MARANDEAU :** Madame DAMOUR, je vous avais envoyé un mail signalant une anomalie sur la fin d'année : pourquoi le site Darty.com n'accepte-t-il pas des modes de règlement que le site Fnac.com accepte notamment les cartes DARTY et les cartes cadeaux ? Selon moi, c'est une hérésie qu'un Groupe comme le nôtre n'accepte pas des modes de règlement identiques sur les différents sites internet.

**Mme DAMOUR :** Toutes les règles d'encaissement sont appelées à être identiques. En effet, il y a une recherche de synergie sur les modes d'encaissement sur tous les magasins FNAC et DARTY, mais aussi sur les deux sites internet. Actuellement, ce sont les systèmes qui nous bloquent, car ils ne sont pas développés comme nous le souhaiterions. Parfois, ce sont les systèmes DARTY qui sont facilitants et parfois ce sont ceux de la FNAC. Par exemple, au sein de DARTY, nous pouvons faire du crédit sur l'iPhone 15 avec une réservation sur plusieurs semaines alors que le système de la FNAC ne le permet pas. Ces synergies seront développées au fur et à mesure des années.

**M. MARANDEAU :** C'est incroyable, car il est spécifié sur le support commercial en magasin que les cartes cadeaux clients FNAC- DARTY ne sont acceptées que sur Fnac.com.

**Mme DAMOUR :** Nous avons encore beaucoup de travail sur les systèmes notamment Darty.com. Je peux vous citer l'exemple des reprises de téléphones : sur le site Fnac.com, vous avez la possibilité et sur celui de Darty.com, ce n'est pas possible.

**M. MARANDEAU :** Des synergies sont en cours sur ce sujet ?

**Mme DAMOUR :** Oui. Nous travaillons sur ces sujets, car il y a de véritables priorités et ce ne sont que des problématiques de systèmes, mais leur résolution va prendre du temps. Il n'y a aucune volonté d'avoir un process différent entre la FNAC et DARTY, c'est juste une problématique de systèmes.

- b) Quelles sont les compensations financières prévues pour l'encadrement, lors des soirées VIP, des inventaires généraux faits sur d'autres sites, ou tout autre évènement organisé par l'entreprise, en dehors de la planification habituelle ?

**Mme JUILLIEN :** Je vous rappelle que nous avons évoqué ce sujet en présence de Monsieur DODELIN lorsqu'il était intervenu au CSE du 19 octobre 2023, notamment concernant les inventaires généraux. À cette occasion, nous avons rappelé que les inventaires généraux étaient réalisés sur la base du volontariat de nos encadrants et que ces inventaires faisaient partie intégrante de leurs missions et qu'aucune rémunération variable n'y était associée.

**Mme MAZELLA :** Effectivement, pour les inventaires, ce principe est clairement indiqué. En revanche, pour les soirées VIP, les encadrants assurent leur journée de travail et enchaînent avec les soirées VIP sur leur propre site ou sur d'autres. Mais il n'y a aucune disposition prévue pour les encadrants qui sont au forfait jour, mais les heures maximales de travail doivent être respectées.

**Mme DAMOUR :** Effectivement, nous avons organisé beaucoup de soirées commerciales et peut-être qu'elles ont été trop nombreuses, car sur les dernières, les retours n'ont pas été ceux escomptés. C'était un test que nous avons réalisé en 2023, car nous avons constaté que sur des soirées organisées nationalement, nous pouvions dégager 5 millions d'euros, soit le chiffre d'affaires d'un magasin supplémentaire. Mais sur les dernières soirées, les scores ont baissé, car les clients n'étaient plus au rendez-vous. Par conséquent, je peux d'ores et déjà vous annoncer qu'il y aura nettement moins de soirées VIP et Darty Max qui seront organisées

en 2024. Selon moi, il serait plus judicieux de développer des animations en journée : Journée Darty Max, Journée VIP, etc. Nous conserverons le principe des soirées VIP avec une vraie offre VIP. Nous étudierons votre demande de compensation au moment des NAO.

**M. HARRE** : Les encadrants devraient avoir les mêmes compensations financières que les salariés.

**Mme DAMOUR** : J'entends votre remarque, mais je n'y répondrais pas.

**Mme JUILLIEN** : Cette question pourrait être évoquée lors des NAO.

**Mme DAMOUR** : Nos soirées VIP restent une réussite par rapport à celles organisées par la FNAC. Les soirées Darty Max ont permis de fidéliser les clients. De plus, les clients Darty Max dépensent beaucoup, car ils ont de nombreux avantages. Ces clients sont plus attractifs et plus relutifs que ceux des soirées VIP.

**Mme MAZELLA** : Étant donné que les soirées VIP ont été nombreuses en 2023, serait-il possible d'obtenir une compensation exceptionnelle pour les encadrants ?

**Mme DAMOUR** : Je peux d'ores et déjà vous répondre par la négative. Les soirées VIP permettent d'augmenter le chiffre d'affaires du magasin et pourtant leurs objectifs n'ont pas été réévalués. Les encadrants ont donc déjà été récompensés sur leur rémunération variable mensuelle.

**Mme MAZELLA** : Ce n'est pas le retour que j'ai eu de la part des encadrants.

**Mme DAMOUR** : À 90%, je suis certaine que les soirées VIP ont permis aux magasins de réaliser leur chiffre d'affaires et donc d'atteindre les objectifs qui n'ont pas été revus même avec l'organisation des soirées VIP et la comparaison avec l'année précédente.

**Mme MAZELLA** : Qu'en est-il des encadrants qui assistent à des soirées VIP sur d'autres sites ?

**Mme DAMOUR** : Ces encadrants se déplacent sur d'autres sites uniquement sur la base du volontariat.

**Mme MAZELLA** : Ce principe de volontariat n'a pas été mentionné, on ne leur a pas laissé le choix.

**Mme DAMOUR** : Nous le rappellerons aux responsables de magasin.

**Mme MAZELLA** : Je n'évoquais pas spécialement les directeurs, mais aussi les chefs de vente et les RPS qui sont cadres.

**Mme DAMOUR** : Nous rappellerons ce principe de volontariat à tous les encadrants.

- c) Lors d'une commande EMD, il est indiqué sur le bon de commande du client, le jour de récupération du produit, à savoir le lendemain de la livraison. Certains sites reçoivent leur mutation en fin de journée, ce qui retarde le traitement des commandes clients. Serait-il possible d'identifier les sites concernés, afin de modifier la date de délivrance sur le bon de commande ?

**Mme DAMOUR** : La réponse est négative. Il y a dix-huit mois, les modes de délivrance sur l'EMD et le click & collect étaient plus longs systématiquement de 24 heures supplémentaires. Après avoir fait des statistiques, nous nous sommes aperçus que nos EMD et nos click & collect présentés aux clients étaient beaucoup plus longs que la concurrence, donc nous perdions des clients.

Il y a quatorze mois environs, un process vous a été présenté sur lequel les EMD étaient identifiés et qu'ils seraient réalisés dans les trois heures. Des tests ont été réalisés sur des magasins de différentes tailles et de différentes typologies. Ces tests ont été concluants donc nous avons déployé le process sur l'ensemble des magasins. Les EMD sont identifiés et ils sont disponibles sous trois heures afin que le client puisse venir les récupérer au plus tôt. Les récentes statistiques menées auprès des clients démontrent une réelle baisse de leur mécontentement. Malheureusement, pour les magasins qui reçoivent tardivement la mutation, ils doivent être très attentifs pour respecter ce délai de trois heures entre le soir et le matin pour traiter les EMD. Je vous signale que les produits qui sont livrés par COLISSIMO sont très onéreux pour l'entreprise et nous l'avons proposé, car nous étions les seuls à ne pas proposer une livraison en J+1.

Pour les EMD et les click & collect, nous avons réduit nos délais, car nous étions les plus longs de la concurrence.

**M. MARANDEAU** : Sur le site Fnac.com, les clients pouvaient être livrés en 24h dans un magasin alors que sur le site Darty.com, le délai était nettement plus long.

**Mme DAMOUR** : C'est un exemple interne, mais nous étions complètement décalés par rapport à la toute la concurrence.

**Mme MAZELLA** : Au sein des petits magasins, les effectifs ne sont pas suffisamment nombreux pour traiter la mutation le soir et si le client arrive le lendemain matin, la situation génère un conflit avec le client.

**Mme DAMOUR** : Ce sont peut-être des situations spécifiques dont je n'ai pas eu connaissance et nous n'allons pas faire machine arrière pour ces cas particuliers. Si des magasins ont des difficultés, qu'ils n'hésitent pas à nous en faire part, nous traiterons leur problématique, mais de manière globale, nous ne modifierons pas le process, car c'était une réelle attente des clients.

d) Où en sommes-nous concernant les différents tests sur les emplois du temps ? -Test de la semaine des 4 jours. -Test planning blanc en Bretagne (zone DRV H. PATINEC)

**Mme JUILLIEN** : Comme vous l'avait annoncé Monsieur PATINEC, les tests réalisés sur deux de ses magasins vont être déployés sur toute sa zone DRV afin d'avoir une vue d'ensemble avec des situations locales différentes. Monsieur PATINEC m'a indiqué que ce déploiement s'effectuerait au mois de mars 2024 après les soldes pour une période de trois mois. À l'issue de ce test sur toute la région DRV de Monsieur PATINEC, je vous propose de l'inviter en CSE afin qu'il puisse vous présenter les résultats de ce pilote.

**M. TALLE** : Si ce test fonctionne, ce principe sera déployé sur l'ensemble des magasins de DGO, avez-vous une date de mise en place à nous communiquer ?

**Mme JUILLIEN** : Nous ne sommes pas encore à l'étape du déploiement sur l'ensemble des magasins DGO. Nous allons déjà analyser le test sur une zone et ensuite, en fonction des retours, nous aviserons.

**Mme DAMOUR** : Nous ne savons pas si ce principe pourrait être mis en place sur tous les magasins, pour l'instant nous attendons de déterminer les contraintes. De plus, nous n'avons pas assez de magasins avec des typologies différentes pour avancer. Selon moi, le test sur une zone complète pourrait faire apparaître les contraintes et les opportunités. Il n'existe aucun système qui est à 100% satisfaisant, il y a des côtés négatifs, positifs et parfois pervers. Nous devons déterminer si ces nouveaux principes sont avantageux et s'ils le sont, nous nous interrogerons pour les développer. Mais si nous constatons trop d'effets pervers, nous arrêterons le déploiement.

C'est une belle initiative et nous allons l'analyser sur l'ensemble des magasins bretons.

**M. TALLE** : Je suis aussi convaincu de l'initiative, car sur de nombreux plannings, les pauses repas sont encore de deux heures. Pour certains collaborateurs, c'est un élément important qui les incite à quitter la société.

**Mme JUILLIEN** : Je pense que le dialogue avec le manager est aussi une solution.

**M. TALLE** : Certains managers sont fermés sur ce type de sujet.

**Mme DAMOUR** : Certains systèmes vont contenter des salariés, mais pas d'autres, ce sera à la direction de trancher en évaluant les avantages apportés aux uns et aux autres et ensuite faire les bons choix. Le système parfait n'existe pas, mais s'il est mieux que celui actuel, effectivement, nous nous poserons les bonnes questions. Les règles existent pour protéger les salariés, mais aussi l'entreprise.

**M. MARANDEAU** : Le fait que le projet soit initié sur une région démontre une ambition de la part de l'entreprise de mener une réflexion sur l'organisation du travail.

**Mme DAMOUR** : Le test est positif, mais il est dépendant de l'aspect humain. En effet, si sur certains sites, il n'y a pas une réelle volonté de solidarité, etc. j'ai peur que ce principe soit bloquant.

**Mme JUILLIEN** : Les limites qu'avait mentionnées Monsieur PATINEC lors de la présentation du pilote sur les deux magasins étaient que le sujet avait été globalement bien accueilli par les équipes, malgré tout, certains collaborateurs étaient récalcitrants. Si ces salariés récalcitrants sont plus nombreux sur un site, certainement que le projet s'en trouvera modifié.

**Mme DAMOUR** : Nous recherchons une liberté dans un cadre et non pas une majorité, c'est un principe important.

**M. MARANDEAU** : Ce sera à l'entreprise d'arbitrer sur les avantages et les inconvénients.

**Mme DAMOUR** : Nous en discuterons ensemble. Je suis très ouverte à cette belle initiative et il sera intéressant d'analyser la réaction de certains sites.

e) Comment peut-on expliquer qu'en novembre, près de 17% des vendeurs de DGO ont été rattrapés au minimum conventionnel ?

**Mme JUILLIEN** : Nous avons répondu à cette question lors du précédent CSE. En effet, lorsque nous avons analysé les chiffres avec le contrôle de gestion, la différence avec le mois de novembre 2022 pouvait s'expliquer par la baisse des résultats comme l'a rappelé Karine DAMOUR en préambule. Certains sites n'ont pas atteint leur objectif, la situation est très différente de l'année précédente, car le chiffre d'affaires s'était concentré sur le Black Friday et de nombreux magasins avaient réalisé de très belles performances. En majorité, les vendeurs sont rattrapés pour un montant moyen de moins de 150€. Notre analyse avec le contrôle de gestion était que ce contexte différent de 2022, a fait augmenter le nombre de vendeurs rattrapés.

**Mme DAMOUR** : Dans tous les magasins, les deux premières semaines du mois de novembre 2023 ont été très mauvaises et ensuite, les deux suivantes ont été très fortes et pourtant les objectifs du mois de novembre n'ont pas été atteints. Mais nous avons pu observer de belles performances sur le Black Friday qui restent concentrées sur quelques jours, mais la tendance en globalité est négative. Les résultats étaient nettement plus élevés au mois de novembre 2022.

**M. MARANDEAU** : Nous pouvons constater que le Black Friday cannibalise l'activité globale du mois de novembre, par conséquent, les vendeurs qui doivent construire leur rémunération sur un mois complet se retrouvent à la concentrer au mois de novembre sur cinq jours. Le Black Friday est l'activité commerciale la plus importante de l'année en concurrence avec Noël. Pour 17% des vendeurs, elle n'apporte plus de la rémunération qui devrait être en adéquation avec l'importance commerciale. La question que nous pouvons nous poser est la suivante : le Black Friday est une opération commerciale importante, mais est-elle rentable pour les vendeurs ?

**Mme DAMOUR** : Sur le mois novembre 2023, nous avons le plus important écart-type sur la rémunération, cela signifie que des vendeurs ont une rémunération très haute et d'autres, nettement plus basses. Ce fort écart-type peut être dû à plusieurs facteurs : trop de vendeurs, manque d'activité, manque de performance, manque de formation, etc. Je vous rappelle que nous faisons rentrer de nouveaux vendeurs sur les mois de novembre et de décembre, ils sont encore en formation et ils ont peu ou pas d'expérience, donc leur rémunération ne sera pas très élevée. En revanche, les bons vendeurs ont eu une rémunération supérieure à celle du Black Friday de 2022.

**M. MARANDEAU** : Nous avons déjà évoqué, en CSE, ce sujet du rapport entre la typologie des magasins et la rémunération : je ne pense pas qu'un vendeur à DARTY Rennes aurait le même niveau de rémunération que s'il était à DARTY Chantepie qui est pourtant situé à quelques kilomètres de l'agglomération de Rennes.

**Mme DAMOUR** : Nous avons commencé l'analyse avec le service RH avec la création d'un tableau avec de nombreuses entrées, car le seul critère ne peut pas être le chiffre d'affaires. En effet, sur certains magasins qui réalisent 4 ou 5 millions, les vendeurs ont la même rémunération que ceux du DARTY République, j'ai aussi le contre-exemple bien évidemment, mais le clivage petit et grand magasin n'est pas si évident pour le volet de la rémunération.

**M. MARANDEAU** : Je cherche simplement à comprendre, si vous nous expliquez Madame DAMOUR, par une analyse claire, que les vendeurs des petits magasins ont une rémunération supérieure à celle de surfaces plus importantes, il est nécessaire de se nourrir de ces expériences.

**Mme DAMOUR** : Notre analyse n'est pas uniquement basée sur des chiffres.

**Mme JUILLIEN** : Les résultats de cette analyse auraient pu être binaires et ce n'est pas le cas, nous devons donc l'affiner avec la recherche de nouveaux indicateurs.

**Mme DAMOUR** : Je vais vous donner un exemple précis de critères que nous avons ajouté : centre commercial et amplitude horaire. Nous alimentons les différents critères avec des données afin d'obtenir un résultat concret et ainsi nous apercevoir si des magasins sont plus lésés que d'autres, car en difficulté « naturelle ».

**M. MARANDEAU** : Sur certains magasins, les vendeurs ne sont pas assez nombreux pour gérer les clients sur l'amplitude horaire.

**Mme DAMOUR** : Oui, c'est une explication, mais le travail n'est pas le même pour un magasin de petite taille dont l'amplitude est de 9h-20h que sur une surface plus importante ouverte de 10h à 19h.

Nous ne pouvons pas uniquement comparer les petits et les grands magasins – mais vous avez eu raison de nous alerter sur cet écart – il est nécessaire d'ajouter des critères.

**M. MARANDEAU** : Dans la question 11f, nous n'avons pas évoqué de petits ou de grands magasins, mais de difficulté selon les sites.

**Mme DAMOUR** : Il n'est pas judicieux de faire cette analyse sur les mois de la fin d'année, mais sur une année complète, de plus, nous avons détaillé cette analyse mois par mois.

**Mme MAZELLA** : Avez-vous pris en compte le critère suivant : des petits magasins DARTY en face d'une importante surface de vente BOULANGER ?

**Mme DAMOUR** : Tous les magasins de toutes typologies en concurrence frontale avec BOULANGER ou un autre concurrent sont gérés de manière spécifique.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que ma remarque concerne des situations spécifiques, mais sur certains sites, les vendeurs savent aux environs du 15 du mois que malgré toute l'énergie dépensée, ils ne dépasseront pas le minimum conventionnel, selon moi, ce principe est très négatif pour l'entreprise, car il démotive les équipes.

**Mme DAMOUR** : J'ai plusieurs réponses à votre question : est-ce que l'encadrant a embauché trop de vendeurs ? Est-ce que le vendeur a fait des ventes (services, offres actives, etc.) ? Est-ce que le vendeur était présent lors de l'afflux client le weekend ? etc. Il y a une multitude d'éléments qui constituent les salaires.

Sur certains sites, la décision est prise de ne pas recruter de vendeurs supplémentaires, car ceux en place ne le souhaitent pas pour une question de rémunération. C'est le travail des encadrants accompagné de celui des DRV, qui grâce à différents critères doivent trouver le bon équilibre et trouver l'adéquation entre l'amplitude horaire et les équipes afin d'assurer un système gagnant-gagnant.

**M. MARANDEAU** : Lorsque nous avons mené une réflexion sur la semaine de quatre jours, il nous semblait logique de ne pas faire venir un salarié pour une demi-journée, car elle ne serait pas rentable pour lui.

**Mme DAMOUR** : Un après-midi peut équivaloir à une journée complète de rémunération. Je vous rappelle que sur certains magasins l'amplitude horaire est large et pour l'assurer, les effectifs doivent être présents.

**Mme LELUBEZ** : Je ne suis pas certaine que la stratégie de certains vendeurs de refuser l'embauche d'un collègue supplémentaire va impacter leurs ventes, ne soit pas la meilleure ; d'ailleurs, j'ai l'exemple du magasin où je travaille.

**Mme DAMOUR** : Nous sommes d'accord et c'est à nous de trouver la bonne équation. D'ailleurs, j'ai un contre-exemple sur la région de Monsieur MEUNIER où il a embauché des vendeurs-concepteurs cuisine et le chiffre d'affaires du secteur cuisine a fortement augmenté. Notre rôle est d'analyser si l'ajout d'un vendeur va engendrer 30% de chiffre d'affaires, mais si l'affluence en magasin diminue, ce n'est pas le bon choix d'embaucher.

**Mme LELUBEZ** : Étant donné que les vendeurs accordent davantage de temps aux clients pour développer les services, leur rémunération a été augmentée.

**Mme JUILLIEN** : Le métier d'encadrant serait simple s'il existait une solution unique à chaque problématique. Les compétences de nos encadrants sont de se questionner, de faire des tests, d'observer. Monsieur PATINEC a réalisé un travail important sur le taux de concrétisation, car il y a moins de flux en magasin et les résultats sont probants sur cette région.

**Mme DAMOUR** : Effectivement, la décision d'ajouter ou non des effectifs n'est pas binaire. Il est nécessaire d'analyser l'ensemble de KPI, c'est le rôle de l'encadrant et du DRV sur sa zone.

**M. BEAUBOIS** : Depuis 20 ans, le métier de vendeur a beaucoup évolué et c'est normal. En revanche le système de rémunération à la guelte n'a pas été modifié. Selon nous, ce principe n'est plus adapté au métier de vendeur et nous en avons de nombreux exemples, il est nécessaire que cette rémunération à la guelte évolue.

**Mme DAMOUR** : Vous pouvez faire des propositions ?

**M. BEAUBOIS** : Nous ferons nos propositions lors des NAO. Il y a plusieurs options dont celle de réévaluer le fixe avec une refonte de tous les types de primes.

**Mme DAMOUR** : Votre remarque est intéressante, nous travaillons sur ce sujet depuis de nombreuses années, mais je peux vous assurer qu'il est très complexe.

**M. BEAUBOIS** : Des groupes de travail ont été constitués pour échanger sur le sujet de la rémunération, des propositions ont été faites, mais elles n'ont jamais été acceptées.

**Mme DAMOUR** : Comme je l'indiquais précédemment sur le sujet de l'organisation du travail, dans tout process, il y a des aspects favorables, mais aussi pervers. Notre rôle est de déterminer si le système existant engendre davantage d'effets favorables que pervers.

Le système de rémunération chez DARTY est tout de même très satisfaisant pour un vendeur. Si nous choisissons de baisser les primes articles de 0.10€ à 0.01€ pour augmenter la rémunération fixe, je pense que psychologiquement, cette décision sera difficile à faire accepter, car les vendeurs ne seront pas motivés pour toucher une prime de 0.01€. Effectivement, le choix d'augmenter la rémunération fixe serait plus facile pour nous, mais ensuite, nous n'aurions plus de levier pour favoriser la performance avec des gueltes à 0.01€. Je peux vous assurer que nous avons fait de nombreuses analyses avec de nombreux calculs et nous n'avons pas trouvé une solution satisfaisante. Nous sommes en perpétuel travail sur ce sujet de la rémunération, d'ailleurs, la DRH nous a demandé de refaire des analyses.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que mon raisonnement est binaire, mais si la volonté du Groupe n'est pas de faire évoluer la rémunération des moyennes des vendeurs en modifiant des critères du système de rémunération, la problématique reste la même. Si au final, les vendeurs ont la même rémunération même avec un changement de système, je ne vois pas l'intérêt de le modifier.

**Mme DAMOUR** : Nous avons un équilibre économique qui ne nous permet pas d'augmenter de manière pléthorique les rémunérations. Donc les analyses que nous menons ne concerneront que le système de rémunération et non pas le niveau de rémunération.

**M. MARANDEAU** : Si vous souhaitez augmenter la rémunération des vendeurs de 10%, le système de rémunération ne doit pas être changé, il faut juste modifier quelques critères.

**Mme DAMOUR** : Si vous souhaitez faire augmenter les salaires, ce sera une négociation qui sera menée lors des NAO, si vous souhaitez modifier le système de rémunération, nous avons déjà mené des études pour augmenter la rémunération fixe qui serait facilitante notamment pour les recrutements et nous n'avons pas trouvé de solution à ce jour avec une enveloppe identique qui nous permet d'équilibrer nos comptes et notre ROC.

**M. HEREDIA** : Pour rejoindre les propos de Monsieur BEAUBOIS, il faut aussi tenir compte de l'énergie qui sera nécessaire aux vendeurs pour atteindre une rémunération convenable. En effet, précédemment, Madame DAMOUR, vous précisiez que le vendeur ne serait pas motivé avec une prime de 0.01€, mais je ne pense pas que les primes de 0.10€ soient extrêmement motivantes.

**Mme DAMOUR** : Le produit vendu sans grande conviction est tout de même primé à 0.10€.

**M. HEREDIA** : Nous avons conscience du travail que vous faites, Madame DAMOUR, sur le système de rémunération des vendeurs, vous ne l'avez pas créé, il existe depuis de nombreuses années et effectivement, il a fonctionné, d'ailleurs certains vendeurs faisaient toute leur carrière au sein de DARTY, mais aujourd'hui, la situation a changé.

**Mme JUILLIEN** : Les mentalités ont changé, les salariés ne focalisent plus uniquement sur la rémunération. De plus, les salariés actuels sont conscients qu'ils ne réaliseront pas la totalité de leur carrière professionnelle dans la même entreprise.

**M. HEREDIA** : Le jeune vendeur qui après trois, six ou neuf mois de présence au sein d'un magasin DARTY s'aperçoit que la rémunération ne sera pas à la hauteur de celle qui est nécessaire pour la construction de sa vie professionnelle, n'hésitera pas à changer d'entreprise.

**Mme DAMOUR** : L'exemple de ce vendeur démontre qu'il n'a pas trouvé le moyen de vendre au sein de DARTY. En effet, le système fonctionne pour les bons vendeurs et si le vendeur est toujours rattrapé au bout de six mois, effectivement, il peut se poser des questions.

Un nouveau vendeur en multimédia, d'une expérience de trois mois, est le meilleur vendeur de son magasin. Peut-être que cet exemple est une exception, mais le cas inverse peut l'être aussi.

**M. HEREDIA** : Malgré tout le travail entrepris, je ne suis pas certain qu'il y ait une réelle volonté de la part du Groupe de modifier le système de rémunération.

**Mme DAMOUR** : Je peux vous assurer que des DRV du groupe de travail ont la réelle ambition de changer le système notamment de modifier le fixe et je peux vous assurer que nous avons des difficultés pour aboutir. Si vous avez une solution miracle, faites m'en part, je l'analyserai, mais il est nécessaire d'identifier le ou les effet(s) pervers et leur importance.

**M. TALLE** : Je n'ai pas de solution miracle, mais il serait judicieux de ne pas abandonner certains rayons. Je prends l'exemple du Black Friday où nous avons eu des augmentations des primes sur le rayon audio notamment les casques et les enceintes, mais ensuite, les primes ont chuté de 10€ à 0.10€. Le rayon des imprimantes est, selon moi, à l'abandon depuis de nombreuses années, car les primes des accessoires sont à 0.10€ même si une imprimante à 179€ est primée 6€ ce qui a redonné de la motivation aux vendeurs de proposer cette imprimante. Malheureusement, ce n'est pas le cas pour les rayons tablettes ou téléphonie, où aujourd'hui, les bons vendeurs ne vont pas vers ces rayons, car ils perdent de l'argent par rapport au secteur des téléviseurs ou des PC portables.

**Mme DAMOUR** : N'oubliez pas que le flux naturel n'est pas récompensé au sein de DARTY, les produits vendus de manière naturelle sont les moins primés et ce principe date de 20 ans. Les produits les plus complexes à vendre sont, eux, primés.

**M. TALLE** : Dans chaque rayon, il serait nécessaire d'avoir deux ou trois produits primés.

**Mme DAMOUR** : La direction commerciale met des primes sur des produits qui sont rentables pour l'entreprise et qui nécessitent un véritable acte de vente. Le rayon de la téléphonie a fait de très bons résultats alors que les primes ne sont pas les plus importantes. L'entreprise n'a aucun intérêt financier à primer un produit qui se vend très bien.

**M. TALLE** : Je vais citer un contre-exemple : les téléviseurs LED ou les casques sont très bien primés et pourtant leurs ventes sont en augmentation.

**Mme DAMOUR** : Il faut aussi tenir compte des accords fournisseurs.

**M. TALLE** : Il faudrait des accords fournisseurs sur de nombreux téléphones.

**M. HEREDIA** : Madame DAMOUR, au regard du nombre de tests réalisés au sein du Groupe, je suis surpris qu'aucun n'ait été mis en place sur la rémunération au sein de l'Exploitation avec un double-run.

**Mme DAMOUR** : Lorsque nous lançons un test, nous avons déjà un prototype et actuellement, sur le sujet de la rémunération, nous n'en avons pas.

Le système de rémunération actuelle est, selon moi, phénoménal et pour en mettre en place un nouveau, je vous assure que l'exercice est difficile.

Si j'avais le début d'une nouvelle stratégie de rémunération, je mettrais en place un test. Je suis ouverte aux propositions, n'hésitez pas !

**M. MARANDEAU** : La promesse qui avait été faite aux vendeurs lors du lancement de la Darty Max était le doublement de la prime du produit vendu avec une Darty Max. Que pensez-vous du niveau de rémunération de la Darty Max ?

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pour compléter les propos de Monsieur MARANDEAU, je vous signale que la Darty Max « Essentiel » vendue au rayon multimédia ne double pas la prime, ils doivent vendre la Darty Max Intégral pour doubler la prime produit. L'acte de vente de la Darty Max « Intégral » est nettement plus complexe pour permettre de doubler la prime.

**Mme DAMOUR** : La rémunération de la Darty Max est à un bon niveau.

**M. PHILIPOT** : Comme pour la comparaison entre les tailles de magasin, il est nécessaire d'analyser de nombreux critères sur le sujet de la rémunération : est-ce que les vendeurs réalisent le merchandising ? Est-ce que les vendeurs modifient les prix ? Est-ce que le vendeur assure un service de qualité auprès des clients ? En effet, le fait de fidéliser les clients prend beaucoup de temps et d'énergie. Il est nécessaire d'identifier les effets pervers, en effet, un nouveau mode de rémunération pourra être bénéfique pour le chiffre d'affaires du magasin, mais que la qualité du service rendu au client n'est pas satisfaisante.

**Mme DAMOUR** : Je suis d'accord avec vous, le métier de vendeur est complexe avec une partie « back », une partie « front », une partie « formation », une partie « vente », etc. Ce métier est complexe et il ne dépend pas d'une typologie ou de la taille du magasin, du nombre d'entrées, etc. Certains magasins qui réalisent 5 millions d'euros ont des vendeurs qui sont dans le top 10 du classement des services et ils s'assurent une très bonne rémunération, mais effectivement, d'autres sont rattrapés systématiquement.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il est compréhensible qu'un produit à 200€ soit primé à 0.10€, mais dès lors que le prix dépasse les 500€ ou 600€, le montant de la prime ne semble pas cohérent.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons abordé, à de nombreuses reprises, ce sujet et nous vous avons déjà expliqué que la stratégie de prime est décorrélée du prix de vente du produit, elle est fixée en fonction de l'intérêt de l'entreprise.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Un des effets pervers est la perte de certains clients fidèles. En effet, certains signalent, lors de leurs appels au service client à distance, que le vendeur était plus intéressé à vendre tel produit ou tel service que de répondre à leur besoin.

**Mme JUILLIEN** : C'est le discours de vente qui est à retravailler avec le chef des ventes, ce n'est pas un système pervers de la rémunération.

**Mme DAMOUR** : Si de telles remontées sont faites par la RCD, par la cellule « EVERYTHING IS PERFECT », par le client lui-même, les vendeurs sont reçus afin de vérifier avec eux leur argumentaire de vente. Mais ces situations existeront toujours, car le vendeur était trop pressant ou le client a le ressenti d'avoir eu la pression. Ce principe « EVERYTHING IS PERFECT » a eu des effets positifs, car les vendeurs qui n'étaient pas bons en vente de service et en découverte des besoins ont été reçus après un retour de client, et certains ont quitté l'entreprise.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les enquêtes sont réalisées par mails et ce canal n'est pas forcément approprié pour les personnes âgées.

**Mme DAMOUR** : Détrompez-vous, ce sont les enfants des personnes âgées qui nous contactent. De plus, l'outil « coaching vendeur » va être systématiquement utilisé en 2024, donc tous les vendeurs pourront profiter de ce coaching avec leurs chefs de vente. Si ce dernier estime que certains vendeurs ne sont pas en phase avec le discours client, il pourra lui proposer ce coaching pour le corriger et l'accompagner.

**M. BEAUBOIS** : Je m'associe aux propos de Madame ROUSSELIÈRE, car je fais le même constat de perte de clients, car systématiquement les vendeurs tentent de vendre des services. Madame DAMOUR, vous avez évoqué le flux naturel et je vous invite à être vigilante afin que les vendeurs ne se déconnectent pas de ce flux naturel, car il conduit à la perte des clients. Malheureusement, vous ne pouvez pas mesurer cette perte de clients, car les ventes que nous ne faisons pas ne peuvent pas être comptabilisées.

**Mme DAMOUR** : Je peux vous assurer que le taux de concrétisation est largement supérieur aux années précédentes et pourtant nous avons 90 franchisés supplémentaires et 20 magasins BOULANGER supplémentaires entre 2019 et 2023. Je suis d'accord avec vous, il y a certainement des cas particuliers, mais globalement, nous gagnons des clients et des parts de marché.

f) Avez-vous identifié des difficultés différentes selon les sites pour que les vendeurs construisent leurs rémunérations et surtout dépassent le minimum conventionnel ?

*NDLR : Sujet évoqué dans le point 11e.*

g) Quelle est votre vision du métier de conseiller pôle service sur les prochaines années et comment analysez-vous le métier de CPS et les enjeux stratégiques autour de celui-ci au regard de la rémunération proposée ?

**Mme DAMOUR** : Il n'y aura pas de modification du système de rémunération pour les CPS, mais ce sujet pourra être évoqué lors des NAO.

Le métier de CPS a une base de métier back-office et les CPS font eux-mêmes évoluer leur métier, car nous avons de plus en plus de talents, ils participent à la vie générale du magasin.

La seule évolution qui pourrait intervenir pour le métier de CPS est le niveau de TERCC et de SAV. L'entreprise est très satisfaite des produits qui ne sont pas envoyés en SAV. Est-il possible d'être plus technique sans rentrer dans les compétences des techniciens et éviter encore des retours en SAV ? Les équipes de CPS sont petites, elles sont composées d'un RPS et de plusieurs CPS qui sont censés être polyvalents. Dans certains magasins, l'organisation peut être davantage « industrielle » où chaque CPS a une tâche bien définie.

Notre objectif est de mettre en place des comptoirs de plus en plus ergonomiques, ces choix sont menés par le directeur et le DRV.

**M. MARANDEAU** : Le sujet du TERCC se recoupe avec l'enjeu stratégique autour de celui-ci. Cela fait quatre ans que nous attendons que l'évolution du variable intègre le critère TERCC/filtering dans les rémunérations des CPS et pourtant il n'y a eu aucune évolution. Selon moi, le filtering est l'enjeu stratégique du pôle service qui cumule la satisfaction client et un gain financier pour l'entreprise. Actuellement, aucune rémunération n'est liée au filtering au sein des pôles service.

De plus, dans certains magasins, le filtering est réalisé dans des conditions déplorables : petit comptoir bricolé dans un espace restreint.

**Mme DAMOUR** : Des comptoirs ergonomiques doivent être installés dans la mesure où il y a de l'espace disponible, c'est la mission des directeurs de magasins et si ces installations ne sont pas réalisées, je vous invite à nous le signaler.

À propos de votre proposition de l'intégration du TERCC dans la rémunération variable, je peux l'étudier pour 2024.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que les CPS ont un variable de 75€.

**Mme DAMOUR** : Je n'ai pas dit que j'augmenterais le variable, mais je peux y intégrer un nouveau critère.

**M. MARANDEAU** : Il est nécessaire d'augmenter ce variable.

**Mme DAMOUR** : Les augmentations de variable se discutent en NAO.

**M. MARANDEAU** : Nous avons déjà évoqué ce sujet lors de nombreuses NAO et nous avons toujours demandé des augmentations mesurées.

**Mme MAZELLA** : Dans certains magasins, ce sont les magasiniers qui assurent le filtering et non les CPS, par conséquent, il n'est peut-être pas judicieux de mettre en place un critère qui ne concerne pas tous les CPS.

**Mme DAMOUR** : C'est le frein que nous avons identifié, mais le TERCC est tout de même l'avenir.

**M. MARANDEAU** : Ma demande d'intégration du TERCC dans le variable était sur la base d'un critère collectif.

**M. BALUTEAU** : Est-il vrai que des objectifs de TERCC sont fixés pour les comptoiristes ?

**Mme DAMOUR** : Oui.

**M. BALUTEAU** : S'il y a un objectif, il paraît logique qu'il soit valorisé par un variable. Pourriez-vous nous transmettre ces objectifs ?

**Mme DAMOUR** : Ces objectifs sont différents suivant les magasins : si le TERCC est de 25%, l'objectif sera de 28%, s'il est à 28%, la cible sera de 30%. Le taux moyen sur la France est de 30%, donc il est satisfaisant. Malheureusement, le TERCC n'est pas animé dans tous les magasins alors que cette animation fait partie du rôle du CPS. Je suis plutôt d'accord pour intégrer le TERCC dans la rémunération variable des CPS.

**Mme MAZELLA** : Le variable des CPS se répartit de la manière suivante : le chiffre d'affaires, le NPS, l'évolution du chiffre d'affaires. Mais les CPS ne peuvent pas agir directement sur ces critères.

**Mme DAMOUR** : Les critères collectifs sont l'affaire de tous les collaborateurs.

**M. MARANDEAU** : Dans la volonté d'harmonisation des trois filiales, est-ce que le variable de 75€ des CPS est le même pour toutes les UES ?

**Mme DAMOUR** : Je ne sais pas, mais je vous signale que les grilles sont différentes selon les filiales.

**M. MARANDEAU** : Madame DAMOUR, j'espère que vous serez le relai de nos demandes sur l'évolution des critères de variable et du variable des CPS.

**Mme DAMOUR** : Le variable est un sujet de NAO qui doit être négocié avec la DRH. Effectivement, notre rôle est de tenir compte de l'inflation.

h) Quelle est votre vision de la rémunération des encadrants et comment analysez-vous la charge de travail des encadrants versus leurs rémunérations ?

**Mme DAMOUR** : Il n'y aura pas de modification du système de rémunération pour les encadrants. Les écarts de rémunération des directeurs de magasin entre les différentes UES n'existent plus. Les niveaux de rémunération des directeurs de magasins sont corrects et ils vont continuer de progresser avec l'inflation.

**M. MARANDEAU** : Selon le retour des directeurs de magasins, il est plus facile de constituer son variable avec un magasin de grande taille, dans les petites structures, il est plus difficile d'atteindre les objectifs donc de débloquer la rémunération variable des encadrants.

**Mme DAMOUR** : En 2023, les petits magasins ont davantage atteint leurs objectifs que les grandes surfaces de vente.

**M. MARANDEAU** : Je ne mets pas en concurrence les tailles de magasin, mais lorsque la part de variable n'est pas atteinte, la charge de travail n'est pas récompensée, c'est d'ailleurs la teneur de la question qui est posée.

**Mme DAMOUR** : Le niveau de rémunération est correct pour les directeurs de magasins. Il y a des différences de rémunération entre les petits et les grands magasins et notamment sur l'aspect « équipe », mais elle est en adéquation par rapport aux typologies de magasin. Pour un magasin qui réalise 10 millions de chiffre d'affaires par exemple, pour établir la rémunération du directeur, nous étudions différents critères : son ancienneté, etc. Chaque directeur de magasin a une typologie de magasin - hors ancienneté et histoire - et en adéquation avec son activité.

**Mme LELUBEZ** : Les directeurs de magasin ne sont pas rémunérés en fonction de leur ancienneté ? En effet, il me semblait que la prime d'ancienneté disparaissait à partir d'un certain échelon.

**Mme DAMOUR** : Les directeurs de magasin ont une histoire comme le nombre de mutations, donc ils n'ont pas la même rémunération selon qu'ils aient 20 ans d'ancienneté ou qu'ils arrivent tout juste dans le Groupe.

**M. MARANDEAU** : Un directeur d'un petit magasin ayant de l'expérience et ayant changé de poste fréquemment peut avoir une rémunération supérieure à celle d'un responsable d'un grand magasin moins mobile ?

**Mme DAMOUR** : C'est possible.

**M. MARANDEAU** : Ce principe ne choque personne ?

**Mme DAMOUR** : C'est un principe valable dans toutes les entreprises ! Si un directeur de magasin a de l'ancienneté et qu'il a été mobile, il est passé par différents caps qui constituent son histoire et donc sa rémunération sera supérieure même s'il est responsable d'un magasin qui réalise 3 millions d'euros. Un directeur de magasin qui a fait toute sa carrière chez DARTY en étant mobile, à la fin de sa carrière, sera responsable d'un petit magasin afin de lui permettre d'être accompagné jusqu'à la retraite.

**M. PHILIPOT** : Selon moi, le turn-over est un bon indicateur pour évaluer si la stratégie mise en place est satisfaisante ou non.

**Mme JUILLIEN** : Il serait trop facile et trop simple d'analyser le turn-over par le prisme unique de la rémunération.

**M. PHILIPOT** : Je suis d'accord avec vous, le turn-over peut aussi être dû à la qualité de vie au travail.

- i) Quelle est votre analyse concernant la possibilité de voir évoluer prochainement le système de rémunération ?

*NDLR : Sujet évoqué dans le point 11e.*

- j) Comme nous, considérez-vous le turn-over comme un frein au développement des résultats de l'entreprise et dans ce cas, avez-vous identifié les causes et mis en place un plan d'action pour réduire le turn-over sur l'exploitation ?

**Mme DAMOUR** : Nous n'avons pas les derniers chiffres du turn-over, mais DGO est nettement moins impacté que d'autres UES, la situation s'est stabilisée par rapport aux années précédentes.

- k) Comment calculez-vous la productivité des back-offices et envisagez-vous une augmentation moyenne des effectifs pôles services au regard de l'importance du métier dans la stratégie du groupe ?

*NDLR : Sujet évoqué dans le point 11g.*

- l) Des travaux sont-ils prévus pour adapter les postes de travail des back-offices au regard de l'évolution des métiers ?

*NDLR : Sujet évoqué dans le point 11g.*

- m) Considérez-vous comme une priorité la mise en place des étiquettes électroniques dans les magasins et si oui sous quels délais le déploiement pourrait-il avoir lieu ?

**Mme DAMOUR** : Les étiquettes électroniques seront dans tous les 190 magasins de France entre les mois de mars et août 2024. L'année dernière, nous avons installé de l'éclairage LED dans la majorité de nos magasins, en 2024, ce sera la mise en place des étiquettes électroniques. Pour ce projet, nous avons été obligés d'en abandonner d'autres car cet investissement représente plusieurs millions d'euros. Un planning de mise en place de ces étiquettes électroniques sera transmis.

**M. MARANDEAU** : C'est une très bonne nouvelle.

**M. BEAUBOIS** : C'est une décision qui fera gagner du temps à tous les collaborateurs.

**Mme DAMOUR** : La mise en place de ces étiquettes électroniques participe à moderniser l'image de l'entreprise.

- n) Dans une discussion ouverte, nous souhaiterions aborder avec vous les sujets afférents à la commission Santé Sécurité et Condition de Travail et les possibilités d'amélioration des conditions de travail notamment au regard des enjeux de santé au travail.

**M. MARANDEAU** : Nous avons évoqué à plusieurs reprises, lors des CSSCT, que des consignes claires soient diffusées en magasin sur les sujets suivants : stockage sur deux voire trois niveaux de certains produits, aide au chargement dans les véhicules des clients, etc. En effet, avec la mise en place de la livraison payante, il y a une augmentation mécanique du nombre de produits emportés par les clients. Étonnamment, lors du déchargement des camions, les produits ne sont pas portés par un seul collaborateur et pourtant, dans les magasins, c'est le cas, car les effectifs sont insuffisants, les clients sont pressés, etc. Ces problématiques de manutention peuvent être des vecteurs d'accidents du travail ou de maladies professionnelles.

**Mme DAMOUR** : Je partage votre constat, mais pas votre analyse. La consigne de ne pas porter seul une charge lourde est passée régulièrement, il est interdit de descendre seul des produits GEM. S'il y a des besoins particuliers, nous mettons à disposition des gerbeurs ou d'autres aides à la manutention. Je vais faire repasser les consignes et peut-être même que je vais élever le ton.

**Mme JUILLIEN** : Ce sujet passe aussi par la sensibilisation des collaborateurs et des encadrants. Nous avons effectivement évoqué ce sujet à maintes reprises, la dernière fois lors de la CSSCT du 14 novembre 2023 en présence de Madame DI NARO. Il est nécessaire que l'entreprise développe sa culture de santé et de sécurité, qui n'est actuellement pas assez développée selon moi.

Les managers et les collaborateurs seront plus enclins à appliquer les consignes dès lors qu'ils en comprendront l'enjeu pour la santé et la sécurité au travail.

**M. MARANDEAU** : Il n'y a aucune information sur les sites.

**Mme JUILLIEN** : Nous envoyons des informations régulières aux sites et je ne suis pas certaine qu'elles soient lues, le problème est le même pour les affiches.

**M. MARANDEAU** : Vous n'avez pas la solution idéale et nous non plus, mais je pense qu'en les compilant, nous pourrions faire avancer ce sujet.

Nous avons encore trois inaptitudes à l'ordre du jour du présent CSE. L'organisation des magasins conduit progressivement à la fatigue des corps et donc engendre des maladies professionnelles ou de la fatigue physique.

**Mme DAMOUR** : La prévention peut passer par de l'information ou de la formation. Selon moi, les collaborateurs et les encadrants sont informés des risques, mais ils passent outre.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que lors du CSE du 14 décembre 2023, nous avons eu cette même question à l'ordre du jour et les échanges ont été les suivants, je vous rappelle que je ne trahis aucun propos, car nous avons validé le procès-verbal du CSE du 14 décembre 2023 en début de réunion :

« **Mme JUILLIEN** : Aucune consigne n'a été passée, mais Madame DI NARO nous a proposé des trames de communication et d'affichage pour sensibiliser les collaborateurs sur ce sujet. »

**M. HEREDIA** : En 2002, les arrêts de la Cour de cassation dits « arrêts amiante » ont défini l'obligation de sécurité et de résultat. L'employeur doit avoir conscience du danger existant et prendre des mesures. En 2015, de nouveaux arrêts de la Cour de cassation dits « arrêts AIR FRANCE » ont fait passer l'obligation de résultat en une obligation de moyens renforcés. Si l'employeur prouve qu'il a mis en place des mesures appropriées, sa responsabilité ne sera pas engagée s'il y a un accident du travail : c'est l'obligation de sécurité et de protection de la santé.

Récemment, le 16 novembre 2023, la Cour de cassation a rappelé l'obligation de l'employeur de prendre des mesures lorsque des faits lui ont été signalés, selon la Cour de cassation : « la faute inexcusable est présumée en cas de signalement à l'employeur du risque qui s'est matérialisé par un accident du travail. » Lors de visite de sites, nous avons tous constaté des stockages d'appareils sur deux ou trois niveaux, mais nous sommes conscients des problématiques de certaines réserves, malgré tout, nous ne pouvons pas ne pas réagir sur ces méthodes de stockage inappropriées. Si ces problématiques ont été clairement signalées, d'autant plus de manière écrite, cette situation peut aboutir à une faute inexcusable de la part de l'employeur.

Il ne faut pas attendre qu'il ait un accident pour réagir, d'ailleurs, légalement, la direction n'aura aucune excuse, car les situations auront été signalées lors des visites CSSCT.

**Mme JUILLIEN** : Merci Monsieur HEREDIA. Nous sommes parfaitement conscients de nos obligations. Effectivement, tous les directeurs de site ne maîtrisent pas forcément la notion de responsabilité en matière de santé et de sécurité des collaborateurs. Je l'ai déjà indiqué lors de plusieurs CSE, mais je le répète, nous avons prévu de déployer des formations sur la prévention des risques et les accidents de travail afin de sensibiliser les directeurs. De plus, l'objectif du recrutement de Madame DI NARO est de promouvoir une culture de prévention et de sécurité plus forte dans l'entreprise afin que chacun ait les bons réflexes et les bonnes pratiques pour limiter les accidents de travail et les maladies professionnelles dans notre entreprise. »

Monsieur MARANDEAU aborde de nouveau ce sujet en profitant de votre présence, Madame DAMOUR. Peut-être que lors de vos visites de magasin, la priorité n'est pas de vous rendre en réserve.

Lors des visites de sites dans le cadre de la CSSCT, les membres ont pu constater, dans certains magasins, que des produits étaient stockés sur deux voire trois niveaux. L'objectif n'est pas de rentrer en conflit avec les responsables de magasin, car nous travaillons dans la même entreprise et lorsque les membres de la CSSCT échangent avec les responsables, leur réponse est qu'ils n'ont aucune solution pour stocker tous les produits qui sont envoyés par la centrale, sauf de les mettre sur deux ou trois niveaux.

Lorsque les membres de la CSSCT rappellent aux responsables de magasins que leur responsabilité pourrait être engagée en vertu de leur délégation de pouvoir, mais ils n'ont pas de solution pour stocker les produits qui leur sont envoyés.

**Mme DAMOUR** : Je ne remets pas en cause le stockage sur deux ou trois niveaux, mais le fait que les produits lourds ne doivent pas être descendus seul.

**M. HARRE** : La dangerosité réside dans le stockage sur trois niveaux, car les réserves ne sont pas équipées de gerbeur.

**Mme DAMOUR** : J'ai accepté le stockage sur deux voire trois niveaux, car nous n'avons pas d'autres solutions et la consigne est de les descendre au moins à deux.

À la direction de l'Exploitation, nous avons une check-list sécurité qui est envoyée tous les mois de novembre à tous les magasins. Ce document reprend différents éléments de sécurité : les RIA à débloquer, les issues incendies à libérer, etc.

**M. HEREDIA** : Nous avons tous constaté ce stockage sur deux ou trois niveaux en dehors des périodes de fin d'année.

**Mme DAMOUR** : Étant donné que lors des périodes de fin d'année, de nombreux CDD intègrent les effectifs, nous rappelons les consignes de sécurité et je n'ai aucun problème à les rappeler en 2024

**M. HEREDIA** : Les membres de la CSSCT, les élus du CSE et la direction ne souhaitent pas que ces situations conduisent à un accident du travail grave, car les conséquences pour l'entreprise, pour le directeur, pour la direction pourraient être conséquentes à travers le principe de faute inexcusable. À ce titre, la direction devrait apporter le début d'une solution.

**Mme DAMOUR** : Nous devons appliquer des règles, mais dans certaines réserves, elles ne peuvent pas être appliquées, les responsables remontent alors la problématique à destination de la direction de l'Exploitation, car les infrastructures qui leur sont mises à disposition ne leur permettent pas de garantir la sécurité. Je vais vous citer le magasin de la Défense qui réalise un chiffre d'affaires important, il possède une réserve minuscule qui n'est pas en adéquation avec son activité, donc le responsable a remonté le point et nous essayons de trouver des solutions. Nous demandons que les consignes soient respectées et j'espère que les magasins qui ne les appliquent pas, le font parce qu'ils sont contraints par le manque de place dans leur réserve et non pas parce que les directeurs de ces magasins ne souhaitent pas respecter les règles.

**M. HARRE** : Je peux vous citer le magasin de Toulouse Esquirol pour lequel les membres de la CSSCT connaissent les contraintes et ils n'appliquent pas la sévérité quant aux consignes de sécurité, car elles ne peuvent pas être respectées et le risque serait de fermer le magasin.

**Mme MAZELLA** : Dans ce magasin, les produits sont stockés dans les escaliers pendant la période de fin d'année.

**Mme DAMOUR** : Je vous invite à alerter le responsable du magasin sur cette problématique et s'il n'a pas de solution, il doit en faire part à la direction de l'Exploitation.

J'ai été membre de la CSSCT, CHSCT à l'époque, donc je connais le sujet. Nous ne sommes pas binaires en appliquant strictement les règles, nous devons nous adapter aux structures des magasins, notre rôle est de faire au mieux pour qu'il n'y ait pas d'accident.

**Mme MAZELLA** : Ne serait-il pas possible que les mutations sur le magasin d'Esquirol soient mieux réparties ?

**Mme DAMOUR** : Il me semble que les mutations de ce magasin sont quotidiennes.

Nous ne travaillons pas dans des structures idéales, à nous de faire au mieux pour éviter les accidents. Des solutions existent et si les responsables en ont besoin dans leur réserve, nous les mettons en place. Mais je suis opposée à ce que les dérives soient de plus en plus nombreuses sur ce sujet de la sécurité pour des questions de volume. Il existe d'autres solutions, mais qui sont peut-être moins intéressantes financièrement.

**Mme MAZELLA** : Nous faisons part de cette situation sur le magasin d'Esquirol tous les ans.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons effectivement connaissance de la situation du magasin d'Esquirol. D'ailleurs, lors d'un CSE, Cédric Meunier vous avait exposé les solutions qui avaient été mises en œuvre, mais effectivement, je ne dis pas qu'elles sont parfaites.

**Mme DAMOUR** : Je vous rappelle que le DRV reste la clef d'entrée pour la sécurité, il doit être informé des problématiques et il doit trouver des solutions.

**Mme MAZELLA** : Ma collègue m'informe que les escaliers ont été dégagés en fin d'année 2023.

**Mme DAMOUR** : Nous serons à 100% de résolution des problématiques liées à la sécurité, mais dès que nous avons connaissance d'une situation à risque, les DRV interviennent.  
Mais je vous le répète je m'engage à faire un rappel des consignes.

**M. MARANDEAU** : Je ne doute pas, Madame DAMOUR, que vous allez faire un rappel des consignes, mais selon moi, il est nécessaire qu'elles soient clairement affichées sur tous les sites : port de charge interdit sur deux niveaux en réserve et un port de charge de produits GEM dans les véhicules des clients au minimum à deux.

**M. HARRE** : Est-il possible d'avoir la check-list que vous évoquiez précédemment pour avoir une trame de base ?

**Mme DAMOUR** : Nous pourrions remettre à jour cette check-list avec les éléments que nous venons d'aborder.

**M. MARANDEAU** : Je souhaiterais que les membres de la CSSCT soient destinataires des consignes afin de pouvoir les relayer s'il y a nécessité de le faire.

- **Questions à Monsieur Vincent BONOCORI.**

Monsieur BONOCORI présente le diaporama (annexe 8).

o) Demande de présentation de l'activité cuisine sur l'année, faits marquants.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous nous préciser si les frais de Groupe sont constants ou s'ils évoluent selon les années ?

**M. BONOCORI** : Les frais de Groupe sont relativement constants. Mais sur l'année 2023, il y a un « effet ciseau », en effet, les frais de Groupe correspondent à une proportion du chiffre d'affaires et étant donné que l'activité cuisine a dépassé le budget qui lui avait été alloué, les frais de Groupe sont supérieurs à l'année précédente. Mais si d'autres activités n'atteignaient pas leurs objectifs, elles auraient moins de frais de Groupe, mais il faudrait tout de même les compenser, donc les ajustements sur ce poste, mentionnés dans la présentation, correspondent à cette compensation.

**M. MARANDEAU** : Vous avez évoqué, Monsieur BONOCORI, la difficulté de certains franchisés notamment à cause d'un manque de trésorerie, mais le Groupe FNAC DARTY a une situation financière solide, donc l'activité cuisine va perdurer et il me semble important et judicieux que le Groupe communique sur cette stabilité financière. Selon moi, cette communication pourrait être un vecteur d'augmentation de nos parts de marché, car sur certains secteurs géographiques, quatre magasins franchisés de cuisine ont fermé leurs portes, ce sont des opportunités pour les magasins intégrés d'évoluer et de progresser dans l'activité cuisine.

**M. BONOCORI** : Il y a deux aspects dans votre remarque, Monsieur MARANDEAU : la communication interne et la communication externe. Et je suis plutôt opposé à communiquer sur les difficultés de nos concurrents franchisés ou non. Mais c'est la parole que nous portons auprès de nos équipes lors des réunions de DRV, lors des comités de direction avec Karine DAMOUR, dans les réunions de booster du samedi organisées par les RDVC auprès de leurs équipes. Le premier argument de nos vendeurs-concepteurs cuisine est que nous sommes un Groupe solide et nous ne prenons pas uniquement l'acompte, mais nous serons présents pour finaliser le projet de cuisine de nos clients, car nous existerons encore dans deux mois, ce qui ne sera peut-être pas le cas pour nos concurrents.

De plus, nous avons l'impérieuse nécessité de finaliser les projets cuisine de nos clients et d'en assurer la qualité, car contrairement à nos concurrents franchisés, nous avons besoin de revoir les clients dans les magasins DARTY tout au long de l'année.

**M. MARANDEAU** : Dans votre présentation, nous pouvons constater que la région DGO 8 est plutôt très performante en activité, mais aussi en NPS et en TAV, par conséquent, l'un n'empêche pas l'autre.

**M. BONOCORI** : Effectivement, l'un n'empêche pas l'autre, vous commencez à bien connaître l'activité de la cuisine, il a fallu opérer certains réglages, mais dès que tous les voyants sont au vert - comme sur DGO 8, mais aussi sur d'autres régions de DGO - les résultats sont très satisfaisants.

**M. HARRE :** Dans le secteur de la cuisine, il y a aussi les dressings, j'avais constaté que les prix de vente de ces produits étaient relativement élevés. À ce titre, pourriez-vous nous préciser si cette activité rencontre des difficultés de développement ou si elle progresse ?

**M. BONOCORI :** Je vous remercie pour votre question, car je n'ai pas évoqué les ventes de produits additionnels : dressing, penderie, tabouret, etc. Dans l'activité cuisine, nous avons l'opportunité de rencontrer les clients à plusieurs reprises : signer l'acte d'achat et revoir le client ensuite pour réaliser le métré. Ce dernier rendez-vous (le RVM) est très important. Nous pouvons donc proposer à nos clients des dressings, de la buanderie, des chaises, des tabourets, des tables, etc. Dans les années à venir, nous pourrions aussi proposer des meubles TV : un téléviseur sur trois est vendu par DARTY et nous ne proposons pas les supports, c'est dommage. Ces projets sont intégrés dans la stratégie de l'année 2024. En 2023, nous avons commencé à cultiver ces ventes additionnelles auprès des équipes, les effets bénéfiques commencent à pouvoir se mesurer et selon moi, l'année 2024 se réussira grâce à la vente de produits additionnels.

L'activité du dressing est encore en cours de déploiement, nous avons 100 magasins sur 130 espaces de cuisine qui sont équipés d'un rayon dressing. Les équipes ont besoin d'acquiescer de l'expérience sur la vente de ces produits, car ils ne se vendent pas si facilement : produit non fini, définition des codes et des règles à respecter. Les responsables de région font un point régulier, toutes les deux semaines, avec toutes les équipes qui vendent du dressing. Par conséquent, nous allons continuer à développer cette activité et nous réussirons. Au-delà des dressings, nous pouvons proposer des produits d'équipements pour toute la maison et ainsi pouvoir satisfaire davantage les clients, mais aussi nos équipes.

**M. BARAN :** Est-ce que nous allons commercialiser des salles de bain ?

**M. BONOCORI :** La vente de salles de bain est le domaine des vendeurs de meubles, mais aussi des carreleurs, des plombiers, d'électriciens, etc. C'est un métier d'entrepreneur où de nombreux corps d'état interviennent, les salles de bain sont des projets importants qui comportent de nombreux risques et aussi de nombreux services pour finalement vendre très peu de meubles. Par conséquent, le Groupe DARTY ne souhaite pas commercialiser des salles de bain.

**M. BEAUBOIS :** Nous avons pu constater que les prix des dressings étaient relativement élevés et que ces produits étaient difficiles à vendre. Quelle est votre vision sur cette problématique, Monsieur BONOCORI ?

**M. BONOCORI :** Il y a deux marchés dans le secteur du dressing : le marché des portes de placard que vous pouvez retrouver chez toutes les enseignes GSB (LEROY-MERLIN, CASTORAMA) et le marché du meublant à l'intérieur des dressings. Le plus gros marché est celui des portes de placard. Nous devons donc adapter notre stratégie pour nous orienter davantage vers les portes que sur le meublant. De plus, les portes de placard sont plus faciles à vendre car dans tous les logements maisons ou appartements, ces produits sont présents.

Les dressings que nous proposons ne peuvent pas effectivement se vendre pour tous les logements, ils représentent davantage un marché de niche. Il est donc nécessaire de réadapter notre stratégie avec la direction commerciale sur ce sujet afin de développer ce secteur du dressing.

En 2023, l'activité de dressing représente 1,3 million contre 300 000 € en 2022, c'est un million de ventes supplémentaires grâce au travail des équipes. Notre ambition sur le secteur du dressing est d'atteindre les 10% du chiffre d'affaires de l'activité cuisine, donc nous devons poursuivre nos efforts.

**M. DILOGEANT :** Monsieur BONOCORI, vous nous annoncez de bons résultats de l'activité cuisine, depuis quand est-elle positive ?

**M. BONOCORI :** L'activité cuisine a affiché des résultats positifs à l'échelle du Groupe en 2019 avant la pandémie avec un résultat qui oscillait entre 1 et 1,5 million. Le Covid a fait basculer l'activité en négatif, ensuite, nous avons renoué avec une légère rentabilité en 2022 et nous affichons en 2023, un véritable niveau de rentabilité.

**Mme DAMOUR :** Je félicite Monsieur BONOCORI et les équipes de l'activité cuisine sur le terrain. 2024 sera l'année de l'activité cuisine. Nous avons réorganisé le secteur de la cuisine avec la fin de la BU et la réorganisation globale à DTU, je pense que vous avez eu la présentation. Effectivement, il y a eu des moments compliqués avec la fin des Experts et la réintégration, mais c'est une belle réussite sur le marché de la cuisine qui évolue négativement. Grâce à notre notoriété, à la tenue des coûts, au travail, mais aussi à la recherche d'activité par les quatre campagnes publicitaires, nous avons réussi sur le marché de la cuisine. Je tenais à rappeler cet aspect, car nous avons peu de réussites sur 2023, qui a été une année très compliquée.

**M. BEAUBOIS** : Le turn-over est relativement important depuis plusieurs années sur DGO. Qu'en est-il dans le secteur de la cuisine ?

**M. BONOCORI** : Nous avons moins de turn-over à l'échelle du Groupe en 2023 par rapport à 2022. Au début de l'année 2021, il nous manquait 100 ETP pour être en phase avec le budget. Au mois de janvier 2024, nous avons tous les ETP à la cible, mais il y aura certainement du turn-over naturel.

**Mme JULLIEN** : Je n'ai pas de chiffres à vous présenter, car avec le changement d'outil RH, nous avons eu quelques dérèglements sur notre outil POWERBI qui nous permet de faire des extractions notamment sur le turn-over, mais je peux vous assurer que nous ressentons une amélioration au sein de l'activité RH.

Lorsque je suis arrivée au sein de DARTY, les effectifs de l'activité cuisine étaient très tendus, il y avait beaucoup de turn-over, nous étions sans cesse en recrutement, car les besoins étaient importants sur DGO. Les équipes sont nettement plus stables qu'il y a trois ans.

Dès que je le pourrai, je vous transmettrai des données qui seront le reflet de la réalité.

Pour en discuter avec mes homologues RH sur les autres UES, nous sommes tous d'accord que ce sujet du turn-over est nettement moins préoccupant qu'il y a trois ans.

**M. BONOCORI** : Lorsqu'un acteur est solide sur le marché, qu'il est performant comme DARTY alors que les concurrents ne le sont pas, qu'il fait de la communication, je pense que c'est un véritable avantage de travailler chez DARTY pour les vendeurs-concepteurs cuisine. Personnellement, si j'étais vendeur-concepteur cuisine, je n'irais pas à la concurrence. Tous ces facteurs expliquent la baisse du turn-over.

**Mme JULLIEN** : De plus, des actions ont été mises en place comme la création de l'académie. C'est un véritable succès de constater que des vendeurs reprennent leurs études avec l'académie de cuisine pour devenir vendeur-concepteur cuisine. Nous avons un partenariat avec un centre de formation à Montaigu qui fonctionne très bien. Il y a de beaux parcours et de beaux succès. Tous ces facteurs contribuent à stabiliser les équipes et à recruter.

**Mme DAMOUR** : Lorsque nous n'avons pas de vendeur-concepteur et que les recrutements sont infructueux sur un espace cuisine, nous pourrions prendre la décision de le fermer. Cette situation s'est déjà produite sur des régions autres que DGO et nous avons toujours réussi à rentabiliser l'espace cuisine.

Je vous rappelle que la stratégie EVERYDAY mentionnait que 100% des espaces et des magasins devaient être rentables. Aujourd'hui, en France, nous avons fermé les espaces non rentables et aucun sur DGO. C'est-à-dire que même s'il manque des vendeurs-concepteurs cuisine pour des questions de maladie ou autre, nous arrivons à rentabiliser un espace cuisine aujourd'hui. C'est une nouveauté, car il y a deux ans, nous avions des espaces qui n'étaient pas rentables.

Il y a deux ans, dans la période post-Covid, nous avions un fort turn-over, la situation était très compliquée. Nous avons entrepris un travail important de recrutement et d'intégration.

Monsieur BONOCORI a créé une formation courte sur les métiers de la cuisine qui permet à un candidat, qui a de l'appétence pour cette activité, de se former. Nous recrutons de manière beaucoup plus large. Nous avons recruté des RDVC grâce à des cabinets de recrutement. Nous proposons de la formation continue. Nous avons changé toute l'organisation. Le développement de l'activité cuisine au sein de DARTY est le résultat de multiples actions qui ont été entreprises étape par étape depuis les deux dernières années.

La cuisine reste une belle réussite depuis deux ans et notamment en 2023 avec un ROC sensationnel.

**M. BARAN** : Sur certains espaces de vente, il n'y a qu'un seul vendeur, comme sur le magasin du Havre. Lorsqu'il prend ses congés, comment est-il possible d'assurer la rentabilité de l'espace cuisine ? Est-ce une stratégie du Groupe ?

**M. BONOCORI** : Je pense que cette situation relève davantage de l'atypisme ponctuel que de la stratégie à long terme. La rentabilité est assurée par les coûts et par les économies, mais ce n'est pas la rentabilité idéale. Bien évidemment, que sur le magasin que vous citez, mais aussi sur d'autres, il est nécessaire de recruter des vendeurs-concepteurs cuisine et de développer l'activité.

**Mme DAMOUR** : Effectivement, cette situation n'est pas une stratégie. Il peut exister des problématiques ponctuelles de recrutement ou d'absences sur certains espaces, je vous rappelle que les équipes de l'activité cuisine sont constituées d'un faible effectif donc une absence peut la déséquilibrer.

Sur DGE, à proximité de la frontière suisse par exemple, nous peinons à recruter et lorsque nous y arrivons, il y a un turn-over important avec l'attrait des entreprises helvétiques, pourtant nous souhaitons conserver l'activité cuisine, car elle est rentable.

Peut-être qu'en 2024, nous fermerons des espaces pour des problématiques de rentabilité. Au début de l'année 2023, quatre espaces étaient en difficulté, un a été fermé et les trois autres sont désormais rentables.

**M. MARANDEAU** : Votre discours est important sur la rentabilité des espaces cuisine. En effet, en 2023, l'implantation d'espaces literie dans des magasins où il n'y avait pas d'espace cuisine a pu être perçue comme un changement stratégique, car la priorité du Groupe a toujours été le développement de l'activité cuisine. Il nous a été expliqué que l'implantation d'un espace literie coûtait moins cher stratégiquement que l'implantation d'un espace cuisine et nous comprenons cette stratégie. Entendre aujourd'hui que 100% des espaces cuisine de DGO ont ramené de la rentabilité au magasin est véritablement une bonne nouvelle.

**Mme DAMOUR** : La cuisine est une entité à part, mais la literie est une diversification intégrée dans les magasins comme le secteur de la mobilité urbaine. Les mêmes vendeurs peuvent vendre de la literie ou de la mobilité urbaine dans les espaces dédiés à ces activités avec une marge nettement plus importante. Dès lors que dans un magasin, il y a du flux et de l'espace, la literie doit être rentable avec nos équipes en interne.

Le secteur de la cuisine relève d'une expertise et d'une rentabilité spécifique.

**M. MARANDEAU** : J'ai l'impression que pour les directeurs des magasins, l'activité literie est mieux acceptée et plus facile à gérer que celle de la cuisine

**Mme DAMOUR** : Pour les responsables de magasin, vendre des produits de mobilité urbaine ou vendre de la literie nécessite un apprentissage qu'ils suivent avec leur équipe. Le secteur de la cuisine nécessite une expertise particulière qui occasionne systématiquement l'embauche d'un encadrant supplémentaire.

Il me semble que lors d'un CSE, nous avons évoqué la vente de panneaux photovoltaïques. Si ce projet était mené à son terme, les responsables de magasins et leurs équipes seraient formés à la vente de ces nouveaux produits. Le secteur de la cuisine nécessite une expertise spécifique qui doit être transversale avec un service central qui peut former, apporter du conseil, mais aussi des poseurs et une logistique spécifique. L'activité de la cuisine complète notre offre chez DARTY et en plus, depuis 2023, elle est rentable et dynamique sur un marché qui ne l'est pas.

**M. BONOCORI** : C'est un hasard qu'un espace literie ait été implanté dans un magasin où il n'y avait pas d'espace cuisine.

p) Chez DARTY le client doit faire un devis plomberie et un devis électricité dans le cadre d'un renouvellement cuisine avec une implantation différente de l'existante. Beaucoup de nos confrères proposent des solutions « complètes » ce qui peut permettre une signature immédiate. Nous n'avons pas de poseur ou de personnel dédié à la plomberie et à l'électricité sur DGO pourtant sur notre logiciel WINNER nous avons la possibilité de le chiffrer. Déplacement plomberie, création et déplacement de prises, pourquoi ne pas mettre en place un service spécial pour les cuisines ? Cela pourrait enlever certains freins à nos clients.

**M. BONOCORI** : Nous avons déjà proposé des solutions complètes (HELLO CASA, IZI BY EDF) dans le seul but de convaincre davantage de clients à signer leur projet de cuisine avec nous, l'intérêt n'était pas faire des résultats sur ces services. Finalement, nous proposons des solutions complètes non pas avec des partenaires supplémentaires, mais avec nos partenaires poseurs qui réalisent aussi de petits travaux de plomberie (raccordement) et d'électricité.

Nous avons une solution récente avec HOMESERVE qui peut intervenir lors de la pose d'une cuisine si le client le souhaite et que nous n'avons pas de solution avec nos poseurs, mais généralement, nous travaillons avec eux.

**Mme ROCHE** : Je vous remercie pour votre réponse, mais c'est une problématique récurrente dans les espaces cuisine et les vendeurs-concepteurs cuisine sont véritablement demandeurs d'une solution complète qui pourrait être proposée aux clients qui le souhaitent.

Sur certains magasins, les poseurs n'ont pas de réelles compétences en plomberie ou en électricité donc ils « bricolent », cette situation engendre l'intervention du SAV.

**M. BONOCORI** : Ce sont des interventions de SAV ?

**Mme ROCHE** : Ces interventions sont coûteuses pour l'entreprise et elles réclament de l'énergie pour les poseurs.

Au sein du magasin de Mérignac, depuis le début de l'année 2024, nous avons déjà eu quatre interventions et ce sont des problématiques qui sont régulièrement évoquées lors des visites des espaces cuisine.

**M. BONOCORI** : Je n'ai pas eu connaissance de nombreuses problématiques sur ce sujet, mais nous allons l'étudier.

Il est possible de faire appel à HOMESERVE. Si le poseur a provoqué une fuite, par exemple, il se doit de retourner chez le client. Nous serons toujours confrontés à ces problématiques, les poses ne peuvent pas toujours être totalement parfaites, mais l'objectif est de limiter les situations que vous évoquez donc nous allons les analyser.

**Mme ROCHE** : Dans le logiciel WINNER, nous avons la possibilité de faire de la création de plomberie et d'électricité, mais est-ce que les poseurs ont les habilitations nécessaires pour réaliser ces interventions ?

**M. BONOCORI** : Votre question concerne l'habilitation électrique. Nous pouvons fournir ces prestations, car précédemment, nous avons un partenariat avec IZI BY EDF qui les assurait. Ces prestations sont effectivement présentes dans WINNER, nous n'allons pas les retirer de ce logiciel.

Légalement, l'habilitation électrique protège les salariés qui interviennent et non pas pour protéger l'installation. Un poseur qui travaille seul sans salarié n'a pas besoin d'avoir d'une habilitation électrique, il doit l'avoir s'il embauche des salariés.

Lorsque nous contractualisons nos partenariats avec nos poseurs, ils signent une attestation qui garantit que le prestataire est compétent pour assurer les missions que nous lui confierons.

**Mme ROCHE** : Nous n'avons pas cette information en magasin et lorsque les clients nous interrogent sur des caractéristiques techniques relatives à la plomberie ou à l'électricité, nous n'avons pas de réponse à leur apporter.

**M. BONOCORI** : Je comprends, mais l'important dans le métier de vendeur-concepteur cuisine est le relationnel avec les clients, mais aussi avec nos partenaires. Nous avons 680 poseurs-partenaires actifs sur la France, 40 plateformes de sous-traitance avec lesquelles nous travaillons. Il est important de cultiver cette relation de proximité avec ces partenaires. Sur DGO, une fois par mois ou une fois par trimestre, nous organisons une soirée en magasin avec les poseurs, cet évènement nous permet d'échanger et de discuter. Ces exercices nous permettent de bien connaître nos partenaires : ce qu'ils sont ou non capables de réaliser.

Je reviens à votre remarque, Madame ROCHE, si le client pose une question à laquelle le vendeur-concepteur cuisine ne sait pas répondre, il interroge son poseur et il lui expose la problématique, cette posture ne choquera pas le client au contraire. Nous fournissons les plans techniques au client afin que le processus soit clair et transparent. Effectivement, dans certains cas, le client décide de faire intervenir son électricien, dans d'autres, nous n'avons pas le choix que de faire intervenir HOMESERVE qui remplace la prestation d'IZI BY EDF. Globalement, nous trouvons des solutions pour ce type de problématique.

Pourquoi ne pas rechercher un nouveau poseur sur les zones concernées - à Mérignac notamment - qui puisse réaliser des interventions de plomberie et/ou d'électricien ? Rien ne nous empêche de contractualiser un partenariat avec un poseur, un électricien, un peintre, etc. qui ne posera pas de cuisine, ces interventions peuvent être planifiées dans l'outil.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Cela signifie que ces partenaires doivent fournir les assurances relatives à chaque pôle d'activité.

**M. BONOCORI** : Tout à fait. Nous demandons de nombreux documents à la création du contrat notamment des attestations relatives à l'électricité. Les raccordements au gaz sont assurés par QUALIGAZ.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Ces documents sont renvoyés tous les ans par les prestataires-poseurs ?

**M. BONOCORI** : Certaines attestations doivent être transmises tous les mois, d'autres tous les six mois ou tous les ans.

Lorsqu'une activité devient performante, elle se retrouve sous les feux des projecteurs. En 2024, je ne vous cache pas que nous allons nous focaliser sur les éléments réglementaires afin de verrouiller tous les aspects de cette activité et ainsi ne prendre aucun risque.

**M. DIOLOGEANT** : En tout état de cause, DARTY ne laissera pas le client sans solution.

**M. BONOCORI** : Nous avons un grand principe au sein de DARTY : nous n'abandonnons jamais un client.

**Mme ROCHE** : Qui organise les réunions entre les concepteurs-vendeurs et les poseurs en magasin ?

**M. BONOCORI** : C'est principalement le RDVC et parfois le directeur de magasin en collaboration avec l'ACR (animateur Cuisine Régional).

q) Pourquoi ne sommes-nous pas payés sur la marge lorsque nous n'atteignons pas 6 000 euros de marge commandée ?

Est-il normal de ne pas payer des concepteurs lors d'une vente ?

**M. BONOCORI** : Le palier de 6 000€ permet de rémunérer davantage le palier supérieur, par conséquent, d'aller chercher de la performance. Nous exerçons un métier de performance qui doit être animé par la rémunération.

À propos de votre deuxième question, je suppose que vous évoquez le variable et non le fixe. Le variable est une complétude du résultat du mois ou la totalité du résultat du mois. Il est important dans le métier de vendeur-concepteur cuisine de faire passer le bon message et de donner la bonne dynamique.

**Mme ROCHE** : Je suis d'accord avec vous. Le métier de vendeur-concepteur cuisine est basé sur le portefeuille client donc effectivement, théoriquement, il est possible d'atteindre les 6 000€ de marge commandée. Mais il peut arriver qu'un vendeur-concepteur cuisine valide l'ensemble de son portefeuille et qu'ensuite il doive lancer une vente de cuisine où les 6 000€ de marge commandée ne sont pas atteints, par conséquent, il n'aura pas le variable correspondant à cette vente.

**M. BONOCORI** : S'il a validé toutes ses commandes sur un seul mois, effectivement que le mois suivant sera plus faible, mais le vendeur aura eu une rémunération importante lorsqu'il a validé l'ensemble des commandes de son portefeuille. Je vous rappelle que dans ce cas, le vendeur aura sans doute atteint le second palier qui est surrémunéré car le premier est sous-rémunéré. Sur un mois, il est toujours possible d'équilibrer ses résultats, il est impossible que sur mois, un vendeur-concepteur cuisine ne fasse aucune vente ou une seule vente ; avec trois ou quatre ventes à 8 000€ PVM, normalement, il y a un minimum de marge à valider.

Vous connaissez bien ce métier, moi aussi, car je l'ai longuement pratiqué et il nécessite certaines remises en question autant pour les vendeurs-concepteurs cuisine que pour les RDVC, car les clients, la rémunération, les projets sont renouvelés tous les mois.

La rémunération des vendeurs-concepteurs cuisine et des RDVC n'a pas diminué sur DGO en 2023.

**Mme ROCHE** : Précédemment, les vendeurs-concepteurs cuisine bénéficiaient d'un variable dès lors qu'ils vendaient une cuisine à 5 000€, ce système n'existe plus et pourtant ces vendeurs-concepteurs cuisine sont toujours là.

**M. BONOCORI** : Je vous rappelle que des négociations ont été menées, sur DGO, afin d'obtenir des salaires fixes plus élevés pour les vendeurs-concepteurs cuisine.

**M. TALLE** : Pour éviter des écarts sur certains mois, serait-il possible que les primes soient calculées lors de la réception de l'acompte de 30% à la commande et qu'une deuxième partie des primes soient versées lors du règlement des 70% restants ?

**M. BONOCORI** : Pour avoir modifié de nombreux systèmes de rémunération, je peux vous assurer que les changements sont toujours difficiles, car ces modes de rémunération doivent être simples et clairs pour les vendeurs-concepteurs cuisine. Finalement, tous ces éléments se lissent à long terme ; en effet, le vendeur-concepteur cuisine va faire une vente qui lui sera rémunérée dans plusieurs mois, mais certainement qu'une cuisine sera topée alors que le projet date, lui aussi, de plusieurs mois.

Je préfère que la rémunération soit lissée plutôt que de mettre en place des éléments de rémunération qui risquent de complexifier le principe.

**M. MARANDEAU** : Apparemment, il y a une saisonnalité dans l'activité de la cuisine et peut-être qu'elle impacte le lissage des rémunérations.

**M. BONOCORI** : La saisonnalité n'est pas si importante dans le secteur de la cuisine.

**M. MARANDEAU** : Il est reproché à certains vendeurs-concepteurs cuisine de ne pas avoir réalisé un bon résultat sur un mois alors qu'il serait plus judicieux de mesurer la performance sur une année complète. Bien évidemment que la solution n'est pas de laisser un vendeur-concepteur cuisine en difficulté pendant une année. Ma remarque ne vous concerne pas directement, Monsieur BONOCORI, elle s'adresse davantage aux managers locaux.

**M. BONOCORI** : Ce que je retiens principalement est que les entretiens mensuels avec les vendeurs-concepteurs cuisine sont assurés avec des éléments factuels. Selon moi, si un vendeur-concepteur cuisine a vendu douze cuisines le mois précédent et que le mois suivant, il peine à faire des ventes, je ne suis pas

certain que le manager aille lui mettre la pression. Effectivement, nous pourrions discuter très longuement des méthodes de management en local.

**M. MARANDEAU** : La ligne managériale est composée du directeur de magasin et du RDVC, ce dernier peut comprendre les fluctuations de ventes, mais le directeur, lui, y est moins sensible, car il se focalise sur les résultats de son magasin.

**Mme DAMOUR** : C'est la vie de tous les collaborateurs qui sont rémunérés avec une part de variable. Les performances se mesurent sur une année complète, nous n'allons pas licencier des collaborateurs pour les embaucher de nouveau au mois de décembre.

Nous avons une activité de distribution de la cuisine ou des produits traditionnels qui ne peut pas être stable. Un commercial aura toujours de bons mois et de mauvais mois à cause de l'environnement interne ou externe. L'entretien de fin de mois doit déterminer si les causes de la baisse de performance sont dues à un environnement externe ou interne. Mais le variable doit accompagner la performance.

**M. MARANDEAU** : Je n'ai pas évoqué la rémunération, mais l'animation managériale.

**Mme DAMOUR** : Les managers connaissent bien leur équipe, ils sont capables de déterminer les causes d'une diminution de performance et de trouver des solutions avec le collaborateur concerné, ce sont des échanges.

Nous sommes dans un système promoteur de la performance avec ce principe de variable, mais qui, effectivement, peut être difficile à vivre sur les mois creux.

**M. MARANDEAU** : La performance n'est pas forcément reconnue, en revanche, la non-performance est plus systématiquement critiquée.

**Mme DAMOUR** : Peut-être que vous évoquez un cas particulier, mais je suis d'accord avec vous, il est nécessaire de fêter la réussite. L'avantage au sein de DARTY, est que la performance s'accompagne d'une récompense pécuniaire.

**M. MARANDEAU** : Certains magasins de la zone du Sud-Ouest ont eu de très bons résultats et au-delà de la récompense pécuniaire, les vendeurs-concepteurs cuisine auraient souhaité avoir des félicitations ou que leur réussite soit reconnue.

**M. BONOCORI** : Vous avez raison, Monsieur MARANDEAU. D'ailleurs, de nombreuses réunions sont planifiées dans les semaines à venir avec les équipes et je peux vous garantir que nous nous sommes préparés à fêter ces réussites de manière collective.

r) Les vendeurs, les CPS, les RDVC et les Directeurs sont payés sur le NPS, pourquoi les concepteurs ne sont pas payés au Q2 sur le NPS ?

**M. BONOCORI** : Les vendeurs-concepteurs cuisine sont rémunérés sur le NPS qui mixe le Q1 et le Q2.

**Mme MAZELLA** : Pourriez-vous nous expliquer ce que sont les Q1 et Q2 ?

**M. BONOCORI** : Sur le secteur de la cuisine, la qualité - donc le NPS - se calcule selon deux questionnaires : le Q1 envoyé après à la vente et le Q2 envoyé après la pose. Ce principe permet d'enregistrer deux satisfactions ou deux problématiques différentes. La rémunération est animée sur le mix des deux questionnaires, soit l'ensemble du cumul des réponses. Les RDVC sont rémunérés sur le NPS et les vendeurs-concepteurs cuisine le sont sur le TAV.

**Mme ROCHE** : De nombreux vendeurs-concepteurs cuisine souhaiteraient être rémunérés sur le NPS et non sur le TAV.

**M. BONOCORI** : C'est une demande qui est formulée lorsque le NPS atteint de bons résultats, mais sur certaines régions, le TAV est à 1% et les vendeurs-concepteurs cuisine sont satisfaits d'être rémunérés sur ce TAV.

Le NPS est un sujet piloté par le RDVC, pour les vendeurs-concepteurs cuisine, le NPS est naturel, car c'est le moyen d'avoir des clients supplémentaires. Le TAV est véritablement basé sur le travail du vendeur-concepteur cuisine, d'ailleurs, lorsqu'il n'y a pas de TAV, le NPS est bon, donc finalement ces deux indicateurs sont très liés et nous avons besoin d'être performants sur le TAV et le NPS.

Le TAV concerne davantage le métier de vendeur-concepteur cuisine même s'il est sous le contrôle du RDVC, c'est la qualité du dossier.

Le NPS est une stratégie globale sur le magasin : des avis GOOGLE, des rappels clients, etc.  
Ce système fonctionne bien, car nous pouvons constater que le TAV reste dans la cible et que le NPS est toute l'année au-dessus de son objectif.

**Mme ROCHE** : Les vendeurs-concepteurs cuisine font le maximum pour avoir un bon NPS, mais ils ne peuvent pas influencer le TAV.

**M. BONOCORI** : Il est possible pour les vendeurs-concepteurs cuisine d'influencer le TAV et je pourrai évoquer ce sujet lorsque nous aborderons la question 11u. Je vous rappelle que la cible est à 2,2 et non à 1,1 voire 1. Pourquoi le SAV n'est-il pas distinct du TAV ? La réponse est que la distinction serait très compliquée à obtenir, car il y a beaucoup de déclaratifs, en effet, c'est le vendeur-concepteur cuisine qui décide d'enregistrer un SAV ou un TAV dans l'outil.  
Étant donné que le parc de cuisine s'agrandit, le SAV a tendance à augmenter par conséquent, la cible progresse. Il y a deux ans, la cible était à 2 et elle est actuellement à 2,2.

**M. TALLE** : Pourquoi le TAV est-il collectif et non individuel ?

**M. BONOCORI** : Il y a deux raisons.

Premièrement, nous ne pouvons pas obtenir cette statistique individuellement.

Deuxièmement et selon moi, c'est la principale raison : le métier de vendeur-concepteur cuisine est relativement individuel et il me semble important d'intégrer des éléments de collectif.

**M. MARANDEAU** : Le TAV est induit par la nécessité de revenir chez le client pour réparer une erreur issue de la conception de la cuisine, donc cette erreur est imputable au vendeur-concepteur cuisine.

**Mme DAMOUR** : Est-ce que le vendeur TLM est rémunéré sur le topé ? Est-ce que le NPS est mesuré après la livraison ? Systématiquement, nous raisonnons globalement et nous aurons toujours un cheminement global sur le NPS.

**M. MARANDEAU** : Le SAV correspond à une intervention pendant la durée de garantie de la cuisine, par conséquent, le travail des vendeurs-concepteurs cuisine n'a plus d'incidence sur le SAV de la cuisine et pour autant le SAV est intégré dans le TAV global. Un problème de peinture sur une façade de cuisine posée il y a cinq ans, ne remet pas en cause la qualité du travail du vendeur-concepteur cuisine.

**M. BONOCORI** : C'est pour cette raison que la cible est passée de 2 à 2,2 et nous n'allons pas la réduire à 1,5 à l'avenir, car le parc SAV augmente.

**M. MARANDEAU** : Je comprends votre analyse, Monsieur BONOCORI, mais le vendeur-concepteur cuisine a le sentiment d'être jugé sur un dossier dont il n'a plus la maîtrise.

**M. BONOCORI** : C'est pour cette raison que la cible n'est pas à zéro. C'est le même principe que lorsque le livreur casse la marchandise, que le poseur loupe la découpe du plan du travail, etc.

**M. MARANDEAU** : Si un poseur rate sa découpe, les frais seront à sa charge.

**M. BONOCORI** : Nous avons plusieurs options, dont celle de lui facturer le plan de travail et son heure de travail. Mais si ce poseur est un partenaire historique dont les prestations sont toujours de qualité, nous pouvons opter pour la prise en charge du plan de travail. Ces décisions appartiennent aux RDVC, aux managers, aux directeurs de magasin qui sont accompagnés par l'ACR et je ne vais pas remettre en question les décisions locales.

**M. MARANDEAU** : Le RDVC décide donc d'imputer la responsabilité de l'erreur au vendeur-concepteur cuisine ou de la prendre à la charge du magasin.

Nous sommes confrontés à des difficultés pour trouver des poseurs dignes de confiance et qui réalisent des prestations de qualité, à ce titre, est-ce que la perte induite par la prise en charge a été estimée ?

**M. BONOCORI** : Dans les faits, ce n'est pas le RDVC qui arbitre, mais généralement le vendeur-concepteur cuisine qui lui propose de ne pas facturer une erreur à un poseur qui réalise du travail de qualité. Effectivement, c'est le RDVC qui tranche, car c'est son rôle, mais ce n'est pas lui qui est l'initiateur du choix.

**M. MARANDEAU** : Cette gestion apparaît comme artisanale, voire archaïque, alors que nous faisons partie du Groupe FNAC DARTY.

**M. BONOCORI** : Je ne suis pas d'accord avec vous, cette manière de gérer se base sur des relations de partenariat. Les métiers de livreurs ou de poseurs sont difficiles et il ne serait pas judicieux de leur imputer systématiquement la responsabilité de l'erreur. Si le poseur ou le livreur estime que les décisions prises par DARTY ne sont pas justes, ils cesseront de travailler avec nous. Peut-être que ce fonctionnement que vous qualifiez d'archaïque nous permet d'être « agiles ».

**Mme ROCHE** : Les vendeurs-concepteurs cuisine peuvent choisir leur poseur et c'est un véritable avantage.

**Mme DAMOUR** : Vous avez raison de pointer cet avantage, car nous menons une réflexion sur ce principe de choix par les vendeurs-concepteurs cuisine. Effectivement, ce principe peut paraître archaïque, mais il respecte l'aspect humain, mais peut-être que nous ferons le choix d'industrialiser le principe pour différentes raisons et les vendeurs-concepteur cuisine n'auront plus le choix du poseur. Vous pouvez imaginer que de laisser nos vendeurs-concepteurs cuisine choisir leurs poseurs peut poser une problématique d'éthique.

**Mme ROCHE** : Nous avons aussi des retours de nos poseurs, car ils ne travaillent pas uniquement pour DARTY et généralement, ils sont satisfaits de leur partenariat avec nous, car financièrement, leurs prestations sont correctement valorisées.

**M. BONOCORI** : Je vous remercie de le signaler, car forcément, certains sujets se posent et s'imposent. D'ailleurs, à chaque début d'année, je demande aux poseurs de nous envoyer des ordres de mission comparable avec d'autres entreprises avec lesquelles ils travaillent et je vous confirme que nous rémunérons et nous accompagnons correctement nos partenaires, c'est important.

- s) Pourquoi lors d'une rétrocession s'il y a un souci lors de la pose, la prime TAV des concepteurs (du magasin concerné par la pose) peut être pénalisée alors qu'il s'agit d'une erreur d'un autre magasin et non des concepteurs du magasin en question ?

**M. BONOCORI** : La raison principale est que le chiffre d'affaires comme le TAV sont imputés au magasin de destination. Comme pour une casse pendant la livraison qui n'est pas de la responsabilité du vendeur-concepteur cuisine et pourtant elle est imputée au TAV du magasin.

**Mme ROCHE** : Si la conception est faite dans un magasin d'une autre région que celui de la pose et que la conception est mal faite, quel magasin doit gérer le TAV ?

**M. BONOCORI** : Une évolution de NOMAD est intervenue il y a quelques jours et dorénavant le RDVC du magasin de vente envoie la rétrocession par NOMAD à son homologue du magasin de destination qu'il est obligé de valider pour que le magasin de vente puisse valider sa vente. Avec le précédent système, le magasin de destination découvrait parfois la rétrocession le jour de la pose ou de la livraison. Si le magasin de destination n'accepte pas la rétrocession, les deux RDVC doivent échanger pour trouver une solution. Il ne faut pas oublier que ce principe de rétrocession est un fort atout de DARTY, ce système n'existe pas chez nos concurrents franchisés.

- t) Lors d'une rétrocession il est difficile parfois d'obtenir un poseur pour le métré et par la suite planifier la pose et la livraison de nos clients (magasin pas réceptif, pas de retour de mail ni du RDVC ni de l'ACR) pourquoi ne pas simplifier la planification sur PLANET et ouvrir l'accès au système d'une région à l'autre ?

**M. BONOCORI** : Les vendeurs-concepteurs cuisine peuvent planifier un poseur, un métré, une pose sur une autre région via le logiciel PLANET.

**Mme ROCHE** : Depuis combien de temps cette planification est-elle possible sur PLANET ?

**M. BONOCORI** : Ce principe est possible depuis deux mois, j'ai vérifié pour être certain de vous apporter la bonne réponse.

**Mme ROCHE** : J'ai réalisé une vente pour un magasin à Nice ou Marseille et je n'ai jamais réussi à joindre un poseur par mail ou par téléphone.

**M. BONOCORI** : Si vous n'arrivez pas à joindre le poseur, vous pouvez toujours planifier la pose sur l'outil PLANET.

**Mme ROCHE** : Je n'ai pas pu planifier sur PLANET, car je n'ai pas trouvé la plage horaire du poseur.

**M. BONOCORI** : Nous pourrions revoir ce cas, mais je peux vous assurer que le vendeur-concepteur cuisine peut planifier une pose, une livraison en dehors de sa région. Effectivement, la meilleure solution est de contacter le poseur ou le livreur afin de consolider la prestation.

**M. BARAN** : Lors d'une rétrocession, la prime issue de la vente sera versée au vendeur-concepteur cuisine du magasin de vente ou celui du magasin de destination ? J'ai la même interrogation pour le chiffre d'affaires ?

**M. BONOCORI** : Le vendeur est payé sur la vente qu'il a réalisée, mais le chiffre d'affaires est imputé sur le magasin de destination comme toutes les rétrocessions.

Le magasin de vente va rémunérer son vendeur-concepteur cuisine, mais il n'aura pas le chiffre d'affaires qui pourrait amortir cette rémunération ; c'est le principe de DARTY, mais en tout état de cause, c'est la même escarcelle.

**Mme ROCHE** : Est-ce que le vendeur-concepteur cuisine du magasin de vente doit passer le TAV ou est-ce celui du magasin de destination ?

**M. BONOCORI** : Le process complet est sur SHAREPOINT, je vous invite à le consulter car je ne voudrais pas vous transmettre une réponse erronée, mais normalement, le TAV doit être passé par le magasin de vente sur le compte du magasin de destination. L'objectif est que le client n'ait qu'un seul interlocuteur soit le vendeur-concepteur cuisine d'origine.

- u) Lorsqu'un concepteur quitte DARTY, les TAV ou les SAV sont imputés au magasin donc aux concepteurs en activité et cela même après plusieurs années  
Ne peut-on pas différencier le SAV du TAV ?

**M. BONOCORI** : Nous avons répondu à cette question lorsque nous avons abordé la question 11r.

- v) Contrairement aux vendeurs magasin, il est plus difficile de juger la performance d'un concepteur au mois le mois, ses résultats peuvent varier, mais être équilibrés en fin d'année. Serait-il possible de mettre en place une prime annuelle sur objectif aux équipes cuisine ?

**M. BONOCORI** : Nous avons évoqué ce sujet précédemment lors de la question 11q.

- w) Les commandes de GEM réservent parfois des surprises sur la disponibilité des produits (Produits disponibles à la commande puis retard de livraison, changement de référence...). Il arrive de devoir repasser chez un client plusieurs jours après la livraison de sa cuisine pour poser un électroménager. Cela manque de professionnalisme envers le client et coûte à l'entreprise. Pourrions-nous augmenter le délai entre la commande et la livraison du GEM afin de garantir la livraison du GEM en même temps que les meubles ?

**M. BONOCORI** : Le GEM est un éternel sujet de l'activité cuisine. Mais je trouve aussi insupportable que vous qu'il soit possible d'annoncer à un client, le jour de la livraison, que le produit est indisponible. Cette problématique peut intervenir 1 fois sur 100, mais nous faisons partie du Groupe FNAC DARTY et nous ne pouvons pas accepter cette situation.

**M. MARANDEAU** : Apparemment, il ne faudrait vendre que des produits en K01. De plus, lors de la conception de la cuisine, le client choisit les produits électroménagers, mais ils ne sont pas réservés dans les entrepôts de DARTY. Les produits ne sont commandés que 15 jours avant la livraison de la cuisine. Par conséquent, la disponibilité de ces produits n'est vérifiée que deux semaines avant l'arrivée de la cuisine chez le client. Ainsi dans certains cas, les produits commandés par le client ne sont plus disponibles. Peut-être que la solution serait d'augmenter de 15 jours à un mois le délai de commande des produits électroménagers.

**M. BONOCORI** : L'important est la disponibilité des produits au moment de la livraison de la cuisine, mais ce principe est à contre-courant de celui des flux tendus dans les entrepôts et dans l'entreprise. Même si l'activité cuisine obtient de bons résultats, il est compliqué d'imposer notre organisation à des entrepôts et/ou des plateformes avec des coûts de stockage très élevé et une gestion du stock très tendue.

Les produits en K01 correspondent à une gamme sur laquelle la direction commerciale nous assure de la disponibilité à la commande : si la commande est passée aujourd'hui, elle sera livrée dans deux mois. Lorsque nous utilisons la gamme K01 et par extension la gamme XMA, nous sommes servis dans 95% des cas. Même une baisse a été constatée cette année, nous avons basculé du XPI vers la gamme K01, c'est une bonne nouvelle, mais aujourd'hui encore, nous avons 30% des produits vendus dans le secteur de la cuisine

qui sont des XPI. Ces produits sont mis en avant avec des quantités limitées et le système de règle de préservation de chez DARTY sous le principe de flux tendu fait que la date de livraison prend les devants sur la date de commande. Ce principe permet d'évacuer les stocks plus rapidement et ainsi de gagner de l'argent.

Nous nous adaptons avec la gamme K01 et avec le cross dock qui doit être encore plus développé en 2024. Actuellement, nous vendons 3,1 pièces GEM par cuisine, nous avons atteint les 3,5 et nous devons revenir à ce niveau, car il n'y a pas de raison que le client n'achète pas ces produits GEM chez DARTY en même temps que l'achat de sa cuisine

**M. MARANDEAU** : Ma question concernait la problématique des produits manquants lors de la livraison de la cuisine.

**M. BONOCORI** : Je viens d'évoquer la direction commerciale, la gestion des stocks, etc., mais il y a un volet important : la gestion du vendeur-concepteur cuisine. Nous demandons aux équipes d'avoir le discours suivant lors du RVM : « *Il est possible que je vous rappelle deux semaines avant la livraison pour vous annoncer qu'un nouveau modèle de four est sorti et que l'ancien n'est plus disponible, il est donc nécessaire que nous adaptions votre projet* ». Je vous rappelle que lors du RVM, la vente est faite, donc nous ne prenons pas de risque. Effectivement, nous rappelons le client deux semaines avant la livraison et je vais laisser Madame ROCHE vous expliquer la raison de cet appel.

**Mme ROCHE** : Nous contactons les clients pour savoir si tout est prêt et nous validons une nouvelle fois avec lui la planification des dates.

**M. BONOCORI** : Nous allons continuer à être meilleur sur le sujet, car nous sommes actuellement à 13% du poids du GEM dans la valeur d'une cuisine et l'objectif est de 17%. De plus, nous devons aussi atteindre la cible de 3,5 pièces par cuisine.

**Mme MAZELLA** : Cette problématique de délai concerne aussi les vendeurs GEM. En effet, si un client veut faire une commande en attendant la construction de sa maison par exemple, mais il n'est pas certain que les produits soient encore disponibles au moment de la livraison.

**M. BONOCORI** : La proportion de ces cas dans la vente traditionnelle représente peut-être 1% alors que pour la cuisine, c'est 100% des ventes.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que le principe de l'attente d'ordre peut fonctionner ?

**M. BONOCORI** : L'attente d'ordre ne permet pas de réserver.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Est-ce qu'un client qui aurait commandé une cuisine peut l'annuler en cas de non-disponibilité d'un produit ?

**M. BONOCORI** : Je vous rappelle que la commande est contractualisée. De plus, si un client a attendu sa cuisine depuis plusieurs mois ; il ne va pas l'annuler si le four doit être changé. Enfin, nous avons une gamme de produits tellement large au sein de DARTY qu'il est toujours possible de satisfaire les clients même sur des produits spécifiques.

Nous sommes très bien accompagnés sur ce sujet, notamment par Louise GUÉRIN qui gère l'activité cuisine et qui est très réactive pour trouver des solutions.

**Mme LELUBEZ** : J'ai constaté une problématique récurrente sur des hottes qui tombaient en panne après la pose de la cuisine pendant la période de garantie, elle peut être échangée, mais les livreurs n'installent plus ce type de matériel.

**Mme DAMOUR** : C'est une très bonne remarque, effectivement, il y a des prestations que nous ne pouvons plus assurer, car les livreurs ne les réalisent plus. Alain DISSAT, le directeur projet process, travaille avec Stéphane PAUWELS pour trouver des solutions sur ces installations de hottes. Le sujet est en cours de réflexion et je pense que nous aurons des informations très rapidement.

**Mme LELUBEZ** : Pour certaines anciennes cuisines, les portes de lave-vaisselle encastrables sont spécifiques et les livreurs n'ont pas eu la formation pour les changer. La solution est de demander au poseur qui effectue les métrés de changer ces portes, mais selon moi, la solution serait de former les livreurs pour réaliser cette manipulation.

**M. BONOCORI** : Dans de nombreux SAV et de bases techniques, nous avons des meubles à disposition et nous formons les équipes de la livraison, de la LDK, mais aussi du SAV.

Sur ces sujets spécifiques relatifs à ces anciennes cuisines, la solution est aussi de missionner un poseur ou un technicien qui accompagnera le livreur ou l'intervenant SAV pour faire cette manipulation.

**Mme LELUBEZ** : De nombreux concepteurs se sont plaints que certains produits hauts de gamme sont passés en XPI et ils ne peuvent pas les commander, car il leur est interdit de placer des produits en XPI.

**M. BONOCORI** : Il existe une véritable stratégie à la direction commerciale de s'orienter vers le troisième et le quatrième quartile donc je me refuse à croire qu'elle ne met pas les produits XPI à disposition des vendeurs-concepteurs cuisine.

**Mme DAMOUR** : C'est un sujet important et la direction commerciale doit nous apporter des réponses. Nous nous sommes aperçus que les quatrième et cinquième quintiles (équivalent de quartile en GEM) ont été perdus au profit de notre concurrent BOULANGER. L'équation est compliquée, car il faut assurer des prix relativement accessibles pour faire face à l'inflation, mais il est nécessaire que nous puissions monter en gamme sur des produits que nous n'avons plus.

J'espère qu'en 2024 nous aurons des produits spécifiques des quatrième et cinquième quintile afin que nous puissions nous placer face à BOULANGER. Mon espoir est de voir réapparaître certains fournisseurs. Je ne suis pas opposée qu'il y ait des réductions et/ou des rationalisations de gamme, mais il faut que dans chaque quintile, nous ayons des produits spécifiques qui soient concurrentiels.

Lorsque nous comparons nos produits avec nos concurrents, nous constatons qu'il y a de moins en moins de références similaires. Nous avons demandé, au département GEM, de faire des relevés de prix sur des caractéristiques identiques et non plus sur des références identiques.

J'espère que la prochaine fois que j'interviendrai dans votre CSE, je pourrai vous présenter des avancées sur ce sujet, notamment une gamme correctement orientée avec des premiers prix, mais surtout du quatrième et cinquième quintile pour concurrencer BOULANGER, UBALDI, etc.

**M. PHILIPOT** : Nous avons signalé des problématiques sur la commande d'accessoires (problème de code, de disponibilité, etc.), car les vendeurs-concepteurs cuisine étaient frustrés de ne pas pouvoir proposer ces produits à leurs clients.

**M. BONOCORI** : Nous avons beaucoup avancé sur ce sujet, vous pouvez voir dans nos magasins des chaises, des tabourets de bar et même des présentoirs. J'ai toujours espoir que nous progressions encore davantage et j'espère que cette évolution interviendra en 2024, notamment avec l'intégration d'une nouvelle gamme de tabourets, de chaises, de tables, etc. Nous souhaitons aller encore plus loin en proposant des meubles TV. En effet, nous avons actuellement des accessoires de qualité, mais certains n'étaient pas très bien placés en prix. La direction commerciale nous a accompagnés sur ce sujet. Cette nouvelle gamme de produits sera déployée au mois de février 2024 avec le partenaire de la literie MAXIAM. Nous pourrions proposer des gammes de chaises, de tabourets de bar, de tables avec des plateaux en chêne ou en céramique dont le prix est très bien placé.

**M. PHILIPOT** : Nous avons un adage chez DARTY : « la qualité reste, le prix s'oublie ».

**M. COMMON TEKIN** : Certains clients achètent des cuisines auprès de magasins franchisés et lorsqu'ils appellent le SAV, ils contactent DARTY et les techniciens doivent se déplacer chez les clients pour resserrer un évier par exemple. Ces situations sont relativement fréquentes. À ce titre, quel est le process pour le technicien lorsqu'il se déplace au domicile du client ?

**M. BONOCORI** : Je suis surpris que ces techniciens SAV se déplacent sur ce genre de petites interventions. En effet, normalement si un évier est mal serré, c'est de la responsabilité du poseur qui a mal réalisé sa pose donc c'est lui qui doit intervenir, car la pose est garantie deux ans.

Selon moi, ce sont des situations atypiques, mais effectivement, il est nécessaire de réexpliquer aux magasins franchisés le process.

**Mme DAMOUR** : Je suis d'accord avec Monsieur BONOCORI, ce sont des atypismes. Ces situations sont hors process.

**M. MARANDEAU** : Lors des visites en magasin, nous pouvons constater la vente de produits de seconde vie très spécifiques à l'activité cuisine. Ces produits sont difficilement vendables pour un magasin traditionnel. Ne serait-il pas possible de trouver un process afin que ces produits soient réintégrés dans le dépôt national afin qu'ils soient livrés chez un client ?

**Mme DAMOUR** : C'est un sujet qui n'est pas inhérent au secteur de la cuisine, en effet, nous pouvons avoir un produit de la MARKET PLACE qui revient dans un magasin alors qu'il ne fait partie d'aucune gamme, qu'il n'est pas vendable et qui génère peu de marge.

Normalement nous évitons la logistique à l'unité qui est très onéreuse. En moyenne l'envoi d'un point A à un point B coûte 250€, si un produit génère 17% de marge, nous sommes en perte, donc autant le vendre au-dessous du CRP s'il est hors gamme.

Généralement, nous laissons ces produits dans les magasins en cassant leur prix et s'ils ne sont pas vendus sous un certain délai, il est placé en tant que produit de seconde vie au sein de la centrale.

**M. MARANDEAU** : Ces produits spécifiques à la cuisine pourraient être stockés en attendant d'être proposés dans une autre cuisine.

**Mme DAMOUR** : Ce sont des solutions qui ne peuvent être adoptées que localement.

Si des responsables de magasins ont des produits spécifiques qu'ils ne réussissent pas à vendre, je les invite à contacter la direction commerciale afin que leur soit proposé un prix de vente très bas. Avec ce process, l'entreprise perdra moins d'argent que si le produit repart en centrale.

**M. MARANDEAU** : Quel est le retour de la mise en place des casques de réalité virtuelle au sein de l'activité cuisine ?

**M. BONOCORI** : Mon retour sur la mise en place des casques de réalité virtuelle est presque aussi fort que toute l'énergie que nous avons déployée avec Karine DAMOUR pour développer ce concept. Ces casques de réalité virtuelle nous démarquent de la concurrence, ils magnifient davantage la présentation des projets, ils modernisent nos magasins et ils nous aident à concrétiser les projets. Ces casques de réalité virtuelle sont un réel atout.

**Mme ROCHE** : Ces casques de réalité virtuelle ont été mis en place sur le magasin de Mérignac au milieu du mois de décembre 2023. Ce sont des outils très intéressants, ils projettent les clients dans l'univers de leur cuisine et ils concrétisent l'aboutissement d'un projet.

**M. BONOCORI** : Au sujet du coût de ces casques de réalité virtuelle, ils ne sont pas aussi onéreux par rapport aux multiples avantages qu'ils peuvent apporter. Ces casques de réalité virtuelle doivent nous aider à concrétiser davantage de projets, mais aussi à réaliser des ventes additionnelles sur des produits relatifs à l'expansion de la maison. En effet, si nous projetons le client dans sa cuisine, son salon, etc. il s'y promène comme dans sa véritable maison ; la vision immersive est incroyable.

**Mme ROCHE** : Les clients qui achètent leur appartement ou leur maison sur plans, ils peuvent se retrouver dans leur future habitation avant la construction en parcourant les différents espaces.

**Mme DAMOUR** : L'outil est effectivement formidable, il est bluffant et différenciant par rapport à la concurrence. Si nous réussissons à conserver ces casques de réalité virtuelle, ce serait une belle réussite. Nous devons faire un bilan de l'utilisation des casques de réalité virtuelle.

**M. BONOCORI** : Il faut véritablement que ces casques de réalité virtuelle soient utilisés dans les espaces cuisine.

**M. HARRE** : Vous pouvez mesurer leur taux d'utilisation ?

**M. BONOCORI** : Nous pouvons suivre le taux d'utilisation de ce matériel, d'ailleurs, c'était une des conditions pour le choix du matériel et du partenaire. De plus, ces casques de réalité virtuelle sont en quantité limitée, tous les espaces cuisine n'en sont pas dotés, donc il est hors de question que ces casques de réalité virtuelle soient laissés dans un magasin où les vendeurs-concepteurs cuisine ne les utilisent pas au détriment d'autres qui pourraient l'utiliser.

**Mme JULLIEN** : Merci Monsieur BONOCORI, pour votre présence et votre intervention.

## 12 Points Opération :

- a) Information et consultation du CSE de DARTY Grand Ouest concernant la grille de rémunération des assistants techniques niveau 2 du CTT de Bègles.

**Mme MAZELLA** : La direction nous a interpellés sur certains sujets que nous évoquions en nous indiquant qu'ils ne rentraient pas dans le cadre du CSE. Selon la CGT, cette information-consultation concernant la grille des rémunérations des assistants techniques niveau 2, aurait dû être évoquée en NAO et non en CSE, car ce n'est pas une instance de négociation.

**Mme MONTAIGNE** : En consultant le document que nous vous avons envoyé, vous pouvez constater qu'il y a peu d'écart entre l'ancienne et la nouvelle grille. En revanche, la nouveauté est la mise en place d'un variable spécifique aux niveaux 2 (N2). Nous avons souhaité partager cette information avec les élus du CSE, car il ne s'agit pas des rémunérations à proprement parler, mais des variables et je vous rappelle qu'ils ne se négocient pas et qu'ils ne sont pas discutés dans le cadre des NAO.

Nous avons évoqué ce sujet des variables en CSE lors du lancement de la formation des N2, donc il paraissait judicieux de vous faire partager nos souhaits d'accompagnements financiers. Effectivement, nous pouvons aussi évoquer ce point en NAO.

**Mme MAZELLA** : Nous ne comprenons pas que ce sujet soit évoqué lors du CSE qui se déroule dans la même période que les NAO. De plus, Madame DAMOUR nous a indiqué, à plusieurs reprises, lors des points précédents notamment ceux concernant les CPS, que les rémunérations variables se discutaient en NAO.

**Mme MONTAIGNE** : Lors de la présentation de la formation des N2, vous nous aviez demandé comment allait se traduire l'accompagnement financier de la formation de ces collaborateurs à des compétences spécifiques.

Monsieur BOUCHEZ va vous expliquer comment nous souhaitons accompagner financièrement les collaborateurs concernés sans attendre l'échéance des NAO qui ne sera probablement pas avant le début du mois de mars, car ces collaborateurs en formation attendent des précisions.

Je souhaitais vous faire partager une information sur l'organisation de la RCD et l'arrivée de Christophe CHAMBERLAND qui n'a pas pu, malheureusement, se libérer pour intervenir à ce CSE. Les directeurs de sites RCD seront dans le CODIR de Christophe CHAMBERLAND donc rattachés hiérarchiquement à celui-ci. Dans cette logique, nous avons souhaité nommer un directeur sur le site de Bègles en la personne de Maxence BOUCHEZ qui assurera cette fonction en plus de celle de responsable de site de Limonest et en remplacement de Christophe FAMECHON, précédent responsable de la RCD et du site de Bègles.

**M. BOUCHEZ** : Je vous confirme que c'est avec plaisir que j'ai accepté la mission qui m'a été confiée d'assurer la responsabilité des sites de Limonest et de Bègles.

*Monsieur BOUCHEZ présente le diaporama (annexe 9).*

**M. MARANDEAU** : Les différents critères qui sont mentionnés en page 8 de votre présentation (« les indispensables de l'assistance technique - socle commun ») permettent de déterminer le niveau d'échelon de l'assistant technique au sein du CTT de Bègles ?

**M. BOUCHEZ** : Oui.

**M. MARANDEAU** : Par conséquent, le collaborateur qui maîtriserait ces compétences et qui ne serait pas positionné dans le niveau échelon correspondant, aurait donc un problème de positionnement dans la grille ?

**M. BOUCHEZ** : Oui, c'est l'exercice qui sera fait lors des NAO et ensuite, nous étudierons quels ajustements nous devons opérer.

**Mme N'GOLET** : Je souhaitais remercier Monsieur BOUCHEZ et le service RH, notamment Madame GUILLAUME, pour les actions menées depuis l'été 2023 qui n'avaient jamais été entreprises jusqu'alors. Je vous remercie d'avoir apporté une attention particulière sur ce métier et j'espère qu'elle se poursuivra sur le pôle assurance.

**M. BOUCHEZ** : C'est un travail collectif, car nous avons réuni les superviseurs de l'ensemble des sites. Bien évidemment, notre objectif est d'étendre ce principe à l'ensemble des métiers des CRC.

**Mme N'GOLET** : Je souhaiterais recontextualiser la situation. À la suite des NAO et de la montée en échelon de certains techniciens du CTT de niveau 2, ces derniers se sont aperçus que les assistants techniques de niveau 2 avaient une rémunération supérieure à la leur. Ces techniciens sont arrivés au sein de DARTY, il y a quatre ou cinq ans, en tant qu'assistants techniques, ils ont suivi une formation en alternance avec

l'organisme DUCRETET, ils ont obtenu leur diplôme de technicien qui a été suivi de la signature d'un avenant pour formaliser leur fonction de technicien.

Lorsque ces techniciens se sont aperçus de la différence de rémunération avec les assistants techniques, ils ont demandé un entretien avec Monsieur FAMECHON pour lui expliquer la problématique, ce que ce dernier constate. Monsieur FAMECHON assure aux techniciens qu'il va s'occuper de cette problématique de différence de rémunération et que l'effet sera rétroactif, mais qu'effectivement, sa résolution pourrait prendre du temps. Les superviseurs confirment aux techniciens du CTT que la résolution de cette problématique est en cours. Les techniciens du CTT ont patienté, mais lorsqu'ils ont appris le départ de Monsieur FAMECHON, ils m'ont interpellée. En comparant les rémunérations des techniciens confirmés et des assistants techniques de niveau II-3, respectivement un salaire de base de 1 836€ et de 1 890€, j'ai pu constater cette différence de rémunération qui ne peut pas s'expliquer, car les techniciens qui ont obtenu un diplôme ont un salaire inférieur aux assistants techniques qui n'ont pas diplôme. Je fais part de cette problématique aux superviseurs qui me confirment que cette problématique est en cours de résolution.

J'ai évoqué cette différence de rémunération avec Monsieur BOUCHEZ qui m'a informé qu'une réflexion avait été menée et que des actions ont été entreprises pour résoudre cette problématique. Étant donné que les techniciens semblaient de plus en plus démotivés par la situation, car ils se sentaient oubliés depuis le départ de Monsieur FAMECHON, Monsieur BOUCHEZ a confirmé que des réflexions étaient menées avec le service RH.

Lorsque j'ai reçu la nouvelle grille de rémunération, j'ai été étonnée de la disparition du terme de technicien au profit des assistants techniques N2. En effet, les techniciens ont été embauchés en tant qu'assistant techniques, ils ont obtenu un diplôme, mais s'ils souhaitent rester au CTT, ils doivent accepter le poste d'assistant technique N2.

Il y avait quatre techniciens, ils ne sont plus que trois après le départ de l'un d'eux au mois de décembre 2023 qui a été débauché. Je souhaiterais véritablement que ces trois techniciens restent au sein du CTT de Bègles, car ce sont de bons éléments. Ces techniciens sont d'accord pour être assistants techniques N2, mais ils souhaitent qu'une véritable différence soit actée avec les assistants N2 filtering. Je vous rappelle que les assistants filtering N2 ont un diplôme uniquement reconnu dans l'entreprise, alors que le diplôme des techniciens est reconnu nationalement. De plus, ces techniciens forment et accompagnent les assistants filtering au quotidien, car ce sont effectivement leurs missions. En effet, lorsque les assistants filtering sont confrontés à un problème technique, ils consultent un technicien.

Leur demande est qu'une réelle différenciation soit actée entre les assistants techniques filtering N2 et les techniciens N2 et que ces derniers accèdent à l'échelon maximum pour valoriser leur diplôme. De plus, qu'en est-il de la situation des trois techniciens qui font partie de notre service, mais qui interviennent au SAV filtering ?

**Mme GUILLAUME :** À propos de votre dernière remarque, ce sont des cas particuliers, car ces collaborateurs sont des assistants techniques de niveau 2 qui sont rattachés à une grille de technicien atelier. À ce titre, nous avons entrepris une réflexion avec la filière métier afin de définir le bon échelon, les indispensables, les attendus pour ensuite intégrer ces assistants techniques sur les grilles de niveau 2 au bon échelon. Ils ne perdront pas en rémunération.

La grille présentée est définitive et nous n'avons pas prévu un niveau 2 supérieur pour ces techniciens qui ont un diplôme.

**Mme N'GOLET :** Ces techniciens ont de l'expertise, d'ailleurs les assistants de filtering leur demandent des conseils, selon moi, ils devraient être à l'échelon III-2.

**Mme GUILLAUME :** Nous étudierons précisément le cas de ces techniciens pour savoir où les positionner sur la grille, en effet, je n'ai pas en tête les compétences précises de ces techniciens, mais je peux vous assurer que nous allons mener cette réflexion.

**Mme N'GOLET :** Monsieur FAMECHON avait promis le principe de rétroactivité et apparemment, il ne serait pas appliqué.

**Mme MONTAIGNE :** Je suis aux Opérations depuis maintenant deux années et je n'ai jamais été informée d'une demande de rétroactivité de la part de Monsieur FAMECHON sur cette population.

**Mme N'GOLET :** Cette demande de rétroactivité des techniciens date de plusieurs mois et je pense que Monsieur BOUCHEZ en est informé. Madame MONTAIGNE, si vous n'en avez pas eu connaissance, je la réitère aujourd'hui en CSE.

Ces techniciens patientent depuis plusieurs mois, je n'ai d'ailleurs jamais demandé de mettre ce point à l'ordre du jour, car je vous faisais totalement confiance.

Monsieur BOUCHEZ, pourriez-vous me confirmer que cette demande de rétroactivité a été effectivement faite ?

**M. BOUCHEZ** : Nous n'avons pas évoqué cette demande de rétroactivité, l'objectif primordial du projet était d'avoir une grille commune pour les niveaux 1 et 2 et distinguer les missions par l'enjeu du variable. De plus, nous avons ajouté un nouveau niveau d'échelon pour le niveau 2. Les techniciens pourront donc aller chercher un niveau supplémentaire de rémunération à l'avenir.

À propos de la distinction entre les collaborateurs qui ont un diplôme et ceux qui n'en ont pas, je vous rappelle que nous avons sélectionné les meilleurs assistants techniques pour participer à la formation qui leur était dédiée et qui était complète. Nous constatons que les collaborateurs qui ont eu la formation ont des résultats similaires à ceux qui ont eu le diplôme de technicien.

**Mme N'GOLET** : Les techniciens me signalent qu'ils ont, au quotidien, des questions de ces assistants techniques, il est donc normal qu'ils aient les mêmes résultats, car ce sont les techniciens qui leur fournissent la réponse.

**M. BOUCHEZ** : Il ne faut pas oublier que cette formation n'est toujours pas terminée, les modules relatifs aux familles EGP et PEM seront abordés lors du mois de février 2024. Les techniciens et les assistants techniques ont exactement les mêmes missions, il n'était donc pas possible de créer une grille spécifique dès lors que ces deux catégories ont le même métier.

Avec la nouvelle grille, l'objectif primordial était de gommer les différences de rémunération fixe.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Ces techniciens qui ont leur diplôme seront susceptibles d'accepter cette nouvelle grille, cependant, il est important de signaler que par rapport à l'ancienne grille, ils perdent un niveau d'échelon, le III-3. Cette situation est d'autant plus problématique qu'un technicien est au niveau III-1, il ne pourra donc obtenir qu'un seul échelon alors que précédemment, il pouvait prétendre à en atteindre un deuxième. Ces techniciens sont de véritables supports métier et c'est pourquoi ils souhaitent que leur diplôme soit reconnu.

**M. BOUCHEZ** : Si un technicien est au niveau III-1, il a tout de même la perspective d'aller chercher un niveau supplémentaire, ce qui n'est pas négligeable. Lors des NAO et si l'organisation le nécessite, nous pourrions nommer un support métier terrain qui aura d'autres attributions. Actuellement, l'organisation est « Agile » et son avantage est qu'il est possible de donner des missions spécifiques à des conseillers qui souhaitent avoir des tâches supplémentaires et éviter la routine de leur métier.

**M. MARANDEAU** : Je souhaiterais vous signaler que le terme « Agile » ne fait pas l'unanimité au sein du CSE. Il me semble une évidence que la mise en place de cette grille engendre la création d'un poste superviseur des assistants techniques de niveau 2. Les attentes du Groupe FNAC-DARTY sur ce métier sont importantes. En effet, il y a une réelle volonté de réduire le coût unitaire d'une intervention IAD par le démontage des panes via les assistants techniques de niveau 2. Selon moi, les motivations sont purement économiques et c'est normal. Mais il n'est pas possible de laisser ces assistants techniques de niveau 2 sans l'expertise d'un superviseur qui serait capable d'encadrer l'équipe sur des sujets techniques et spécifiques. Ce poste de superviseur pourrait être assuré par un collaborateur issu de la technique via une montée en compétences.

**M. BOUCHEZ** : Le poste de superviseur de la cellule filtering est existant au CTT de Bègles, Anthony MALLET. Par ailleurs, nous avons mis en place un groupe de travail avec le SAV pour réfléchir à la manière de travailler dans l'avenir. Ces échanges avec le SAV nous permettront de continuer à faire de la montée en compétences pour nos collaborateurs.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que ce superviseur, Anthony MALLET, ne s'occupera que des assistants techniques de niveau 2 ?

**M. BOUCHEZ** : Anthony MALLET s'occupe des assistants techniques de niveau 2, notre équipe d'encadrement est jeune et elle intervient sur l'ensemble des métiers.

**M. MARANDEAU** : Je vous avoue que j'étais sceptique sur les coûts engagés pour la formation des assistants techniques pour lesquels le turn-over est important, mais force est de constater qu'aucun stagiaire n'a quitté le CTT depuis le début de cette session de formation. Ce principe permettra peut-être de fidéliser davantage les collaborateurs sur un secteur très compliqué.

**M. BOUCHEZ** : Effectivement, le turn-over est important sur les métiers des centres d'appels. Douze collaborateurs ont été inscrits à la formation, ils sont aujourd'hui tous présents sauf un qui est en arrêt maladie.

Nous allons abandonner le terme « agile » au profit du terme « hybride ». Nous pouvons constater que sur le CTT de Bègles, les conseillers sont très engagés et le turn-over y est moins important que sur les autres sites, donc notre mode « hybride » fonctionne correctement.

**M. MARANDEAU** : Mon constat est aussi que le coût de la formation de ces douze collaborateurs servira au développement des résultats du Groupe et notamment de la RCD par le filtering.

**M. BOUCHEZ** : C'est la première fois que la RCD a un véritable budget de formation et je pense que nous l'avons utilisé à bon escient, car il est profitable pour les conseillers du site de Bègles et également pour le Groupe.

**M. BEAUBOIS** : J'entends le discours d'harmonisation des grilles de rémunération fixe y compris la distinction sur le variable pour les différentes missions de chacun. En revanche, la grille de classification des techniciens va jusqu'à niveau 3 échelon 3 ; nous souhaitons que la grille des assistants techniques offre le même potentiel d'évolution. À ce titre, nous vous demandons d'ajouter l'échelon III niveau 3 sur la grille des assistants techniques de niveau 2.

**M. BOUCHEZ** : Pour l'instant, ce n'est pas notre projet, nous avons défini l'ensemble des missions et des attendus qui vont jusqu'à l'échelon de « leader » au niveau 2. Ensuite, nous considérons que le niveau supérieur serait le passage vers un support métier terrain.

**M. BEAUBOIS** : Notre demande sera réitérée en NAO. Si vous maintenez votre refus, je crains que votre décision engendre une baisse de motivation des actuels détenteurs d'un contrat de technicien atelier. L'écart ne serait pas très important avec la création d'un échelon supplémentaire.

**M. DIOLOGEANT** : Les critères de variable du 2 sont mentionnés, mais pourriez-vous nous préciser le détail des primes du niveau 1 ?

**Mme GUILLAUME** : Nous n'avons pas modifié ces critères donc nous ne les avons pas mentionnés dans la présentation qui concernait les modifications pour les niveaux 2, mais je vous les enverrai.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les critères sont les suivants : le NPS, la production sur les appels entrants, le SVI (question de fin de conversation sur les appels d'entrants) et peut-être la production terminée. Ce dernier critère n'est pas calculé sur les mêmes bases qu'un assistant technique N2.

**M. BOUCHEZ** : Il n'y a pas de critère de SVI sur le niveau 2, car la question de fin d'appel se réalise uniquement sur les appels entrants. De plus, sur le niveau 1, nous ne parlons pas de taux de retour, mais de FCR (rappel du client dans les 7 jours à la suite d'un premier appel entrant).

**M. BALUTEAU** : La CGT s'associe à la demande de Monsieur BEAUBOIS sur la création d'un échelon III-3 pour les employés techniciens qui pourraient avoir la possibilité d'atteindre un échelon supérieur, car effectivement, ce plafonnement d'échelon peut créer une frustration chez des techniciens qui ont fait l'effort de reprendre une formation et d'avoir obtenu un diplôme.

À la suite de l'évolution de cette grille de rémunération, nous augmentez le variable jusqu'à 375€, mais je vous signale qu'un technicien atelier aurait alors une rémunération inférieure à celle d'un assistant technicien. Cette situation sera certainement mal perçue par les techniciens atelier.

**M. MARANDEAU** : Je ne peux que rejoindre les propos de Monsieur BALUTEAU en pleine période de changement des critères variables qui déjà provoque des tensions au sein des équipes de terrain.

**M. HEREDIA** : Dans votre présentation, il est indiqué que les assistants techniques de niveau 2 leader (niveau III-2) doivent maîtriser toutes les gammes et références produits, ils se tiennent informés des nouvelles technologies et ils savent s'adapter à toutes marques et tous types de produits confondus. C'est un projet ambitieux, mais que deviennent les techniciens qui réalisent du filtering par intermittence au SAV de Grand-Quevilly par exemple au regard de l'évolution du métier d'assistant technique ?

**Mme MONTAIGNE** : Il me semble que nous avons évoqué ce sujet du filtering lors de l'intervention de Monsieur KOENIG au CSE du mois de janvier 2023. La volonté est de conserver les ressources de filtering du côté de l'IAD. D'ailleurs, vous l'avez signalé, Monsieur HEREDIA, ce filtering à l'IAD s'effectue par alternance, donc les techniciens ne sont pas à temps complet sur le filtering.

Le besoin prioritaire est de diminuer le taux de sollicitation en accentuant le filtering par la montée en compétences des assistants techniques N2, mais aussi l'apport des techniciens SAV qui sont amenés à faire du filtering par intermittence.

**M. HEREDIA** : Nous sommes dans les prémices du process de renforcement et de professionnalisation de ces assistants techniques. Effectivement, c'est une discussion que nous avons déjà eue, mais la précision que vous donnez sur les tâches attendues de ces assistants techniques, nous ne la connaissons pas. Monsieur MARANDEAU a évoqué la notion de coût et je pense que cette notion a un fort intérêt pour le Groupe, donc peut-être que vous pouvez nous annoncer aujourd'hui que les techniciens IAD qui réalisent actuellement du filtering, à l'avenir, ils n'en feront plus ou peut-être en feront de moins en moins au regard de la montée en compétence des assistants techniques.

**Mme MONTAIGNE** : Le souhait à date est de diminuer le taux de sollicitation en développant les ressources de filtering donc les assistants techniques niveau 2, mais aussi en complément les techniciens IAD. Nous avons besoin des techniciens qui se déplacent chez nos clients, donc nous tentons de combiner ce besoin d'interventions chez nos clients et ce besoin de filtrer en amont pour diminuer le nombre d'interventions qui sont relativement coûteuses pour l'entreprise. Nous ne pouvons pas prendre une décision manichéenne, car les taux de sollicitation sont satisfaisants car nous avons nettement diminué le nombre de sollicitations. Nous sommes aux alentours de 20%, un taux que nous n'avons jamais atteint, donc cette stratégie fonctionne et par conséquent, nous souhaitons la renforcer, à date, la décision ne sera pas d'arrêter complètement le filtering.

**M. HEREDIA** : Comme les techniciens IAD qui effectuent du filtering, est-ce que les assistants techniques devront réaliser de la préco-pièces ?

**M. BOUCHEZ** : À date, il n'est pas prévu que les assistants techniques fassent de la préco-pièces. Le champ de responsabilité de la relation client est de tenter de filtrer au téléphone. La commande de pièces détachées nécessite des compétences techniques particulières et le personnel des centres d'appels n'y est pas formé et de plus, il n'en a pas les compétences.

**M. HEREDIA** : 100% des interventions prises par les assistants techniques N1 et N2 repasseront par les techniciens SAV qui réalisent du filtering ?

**M. BOUCHEZ** : Oui.

**Mme MAZELLA** : Je vous signale que les salariés compétents pour faire ces commandes de pièces détachées ont quitté l'entreprise à la suite du PSE.

**M. HEREDIA** : Dans la présentation, il est indiqué que les assistants techniques devront se tenir informés des nouvelles technologies et seront s'adapter à toutes marques et tous types de produits confondus, cela signifie qu'au-delà de la formation que ces assistants techniques suivent actuellement, ils pourront bénéficier de formations techniques telles que celles que les techniciens n'ont pas eu pendant trois ans et qui viennent seulement de reprendre.

**M. BOUCHEZ** : Tout à fait, notre objectif est de continuer à faire monter en compétences tous nos collaborateurs et ils doivent pouvoir se tenir informés de l'évolution des nouvelles technologies à travers un plan de formation.

**M. HEREDIA** : Nous sommes d'accord que les assistants techniques se tiendront informés des nouvelles technologies grâce aux formations dispensées par l'entreprise ?

**Mme GUILLAUME** : Oui.

*Le résultat du vote est le suivant : 13 abstentions et 6 favorables (19 votants).*

**Les élus émettent donc un vote défavorable concernant la grille de rémunération des assistants techniques niveau 2 du CTT de Bègles.**

b) Information sur les renforts inter filiale 2024 IAD

*Madame GUILLAUME présente le diaporama (annexe 10).*

**M. MARANDEAU** : Ce principe de renfort a été mis en place en 2022 pour pallier une situation exceptionnelle de surcroît d'activité sur IDF qui n'était pas compensable par les équipes de techniciens. À ce titre, les

périodes de renfort avaient été encadrées. En 2023, le principe était similaire avec quelques modifications. En 2024, cette situation exceptionnelle semble se transformer en situation normale et habituelle. En effet, l'information sur les renforts inter filiale concerne l'ensemble de l'année 2024, l'opportunité est donc ouverte d'envoyer les techniciens de DGO sur DIF en fonction des besoins de l'activité, certes sur la base du volontariat, mais sur tout le long de l'année 2024.

**Mme MONTAIGNE** : Le souhait est que ce principe de renfort puisse être activé en fonction des besoins sur IDF. Actuellement, nous avons des difficultés à faire diminuer les taux d'encours sur la région parisienne. De plus, nous savons que nous avons un sujet d'adéquation ressources/activité à gérer, c'est-à-dire que nous n'avons pas le nombre de techniciens souhaités dans la bonne région. Ce levier du renfort permet de faire correspondre le besoin et la ressource sur la base du volontariat avec un accompagnement financier proposé. Même si vous n'appréciez pas ce terme, c'est un principe « d'agilité » pour mieux servir le besoin client.

L'important est que ce principe de renfort reste sur la base du volontariat, c'est un prérequis à respecter. Le taux d'encours est difficilement absorbable sachant que de nombreux techniciens sont encore en formation au sein de la Tech Académie donc par définition, ils ne sont pas opérationnels. Ce levier du renfort permet de faire face au volume d'activité.

Vous avez raison, le principe de renfort est peut-être envisagé de manière plus récurrente que ces dernières années.

**M. MARANDEAU** : Nous avons eu une consultation du CSE sur des périodes de renfort avec des dates délimitées, d'ailleurs, il était évoqué la mise en place d'avenants au contrat de travail, mais en 2024, la seule information faite au CSE est que des techniciens de DGO pourront se porter volontaires pour travailler sur DIF.

**Mme MONTAIGNE** : Je vous rassure, des avenants aux contrats de travail seront signés et ces renforts seront encadrés de la même manière que les années précédentes.

Ces renforts seront mis en place en fonction des encours et du volume d'activité sur DIF.

**M. MARANDEAU** : L'information telle qu'elle est présentée en CSE me laisse entendre que nous n'aurons plus de communication sur l'année 2024, des renforts effectivement envoyés sur DIF.

**Mme MONTAIGNE** : Nous pouvons prévoir de faire une information auprès du CSE, des techniciens concernés par ces renforts en programmant deux bilans par an.

**M. HEREDIA** : Il me semble que nous nous dirigeons de plus en plus vers la disparition des filiales.

**Mme MONTAIGNE** : Je ne suis pas d'accord avec vous, nous nous dirigeons vers la satisfaction des clients.

**M. HEREDIA** : À l'avenir, un technicien de DGO pourra, sur la base du volontariat, intervenir de manière régulière et sur une période inconnue - car il n'y a pas d'information sur ce sujet dans votre présentation - aller travailler sur DIF.

**Mme MONTAIGNE** : Uniquement, si ce technicien de DGO est volontaire.

**M. MARANDEAU** : Une rumeur circule sur la création d'une clause de mobilité dans les contrats de travail : des « supers techniciens ».

**Mme MONTAIGNE** : Le service RH n'est pas informé de ce principe de « supers techniciens ».

**M. MARANDEAU** : Tant que les volontaires sont présents, la situation actuelle peut perdurer, mais si un jour, le volontariat ne fonctionne plus, quelle sera la solution ?

**Mme MONTAIGNE** : Sur la filière IAD, nous sommes sur une forte dynamique de recrutement afin de mieux servir le besoin, les difficultés sont réelles. Nous devons conserver l'équilibre entre le recrutement et la rétention interne.

Si ce dispositif de renfort est de nature à faire partir nos techniciens, nous ne le poursuivrons pas.

**M. MARANDEAU** : Les techniciens qui ont participé aux opérations de renfort sont généralement satisfaits notamment sur l'aspect rémunération. Mais il serait peut-être judicieux, avec les organisations syndicales, d'encadrer les conditions de rémunération autour de ce volontariat d'aller travailler sur d'autres filiales.

Si ce principe de renfort devenait régulier au sein de l'entreprise, accordons-nous le droit de négocier sur ce sujet de l'encadrement de la rémunération.

**Mme MONTAIGNE** : L'année 2024 va nous permettre d'explorer le dispositif, de faire un bilan et de vous le partager au mois de juin par exemple. En fonction de ce bilan, nous étudierons s'il y a une nécessité ou non de mettre en place un cadre différent.

De plus, avec les Jeux Olympiques, peut-être que de nombreux clients feront le choix de quitter Paris et donc d'aller sur d'autres régions. Mais, la circulation sera certainement compliquée à Paris, donc les temps de tournées seront allongés. Pour l'instant, nous ne connaissons pas les impacts de la tenue des JO en France.

**M. MARANDEAU** : Nos remarques n'ont jamais été d'arrêter ce principe de renfort, mais un encadrement serait certainement le bienvenu.

**M. HARRE** : Lors de la visite de Monsieur KOENIG, j'avais évoqué l'inadéquation entre le développement de la Darty Max et les effectifs des techniciens. Des embauches ont été effectuées et les encours sur DIF avaient diminué. Est-ce que le taux d'encours est remonté de manière exceptionnelle ?

Je suppose que le coût de la rémunération et du déplacement du technicien sont relativement importants auxquels il faut ajouter la rémunération. Peut-être que ce coût serait celui de l'embauche d'un technicien sur la région parisienne ?

**Mme MONTAIGNE** : Nous avons véritablement des difficultés pour recruter des techniciens sur DIF.

**M. HARRE** : Il avait été évoqué le souhait de racheter d'autres entreprises de SAV, qu'en est-il ?

**Mme MONTAIGNE** : C'est toujours un point de veille constant. Malheureusement, il y a peu d'entreprises à racheter ou leur prix est trop élevé.

Début 2023, nous avons racheté la société NSF qui nous avait permis d'intégrer des techniciens, mais à date, il n'y a pas de projet d'acquisition envisagée.

À propos de votre remarque sur l'inadéquation entre le développement de la Darty Max et les effectifs de techniciens, un plan de charge est prévu entre les prévisions de vente de la Darty Max et les prévisions d'effectifs.

La volonté n'est pas forcément de demander à des techniciens de la région du Sud-Ouest de venir en renfort sur DIF, mais de faire appel à des techniciens volontaires qui sont peu éloignés de DIF afin de limiter les frais.

**M. HARRE** : Le technicien qui est basé à 300 km ne rentrera pas à son domicile tous les soirs, donc il y a des frais de déplacement.

**Mme MONTAIGNE** : Il faut effectivement trouver un équilibre entre les frais de déplacement, la rémunération, etc., et la satisfaction du besoin client.

Actuellement, les encours sur DIF sont plus importants qu'habituellement, mais le dispositif n'a pas vocation à s'appliquer dans les prochains mois, nous souhaitons juste avoir une logique d'information afin que le dispositif puisse s'enclencher dès lors qu'il y a des besoins sur DIF.

**M. HARRE** : Je rejoins la demande de Monsieur MARANDEAU que soient actées les différentes dispositions mises en place dans le cadre des renforts.

**Mme MONTAIGNE** : Il me semble que les modalités liées aux opérations de renfort sont connues : prise en charge des frais d'hébergement, des frais de déplacement et versement d'une prime hebdomadaire de 200€.

**M. HEREDIA** : Il aurait été judicieux de rappeler ces modalités sur la présentation.

**Mme GUILLAUME** : Les modalités n'ont pas été modifiées et sont rappelées aux techniciens volontaires ainsi que dans la convention de détachement.

**M. HARRE** : En 2023, des techniciens devaient rentrer à leur domicile le samedi soir, mais EGENCIA avait annulé leur vol à 19h, la même problématique est intervenue sur des trajets en train. Je souhaiterais que la direction soit vigilante sur ces situations.

**Mme MONTAIGNE** : Je n'avais pas connaissance qu'EGENCIA pouvait annuler des vols ou des trajets de train.

**M. HARRE** : Le service RH est informé de cette problématique.

**M. BEAUBOIS** : Effectivement, le retour des techniciens était que les modalités relatives aux opérations de renfort étaient attractives et positives, d'ailleurs, vous avez eu des volontaires. Mais je souhaiterais avoir la confirmation de la direction que ces modalités seront maintenues.

**Mme MONTAIGNE** : Je vous confirme que les modalités que j'ai citées précédemment sont maintenues.

**M. LE CARFF** : Au mois de décembre 2023, il a été demandé aux techniciens de remplir un formulaire de mobilité géographique et fonctionnelle, si elle est acceptée, le principe de renfort ne sera plus sur la base du volontariat ?

**Mme MONTAIGNE** : Les souhaits de mobilité géographique et fonctionnelle (changement de métier) sont recueillis dans le cadre des revues de développement. Cette campagne de recueil des souhaits a été lancée auprès de l'Exploitation dans le courant du mois de décembre 2023 afin de recueillir les souhaits de mobilité géographique ou fonctionnelle des collaborateurs et de les partager avec les différents services présents à la revue de développement. Ces souhaits de mobilité ne concernent pas le sujet des renforts vers DIF.

**M. COMMON TEKIN** : Un collègue technicien s'était porté volontaire pour participer à ces opérations de renfort et sa participation a été annulée. Cette annulation est-elle due à la distance entre le domicile de ce technicien (Normandie) et DIF ?

**Mme MONTAIGNE** : Je n'ai pas connaissance de ce cas spécifique, mais probablement que l'annulation est due au taux d'encours de DIF qui ne nécessitait pas de renfort.

**M. HEREDIA** : Vous n'avez pas dressé de liste de sites où les techniciens pourraient se porter volontaires pour participer à ces opérations de renfort ?

**Mme MONTAIGNE** : Je ne pense pas que ce principe ait été mis en place avec ce niveau de précision, car le recours aux renforts dépend des besoins de DIF. D'ailleurs, ce dispositif de renfort pourrait être mis en place de DIF vers DGO ou DGE.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je tiens à vous signaler que ces renforts pourraient être mis en place plus rapidement que le délai que vous évoquiez Madame MONTAIGNE. Car sur les régions IDF Ouest et Est, depuis qu'il n'y a plus le surbooking sur la Darty Max car officiellement, ce principe est arrêté depuis le début de l'année 2024, certains clients ont des rendez-vous dans un délai de dix jours.

c) Demande des résultats du double run variable IAD.

**Mme MONTAIGNE** : J'espère que l'annonce que je vais faire vous donnera satisfaction. Premièrement, de manière pratiquement unanime, les élus du CSE ont demandé une prolongation du double-run et nous allons effectivement le prolonger sur les mois de janvier, février et mars 2024 afin de pouvoir observer plus longtemps les nouveaux critères de variables mis en place sur l'IAD. Deuxièmement, vous aviez soumis l'idée de pouvoir comparer le montant de la moyenne du variable avant le passage aux nouveaux critères avec celle calculée selon le nouveau variable. Précédemment, le double-run était une comparaison mensuelle entre le variable avec les anciens critères et celui calculé avec les nouveaux critères. Cette comparaison s'appliquera à partir du mois de février 2024 et la moyenne sera calculée sur les trois mois avant le démarrage du double-run, soit sur les mois d'août, septembre et octobre 2023. Ces deux décisions font suite à vos remarques, je vous remercie de nous les avoir suggérées.

**M. MARANDEAU** : Effectivement, ce sont de bonnes nouvelles, car le double-run, comme il était calculé précédemment pouvait complexifier le processus, car certains critères transverses pouvaient être en concurrence. J'espère que la moyenne des trois derniers mois est révélatrice du travail des techniciens et de leur rémunération moyenne sur une année, à ce titre, j'aurais souhaité que la base de calcul soit les douze derniers mois.

Le retour que nous avons des techniciens sur le terrain est que le nouveau système de variable est davantage profitable pour les nouveaux techniciens que pour les anciens. D'ailleurs, cette tendance s'affine, site par site, selon la pyramide des âges. Le système de variables collectifs est intéressant, car il est important de transmettre les compétences, mais selon moi, il y a un point de vigilance à avoir selon la pyramide des âges par site et ainsi analyser comment est répartie la masse de variable à l'issue de la mise en place des nouveaux critères.

**Mme MONTAIGNE** : Effectivement, c'est un point d'inquiétude que nous avons pris en compte. Un bilan sera présenté lors du CSE des différentes UES au mois de février 2024 par Messieurs MEYER ET LÉBOUBE afin effectivement, d'analyser les premiers résultats et en prenant en compte cette notion d'ancienneté pour s'assurer que ces nouvelles variables ne pénalisent pas les techniciens les plus anciens. Honnêtement, ce n'est pas l'objectif de la mise en place de ces nouveaux critères de variable, si les techniciens les plus anciens sont pénalisés, il est nécessaire que nous traitions le sujet.

**M. HEREDIA** : Je vous expose un cas concret : sur le mois de janvier 2024, un technicien obtient le maximum de variable selon les anciens critères avec le principe du double-run initial, ce variable lui serait versé car il est le plus intéressant, mais avec le double-run basé sur la moyenne, ce technicien sera perdant.

**Mme MONTAIGNE** : J'entends votre argument, mais nous avons fait le choix de prendre une moyenne sur une période relativement longue afin d'avoir un montant le plus proche de la rémunération moyenne. Lors de nos précédents échanges, vous nous avez alerté sur le principe du précédent double-run, nous le faisons évoluer en prenant en compte les remarques de la majorité des élus, mais ensuite, vous pouvez toujours contester ce nouveau calcul de double-run.

Monsieur HEREDIA, vous trouverez toujours un contre-exemple à celui que je vous présenterai.

**M. HEREDIA** : Avez-vous des données chiffrées à nous communiquer sur ce sujet du double-run lié au changement de variables IAD ?

**Mme MONTAIGNE** : Nous vous ferons un bilan lors du CSE du mois de février.

**M. HEREDIA** : J'ai des données chiffrées issues d'un site que je connais bien, après avoir réalisé mon propre sondage ? Au mois de novembre 2023, 60% des techniciens ont été rémunérés selon l'ancien variable et 40% l'ont été sur les bases du nouveau variable. Au mois de décembre 2023, la proportion est la suivante : 69% des techniciens ont été rémunérés selon l'ancien variable, donc 31% sur la base du nouveau variable. Je ne prétends pas que ces données représentent l'ensemble des techniciens de DGO, mais vous, Madame MONTAIGNE, vous les connaissez avec les pourcentages exacts.

**Mme MONTAIGNE** : Selon moi, il ne faut pas raisonner sur un seul site. Je ne souhaite pas vous présenter un bilan complet, car le plus compétent pour le faire est Monsieur MEYER. Sur la zone Nord-Ouest sur le mois de décembre 2023, 58% des techniciens ont été rémunérés sur la base du nouveau variable. Comme je vous le précisais précédemment, il est toujours possible de trouver des exemples et des contre-exemples.

**M. HEREDIA** : Je n'ai aucun doute que vous, Madame MONTAIGNE et la direction de manière générale, étudiez de manière très vigilante l'évolution des variables des techniciens pendant cette période de double-run.

Les techniciens qui ont été rémunérés sur la base de l'ancien variable sont ceux qui, majoritairement, sont les plus expérimentés, car en comparaison avec les nouveaux critères, ils auraient perdu de la rémunération. Ces techniciens expérimentés ne vont pas rester sans réagir à cette perte de rémunération et la pire des réactions serait leur départ de la société.

**Mme MONTAIGNE** : Nous sommes effectivement vigilants sur la problématique des techniciens ayant une forte ancienneté et nous sommes attentifs à ce que ce ne soit pas eux qui perdent de la rémunération. Ces points sont identifiés sur lesquels nous vous présenterons le bilan lors du CSE du mois de février 2024.

Ces nouveaux critères ont été mis en place au mois de novembre 2023, il était trop prématuré de faire un bilan à la fin de ce mois. Au mois de décembre 2023, nous pouvons constater une nette amélioration, le signal est donc positif. Nous allons poursuivre nos analyses sur le mois de janvier 2024 et lors du CSE du mois de février 2024, nous vous présenterons le bilan des trois mois avec un focus sur les techniciens ayant de l'ancienneté. S'il s'avère que ceux-ci sont perdants, je peux vous assurer que ce n'est pas notre objectif.

Notre souhait, avec la mise en place de ces nouveaux critères de variable, est que les techniciens les plus expérimentés puissent transmettre leur savoir et aider les nouveaux techniciens afin de leur permettre de monter en compétences pour relever le niveau de performance des équipes.

**M. BALUTEAU** : Les techniciens les plus expérimentés perdent de la rémunération à cause des critères collectifs et du fait que les autres techniciens sont plus jeunes et moins expérimentés. Cette baisse de rémunération n'est pas due à une diminution de la performance des techniciens les plus expérimentés, mais à cause de critères collectifs qui les pénalisent. Cette situation est vécue comme injuste.

Peut-être que les techniciens expérimentés assureront moins d'interventions, ce n'est pas le cas, c'est même l'inverse, ils en réalisent davantage que des jeunes techniciens.

Madame MONTAIGNE, vous avez indiqué qu'à travers la mise en place de ces nouveaux critères, vous souhaitiez développer l'aspect collectif, mais selon moi, vous obtiendrez l'effet inverse.

**Mme MONTAIGNE** : Nous partagerons très largement le bilan lors du CSE du mois de février 2024. Je peux vous assurer que nous suivons de très près ces sujets de rémunération et notre souhait n'est pas que les techniciens les plus expérimentés soient perdants.

Cet aspect collectif est notre objectif pour atteindre collectivement un meilleur niveau et aider les jeunes techniciens.

**M. BALUTEAU** : Nous avons signalé nos craintes, nous vous avons proposé d'autres solutions, car comme vous, nous souhaitons que ces nouveaux critères soient favorables à tous les techniciens.

Lors de la présentation en CSE du 19 octobre 2023, il est indiqué que la moyenne variable est calculée sur les trois mois précédents et que la volonté de l'entreprise est de distribuer la même enveloppe moyenne de variable, ce qui n'est pas le cas. Sur le site de Tours, certains techniciens ont une perte de variable de plus de 200€, donc je ne comprends pas que l'enveloppe moyenne de variable soit équivalente.

**M. HEREDIA** : Ce sont d'autres techniciens, certainement les plus jeunes, qui ont bénéficié du reste de cette enveloppe variable.

**M. BALUTEAU** : Lors de la présentation du bilan, j'espère que nous aurons des données chiffrées sur la répartition de cette enveloppe moyenne de variable.

**Mme MONTAIGNE** : Nous n'avons aucune volonté de diminuer les enveloppes moyennes de variable. Je vous rappelle que nous sommes sur un métier en tension.

**M. COMMON TEKIN** : Je rejoins les propos de Messieurs HEREDIA et BALUTEAU, car effectivement, les techniciens les plus expérimentés sont extrêmement frustrés.

Je peux vous citer un exemple et j'en ai beaucoup d'autres : sur le mois de novembre 2023, un technicien expérimenté qui a un variable d'un montant de 566€ ; avec la nouvelle grille, le variable sera de 364€, la différence est importante.

De plus, je ne suis pas certain que ce nouveau système de critères variables permettra d'aider les plus jeunes techniciens. En effet, les techniciens expérimentés assurent jusqu'à 8 voire 9 interventions et les plus jeunes, eux, en réalisent 4 voire 5. Les techniciens expérimentés ont déjà une charge de travail importante.

Le risque est le départ des techniciens les plus expérimentés.

**Mme MONTAIGNE** : C'est tout l'intérêt de partager un bilan et les ajustements éventuels que nous pourrions être amenés à réaliser si vos analyses se confirment. Comme je le précisais précédemment, la tendance s'est améliorée entre les mois de novembre et décembre 2023.

La nécessité que les techniciens expérimentés aident les nouveaux est une problématique que nous devons affronter même si ce principe n'est pas forcément systématiquement en place sur le terrain. Ce processus est indispensable, car, comme vous le savez, nous avons des écarts très importants sur les pyramides des âges et sur l'ancienneté et si nous ne réussissons pas à faire fonctionner ensemble les équipes, nous serons en échec pour affronter les sujets de demain. L'enjeu est important et effectivement, complètement nouveau et il nécessite certainement d'être animé et d'être compris, car il est vertueux pour tous les collaborateurs.

**M. PHILIPOT** : Les techniciens ont connu de nombreux changements de la rémunération de variable, mais c'est la première fois que les organisations syndicales ont autant de sollicitations de techniciens de DGO, de DGE, de DIF même la FNAC qui nous demandent notre avis sur la mise en place de ce nouveau système de variable. Je ne peux pas croire que nous n'allons pas prendre en compte tous les efforts que nous avons faits depuis trois ans pour embaucher des techniciens et qui choisiront de quitter la société à la fin du double-run.

**Mme MONTAIGNE** : Toutes zones confondues, le nouveau système est profitable pour 58% des techniciens avec un taux record dans le Sud-Est de 70%, mais effectivement, il y a des régions où ce taux est moins élevé.

Ce premier bilan n'est pas alarmant, mais il ne signifie pas qu'aucun ajustement n'est possible.

À nous, peut-être d'être plus rassurants, de préciser que nous avons entendu vos remarques sur la perte de rémunération des techniciens les plus expérimentés. D'ailleurs, je peux vous assurer que Monsieur KOENIG a connaissance de ces remarques et que son souhait n'est pas de pénaliser les techniciens les plus expérimentés.

Mais il est nécessaire d'adopter une conduite du changement et que les critères collectifs sont les plus à même d'assurer la montée en compétence des jeunes techniciens le plus rapidement possible.

**M. HEREDIA** : Vous évoquez l'aide des techniciens les plus expérimentés vers les plus jeunes pour les faire monter en compétence, c'est d'ailleurs dans cette optique que vous mettez en place ces critères collectifs, mais je vous signale que le seul moment où cette expérience peut être partagée est uniquement le matin lors de la préparation de la tournée.

Je n'ai jamais vu un technicien expérimenté refuser d'aider un jeune technicien, ces échanges de compétences existent déjà, je ne vois pas ce que le technicien expérimenté peut faire de plus.

**Mme MONTAIGNE** : Selon les sites, ces partages d'expériences se réalisent de manière inégale. La volonté est que ces partages d'expériences soient réalisés de manière forte sur tous les sites.

**M. HEREDIA** : Vous ne pouvez pas miser sur la mise en place d'un critère collectif pour contraindre les techniciens expérimentés à aider les plus jeunes, sous prétexte d'une perte de variable.

**Mme MONTAIGNE** : Je vous le répète, nous pourrions poursuivre ces échanges lors du CSE du mois de février en présence de Monsieur MEYER.

**M. BEAUBOIS** : Nous comprenons votre volonté de mettre en avant l'aspect collectif, il est important pour être encore plus performants. Effectivement, Monsieur KOENIG est sensible sur le sujet de la perte de rémunération, mais il est alors nécessaire d'apporter des améliorations et/ou des ajustements à ce nouveau système de variable, car selon moi, la performance des techniciens va être pénalisée par la mutualisation et le collectif.

### 13 Discussions sur les activités sociales et culturelles.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Votre CSE ouvrira les réservations pour les vacances d'été 2024, le vendredi 19 janvier 2024. Je vous rappelle les conditions :

- Trois mois d'ancienneté.
- Subvention de 30% ou 50% (selon fournisseur) du tarif de la location dans la limite de 300€/semaine.
- La subvention s'applique sur des séjours entre le 15 juin et le 15 septembre chez Campings.com et Pierre et vacances.
- Deux semaines subventionnées tous les deux ans maximum.
- Le salarié ou la salariée peut choisir de subventionner une semaine par an ou deux semaines tous les deux ans,
- Possibilité de financer son séjour avec les chèques-vacances papier.

**M. ROSIEK** : Aucun dossier de chèque-vacances ne sera saisi à la fin du mois de janvier 2024. A cause d'une problématique de fonctionnement, les salariés ne peuvent plus saisir leur quotient familial, nous les invitons à nous les envoyer par mail, nous les supprimons après saisie pour respecter la RGPD.

*La réunion est close à 18h30.*

La Secrétaire du CSE,

Mme Isabelle DA ROCHA PEREIRA

