

# PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 22 FÉVRIER 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 : 09H00.

## Présents

### Pour la direction :

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

### Invités :

- M. MEYER Constant, Directeur France IAD
- M. GUEDON Stéphane, Directeur de zone LDK - Zone Centre Bretagne
- M. REMILLIER Fabien, Directeur Métiers et Organisation,
- M. LEOUBE Damien, Directeur Atelier et MCP.
- M. MUSIAL Eddy, Directeur de zone LDK Zone Nord
- M. NEVO Pascal, Directeur de zone LDK Zone Ouest.

### Pour les membres titulaires EOT :

#### CFDT :

- M. MARANDEAU Vincent
- Mme DA ROCHA PEREIRA Isabelle
- M. GRUDET Loïc
- Mme ROCHE Virginie
- M. ROSIEK Géraud

#### SL :

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

#### CFTC :

- Mme LELUBEZ Sabrina
- M. PHILIPOT Jean-Michel

#### CAT :

- M. BEAUBOIS Iannis
- Mme PASTERNAK Sylvie

#### CGT :

- M BRIULET Pascal
- Mme MAZELLA Valérie

### Pour les membres titulaires Agent de Maîtrise :

#### CFDT :

- M. BOUGUEREAU Jean Marc

### Pour les membres titulaires cadre :

#### CFDT :

- M. MERRIEN Guillaume

#### CFE-CGC :

- M. HARRE Laurent

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

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

### **Représentants Syndicaux :**

**SL :** - MME ROUSSELIERE claire

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

**CGT :** - M. BALUTEAU Franck

**CAT :** - M. VILLA Francis

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

### **Absents**

**CFDT :** - M. EL AMARTI KARIM (RS)

**CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni

**Les personnes votantes sont 18 élus titulaires, ainsi que les 2 membres suppléants présents, soit 20 Votants.**

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projets de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 18 janvier 2024 (*document joint*). .....5  
Approbation du projets de procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 18 janvier 2024 (*document joint*). .....5
- 2 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Fabrice LEPRETTE (*document joint*). .....5
- 3 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Natale BARONE (*document joint*). .....5
- 4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de madame Aurore CHOPLIN (*document joint*). .....6
- 5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Didier PERUCAUD (*document joint*). .....6
- 6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de monsieur Yannick LEBECQ (*document joint*). .....6
- 7 Demande d'information sur le nombre de dossiers d'inaptitude avec reclassement qui ont été traités en 2023 ? Et combien de salariés reclassés ? .....7
- 8 Demande d'information sur le nombre de salariés qui ont été licenciés en 2023, suite à une inaptitude sans reclassement possible ? .....7
- 9 Demande d'information sur la nouvelle politique des navettes magasins - Centre de service. ....7
- 10 Demande complémentaire sur la charte "anti sexiste" signée par le groupe. ....8
- 11 Point à date sur la modulation par métier. ....9
- 12 Pouvez-vous nous communiquer le nombre de souscriptions et de résiliations de DMAX pour l'année 2023 ? .....9
- 13 Est-il possible d'intégrer les élus suppléants au CSE pour la formation économique et sociale ? .....9
- 14 Désignation des RP. ....10
- 15 Points exploitation : .....10
  - a) Auparavant les encadrants magasin avaient 7h50 de payées pour un dimanche travaillé. Depuis décembre 2023, ils ont désormais 7H. Sachant que pour un encadrant qui a travaillé par exemple 3 dimanches, cela peut faire une cinquantaine d'euros de moins-perçu. Pourquoi cet écart ? ..... 10
  - b) Nous avons constaté, lors de nos visites sur sites, la reprise des inventaires généraux et nous vous demandons de nous indiquer les règles d'organisations du travail (heures de travail par jour + temps de déplacement sur site), ainsi que les conditions de travail des salariés-ées qui sont majoritairement les femmes RPS du secteur géographique (respect du temps de pause journalier, charge de travail journalière, etc.) ..... 10
  - c) Lors d'une précédente réunion, nous vous avons interrogés sur la formation diligentée aux référents RSE en magasin. Vous deviez vous renseigner et revenir vers nous. N'ayant toujours pas d'information de votre part, nous réitérons notre demande, à savoir ; quel est le contenu de la formation des référents RSE ? Quelle compensation financière est prévue ? Combien de salariés sont volontaires pour cette mission, et dans combien de sites sur notre filiale ? ..... 11
  - d) Depuis la dernière formule "DARTY MAX plus besoin de facture", il semble qu'une tendance à la hausse des dépôts d'appareils défectueux et de provenance douteuse interpelle nos équipes quand est-il ? ..... 11
  - e) Qui a la charge de la fermeture du magasin, un EOT est-il compétent ? ..... 12
  - f) Dans certains magasins, le port de talkies-walkies reliés directement aux encadrants est obligatoire, est-ce normal ? ..... 12

|  |           |
|--|-----------|
| g) Combien de vendeurs sont rattrapés au minimum conventionnel sur le mois de janvier ?.....   | 13        |
| <b>16 Points Opération :</b> .....   | <b>14</b> |
| a) Information relative au projet de tarification progressive de la livraison en zone éloignée (document joint) .....  | 14        |
| b) Bilan intermédiaire relatif à la mise en place des nouveaux critères de variable IAD et Atelier .....   | 16        |
| c) Information à date sur le déploiement des référents formation IAD .....   | 24        |
| d) Information à date sur le test des véhicules électriques et de l'application LÉA drive ..   | 26        |
| e) On souhaite alerter l'entreprise sur les difficultés de livraison en centre-ville .....   | 29        |
| f) Une rétribution est-elle prévue lors d'une résolution téléphonique ou Filtering évitant le déplacement d'un technicien IAD ou l'envoi du produit en atelier ? .....                           | 30        |
| g) Nous aimerions connaître l'impact sur les résultats du changement de calcul NPS, à savoir le passage COLORADO vers QUALTRIS.....  | 31        |
| h) Serait-il possible de connaître le montant du coût des pièces détachées sur 2023 ainsi que 2022, 2021 pour comparaison, par régime à savoir : SG1, HG, DARTY MAX sur IAD et SAV Tours ? ..... | 31        |
| <b>17 Questions diverses.....</b>  | <b>33</b> |
| <b>18 Discussion sur les activités culturelles et sociales. ....</b>   | <b>34</b> |
| <b>19 Rapport CSSCT du 14 novembre 2023.....</b>   | <b>35</b> |

**1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 18 janvier 2024.  
Approbation du projet de procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 18 janvier 2024.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du CSE ordinaire du 18 janvier 2024.

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**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du CSE extraordinaire du 18 janvier 2024.

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

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

**Mme PASTERNAK** : Je m'abstiens sur le vote d'approbation du procès-verbal du CSE Extraordinaire, car je souhaite signaler que les comptes du CSE ont été présentés avec dix-huit mois de retard.

**2 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Fabrice LEPRETTE.**

*Madame BACH lit la procédure d'inaptitude de Monsieur LEPRETTE (annexe 1).*

*Le résultat du vote est le suivant : 14 absentions et 6 défavorables,*

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

**M. VILLA** : Existe-t-il encore des postes administratifs sur les sites de SAV ?

**Mme BACH** : Les postes existent, mais ils ne sont pas vacants.

**3 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Natale BARONE.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Natale BARONE (annexe 2).*

**Mme FELDMAN** : Monsieur BARONE peut prétendre à être reclassé sur un poste administratif, mais il n'est pas mobile et nous n'avons pas ce type de poste à lui proposer sur son département (l'Aube), car les postes administratifs sont au sein de FDPS dans la région parisienne.

**M. BRIULET** : Des efforts sur le reclassement sont à noter pour la procédure d'inaptitude de Monsieur BARONE, car ce livreur a fait un essai au pôle service pendant le mois de décembre.

**Mme MAUBOUSSIN** : Effectivement, Monsieur BARONE a fait un essai en tant que CPS afin de tenter le reclasser avant son inaptitude au poste de livreur.

**M. BRIULET** : Monsieur BARONE a aidé au pôle service au mois de décembre, lui et ses collègues pensaient qu'il y resterait, car les effectifs étaient insuffisants avant son arrivée. De plus, je vous signale que Monsieur BARONE constitue actuellement un dossier RQTH.

À ce titre, il serait souhaitable de rechercher un poste de CPS pour Monsieur BARONE.

**Mme MAUBOUSSIN** : Le manager et le DRV de Monsieur BARONE lui ont proposé de faire un essai au pôle service dans l'hypothèse d'une ouverture de poste, mais à date, celui-ci n'a pas été ouvert. Pour autant, cette mission au pôle service a permis de tester les compétences et les aptitudes de Monsieur BARONE au poste de CPS.

**M. BRIULET** : J'espère que le test de Monsieur BARONE au poste de CPS n'a pas été utilisé pour assurer la forte activité du mois de décembre.

Si Monsieur BARONE avait constitué son dossier RQTH plus tôt et qu'il aurait été reconnu travailleur handicapé avant la procédure d'inaptitude, quelle aurait été la décision de l'entreprise ?

Il est nécessaire que soient traduites en actes les volontés affichées par l'entreprise.

Les autres CPS ont apprécié la présence de Monsieur BARONE qui a permis de leur alléger leur charge de travail. Selon moi, il y avait une possibilité de reclasser Monsieur BARONE sur un poste de CPS.

**Mme MAUBOUSSIN** : Peut-être que vous estimez que ce poste de CPS était adapté à Monsieur BARONE, mais les effectifs sont suffisants sur ce magasin.

Monsieur BRIULET, vous pouvez souligner que la démarche était louable avec ce test de Monsieur BARONE au sein du pôle service.

**M. BRIULET** : Je salue la démarche si elle a été réalisée loyalement. Je souligne aussi qu'un poste avec un statut différent a été trouvé pour Monsieur BARONE. Mais je vous signale que le responsable pôle service est affecté dans les effectifs des CPS alors qu'il gère les livreurs, par conséquent, le budget attribué au CPS est pénalisé.

J'invite la direction à réétudier le dossier de Monsieur BARONE sachant que l'issue de son reclassement sera le licenciement et que ce salarié a 59 ans.

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

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

#### **4 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Madame Aurore CHOPLIN.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Madame Aurore CHOPLIN (annexe 3).*

**M. GRUDET** : Madame CHOPLIN a fait l'objet d'une reconnaissance de travailleuse handicapée, elle s'est dirigée vers une structure spécialisée dans l'orientation des salariés en situation de handicap. Elle va démarrer une formation au niveau licence au mois de septembre 2024. De sa propre initiative, Madame CHOPLIN a anticipé son départ de l'entreprise.

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

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la procédure d'inaptitude de Madame Aurore CHOPIN.**

#### **5 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Didier PERUCAUD.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Didier PERUCAUD (annexe 3).*

**M. HEREDIA** : Monsieur PERUCAUD a été un élu du CSE de DGO pendant de nombreuses années, nous saluons son engagement et nous lui souhaitons bon rétablissement.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Didier PERUCAUD.**

#### **6 Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Yannick LEBECQ.**

*Madame MAUBOUSSIN lit la procédure d'inaptitude de Monsieur Yannick LEBECQ (annexe 3).*

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

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

## 7 Demande d'information sur le nombre de dossiers d'inaptitude avec reclassement qui ont été traités en 2023 ? Et combien de salariés reclassés ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous propose de reporter ce point lors de la présentation du bilan social 2023.

**M. HEREDIA** : Comme je l'ai dit à plusieurs reprises, je sais que le service RH ne reste pas inactif sur le sujet des inaptitudes. Pour autant, les données que je vais vous présenter font apparaître que seulement quatre salariés ont été reclassés entre 2016 et 2022.

**Mme FELDMAN** : Je vous signale que de nombreux salariés ne souhaitent pas être reclassés.

*Monsieur HEREDIA présente le diaporama (annexe 6).*

**M. HEREDIA** : Effectivement, la direction n'est pas la signataire de l'avis d'inaptitude, mais celui-ci traduit la pénibilité de certains métiers et la fatigue des organismes. Pour les salariés concernés par ces inaptitudes après de nombreuses années au sein de DARTY, l'issue est généralement le licenciement à part quatre cas de reclassement sur le site d'appels de Bordeaux.

**M. BRIULET** : Nous partageons le constat de Monsieur HEREDIA.

Il y a une légère amélioration dans les recherches de reclassement, mais l'entreprise ne répond pas à ses obligations et la situation n'est pas satisfaisante. Certaines situations restent anormales, car il y a un manque de sérieux et de loyauté dans la recherche de reclassements.

## 8 Demande d'information sur le nombre de salariés qui ont été licenciés en 2023, suite à une inaptitude sans reclassement possible ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous propose de reporter ce point lors de la présentation du bilan social 2023.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : À quelle date nous sera présenté le bilan social ?

**Mme JUILLIEN** : Généralement, le bilan social est présenté lors du CSE du mois de juin ou juillet.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que le bilan social proposé sera celui du Groupe ou celui de DGO ?

**Mme JUILLIEN** : Ce sera la même présentation que les années précédentes.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que le bilan social doit être intégré à la BDESE. Est-ce que la BDESE actuelle sera modifiée ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite, Monsieur HEREDIA, à faire votre demande au Groupe FNAC-DARTY.

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

**Mme JUILLIEN** : Je souhaiterais que ce point soit reporté lors d'un prochain CSE, car j'attends des confirmations de la part de DRV.

**M. VILLA** : Précédemment, il existait des navettes qui enlevaient des produits dans les magasins pour les livrer aux centres de services. Les tournées étaient de trois par semaine et leur rythme est désormais de deux. Par conséquent, ce sont les livreurs des plateformes qui récupèrent les produits pour les envoyer dans les centres de services. Le problème est que les magasins sont refacturés.

**Mme JUILLIEN** : A priori, la facturation ne serait pas réalisée par produit, mais je souhaiterais avoir la confirmation d'un DRV.

Les DRV que j'ai interrogés m'ont assuré qu'aucun magasin ne pratiquait la rétention de produits pour diminuer le montant de leur facture.

**M. VILLA** : Ce n'est pas le ressenti des centres de services.

**M. MARANDEAU** : Nous avons évoqué la problématique des bons d'enlèvement de proximité lors du CSE du mois de novembre 2023 (cf. procès-verbal CSE du 16 novembre 2023). Un retour devait nous être fait sur le sujet et à ce jour, nous n'avons pas d'information.

**Mme BACH** : Je vous invite à réitérer votre question lors du CSE du mois d'avril où Stéphane PAUWELS sera présent.

## 10 Demande complémentaire sur la charte "antisexiste" signée par le groupe.

**M. VILLA** : Lors du CSE du mois de décembre 2023, Madame MONTAIGNE avait annoncé que le Groupe avait signé une charte « antisexiste ». À ce titre, nous souhaiterions avoir accès à son contenu, car nous n'avons pas eu de communication relative à cette charte.

**Mme JUILLIEN** : Cette charte « StOpE » est disponible sur le portail EASYRH.

**M. VILLA** : Cette charte peut avoir des conséquences graves, nous avons pu le constater lors du CSE du mois de décembre 2023 lors de l'information-consultation sur le projet de licenciement d'un salarié qui était accusé d'avoir tenu des propos sexistes. Selon moi, cette charte aurait dû être diffusée dans les magasins.

**Mme FELDMAN** : Des affiches relatives à cette charte « StOpE » ont été apposées sur tous les sites, de plus, les informations indiquées sur ces affiches sont facilement compréhensibles.

**M. VILLA** : Est-ce qu'une communication a été faite aux salariés après la diffusion de ces affiches.

**Mme FELDMAN** : Lors de l'information-consultation, aucun élu n'a cautionné le licenciement de ce salarié pour lequel il était reproché des faits de sexismes, d'ailleurs certains l'ont même plaint. La décision devrait intervenir la semaine prochaine (semaine 9).

Je tiens à vous annoncer qu'aucune tolérance ne sera acceptée sur la tenue de propos sexistes pour tous les salariés du Groupe quels que soient leurs postes ou leurs responsabilités. D'ailleurs, je ne comprends pas qu'en 2024, une certaine tolérance soit acceptée sur des faits sexistes.

**Mme JUILLIEN** : La communication relative à cette charte a été diffusée sur FNAC-info. À chaque fois que vous ouvrez votre ordinateur professionnel, cette page s'ouvre automatiquement. De plus, une vidéo de François GAZUIT a été diffusée sur la signature de cette charte.

**M. BEAUBOIS** : Au-delà de l'affichage, il est nécessaire de faire une communication rapide et efficace auprès des salariés afin qu'ils aient connaissance de cette charte.

**Mme JUILLIEN** : C'est la consigne qui a été donnée aux managers.

**Mme MAUBOUSSIN** : Afin de s'assurer que les collaborateurs aient connaissance de cette charte, le questionnaire SUPERMOOD avait été personnalisé sur ce sujet de lutte contre le sexisme. 90% des répondants avaient confirmé qu'ils avaient eu connaissance de cette communication.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Envoyer un mail et vérifier via SUPERMOOD que l'information a été effectivement reçue n'est pas, selon moi, une méthode de communication managériale efficace.

**Mme JUILLIEN** : La question posée sur SUPERMOOD nous permettait de nous assurer que la communication avait été effectivement diffusée par les managers sur les sites.

Il y a eu de nombreuses communications diffusées relatives à cette charte et j'ai peine à croire que des salariés n'y aient pas eu accès.

**Mme ROUSSELIÈRE** : À plusieurs reprises, nous avons demandé un retour des réponses fournies par les salariés sur SUPERMOOD et nous n'avons pas eu ce retour.

**Mme FELDMAN** : Je vous invite à vous rapprocher de vos managers.

## 11 Point à date sur la modulation par métier.

**Mme JUILLIEN** : Comme les années précédentes, nous ferons un point à la fin de la période de modulation fin mai 2024.

**M. MARANDEAU** : Il y a eu des années où un point intermédiaire était réalisé.

**Mme JUILLIEN** : Une communication a été envoyée récemment aux managers sur la procédure de changement d'outil et il paraît peu opportun de réaliser des statistiques.

**Mme FELDMAN** : Au sein de l'Exploitation, les directeurs ont eu un état clair de la modulation il y a deux semaines. La situation n'est pas aussi catastrophique que celle qui avait été annoncée. En effet, la modulation ayant été gérée sans outil pendant la période de Noël, les prévisions annonçaient une augmentation de la modulation.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que nous avons alerté la direction sur des plannings avec des heures de travail dépassant les 50 heures.

**Mme FELDMAN** : Cette situation a été constatée au démarrage d'HR4YOU et ensuite, des correctifs ont été apportés.

**M. GRUDET** : Pourriez-vous faire un rappel aux responsables de site sur la signature obligatoire de la feuille de récapitulatif d'heures transmise en fin de mois ?

**Mme JUILLIEN** : Nous ferons un rappel aux responsables de site sur ce sujet.

## 12 Pouvez-vous nous communiquer le nombre de souscriptions et de résiliations de DMAX pour l'année 2023 ?

**Mme JUILLIEN** : Nous ne pouvons pas vous communiquer ces informations qui sont confidentielles.

## 13 Est-il possible d'intégrer les élus suppléants au CSE pour la formation économique et sociale ?

**Mme JUILLIEN** : Selon le Code du travail, les formations sont destinées aux membres titulaires du CSE et non pour les élus suppléants, donc nous allons nous conformer au Code du travail.

**M. BRIULET** : Le CSE finance la formation congé de formation économique et sociale et syndicale donc, cette instance peut décider d'ouvrir certaines formations à des élus suppléants.

**Mme FELDMAN** : Je vous signale que les salaires sont payés par l'entreprise.

**M. BRIULET** : Les formations peuvent être programmées pendant les congés.

**M. MARANDEAU** : Nous avons discuté de ce sujet lors de la réunion préparatoire et nous avons obtenu un compromis qui semble pertinent : le CSE financera la formation de deux élus suppléants par organisation syndicale sur la durée du mandat. Ce principe sera mentionné dans le Règlement Intérieur du CSE. Selon la loi REBSAMEN, les élus ne peuvent s'engager que pour trois mandats maximum, il y a une nécessité de procéder au renouvellement des élus. À ce titre, nous devons accompagner les élus suppléants à être titulaires, mais il est nécessaire qu'ils aient assisté en amont à des formations pour assurer leur mission.

**Mme FELDMAN** : Il faudrait aussi que les élus titulaires acceptent de laisser leur place aux suppléants lors de deux ou trois CSE.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La prise en charge financière sur le budget de fonctionnement, pour la formation Économique et Sociale pour deux élus suppléants en sus des titulaires et par Organisation Syndicales et sur la durée du mandat a été donc approuvé après discussion et concertation par l'ensemble des élus, lors de la réunion préparatoire de ce CSE. Je précise que la présidente du CSE, Madame FELDMAN pourra apposer sa signature sur le Règlement Intérieur dès lors que nous aurons rajouter ces nouveaux éléments.

## 14 Désignation des RP.

La nomination des représentants de proximité pour ce mois est la suivante :

- Sur le site Caen Rots **Sékolène RENAULD** (CFTC).
  - o **20 votes favorables.**
  - o **Madame Sékolène RENAULD est donc nommée à l'unanimité représentante de proximité sur le site de Caen Rots.**

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous avons au SAV de La Rochelle, le départ à la retraite de Monsieur Bruno ALLEGRET BRUNO, Représentant de Proximité et donc nous désignerons au prochain CSE, certainement, le prochain représentant de proximité.

J'ai déjà reçu une candidature sans étiquette, mais elle n'est pas conforme (il manque la signature), j'ai contacté cette personne afin qu'elle me renvoie sa candidature signée.

Mais sachant que Monsieur ALLEGRET Bruno était sous étiquette CGT nous prioriserons toute éventuelle candidature de la CGT conformément à nos accords.

## 15 Point Exploitation :

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

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas de retour sur cette question et dès que nous aurons une réponse, nous vous la transmettrons.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Lorsque vous évoquez un report de réponse sur un CSE suivant, ce sera lors de la séance du mois de mars ?

**Mme JUILLIEN** : Nous essayons effectivement de vous répondre rapidement, mais les réponses dépendent d'interlocuteurs extérieurs

- b) Nous avons constaté, lors de nos visites sur sites, la reprise des inventaires généraux et nous vous demandons de nous indiquer les règles d'organisations du travail (heures de travail par jour + temps de déplacement sur site), ainsi que les conditions de travail des salariés-ées qui sont majoritairement les femmes RPS du secteur géographique (respect du temps de pause journalier, charge de travail journalière, etc.)

**Mme JUILLIEN** : Cette question concerne une zone DV, par conséquent, j'ai l'ai transmis au DRV.

Lors du CSE du mois d'octobre 2023, Monsieur DODELIN a rappelé que ces inventaires généraux étaient sur la base du volontariat. De plus, majoritairement, les participants sont des cadres qui sont sur le principe du forfait jour. Bien évidemment, nous respectons les règles relatives à la durée du travail. Monsieur DODELIN avait indiqué qu'aucune rémunération n'était dédiée à ces inventaires généraux.

**Mme MAZELLA** : Il serait souhaitable que ces principes soient mentionnés dans un mail ou dans une note d'information, car sur notre zone DV, ils ne sont pas respectés : certains salariés doivent changer leur jour de repos sans que leur avis soit demandé pour se rendre à un inventaire sur un autre site, il est demandé aux salariés de covoiturier afin de limiter les frais, etc.

Nous demandons que les règles soient établies et qu'elles soient les mêmes pour tous les salariés.

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite à nous transmettre des cas spécifiques.

**Mme MAZELLA** : Les salariés ne souhaitent pas que leurs noms soient cités car ils craignent les représailles.

**M. BRIULET** : La situation s'est quelque peu améliorée, mais certains salariés ont toujours des problématiques liées à leurs contraintes familiales qui ne sont pas prises en compte. Je pensais que le fait d'évoquer ce sujet lors du CSE du mois d'octobre 2023 avec Monsieur DODELIN allait améliorer la situation, mais ce n'est pas le cas.

Je vous demande de faire un rappel de ces règles à tous les RPS de la région concernée en mettant en copie les DRV.

- c) Lors d'une précédente réunion, nous vous avons interrogés sur la formation diligentée aux référents RSE en magasin. Vous deviez vous renseigner et revenir vers nous. N'ayant toujours pas d'information de votre part, nous réitérons notre demande, à savoir ; quel est le contenu de la formation des référents RSE ? Quelle compensation financière est prévue ? Combien de salariés sont volontaires pour cette mission, et dans combien de sites sur notre filiale ?

**Mme JUILLIEN** : La formation est en cours de finalisation. Nous avons eu des volontaires sur tous les sites.

**Mme MAZELLA** : Quels moyens ont les référents RSE pour mener leurs actions ?

**Mme FELDMAN** : Les référents RSE choisissent les actions qu'ils souhaitent mettre en place en fonction de leurs sensibilités et des possibilités des magasins, en accord avec leurs responsables.

**Mme MAZELLA** : Si un vendeur est référent RSE, a-t-il droit à une rétribution, car lorsqu'il assure ses missions RSE, il ne fait pas de ventes ?

**Mme FELDMAN** : Les vendeurs sont rémunérés en TRV.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Pourriez-vous nous transmettre la liste des référents RSE sur chaque magasin ?

**Mme JUILLIEN** : Vous pouvez vous renseigner auprès des magasins pour obtenir le nom des référents RSE.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : J'exprime ce souhait auprès de vous, afin de connaître la liste des référents.

- d) Depuis la dernière formule "DARTY MAX plus besoin de facture", il semble qu'une tendance à la hausse des dépôts d'appareils défectueux et de provenance douteuse interpelle nos équipes qu'en est-il ?

**Mme JUILLIEN** : La facture est toujours nécessaire pour profiter des cartes en cadeau en cas de non-réparation. Nous rendons possible la réparation de produits sans facture sauf s'ils sont trop abîmés ou sales, dans un souci de service client.

**M. TALLE** : La réponse ne répond pas complètement à la question. Qu'en est-il pour un produit acheté ailleurs que dans un magasin DARTY ?

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite à être plus précis dans vos questions.

**M. TALLE** : Le fait qu'aucune facture ne soit demandée, peut-être y a-t-il des abus ?

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je souhaiterais que ce point soit éclairci, car il nous avait été annoncé que s'il n'y avait pas de facture, des frais de première réparation pouvaient s'appliquer.

De plus à la RCD, nous sommes tenus d'enregistrer une date d'achat au 1<sup>er</sup> janvier 1980 pour informer le SAV IAD et Atelier que le produit qui va être pris en charge est sans facture et pourtant, selon les conditions générales de service, un produit de plus de 15 ans est considéré comme irréparable. Selon moi, les nouvelles modalités de la Darty Max sont beaucoup plus compliquées que les précédentes pour les équipes en magasin, en centre d'appels, en atelier, en IAD, etc.

**M. BALUTEAU** : Lorsque le produit en Darty Max rentre en atelier et qu'il n'est pas réparable, le client est souvent mécontent ce qui entraîne une baisse du NPS au technicien.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je souhaiterais signaler que les clients qui avaient les précédents contrats Darty Max et qui souscrivent une adhésion à la nouvelle Darty Max, bénéficient de cartes cadeaux, mais ils n'ont pas connaissance que la date est limitée et qu'elles sont dégressives.

De plus, sur certains produits, les pièces détachées ne sont pas disponibles.

Enfin, pourriez-vous demander à la direction des services d'ajouter dans l'argumentaire de vente de la Darty Max que l'abonnement est pour un foyer et non pas pour des adresses différentes à titre de location par exemple.

**Mme JUILLIEN** : À la suite de mes échanges avec la direction des services, je vous confirme qu'il n'y a pas de carte cadeau si la facture du produit n'est pas fournie et que le produit n'est pas réparable. De plus, les frais de première réparation sont appliqués, car il n'y a aucune preuve selon laquelle le produit a été acheté avant la souscription.

Si des abus sont constatés, je vous invite à nous les transmettre afin que nous puissions les communiquer à la direction des services.

À propos de votre dernière remarque, des task-forces ont été mises en place pour former les vendeurs sur l'argumentaire.

e) Qui a la charge de la fermeture du magasin, un EOT est-il compétent ?

**Mme JUILLIEN** : Non, un EOT n'est pas compétent pour fermer le magasin.

**M. TALLE** : Si un client arrive en magasin juste avant la fermeture, est-ce que le CPS doit faire le dossier de financement ? En effet, ces dossiers sont relativement longs à réaliser, par conséquent, le CPS terminera plus tard.

De plus, certains encadrants ne souhaitent pas fermer le magasin tout seul et donc, ils demandent aux CPS de rester pour la fermeture.

**Mme JUILLIEN** : La consigne est de ne pas fermer seul un magasin pour des mesures de sécurité.

**M. TALLE** : Il est nécessaire que ce principe soit planifié afin que le CPS ne soit pas impacté dans sa vie personnelle.

**Mme JUILLIEN** : Ce principe doit être respecté en bonne intelligence.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que lors des négociations de l'accord QVT Groupe, la FNAC avait évoqué la possibilité de faire fermer les magasins par des EOT.

**Mme JUILLIEN** : Je n'ai pas trouvé de source écrite, mais en interrogeant les DRV, ils m'ont tous confirmé qu'un EOT ne devait pas fermer seul le magasin sans encadrant.

f) Dans certains magasins, le port de talkies-walkies reliés directement aux encadrants est obligatoire, est-ce normal ?

**Mme JUILLIEN** : Le port de talkies-walkies est recommandé, mais ce n'est pas obligatoire.

**M. TALLE** : Certains encadrants sont très insistants sur le port obligatoire de talkies-walkies.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Si je comprends votre réponse, si un vendeur ne souhaite pas porter de talkie-walkie, il peut le signifier à son manager et on ne pourra pas le lui reprocher ?

**Mme JUILLIEN** : Les DRV m'ont confirmé que le port de talkies-walkies est recommandé, car c'est un moyen de communication relativement pratique et fluide, mais il n'est pas obligatoire.

**Mme LELUBEZ** : Dans certains magasins, les vendeurs ayant de l'ancienneté décident de ne pas porter les talkies-walkies, mais les jeunes vendeurs y sont obligés.

**Mme JUILLIEN** : Pourquoi ces vendeurs sont-ils réfractaires au port du talkie-walkie ?

**Mme LELUBEZ** : Dans certains magasins, les vendeurs ne souhaitent pas porter le talkie-walkie, car ils estiment que c'est un moyen de contrôle.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Certains vendeurs se plaignent de l'intervention de leur manager pendant l'acte de vente pour leur intimer de vendre la Darty Max par exemple. À ce titre, il serait judicieux que la direction rappelle que le port du talkie-walkie n'est pas obligatoire.

g) Combien de vendeurs sont rattrapés au minimum conventionnel sur le mois de janvier ?

**Mme JUILLIEN :** Au mois de janvier 2024, 21% des vendeurs en CDD ont été rattrapés au minimum conventionnel et 22% de CDI. La moyenne de rattrapage est plus élevée pour les vendeurs en CDD avec un montant de 238,62€ contre celle des CDI qui est à 172,12€.

**M. TALLE :** Est-ce que les alternants sont comptabilisés à part ou avec les CDD ?

**Mme JUILLIEN :** Les alternants sont comptabilisés avec les CDD.

Que les vendeurs en CDD soient rattrapés paraît logique, car ils sont embauchés pour une courte durée et ils n'ont pas forcément le temps de se former.

**Mme ROUSSELIÈRE :** Avez-vous constaté que certaines tailles de magasin étaient davantage concernées par les rattrapages au minimum conventionnel ?

**Mme JUILLIEN :** Non, j'ai étudié ces résultats sur DGO selon différents critères - taille de magasin, taux de turnover, ancienneté des collaborateurs, etc. - et je n'ai constaté aucune corrélation systématique.

**M. MARANDEAU :** Il faut que le CSE se saisisse de ce sujet de la rémunération de manière générale. À ce titre, nous souhaiterions les informations suivantes pour le prochain CSE :

- Le nombre de salariés rattrapés au minimum conventionnel,
- Le nombre de magasins qui ont atteint leur objectif mensuel,
- Le nombre d'encadrants qui ont débloqué leur part variable.

**Mme ROUSSELIÈRE :** Vous évoquez régulièrement la marque employeur, mais les salariés ont des attentes autres que la politique du chiffre.

**Mme FELDMAN :** Je vous rappelle que les résultats de DARTY sur l'année 2023 sont mauvais et selon moi, les collaborateurs en magasin connaissent la situation. En 2023, le variable des directeurs de magasins a été mauvais et de nombreux rattrapages ont été réalisés.

**M. MARANDEAU :** Comment un encadrant de magasin peut-il animer une équipe quand il sait pertinemment qu'un salarié sur cinq ne va pas atteindre le minimum conventionnel et que lui-même n'aura pas sa part de variable, car l'objectif de son magasin n'a pas été atteint ? Par conséquent, le salaire d'un encadrant ramené à un taux horaire est très faible, voire inférieur à celui du SMIC. Comment allez-vous motiver des salariés à devenir chefs des ventes ? Comment les chefs des ventes réussiront-ils à motiver leurs équipes ? Il est nécessaire que la direction avance sur ces sujets.

**Mme FELDMAN :** Si les chiffres sont mauvais, nous ne pouvons pas verser de prime. Je peux vous assurer que Madame DAMOUR et les DRV sont conscients de la situation, d'ailleurs, certains rattrapages ont été opérés pour certains directeurs.

**Mme ROUSSELIÈRE :** Il ne faut pas oublier qu'un salarié heureux est nettement plus productif.

**M. MARANDEAU :** Peut-être faudrait-il revoir les objectifs ? Il est nécessaire de trouver des solutions pour rémunérer correctement les équipes.

**M. TALLE :** Ces taux de 21% et 22% sont relativement importants sachant qu'il y a les soldes sur les mois de janvier. Les mois de février, mars et avril sont des mois très faibles en termes de chiffre d'affaires.

**M. MARANDEAU :** Le nombre de salariés rattrapés lors du Black Friday a été aussi très important.

**Mme JUILLIEN :** Comme vous l'a expliqué Madame DAMOUR, la première partie du mois de novembre 2023 a été catastrophique et ensuite, les deux dernières semaines ont été meilleures, par conséquent, globalement sur le mois, les résultats ont été mitigés.

**M. MARANDEAU :** Est-ce que la prime d'ancienneté est intégrée dans la comptabilisation des salaires et évite ainsi les rattrapages ?

**Mme FELDMAN :** Non, la prime d'ancienneté n'est pas intégrée dans la comptabilisation des salaires, elle n'a donc aucune incidence sur les rattrapages.

**Mme MAZELLA** : Sur certains magasins, comme celui de Blagnac, les enveloppes relatives aux objectifs à réaliser n'ont pas été versées depuis plus d'un an et demi. En effet, les magasins sont objectivés selon le ranking national et nombreux sont ceux qui ne peuvent pas rivaliser avec les magasins parisiens. A ce titre, il serait souhaitable que les objectifs ne soient pas basés sur le Ranking national.

Voyant qu'en milieu de mois les objectifs ne seront pas atteints, les managers organisent des challenges supplémentaires pour motiver leur équipe, et leur permettre d'avoir quelques ajouts de primes sur leur salaire.

**Mme JUILLIEN** : Vous faites référence à l'enveloppe liée à l'objectif du chiffre d'affaires et du NPS ?

**Mme MAZELLA** : Apparemment, l'enveloppe est débloquée si le magasin est situé dans les cinquante premières places.

**Mme JUILLIEN** : L'enveloppe est calculée différemment suivant les magasins, les critères sont soit le NPS, soit le chiffre d'affaires, soit le cumul des deux. Nous essayons de rattraper certains magasins afin que les collaborateurs ne soient pas découragés, mais je vous rappelle que nous n'atteignons pas les objectifs.

**M. MARANDEAU** : C'est pour cette raison que nous vous demandons les magasins qui n'atteignent pas leurs objectifs et ceux qui les atteignent. D'ailleurs, ces éléments relatifs aux objectifs sont aussi des indicateurs sociaux. Par conséquent, c'est le rôle du CSE de se saisir de ces informations afin que la situation évolue.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Certains managers ont la même rémunération que les salariés qu'ils encadrent, cette situation est anormale.

## 16 Point Opération :

a) Information relative au projet de tarification progressive de la livraison en zone éloignée.

Monsieur GUÉDON présente le diaporama (annexe 7).

**M. MARANDEAU** : Si j'ai bien compris votre présentation, vous partez du principe qu'une livraison à moins de trente minutes de trajet du magasin sera facturée 39€ au client et elle sera gratuite pour ceux ayant souscrit une Darty Max. Selon votre cartographie, certaines zones à moins de 30 minutes sont situées autour des plateformes, mais Monsieur GUÉDON vous avez précisé que ce trajet de moins de 30 minutes était calculé à partir des magasins. La base de calcul du trajet est faite à partir du magasin le plus proche du client, par conséquent, ce nouveau maillage de livraison peut couvrir 93% des clients.

**M. GUÉDON** : Vous avez correctement compris la cartographie.

**M. MARANDEAU** : Sauf erreur de ma part, nous avons adopté la livraison payante il y a un an. Les vendeurs ont dû adapter leur discours auprès des clients qui expliquaient qu'il était préférable d'opter pour la Darty Max pour bénéficier de la livraison gratuite. Avec ce nouveau maillage de livraison, les vendeurs devront de nouveau réadapter leur discours relatif à la Darty Max pour trouver des arguments valorisant le service. À ce titre, pouvez-vous nous donner quelques pistes que les vendeurs pourraient utiliser pour modifier leur argumentaire de vente ?

De plus, un client qui est déjà en zone éloignée devra faire entre 45 minutes et 1 heure de trajet pour choisir son produit dans un magasin DARTY et refaire ce trajet pour récupérer son produit, car à 129€ la livraison, je pense que peu de clients opteront pour cette proposition. Ne craignez-vous pas que nous perdions des clients avec la mise en place de ce service et la tarification de livraison proposée ?

**M. GUÉDON** : Seules 7% des communes sont concernées par cette tarification de 129€, donc ce nouveau projet est davantage une aide à la vente qu'un frein.

**Mme MAZELLA** : Si le client achète un produit dans un magasin qui n'est pas proche de son domicile, quelle sera la base de calcul de la distance : le magasin à proximité du domicile ou le magasin dans lequel l'achat a été effectué ?

**M. GUÉDON** : Selon moi, la base de calcul sera le magasin où l'achat a été effectué. Si nous prenons l'exemple d'un achat sur le magasin de Toulouse et que celui le plus proche du domicile du client est celui

de Auterive, le tarif de livraison sera de 39€, car la zone n'est pas considérée comme éloignée (+30 minutes de route). Avec ce nouveau projet de tarification progressive, nous capterons des clients que nous n'avions pas auparavant.

**Mme MAZELLA** : Si un client a une résidence secondaire, par exemple en Bretagne, considérée comme éloignée, et que son domicile principal est sur Toulouse, quel magasin sera pris en compte pour le déplacement ?

**M. GUÉDON** : Le critère pris en compte sera le temps d'approche à partir de la plateforme. Si le domicile du client est dans une zone considérée comme éloignée, lors de sa commande auprès du vendeur, même dans un autre magasin, ce dernier sera informé par INNOVENTE que le client devra payer la livraison de 129€, grâce au code postal transmis par le client.

**M. MUSIAL** : Contrairement à DGO, sur DGE, il y a de nombreuses zones blanches qui précédemment n'étaient pas livrées, mais qui le seront dorénavant moyennant une tarification de 129€, c'est un véritable argument de vente.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Est-ce que nous livrerons l'Île aux Moines ?

**M. NÉVO** : Nous continuerons à livrer l'Île aux Moines, c'est la seule île que nous livrons même s'il y a peu de livraisons (120 livraisons par an), mais le chiffre d'affaires n'est pas négligeable de plus, elle est accessible grâce à un bac.

**Mme ROUSSELIÈRE** : J'ai eu une intervention SAV à planifier sur l'Île aux Moines moyennant un surcoût pour le bac de 60€ et elle a été refusée. Si vous me confirmez que la livraison est possible sur l'Île aux Moines, je suppose que les techniciens pourront s'y déplacer aussi.

**M. NÉVO** : Normalement, à partir du moment où la livraison est intervenue sur un site, les techniciens sont censés s'y déplacer.

**M. HARRE** : En zone éloignée avec une tarification à 129€, est-ce que la reprise des produits D3E sera toujours gratuite ?

**M. GUÉDON** : Nous n'avons pas encore pris de décision sur ce sujet, il nous reste quelques semaines pour le finaliser sachant que ce projet de tarification progressive sera mis en place le 1er mars 2024. Selon moi, il ne sera certainement pas possible de facturer la reprise des produits D3E sur des zones éloignées, peut-être que la solution sera de ne pas faire de récupération sur ces secteurs.  
Je vous rappelle que la reprise des produits D3E n'est pas gratuite, mais DARTY est rémunéré par l'État pour récupérer ces produits.

**M. BEAUBOIS** : Je comprends parfaitement l'objectif de servir nos clients situés sur des zones éloignées, mais certains clients auraient bénéficié d'une livraison à 39€ avant le 1er mars 2024 et après cette date, ils pourraient se retrouver dans la zone 2 où la livraison est facturée 79€ ; d'où un doublement du tarif de livraison.

**M. GUÉDON** : Cette situation ne se produira pas. L'objectif de ce projet de tarification progressive est que nous allons couvrir les livraisons en zones blanches pour un tarif de 129€ alors qu'elles n'étaient pas livrées précédemment.

**Mme FELDMAN** : Est-ce que BOULANGER fait payer la livraison en zones éloignées ?

**M. GUÉDON** : Les livraisons sur des zones considérées comme éloignées par BOULANGER sont payantes.

**M. VILLA** : La zone d'éloignement de moins de 30 minutes concerne aussi les magasins franchisés ?

**M. GUÉDON** : Le principe est le même que ce soit un site intégré ou franchisé, car c'est un magasin sous l'enseigne DARTY.

**M. VILLA** : Je suis inquiet quant aux zones situées dans les Pyrénées où il faut parfois près de deux heures pour les livrer.

**M. MARANDEAU** : Apparemment, les magasins n'ont pas été informés de ce projet de tarification progressive de la livraison qui intervient dans une semaine.

**Mme JULLIEN** : Les DRV ont été informés de ce projet, ils vont donc relayer l'information.

b) Bilan intermédiaire relatif à la mise en place des nouveaux critères de variable IAD et Atelier

Monsieur REMILLIER présente le diaporama (annexe 8).

Monsieur MEYER poursuit la présentation.

**M. MEYER** : Nous avons constaté que les jeunes techniciens et ceux qui étaient les moins expérimentés ont vu leur variable augmenter et à l'inverse, les techniciens les plus performants ont été perdants sur leur rémunération ; ce n'est absolument pas notre volonté et notre objectif.

**M. HEREDIA** : Étant donné que le double-run est toujours actif, les techniciens les plus performants auraient perdu, car ils ont été rémunérés selon le critère de variable le plus favorable pour eux.

**M. BRIULET** : Je vous rappelle que lors de l'information-consultation et du rendez-vous avec Monsieur KOENIG, nous avons alerté sur ce sujet de la perte de rémunération des techniciens les plus performants. Heureusement que le double-run a été mis en place.

Je vous rappelle aussi que nous avons fait des propositions qui n'ont pas été retenues, j'espère maintenant que vous allez nous faire des propositions.

**M. HEREDIA** : Je vous précise que les chiffres que je vais vous transmettre concernent le site de Caen donc ils ne sont pas forcément représentatifs de DGO et encore moins de la France.

- Au mois de novembre 2023 : 60% des techniciens ont été rémunérés selon l'ancienne grille de variable.
- Au mois de décembre 2023 : 69% des techniciens ont été rémunérés selon l'ancienne grille de variable.
- Au mois de janvier 2024 : 62% des techniciens ont été rémunérés selon l'ancienne grille de variable.

Ces résultats ne sont pas satisfaisants, car en moyenne, 60% des techniciens sont rémunérés avec les anciens variables donc la nouvelle grille leur aurait fait perdre de la rémunération. De plus, la courbe de progression sur le site de Caen n'est vraiment pas satisfaisante, la direction se doit de réagir.

**M. MEYER** : Je me suis aperçu que les techniciens ont étudié le double-run de manière très attentive. En effet, lorsqu'au milieu de mois, les résultats étaient annoncés, ils choisissaient entre la nouvelle grille ou l'ancienne grille de critères variables. L'idée émise par une organisation syndicale était de favoriser la focalisation sur la nouvelle grille de variables, d'où la proposition de prendre le variable moyen sur les trois derniers mois.

**M. HEREDIA** : L'idée émanait de Vincent MARANDEAU de la CFDT et j'é mets quelques réserves, car la moyenne calculée sur les mois d'août, septembre et octobre 2023 pouvait être en défaveur du technicien s'il n'avait pas atteint ses objectifs sur ces trois mois. Avec le double-run, il avait cette assurance d'avoir la meilleure rémunération selon l'une ou l'autre des grilles de variable.

**M. MEYER** : Le double-run n'est pas mis en place pour que le technicien choisisse le type de rémunération qui lui sera le plus favorable. Le double-run permet aux techniciens de comparer leur performance selon deux systèmes de variable. Au lieu de se focaliser sur la recherche de performance sur la nouvelle grille de variable, certains techniciens vont tenter d'avoir une meilleure rémunération selon l'ancienne grille, ce principe me gêne, car il est contre-intuitif et contre-productif.

**M. HEREDIA** : Je vous rappelle que les nouveaux critères ne sont pas uniquement liés à la compétence et à la qualité professionnelle du technicien, mais ils sont, pour certains, collectifs.

**M. MEYER** : Vous évoquez régulièrement la prime collective, mais il ne faut pas oublier la prime liée au PPR (Pièce Par Réparation). En effet, si un technicien doit intervenir après un de ses collègues qui a commandé cinq pièces, il sera impacté sur sa rémunération alors que ce n'est pas lui qui a décidé de changer ces cinq pièces. Par conséquent, les techniciens vont choisir les interventions sur lesquelles ils souhaitent intervenir et où il y aura peu de pièces à changer. La notion de prime collective permet de faire disparaître cette problématique de choix des interventions et ainsi les heures de discussion que les CDGT peuvent avoir avec les techniciens. Cette notion de prime collective permettra à tous les clients d'être servis, car les interventions complexes ou nécessitant de nombreuses pièces ne seront pas reportées.

Monsieur MEYER poursuit la présentation.

**M. HEREDIA** : Avec votre nouvelle proposition, la productivité sera adaptée au statut du technicien.

**M. MEYER** : La prime de productivité terminée est collective et individuelle.

**M. HEREDIA** : C'est une méthode pour vous déjuger, pourquoi ne retirez-vous pas la prime collective ?

**M. MEYER** : Il faut conserver le principe collectif. En effet, si nous conservons la prime individuelle, il nous faut adapter la productivité individuelle suivant le niveau d'expérience de nos tech-académiciens (tech-académicien débutant première année, tech-académicien débutant deuxième année, tech-académicien débutant troisième année et les confirmés) et suivant la région. Par conséquent, le CDGT va, au 15 du mois, commencer à calculer la rémunération de ces techniciens et pour moi, ce principe est inenvisageable.

**M. HEREDIA** : Que les jeunes tech-académiciens soient encouragés par le biais de leur variable est un principe noble et j'y adhère, mais il ne peut pas être au détriment des techniciens expérimentés qui certainement, aident, conseillent, accompagnent et forment les tech-académiciens dans leur préparation de tournées. Il ne faut pas oublier le rôle du CDGT dans l'aide, dans le conseil, dans l'accompagnement à la préparation de tournées des jeunes tech-académiciens. L'idéal serait que les CDGT puissent tourner de manière régulière avec les jeunes tech-académiciens pour les aider techniquement, mais aussi dans l'approche du client et qu'ainsi les jeunes tech-académiciens progressent.

**M. MEYER** : Nous sommes d'accord, d'ailleurs les CDGT ont un véhicule pour réaliser les missions suivantes : accompagner les tech-académiciens, être présents sur le terrain, faire de l'inspection en présence du technicien. Le métier de CDGT est en cours d'évolution, car dorénavant, par exemple, il leur est demandé de tourner en double avec un technicien au minimum une fois par semaine. Effectivement, ce changement est compliqué, mais je peux vous assurer que sur certains sites, nous réussissons à le mettre en place. Je suis en cours de recrutement de 25 CDGT supplémentaires, car mon souhait est qu'ils soient sur le terrain pour accompagner les techniciens et les tech-académiciens afin qu'ils évoluent en compétences.

**M. BRIULET** : Avez-vous fait une simulation de rémunération avec votre nouvelle proposition de variable ?

**M. MEYER** : J'ai passé les bornes de 3,8 à 5, car nous avons constaté que les jeunes techniciens et les moins performants avaient atteint 65% voire 70% de la prime alors que ce n'était pas leur métier. Par conséquent, j'ai demandé à redescendre ces bornes, non pas pour faire diminuer l'enveloppe, mais lorsqu'ils seront effectivement performants leur rémunération n'augmentera que légèrement et donc ils n'auront aucun intérêt à améliorer leurs performances. Nous avons fait des simulations et elles s'équilibrent par rapport à l'enveloppe et à performances équivalentes.

**M. BRIULET** : Ces simulations s'équilibrent par rapport à la rémunération que ces techniciens auraient eue avec l'ancien variable ?

**M. MEYER** : Je n'ai pas fait de comparaison avec l'ancien variable, mais par rapport à la rémunération de nos techniciens confirmés. L'enveloppe des primes reste identique, mais elle est répartie différemment.

**M. BRIULET** : À quelle date sera mis en place ce principe ?

**M. MEYER** : Il est déjà en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2024.

**M. BRIULET** : Il sera donc possible de nous faire un premier bilan lors des NAO du 29 février 2024.

**Mme FELDMAN** : Nous ferons un bilan lors du prochain CSE. Nous n'allons pas évoquer des sujets CSE lors des NAO.

**M. BRIULET** : Nous abordons bien des sujets NAO en CSE !

**M. COMMON TEKIN** : Étant donné que mes tournées sont très étendues, ma productivité n'est que de 4, par conséquent, quel sera l'impact sur ma rémunération de cette nouvelle cible de productivité ?

**M. MEYER** : C'est pour cette raison que la productivité par équipe est très importante.

**M. COMMON TEKIN** : Mais ce principe ne sera pas juste vis-à-vis de mes collègues.

**M. MEYER** : Selon la densité des secteurs, la productivité est différente, en effet, un technicien en centre-ville aura une productivité supérieure à celui qui intervient en zone rurale avec des déplacements plus longs. Nous avons un devoir d'efficacité sur l'organisation des tournées.

**M. HEREDIA** : La mise en place des box est une bonne solution, car elles permettent aux techniciens éloignés du centre de services de pouvoir récupérer des pièces et/ou du matériel.

**M. MEYER** : Nous avons mis en place un dépôt au sein des garages AD, mais je souhaite que ce principe soit arrêté, car ces garages ne réceptionnent pas les grosses pièces.

**M. BOUGUEREAU** : Nous avons de plus en plus de réparations sur des produits Darty Max qui sont généralement anciens et certains techniciens préfèrent déclarer ces produits inaptes à la réparation plutôt que de changer les nombreuses pièces. Selon moi, il serait intéressant d'étudier la consommation de pièces sur les produits sous garantie, car sur ceux hors garantie ou couverts par la Darty Max, il y a souvent de nombreuses pièces à changer. C'est une situation compliquée entre l'engagement pris auprès du client de réparer les produits couverts par la Darty Max et le technicien qui sera pénalisé par le changement de nombreuses pièces.

**M. MEYER** : Sur les produits sous garantie, si l'intervention est réalisée correctement, c'est au constructeur de fournir les pièces. À propos de la Darty Max, je peux vous assurer que j'ai eu de nombreux échanges avec la cellule prévisionnelle, car les cinq pièces du hit-parade étaient commandées en plus des trois organes principaux de la machine pour être certain que le produit soit réparé. L'objectif est de commander deux pièces maximum qui seront effectivement celles qui devront être changées sans remplacer tous les organes vitaux du produit. La crainte qui avait été exprimée est que ce principe allait faire augmenter le taux de retour par jour et pourtant ce critère a baissé. La consommation de pièces qui était à 1,29 est passée à 1,16 nationalement.

**M. MARANDEAU** : Lorsque nous avons émis l'idée de modifier le système du double-run et de figer une moyenne de rémunération variable, c'est la direction qui a acté la période de trois mois en estimant que c'était la bonne périodicité. Si un technicien a réalisé de mauvaises performances sur ces mois de référence, il sera perdant. À l'inverse, si ces performances ont été très bonnes sur ces trois mois, l'entreprise va le rémunérer davantage. À ce titre, il me semble important que nous puissions échanger ensemble sur la définition du calcul de la rémunération moyenne de variable à distribuer dans le cadre des double-runs. Effectivement, figer la rémunération dans le cadre du double-run a du sens, car ce principe permet aux techniciens d'appréhender progressivement les nouveaux critères de variable. Mais il faut s'assurer que la moyenne de rémunération variable soit effectivement celle perçue par le technicien sur l'année complète. Je ne souhaite pas que l'idée que j'ai soumise pénalise des techniciens. À ce titre, il est nécessaire de trouver un mode de calcul qui soit définitivement acté, que tout le monde accepte et qui définira une rémunération moyenne versée aux techniciens dans le cadre des futurs double-runs.

**M. MEYER** : Nous n'allons pas modifier le mode de calcul de l'actuel double-run mais effectivement pour les double-runs à venir, il faut définir un principe qui sera pérenne.

**M. HEREDIA** : La période de double-run étant initialement de trois mois, à l'issue de cette période, les nouveaux techniciens devaient avoir acquis suffisamment d'expérience pour ne plus pénaliser les critères collectifs et par conséquent, les rémunérations des techniciens performants.

**M. MEYER** : Le technicien performant bascule sur une prime individuelle à partir du moment où il dépasse la borne. Ce principe est aussi avantageux pour les autres techniciens, car ils sont toujours sur le critère collectif qui sera tiré vers le haut grâce aux techniciens performants.

La particularité de ce principe de rémunération est de favoriser l'échange entre les jeunes techniciens et ceux qui sont plus expérimentés et/ou performants, mais aussi d'encourager les jeunes techniciens à aller vers les techniciens expérimentés pour développer leurs compétences.

Sur un site, le vendredi matin à 8h, il est organisé un temps d'échanges pour tous les techniciens, jeunes, moins jeunes, expérimentés ou non. De plus, avec la vague importante d'embauches et de formations de techniciens, dans certains grands sites, les plus jeunes ne connaissent pas les plus anciens et inversement. Il est nécessaire de favoriser les échanges entre ces deux générations et qu'elles puissent travailler ensemble.

*Monsieur MEYER poursuit la présentation.*

**M. MEYER** : Pour les CDGT, la consommation de pièces par intervention et la productivité terminée par équipe seront désormais sur un système critère collectif de site. La première solution aurait pu être d'équilibrer les équipes, mais par exemple, il n'est pas possible de demander aux techniciens de la base

technique d'Angers de venir à Nantes. Donc nous n'avons pas le choix de revenir sur l'unité du site et sur la performance complète du site. Ce principe permet aux CDGT de niveler les différences d'expériences des différents techniciens et d'avoir un véritable esprit d'équipe sur le site.

*Monsieur MEYER poursuit la présentation.*

**M. MARANDEAU** : Quel est le délai d'intervention actuel ?

**M. MEYER** : Le délai national d'intervention est en dessous de 9,5 jours, mais il reste encore quatre sites dont le délai d'intervention est supérieur à 10 jours et deux au-dessus de 12 jours.

**M. VILLA** : Monsieur MEYER, vous avez indiqué que l'enveloppe de variable est restée identique avec le passage aux nouveaux critères de variable, mais les techniciens les moins performants ont été davantage primés, par conséquent, les autres techniciens sont perdants.

**M. MEYER** : Oui, mais c'était avant la mise en place de la nouvelle grille au 1<sup>er</sup> février 2024. J'ai appliqué ce principe au mois de janvier 2024 sur mon site, les techniciens les plus performants ont bénéficié de la rémunération variable maximale et l'enveloppe globale est toujours supérieure au montant qui avait été prévu.

**M. VILLA** : Sur les zones rurales où les trajets sont plus longs, les techniciens détachés ne pourront jamais atteindre l'objectif de productivité.

**M. MEYER** : La productivité est un critère collectif, sur le mode individuel, il aurait fallu tenir compte du nombre de tech-académiciens, du nombre des techniciens confirmés, des interventions qui sont réalisées en double, des interventions longues ou courtes, etc. Mon souhait n'est pas que le CDGT ait de nouveau à gérer les unités d'heures, tous les matins.

**M. VILLA** : Certains techniciens performants ne peuvent pas atteindre une productivité individuelle, car étant en zone rurale, ils ne peuvent pas assurer suffisamment d'interventions en raison du temps de route.

**M. MEYER** : Les directeurs connaissent très bien leurs techniciens et ils ont identifié ceux qui sont performants et ceux qui le sont moins. Je n'ai jamais eu d'alerte sur des techniciens performants qui interviennent sur une zone rurale et qui seraient pénalisés. Très souvent, les techniciens performants jouent sur le retour/jour, sur la productivité, etc., et ils réussissent à atteindre leurs objectifs.

**M. VILLA** : Je pourrais vous soumettre des cas inverses.

**M. MEYER** : Je vous invite à nous transmettre ces cas, car une solution devrait y être trouvée.

**M. VILLA** : Les CDGT des ateliers pourraient être impactés sur leur NPS à cause des délais de livraison des produits GEM provenant des magasins.

**M. MEYER** : À partir du moment où l'intervention est en externe et ensuite une entrée à l'atelier, le NPS n'est pas calculé sur la rentrée atelier, mais sur l'externe. Le seul cas du calcul du NPS sur l'atelier est lorsque le produit est déposé au comptoir dont l'intervention initiale était à l'atelier.

**M. VILLA** : Je reviendrai sur ce sujet lorsque nous aborderons ce point à l'ordre du jour.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Parfois, un technicien commande les pièces et un autre réalise le dépannage, cette pratique n'est pas forcément qualitative et elle engendre un délai supplémentaire d'intervention. Ne serait-il pas possible que ce soit le même technicien qui commande les pièces et qui effectue l'intervention ?

**M. MEYER** : Je suis tout à fait d'accord avec vous et je souhaiterais réussir à mettre en place cette organisation, mais ce n'est pas toujours faisable pour les raisons suivantes : les tournées ne sont pas figées et nous ne le souhaitons pas, car d'un point de vue éthique, cette manière de fonctionner va négliger complètement le client. Il faut résoudre ces différentes problématiques pour qu'effectivement, le technicien qui commande les pièces soit celui qui les pose.

**M. BOUGUEREAU** : Il est compliqué d'animer les résultats sachant que nous ne recevons pas régulièrement l'IAS. Ne serait-il pas possible de revenir à l'outil BIRT pour extraire un fichier ?

**M. MEYER** : L'IAS doit être transmis tous les lundis. Effectivement, l'IAS n'a pas été transmis un lundi et je peux vous assurer que j'ai exprimé mon mécontentement. Chaque semaine, le technicien doit être informé de sa performance.

**M. COMMON TEKIN** : Si un technicien doit poser une cuve et deux compresseurs dans la journée, est-ce que ces interventions sont davantage primées ?

**M. MEYER** : Il n'y a pas de différence entre les interventions.

**M. COMMON TEKIN** : Les jeunes techniciens n'ayant pas l'expérience de ces interventions, ce sont les plus expérimentés qui les assurent et donc ils seront impactés sur leur productivité, car ces interventions sont relativement longues. Ne serait-il pas possible de mettre un objectif de productivité à 2 pour ce type d'intervention ?

**M. MEYER** : Nous ne savons suivre sur les unités d'heures que manuellement. L'autre solution est le calcul d'un taux d'efficacité qui est extrêmement complexe.

**M. COMMON TEKIN** : Selon moi, l'objectif collectif de productivité est trop élevé. En effet, lorsque je fais des visites de site, je m'aperçois que les jeunes techniciens sont très nombreux. Lorsque je leur demande s'ils se sentent accompagnés, ils répondent par la négative, car les techniciens expérimentés ont une charge de travail trop importante pour prendre le temps d'aider les jeunes techniciens.

**M. MEYER** : Je ne suis pas d'accord pour rogner sur la productivité, car elle permet de faire progresser les tech-académiciens. Si certains sont en difficulté, ils restent dans leur catégorie une année supplémentaire afin de continuer d'approfondir certaines compétences. S'il y a trois interventions avec des poses de cuves et que les autres techniciens ont des interventions plus simples, nous avons la même moyenne.

**M. COMMON TEKIN** : Peut-être qu'il serait judicieux de maintenir la productivité sur un critère individuel.

**M. MEYER** : Je ne suis pas d'accord avec vous.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Avez-vous fait une comparaison entre les techniciens toujours affectés aux mêmes tournées et ceux qui font des tournées différentes selon leur rattachement comme les techniciens déportés ?

**M. MEYER** : Certains techniciens peuvent rester dans le même petit secteur, mais dans les villes, il est très compliqué de repositionner les techniciens.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Existe-t-il un écart significatif sur les critères de NPS, de consommation de pièces, de productivité terminée entre les tournées - rurales ou citadines par exemple - qui justifierait de mettre des curseurs différents ?

**M. MEYER** : Peut-être que les temps de trajet sont plus longs en province, mais à Paris, la problématique est le stationnement.

**M. MARANDEAU** : Pourriez-vous nous préciser le calcul du taux de PPR (Pièces Pour Réparation) ? Apparemment, la vente d'accessoires au domicile des clients permettrait de diminuer le taux de PPR.

**M. MEYER** : Le PPR est calculé en dehors de la vente d'accessoires.

**M. BRIULET** : Ce sont des arrangements locaux.

**M. BALUTEAU** : Votre souhait est d'objectiver une productivité auprès des techniciens extérieurs sauf que les tournées sont réalisées par l'encadrant donc ils n'ont pas les moyens d'augmenter le nombre de leurs interventions. En revanche, au sein de l'atelier, les techniciens peuvent faire le choix de faire de nombreuses interventions et ainsi augmenter leur productivité.

**M. MEYER** : La productivité des techniciens extérieurs est composée de la productivité ou terminée et du retour par jour. Comme évoqué précédemment, ce dernier critère est très élevé, mais plus il diminuera plus la productivité terminée augmentera. De plus, certains fonctionnements locaux pourront faire la différence. Je peux vous citer l'exemple d'une annulation d'intervention à 9h, effectivement, la productivité va augmenter, mais au regard de l'encours client actuel, je ne peux pas croire que cette intervention ne peut

pas être remplacée. C'est la mission des CDGT qui doivent être présents au départ des techniciens et qui doivent réaliser les rendus de compte.

**M. DIOLOGEANT** : Monsieur MEYER, vous avez indiqué que pour calculer la productivité de référence, vous avez pris celle de 2021, mais je vous signale que depuis trois ans, les techniciens sont en surmodulation, donc ces données sont faussées.

**M. MEYER** : Sur DGO, les techniciens sont payés à l'heure et non au forfait jour. La productivité est calculée par rapport à un nombre d'heures donc que les techniciens soient en surmodulation ou en sousmodulation, le taux tient compte de ces écarts : que le technicien fasse huit clients en huit heures ou dix clients en dix heures, la productivité est la même.

Votre argument Monsieur DIOLOGEANT peut être mis en avant sur DIF et ex-DPM, car les techniciens sont au forfait jour.

*Monsieur LÉBOUBE présente le diaporama (annexe 8).*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Vous évoquez une centralisation des quatre sites d'ateliers centraux (Bezons, Noisy-le-Grand, Limonest et Tours). Les dépôts de magasins parisiens qui dépendent des ateliers centraux de Bezons ou de Noisy-le-Grand n'auront pas le même délai de transfert du produit vers les ateliers que pour les magasins de province où parfois le délai est de cinq jours. De plus, certains magasins n'envoient pas les produits aussitôt qu'ils ont été déposés par le client, le délai peut alors s'étendre à 10 jours entre le jour de dépose du client et le jour d'arrivée à l'atelier de Tours. À ce titre, j'espère que les curseurs seront adaptés à ces différentes situations.

**M. LÉBOUBE** : En fonction des sites, les critères sont identiques, mais les curseurs sont différents, car chaque site ne part pas de la même base de performance. La convergence doit s'opérer sous deux ou trois ans sur des objectifs nationaux identiques.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Il y aura des harmonisations sur certains items, mais les délais resteront difficiles à harmoniser entre DIF et province.

**M. LÉBOUBE** : Pas forcément, car le site de Noisy-le-Grand dessert tous les sites FNAC et DARTY de toute la France, sauf le périmètre DGO DARTY pour la micro-informatique qui est géré sur le site de Tours. Noisy-le-Grand opère sur l'intégralité du périmètre français et pourtant les curseurs de délai sont entre 12 et 14 jours alors que pour le site de Tours, ils oscillent entre 14 et 18 jours. Sur le site de Bezons, nous sommes sur un délai de 12-15 jours.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Ce délai dépend aussi de la disponibilité des pièces détachées.

**M. LÉBOUBE** : Effectivement, de nombreux facteurs sont pris en compte, mais le délai et la qualité de réparation sont les deux premiers items de l'insatisfaction client.

Notre objectif en 2026 est d'avoir un délai pour les réparations internes qui soit nettement plus faible, pour ce faire, nous avons opéré une modification du plan de transport national afin d'avoir une meilleure souplesse dans les orientations possibles. Dès lors que le maillage sera opéré avec le même mode de fonctionnement, nous pourrons aller chercher cette diminution des délais en amont et en aval.

*Monsieur LÉBOUBE poursuit la présentation (constats et ajustements réalisés, résultats à fin janvier et point d'attention).*

**Mme ROUSSELIÈRE** : Ce sont les chiffres nationaux ou DGO ?

**M. LÉBOUBE** : Ce sont les chiffres de l'atelier de Tours.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Les chiffres qui ont été transmis par le représentant de proximité sont différents de ceux que vous nous présentez :

- PEM : 7 gagnants et 22 perdants,
- Informatique : pas de gagnant et neuf perdants,
- Hi-Fi : un gagnant et quatre perdants.

**M. LÉBOUBE** : Vos chiffres sont erronés.

**M. BALUTEAU** : Les représentants de proximité sont passés simplement voir les techniciens et leur ont demandé leur positionnement sur l'ancienne et la nouvelle grille.

Effectivement, les chiffres indiqués sur votre présentation tendent à être plus justes que ceux présentés précédemment.

**M. LÉBOUBE** : Je suis heureux que vous le remarquiez.

**M. BALUTEAU** : L'impression est que les techniciens doivent gérer ces différents curseurs, alors que l'objectif de l'entreprise est que la consommation de pièces soit diminuée, que les techniciens soient plus performants. Selon moi, ce n'est pas en retravaillant à de multiples reprises cette grille de rémunération que les objectifs seront atteints.

Comme vous l'indiquez dans la présentation, la communication a été insuffisante, aucun chiffre n'était communiqué aux techniciens.

D'après votre présentation, les objectifs semblent davantage atteignables.

Monsieur LÉBOUBE, vous affirmez que nos chiffres sont erronés, mais les vôtres peuvent l'être aussi.

**M. LÉBOUBE** : Vous remettez en cause les données transmises par le contrôle de gestion.

**M. BALUTEAU** : Sans parler d'exactitude des chiffres, les techniciens n'avaient aucune donnée qui pouvait justifier leurs résultats. Cette situation a généré une véritable inquiétude de la part des techniciens.

**M. REMILLIER** : Les chiffres de la présentation sont corrects. Si des communications sur site s'étaient appuyées sur des données fallacieuses, je ne pense pas que ce soit la bonne solution.

La réalité est que nous avons des axes de progrès sur le sujet et nous avons commencé à modifier fortement sur la communication auprès des équipes afin qu'elle soit la plus fréquente et la plus transparente possible. D'ailleurs, les présentations de Messieurs MEYER et LÉBOUBE confirment que nous sommes dans cet esprit de transparence et de diffusion des éléments. Je conviens qu'il y a des efforts à faire, mais il faut rester raisonnable dans les transmissions qui sont faites sur site par l'ensemble des parties.

**M. BALUTEAU** : Nous n'avons diffusé aucun chiffre, ces données sont restées entre les mains des délégués du personnel et de la direction.

**Mme FELDMAN** : Si Madame ROUSSELIÈRE annonce ces chiffres, cela démontre qu'ils ont été diffusés.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Je me suis déplacée sur le site de Tours et j'ai pris en photo le tableau d'affichage.

**M. BALUTEAU** : Selon vous, nous aurions diffusé ces chiffres pour créer du mécontentement, de la crainte voire de la psychose au sein des équipes. Ces chiffres n'ont pas été diffusés à l'extérieur du site, ils nous ont servis pour faire évoluer ce sujet sans souhaiter créer un tollé. Notre souhait est de pouvoir vérifier ces chiffres, car, comme vous l'avez signalé, la communication était insuffisante et non régulière au sein des équipes.

**M. LÉBOUBE** : Effectivement, nous n'avons pas réussi à communiquer à la fréquence que nous souhaitons.

**M. BALUTEAU** : Je vous remercie pour votre transparence.

**M. LÉBOUBE** : Il y a une semaine, nous avons discuté ensemble Monsieur BALUTEAU pendant une heure et demie et je pensais que nous nous étions compris et mis d'accord.

**M. BALUTEAU** : Effectivement, nous nous sommes compris et je n'oppose pas mes chiffres aux vôtres.

**M. HARRE** : Y a-t-il des marques sur lesquelles il est compliqué d'avoir les pièces détachées ?

**M. LÉBOUBE** : La marque où il est le plus difficile d'avoir des pièces détachées est DYSON et cette difficulté est la même pour toutes les enseignes.

Le taux de disponibilité des pièces détachées au MCP toutes familles confondues est passé de 55% à 75% en deux ans, je pense que nous pouvons nous féliciter de cette progression. Effectivement, il existe des disparités selon les familles de produits, la mobilité urbaine, par exemple.

*Monsieur LÉBOUBE poursuit la présentation (résultat à fin janvier et points d'attention).*

**Mme ROUSSELIÈRE** : J'avais déjà fait une alerte sur le sujet suivant lors de la première présentation de la modification des critères de variables de l'IAD : des pièces détachées abimées ou défectueuses identifiées comme telles qui pourtant reviennent vers les sites.

**M. LÉBOUBE** : Effectivement, nous avons déjà abordé ce sujet. Entre 56 et 57% des pièces commandées et envoyées aux techniciens qui reviennent au MCP. Si le MCP renvoie une pièce abîmée ou défectueuse aux ateliers, celle-ci n'avait pas été déclarée comme telle et donc elle n'a pas été paramétrée pour ne pas être renvoyée au MCP. Normalement, seules les pièces non consommées sont retournées au MCP. Lors de l'intervention, la pièce neuve a été montée, la pièce défectueuse a été retournée comme étant une pièce non consommée, dans la majorité des cas, ce sont des erreurs.

Avec 1,2 million de pièces réceptionnées au MCP, vous imaginez le nombre de collaborateurs qui devraient vérifier si les pièces ont été montées ou non. De plus, il est compliqué pour des salariés dont le métier est la réception de marchandise, d'identifier si la pièce a été posée ou non.

Effectivement, si la pièce est oxydée et encore dans son sachet, au moment de la réception, un salarié contrôle si la pièce est défectueuse ou non, mais dans cette situation aussi, il peut y avoir des oublis et/ou des erreurs.

Un autre cas de figure plus rare est lorsque la pièce se casse lors de son expédition ou lors de la préparation de la tournée.

Si une pièce abîmée ou défectueuse est livrée à un technicien, cela signifie qu'elle est revenue au MCP comme étant déjà dans cet état.

**M. BALUTEAU** : Votre système de consommation de pièce une pour une va favoriser ces dérives. En effet, un technicien un peu moins performant va commander cinq pièces et il en renverra quatre voire cinq, même si certaines seront abîmées ou défectueuses.

**M. LÉBOUBE** : C'est effectivement un risque, tous les indicateurs sont contournables.

**M. BALUTEAU** : Le système est contourné, car les techniciens ne souhaitent pas perdre leur prime.

**M. LÉBOUBE** : Nous allons mettre en place des contrôles aléatoires.

**M. BALUTEAU** : Nous sommes convaincus que d'avoir choisi le nombre de pièces comme critère ne fera pas diminuer les coûts, d'ailleurs, nous estimons que ce principe aura l'effet inverse. D'ailleurs, à ce titre, nous vous demandons les coûts par pièce et par item.

**Mme BACH** : Ce sujet fait l'objet d'une question à l'ordre du jour (point 16h) que nous aborderons ultérieurement.

*Monsieur LÉBOUBE poursuit la présentation (résultat à fin janvier et points d'attention).*

**M. BOUGUEREAU** : Avez-vous toujours le projet de recruter un troisième chef d'équipe ?

**M. LÉBOUBE** : Oui, ce recrutement est programmé.

**Mme BACH** : L'annonce est en ligne.

**M. BOUGUEREAU** : Apparemment, il n'y a pas de candidat.

**M. LÉBOUBE** : N'hésitez pas à diffuser cette information de recrutement à des collaborateurs qui souhaitent être chef d'équipe en PEM sur le site de Tours.

**M. BALUTEAU** : Certains techniciens du site de Tours estiment avoir les compétences pour assurer ce poste, ils ont demandé s'ils pouvaient postuler et la réponse a été qu'aucun salarié du site ne serait nommé à ce poste.

**Mme BACH** : L'annonce est en ligne et chaque collaborateur peut postuler.

**M. BALUTEAU** : C'est inutile que ces techniciens postulent ce poste si l'objectif n'est pas de recruter ce nouveau CDGT sur le site de Tours.

**M. LÉBOUBE** : Je vous rappelle que sur le site de Tours, il y a eu des promotions internes. Si ces annonces sont en ligne, l'objectif est qu'elles soient visibles par tous et que les collaborateurs y postulent. Les candidatures sont soumises ensuite au processus de recrutement.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Ces annonces sont affichées sur le tableau d'affichage, mais les techniciens - notamment en PEM - ne semblent pas informés des offres d'emploi relatives au site. D'ailleurs, apparemment, des offres d'emplois sont aussi disponibles pour la recherche de techniciens Hi-Fi-son.

**Mme FELDMAN** : Les salariés doivent être acteurs de leur mobilité et ils peuvent consulter les offres d'emplois sur TALENTSOFT.

**M. LÉBOUBE** : Effectivement, nous recherchons aussi des techniciens en Hi-Fi-Son.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Des candidatures ont été déposées, mais les personnes n'y ont pas donné suite, car la rémunération n'est apparemment pas assez motivante.

**M. BRIULET** : Je souhaiterais faire une synthèse des différents sujets qui ont été abordés.

Les techniciens ont exprimé leur inquiétude et leur mécontentement, en réponse, la direction a retravaillé le sujet de la communication sur la visibilité et la vérification de l'atteinte des objectifs. C'est une bonne nouvelle. Pour l'IAD, vous avez pris conscience des problématiques qu'il était nécessaire d'améliorer.

Au-delà du manque de communication, de lisibilité et de vérification des items de variable, le mécontentement des techniciens reste fort et marqué, car le variable ne peut pas constituer une part aussi importante de la rémunération. Effectivement, ce sujet relève davantage des NAO et la CGT a de véritables attentes de ces NAO. Même si les techniciens souhaitent avoir une part de variable, leur souhait est que leur rémunération soit assurée chaque mois. Le rôle des techniciens est de réparer tout en assurant une prestation de qualité et en respectant les bases économiques de l'entreprise, mais les techniciens ont besoin que leurs compétences soient reconnues sur sa rémunération de base.

Si la part de variable était nettement moins importante dans la rémunération, il y aurait moins de problèmes et pourtant les techniciens continueront de réparer les produits en assurant une prestation de qualité.

Le mécontentement des salariés concerne aussi la structure de la rémunération.

Monsieur LÉBOUBE, vous avez regretté un défaut de communication, mais la problématique réside dans un manque de transparence, car les premiers constats lors de la mise en place des nouveaux critères de variables faisaient apparaître une baisse de la rémunération. Ces premiers constats ont aussi été un déclencheur du refus d'une rémunération basée essentiellement sur les variables.

**Mme FELDMAN** : Nous n'évoquons pas les variables lors des NAO.

**Mme MAZELLA** : Lors du CSE du 18 janvier 2024, Madame DAMOUR nous a précisé que les variables des CPS pouvaient être négociés en NAO.

c) Information à date sur le déploiement des référents formation IAD.

**M. REMILLIER** : Nous avons effectué un recrutement de référents formation IAD au mois de novembre 2023 pour les cinq sites concernés par ce projet. Le recrutement a été finalisé au mois de décembre 2023. Les candidats ont passé des entretiens avec des interlocuteurs de l'Académie de formation ou du Labo FNAC piloté par Monsieur PETRICEVIC afin de valider ou non les candidatures. En effet, nous souhaitons donner une dimension suffisante à ce recrutement, car ce sont des missions auxquelles nous croyons et peut-être qu'à l'avenir, un poste dédié à la formation IAD sera créé.

Une réunion de lancement a été organisée avec l'ensemble des managers et des référents afin de leur donner de la visibilité sur les actions à venir. Un plan de formation a été calé pour donner de la matière à l'ensemble de ces référents techniques en termes de connaissances méthodologiques et pédagogiques pour assurer leurs missions de formation.

Nous allons nommer un coordinateur national pour gérer ces référents et leurs managers. L'idée est d'obtenir une uniformité de traitement même si nous sommes en phase de test. En effet, nous avons posé quelques jalons dans l'exercice de la mission, mais nous souhaitons analyser les pratiques qui seront certainement différentes d'un site à l'autre, pour ensuite se forger une philosophie sur ce que seront les missions des référents techniques.

Nous sommes dans la phase de réalisation de formations, elles seront déployées entre les mois de mars et avril 2024. Parallèlement, les missions de formateurs techniques ont débuté au 1<sup>er</sup> février 2024 pour une période de six mois. De plus, un coordinateur national de formation sera nommé afin d'accompagner l'ensemble des référents sous l'égide de Monsieur PETRICEVIC qui supervise le déploiement et le pilotage de cette mission.

**M. HEREDIA** : Sans avoir d'éléments précis sur ce test, je continue à penser que ce principe est tout à fait positif, mais au regard des explications que vous venez de nous donner, la mise en place de ces référents de formation est lourde et longue.

De manière concrète, en discutant avec les jeunes techniciens, j'ai pu m'apercevoir que la formation dispensée par l'organisme DUCRETET n'est pas complète. Effectivement, ces jeunes techniciens apprennent leur métier au sein de DUCRETET et sur le terrain, mais ils doivent aussi fournir du travail personnel en posant des questions, en révisant leurs cours et en allant chercher des sources d'informations qui sont multiples.

Selon les tech-académiciens que j'ai interrogés, au sein du site de formation de DUCRETET, ils n'étudient pas le schéma électrique des appareils électroménagers qui est une notion basique du dépannage. Fort de ce constat, en récupérant une machine à laver dans la D3E, j'ai conçu un module de formation qui permet aux tech-académiciens de leur faire tester le schéma électrique. Je pense que je vais soumettre ce module aux jeunes techniciens qui sont arrivés récemment, pour vérifier leur connaissance sur des notions basiques de dépannage qui, visiblement, ne sont pas enseignées dans le cadre de leur cycle de formation. Je n'ai pas la prétention de proposer une formation plus appropriée que celle dispensée par DUCRETET, certainement que d'autres notions y sont enseignées de manière différente. Je souhaitais vous faire partager cette expérience pour vous démontrer que la mise en place de ces référents de formation était effectivement une très bonne idée, mais le déploiement est très long et le processus très lourd.

**M. REMILLIER** : Je ne partage pas votre avis, Monsieur HEREDIA, pour une raison simple, car nous sommes sur des déploiements volumiques ou que nous souhaitons potentiellement volumiques – sur la France – si nous suivons notre logique, nous aurons un référent par chef de groupe, donc une centaine de référents de formation. Il est donc nécessaire de structurer la démarche, il faut la piloter dès le départ pour éviter d'avoir des écueils que nous ne constaterons qu'au bout de six mois ou un an, et qui rendraient inefficace la mesure. Il est nécessaire de mettre en place une structure qui permet d'accompagner efficacement ces référents de formation. En effet, je vous signale que cette mission est nouvelle et elle peut être difficile à appréhender. Effectivement, comme vous l'avez évoqué, Monsieur HEREDIA, il y a des formations basiques et identifiables immédiatement qui pourraient être déployées rapidement. Mais d'autres formations nécessitent des structures afin que le projet soit pleinement efficace.

**M. HEREDIA** : Je n'ai pas dit qu'il ne fallait pas organiser et structurer la mise en place de ces référents de formation.

**M. REMILLIER** : Je comprends votre impatience, mais il est nécessaire de prendre un délai suffisant pour structurer la mise en place de ces référents de formation.

**M. HEREDIA** : L'échéance de la véritable mise en place serait le mois de juin 2024 ? Vous pouvez effectivement, comprendre notre impatience.

**M. REMILLIER** : Nous préférons vérifier la structure qui sera notre organisation future et prendre quelques mois supplémentaires avant la mise en place de ces référents de formation.

**M. BEAUBOIS** : Nous avons quelques craintes sur les missions et la charge de travail de ces référents de formation. À ce titre, effectivement, le déploiement peut être progressif afin de correctement identifier ces freins qui pourraient démotiver certains candidats à ces postes de référents de formation. Les techniciens n'ont pas forcément les compétences de formateurs, il me semble donc judicieux de centrer la formation de ces référents sur cette notion. Il me semble que la prime sera de 300€ brut pour un semestre et il serait opportun d'effectuer un recalibrage de cette prime.

**M. REMILLIER** : Sur le sujet de la formation, effectivement, des craintes ont été exprimées et d'ailleurs, nous avons eu une réaction rapide dans l'explication et la précision des attentes et des objectifs de la mission. Les référents techniques ne sont pas des formateurs et donc ils auront une formation à travers des outils pédagogiques et méthodologiques pour mener à bien leur mission de référents. Je vous rappelle que la prime mensuelle de mission est de 100€ brut à laquelle nous ajoutons une prime semestrielle sur objectifs de 300€. Il me semble que la projection économique et financière de valorisation est assez significative et équilibrée.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Avez-vous eu autant de candidatures que vous espériez ?

**M. REMILLIER** : Oui, ensuite nous avons eu des problèmes sur certains secteurs géographiques qui sont peu couverts. Mais nous n'avons pas constaté de manque d'intérêt ou d'attrait sur la mission proposée sur l'ensemble des sites où ce principe a été déployé.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Vous pouvez nous préciser le nombre de techniciens référents ?

**M. REMILLIER** : Actuellement, ils sont 24 et notre objectif est d'en avoir 30 sur toute la France.

d) Information à date sur le test des véhicules électriques et de l'application LÉA drive.

Monsieur REMILLIER présente le diaporama sur le test des véhicules électriques (Annexe 9 a).

**M. HARRE :** Des tests ont été réalisés notamment dans les Hauts de France et lors de période de grand froid, l'autonomie du véhicule chute fortement. Avez-vous eu connaissance de ces problèmes, Monsieur REMILLIER ?

**M. REMILLIER :** Effectivement, lors d'épisodes climatiques importants (forte chaleur ou grand froid), la consommation d'énergie est forcément plus importante pour faire fonctionner le chauffage ou la climatisation, par conséquent, il y a un impact sur l'autonomie du véhicule. Ces situations peuvent engendrer un stress pour les livreurs, car l'autonomie affichée peut être réduite par la consommation importante du chauffage ou de la climatisation. Par conséquent, pour nous, le frein majeur est l'autonomie au-delà de la vitesse de recharge. En effet, avec une autonomie de 500 km, nous serions assurés d'effectuer une journée complète voire deux.

**M. HARRE :** En période de grand froid, sans mettre la climatisation ni le chauffage, dès le démarrage, le véhicule perd une partie de son autonomie. Selon moi, les batteries ne sont pas suffisamment isolées. Pendant les tests, avez-vous mesuré l'écart de coût entre un véhicule électrique et un véhicule thermique ? Quel est le type de véhicule le plus coûteux ?

**M. REMILLIER :** Ces mesures de coûts ont été réalisées avant de s'engager dans le test des véhicules électriques. Nous avons pris en compte le coût global du véhicule électrique (les frais de location mensuels, les coûts énergétiques mensuels, etc.) et en le comparant avec un véhicule thermique, nous pouvons effectivement constater un écart important entre un véhicule électrique et thermique. Le moins coûteux reste le véhicule diesel, mais je vous rappelle qu'il y a deux ans, le Groupe a fait le choix de ne plus commander de véhicules roulant au diesel afin de diminuer l'empreinte carbone du Groupe.

**M. HARRE :** Comment est comptabilisé le temps de charge des véhicules dans la journée de travail des techniciens ?

**M. REMILLIER :** Je vous rappelle que le temps de charge du véhicule s'opère la nuit, car les techniciens ont tous des bornes de recharge à leur domicile.

**M. HARRE :** Si un technicien doit recharger son véhicule dans la journée, comment sera déclaré le temps de rechargement du véhicule électrique ?

**M. REMILLIER :** Le temps de rechargement n'est pas déclaré comme celui dédié à faire le plein de gasoil.

**M. DIOLGEANT :** Lorsque je dois recharger mon véhicule dans la journée, je m'arrange pour faire ce rechargement pendant ma pause repas. La problématique est que le rechargement à des bornes extérieures est nettement plus onéreux que le rechargement à domicile : entre 5€ et 10€ à domicile - pour un rechargement complet - contre 4€ pour 30 minutes de recharge, soit 25 km supplémentaires.

**M. REMILLIER :** Nous aborderons ce sujet du coût kilowattheure lors de la réunion qui est organisée la semaine 9 avec CHARGEMAP si nous décidons de souscrire un abonnement avec cette société.

**M. DIOLGEANT :** Le processus de recharge est très simple, lorsque nous arrivons à notre domicile, nous rechargeons notre véhicule et nous recevons un mail dans la nuit nous indiquant que notre véhicule est chargé. Effectivement, en période de grand froid, nous avons pu constater une autonomie de 180 km au lieu de 240 km habituellement.

**M. MARANDEAU :** Vous avez évoqué l'anxiété des techniciens de tomber en panne avec un véhicule électrique, mais est-ce qu'il est déjà arrivé à un technicien d'être en panne en raison d'un problème d'autonomie ?

De plus, selon moi, il serait judicieux de mettre en parallèle le nombre moyen de kilomètres parcourus par un véhicule thermique et le nombre moyen de kilomètres parcourus par un véhicule électrique sur la même période ? En effet, avec 180 kilomètres d'autonomie pour les véhicules électriques, peut-être que la distance parcourue est inférieure à celle réalisée avec un véhicule thermique, par conséquent, les tournées et les modes d'organisation du travail sont modifiées pour répondre à cette contrainte liée à l'autonomie. Enfin, avez-vous étudié la pertinence de mettre en place des véhicules électriques sur certaines zones et des véhicules thermiques sur d'autres ? En effet, sur certaines plateformes, le choix du type de véhicule est fait selon la tournée à réaliser.

**M. REMILLIER :** Nous n'avons pas eu de panne pour des problèmes de recharge de véhicule.

À propos de vos deux dernières questions qui selon moi, sont liées, nous n'avons pas fait d'étude, car elle ne serait pas pertinente. Effectivement, il n'est pas judicieux de mettre en place des véhicules électriques sur des zones rurales où les techniciens réalisent entre 200 et 250 kilomètres par jour pour une question de risque de manque d'autonomie.

Sur des périmètres à forte densité de population – les grandes villes de DGO – l'utilisation des véhicules électriques est pertinente, car le volume de kilomètres réalisé est nettement plus faible. En effet, la charge pleine des véhicules électriques permet largement d'assurer deux voire trois jours sur ces zones géographiques. Mais cette organisation est largement conditionnée à la typologie des véhicules que nous avons actuellement. En effet, si à l'avenir, des véhicules ont 400 kilomètres d'autonomie et que leur vitesse de recharge est de 30 minutes, nous pourrions développer ces véhicules électriques sur d'autres zones.

Je vous rappelle que nous sommes en phase de test et délibérément nous avons choisi de nous confronter à la réalité en choisissant des périmètres où il est plus délicat d'utiliser un véhicule électrique. En effet, certaines hypothèses sont confirmées, mais d'autres non, selon l'ordonnancement des tournées, la structure géographique, l'organisation des effectifs sur les sites, etc.

Le marché des véhicules électriques n'est pas complètement mature. Même si les constructeurs nous vantent une autonomie des véhicules de 250 km, la réalité opérationnelle peut être différente, d'où la mise en place des tests afin, ensuite, de prendre les bonnes orientations pour répondre aux différentes problématiques rencontrées.

**M. MEYER :** Je vous rappelle que les tests de ces véhicules électriques étaient sur la base du volontariat du technicien et donc nous n'avons pas choisi les secteurs géographiques sur lesquels les véhicules électriques ont été testés. Effectivement, je vous rejoins Monsieur HARRE sur les problématiques liées aux épisodes climatiques, d'ailleurs nous y avons été confrontés cet hiver en Alsace.

Cette phase de test est importante, car elle nous permet, effectivement, d'identifier les contraintes. À nous de savoir capitaliser les différents retours transmis par les techniciens volontaires.

Il n'est pas possible de faire des tournées en fonction de la catégorie du technicien (Blanc ou Brun), de la compétence du technicien (débutant ou expérimenté) et de la typologie du véhicule. Cependant, il est nécessaire de trouver des solutions, d'ailleurs l'arrivée des véhicules FORD au bioéthanol nous a permis de pouvoir en résoudre certaines. C'est une première étape vers le verdissement de la flotte de véhicule.

**M. HEREDIA :** Monsieur REMILLIER, vous avez évoqué la mise en circulation d'une dizaine de véhicules électriques de nouvelle génération, je suppose qu'ils ont été déployés sur tout le territoire. Pourriez-vous nous préciser combien seront en circulation sur DGO ?

**M. REMILLIER :** Je ne peux pas vous répondre, car nous allons arbitrer la répartition entre les différentes UES la semaine 9.

**M. HEREDIA :** La recharge des véhicules électriques sur site n'a pas été évoquée (hors domicile et borne de recharge privée).

**M. REMILLIER :** Nous avons fait des études sur ce sujet et il en ressort que l'investissement est extrêmement important pour installer des bornes sur les sites. Je ne vous dis pas que nous n'installerons jamais de bornes sur les sites DARTY, mais ce n'est pas un modèle qui nous permettrait le déploiement des véhicules électriques pour tous les techniciens. En effet, tous les techniciens sont présents sur le site sur la même tranche horaire, cela signifierait qu'il faudrait autant de bornes de recharge que de véhicules électriques pour uniquement quelques heures.

**M. HEREDIA :** Sans avoir autant de bornes que des véhicules électriques, est-il possible d'imaginer l'installation d'une borne électrique sur les sites de SAV ?

**M. REMILLIER :** Je ne rejette pas complètement l'hypothèse, il est possible que nous déployions sur certains sites une ou deux borne(s), mais ce ne sera pas notre modèle de recharge principal.

**M. HEREDIA :** Ces bornes de recharge sur site peuvent être un complément de la recharge à domicile et/ou de la recharge à une borne publique.

**M. REMILLIER :** Le maillage des bornes électriques publiques n'est pas encore complètement mature. Si à l'avenir, l'autonomie des véhicules électriques avoisine celle des véhicules thermiques avec un maillage des bornes électriques qui s'apparente à celle des stations de carburant, la question de l'installation des bornes de recharge sur site sera caduque, car actuellement, nous n'avons pas de station ni de zone de stockage de carburant en dehors de quelques exceptions. S'il est nécessaire de faire des appoints sur certaines zones géographiques en attendant la maturité du marché, nous ne rejetons pas l'idée d'installer des bornes sur les sites, mais ces installations resteront à la marge.

**M. HEREDIA** : Comment sont gérées contractuellement les augmentations des tarifs de l'électricité avec les salariés ?

**M. REMILLIER** : À chaque fois qu'il y a eu augmentation des tarifs de l'électricité, afin d'être équilibré sur la rétribution du salarié dans la consommation de son domicile, nous appliquons la même évolution d'augmentation sur le remboursement des kWh des salariés.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Vous avez évoqué, dans votre présentation, l'achat éventuel d'ID-BUZZ, véhicule électrique de la marque VOLKSWAGEN, à ce titre, je souhaitais vous signaler l'existence de la batterie QILIN CTP 3.0 qui offre une vitesse de charge très rapide (10 minutes) et une grande autonomie, avez-vous envisagé de choisir des véhicules électriques équipés de cette batterie QILIN CTP 3.0 ?

**M. MEYER** : Ces batteries n'équipent que des véhicules de tourisme à date. Les véhicules utilitaires électriques sont encore peu nombreux sur le marché. Le véhicule ID-BUZZ est un véhicule de tourisme qui a été adapté en véhicule utilitaire à la suite de demandes de nombreuses entreprises. En effet, l'ID-BUZZ affiche une autonomie de 450 km.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Selon une étude de journalistes norvégiens, des tests ont été réalisés sur l'ID-BUZZ pendant des périodes où les températures avoisinaient les -5 voire -10° et l'autonomie n'était plus que de 311 km.

**M. MEYER** : Nous avons fait un test de l'ID-BUZZ sur la région de Marseille pour le faire circuler dans les Alpes et le constructeur nous a alertés sur la baisse d'autonomie en cas de températures négatives. Effectivement, l'ID-BUZZ est un véhicule intéressant, mais des améliorations sont encore nécessaires notamment sur l'autonomie, car dans les Alpes, avec des températures négatives, elle était descendue entre 250 à 300 km. Pour ce test, j'avais confié l'ID-BUZZ à un technicien qui avait testé, il y a quelques années, le KANGOO électrique, car je connais son style de conduite. Son retour a été que l'ID-BUZZ est très satisfaisant, mais qu'il ne répondait pas entièrement à tous les critères.

Tous les mois, un nouveau véhicule électrique est mis sur le marché et selon moi, d'ici trois ou quatre années, le marché sera nettement plus mature, mais étant donné que nous faisons d'ores et déjà des tests, nous aurons une avance de trois ou quatre années.

**M. PHILIPOT** : Avez-vous envisagé d'équiper les véhicules à l'hydrogène ?

**M. REMILLIER** : Nous ne nous interdisons pas de nous diriger vers l'hydrogène, mais actuellement, les constructeurs investissent très peu sur ce type de carburant. Si effectivement, les véhicules roulant à l'hydrogène se développent, nous mettrons en place des tests. Les investissements majeurs se réalisent sur les véhicules électriques.

Nous avons besoin de véhicules utilitaires roulant à l'énergie verte, mais nous devons nous soumettre aux propositions des constructeurs qui sont majoritairement des véhicules électriques.

**M. PHILIPOT** : Sur le site du ministère des Transports, il est indiqué que les véhicules roulant à l'hydrogène seront majoritairement dédiés aux professionnels contrairement à la technologie électrique. Il existe d'ores et déjà les véhicules suivants : DUO KANGOO, MASTER H2, TRIO STELLANTIS, PEUGEOT EXPERT.

**M. REMILLIER** : Si les technologies évoluent au sein des constructeurs, nous ne nous interdisons aucune orientation vers quelque énergie que ce soit dès lors que les objectifs de verdissement de la flotte et de la diminution de l'empreinte carbone sont respectés.

*Monsieur REMILLIER présente le diaporama DRIVE QUANT (annexe 9b).*

**M. DIOLOGEANT** : Sur le site de Grand-Quevilly, de nombreux salariés souhaitent arrêter l'utilisation de cette application, car ils ont l'impression qu'une forte pression leur est exercée notamment sur le sujet de la consommation de carburant. Selon moi, la pédagogie et le discours sur ce sujet ne sont pas efficaces pour encourager les techniciens à faire baisser leur consommation de carburant ou l'utilisation de leur téléphone. Sur le site de Grand-Quevilly, il manque qu'un CDGT et donc les autres chefs de groupe manquent de temps pour animer correctement cette application.

L'objectif était de mesurer si l'application était utile ou non et non pas exercer une pression supplémentaire auprès des techniciens sur ces sujets de l'écoconduite.

**M. REMILLIER** : J'anime ce sujet directement avec les managers de proximité sur le site de Grand-Quevilly et nous faisons un point une fois par mois. Notre objectif est d'évaluer si l'application DRIVE QUANT est

intéressante ou non. Effectivement, ces sujets de l'écoconduite et de la prévention routière doivent être basés sur l'animation sans quoi, ils sont inutiles. Mais si la pression est ressentie comme trop forte de la part des salariés, au final, cette animation sur l'écoconduite et la prévention routière sera contre-productive. Il est donc nécessaire de trouver un juste équilibre d'animation qui permet de confirmer ou non si l'application est effectivement utile, car elle a un coût.

**M. DIOLOGEANT** : De nombreux tests ont été mis en place sur la Darty Max, les accessoires, etc. en plus de DRIVE QUANT, les techniciens - notamment les nouveaux - se sentent perdus dans ce flot de process.

e) On souhaite alerter l'entreprise sur les difficultés de livraison en centre-ville.

**Mme N'GOLET** : Je souhaitais vous alerter sur les difficultés de stationnement des camions dans les centres-villes, les livreurs se font verbaliser à hauteur de 135€. Généralement, les livreurs se garent en double file et systématiquement, ils se font verbaliser.

Sur la plateforme de Bègles, il y a une moyenne de trois contraventions par mois, les livreurs sont très mécontents de l'impact de ces amendes sur leur rémunération, si aucune solution n'est proposée, ils menacent de ne pas livrer les produits s'ils ne trouvent pas de stationnement.

**M. GUÉDON** : J'ai demandé à Zaindine SEHLI de prendre rendez-vous avec les polices municipales des différentes communes. Après étude, je peux vous confirmer qu'il n'y a pas eu trois procès-verbaux en un mois, mais nettement moins. En effet, sur DGO, nous avons comptabilisé 11 procès-verbaux en une année sur ma zone.

**M. DIOLOGEANT** : Donc s'il y a peu d'amendes de stationnement, DARTY pourrait les prendre en charge.

**Mme N'GOLET** : L'impact de l'amende de 135€ est important sur la paye d'un livreur.

**M. GUÉDON** : Pour des amendes relatives au stationnement sur des places réservées aux handicapés, sur des passages piétons ou sur des places dédiées aux transports de fonds, je resterai intransigeant et je ne rembourserai pas les contraventions. Dans le Règlement Intérieur, il est mentionné que les camions de livraison ne doivent pas bloquer la circulation.

**Mme BACH** : Il peut y avoir des exceptions éventuelles avec l'accord du DZ, mais les livreurs doivent respecter le Code de la route et la direction ne peut inciter ces livreurs à être des mauvais conducteurs. Les camions de livraison portent le logo de l'entreprise, c'est l'image de DARTY.

**Mme N'GOLET** : Les contraventions concernent des stationnements en double file pendant quelques minutes.

**M. GUÉDON** : Dernièrement, j'ai refusé de rembourser une contravention de stationnement, car il y avait un parking situé à 150 m du domicile du client.

**M. DIOLOGEANT** : Si le livreur est en double file même quelques instants le temps de descendre le produit du camion, il est verbalisé par la vidéo.

**M. GUÉDON** : Il est nécessaire de prendre rendez-vous avec la police municipale des communes.

**M. DIOLOGEANT** : Il est nécessaire de généraliser cette démarche, car cette problématique concerne toutes les grandes villes.

**M. GUÉDON** : J'ai déjà fait cette démarche auprès de la police municipale de Caen et les verbalisations se sont arrêtées après mon rendez-vous auprès du responsable.

Les livreurs ne doivent pas se garer sur des stationnements interdits, les autres contraventions seront étudiées au cas par cas.

**Mme N'GOLET** : Monsieur SEHLI va donc devoir prendre rendez-vous avec les polices municipales de toutes les communes de la région bordelaise.

**M. GUÉDON** : Les communes les plus intransigeantes sont connues : Bordeaux, Arcachon et La Teste-de-Buch, notamment pendant la saison estivale.

**Mme ROUSSELIÈRE** : La vidéo-verbalisation est soumise aux lois de la CNIL qui a interdit de conserver les données. Ce principe encourage la délation au sein des équipes.

**M. VILLA** : Les difficultés de circulation ne se limitent pas aux contraventions, mais aussi à l'accès au centre-ville, en effet, sur certaines villes, ces zones sont fermées à partir de 11h.

**Mme GUILLAUME** : Je note votre alerte, Monsieur VILLA.

f) Une rétribution est-elle prévue lors d'une résolution téléphonique ou Filtering évitant le déplacement d'un technicien IAD ou l'envoi du produit en atelier ?

**Mme GUILLAUME** : Oui, les assistants techniques N1 et N2 ont une partie de la prime qui est basée sur la résolution d'appels, plus cette dernière est élevée, plus la prime est importante.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Notre question ne concernait pas uniquement les assistants techniques N1 et N2, mais les collaborateurs du filtering SAV lorsqu'ils effectuent les préconisations de pièces ou qu'ils rappellent les clients si une problématique n'a pas été identifiée par l'assistant technique de niveau 2. Ces interventions évitent le déplacement d'un technicien qui avait été initialement validé par le N2.

De plus, au retour du produit des ateliers après une réparation, certains comptoiristes rouvrent le dossier pour tester le produit devant le client, ce qui engendre un retour pour le technicien.

**Mme JUILLIEN** : Pour être certaine d'avoir compris votre question, votre demande est : est-ce que les CPS sont rétribués s'ils réalisent du filtering ?

**Mme ROUSSELIÈRE** : Oui, mais aussi les Opérations.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons évoqué ce sujet de rétribution des CPS lors du CSE du 18 janvier 2024 et Madame DAMOUR vous a répondu qu'une rémunération n'était pas prévue pour les CPS réalisant du filtering.

**M. HEREDIA** : Les CPS qui font du filtering ne sont pas rémunérés, Madame GUILLAUME a répondu pour les assistants techniques des niveaux 1 et 2. Mais il y a aussi des techniciens IAD qui réalisent du filtering sur des périodes ponctuelles.

**Mme GUILLAUME** : Ces techniciens font du prévisionnel de pièces pour améliorer le FTR et le retour/jour.

**M. HEREDIA** : Je maintiens, Madame GUILLAUME, que ces techniciens réalisent du filtering.

**Mme GUILLAUME** : Au sein de l'IAD, il n'y a pas d'item dans les critères de variable qui prime le filtering. Le variable de ces techniciens est gelé pendant la période de filtering.

**M. HEREDIA** : Que le filtering soit de bonne qualité ou pas, il n'y a aucun impact sur la rémunération du technicien.

**Mme GUILLAUME** : Je pense que la qualité des actions de filtering est suivie.

**M. BALUTEAU** : Si certains comptoiristes rouvrent les dossiers des produits réparés par les techniciens pour faire augmenter le taux de filtering, cette pratique est fortement dommageable pour les techniciens.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les CPS ne sont pas primés sur le filtering.

**M. BALUTEAU** : Les CPS ne sont pas objectivés financièrement, en revanche, ils ont un objectif de 28% de taux de terminé à atteindre sans versement de prime.

**M. MERRIEN** : Le CPS n'est pas rémunéré sur le filtering (ou le taux de terminé), mais son responsable et son DRV le sont.

**M. BALUTEAU** : Je pense que ces pratiques restent relativement rares.

**M. MARANDEAU** : Au regard du turn-over dans le métier de CPS, peut être que certains ne connaissent pas les process qui sont relativement complexes et qu'ils rouvrent les dossiers sans avoir d'intention de faire augmenter leur objectif de filtering. Il ne faut pas faire de cas particulier une généralité.

g) Nous aimerions connaître l'impact sur les résultats du changement de calcul NPS, à savoir le passage COLORADO vers QUALTRICS.

**Mme FELDMAN** : Effectivement, il y a un impact, car le NPS est en baisse. En effet, étant donné qu'il y a moins de questions sur QUALTRICS que sur COLORADO, les consommateurs répondent plus largement, mais généralement ce sont ceux qui sont mécontents. Les notes du NPS ont baissé, mais les variables ont été modifiées afin de gommer cette évolution.  
Les budgets de 2024 seront revus à la baisse pour tenir compte des nouveaux résultats du NPS calculés par QUALTRICS.

**M. BALUTEAU** : Monsieur LÉBOUBE a répondu partiellement à cette question en avouant qu'il y avait eu un problème d'extraction de carte au début du mois de janvier 2024.

**M. MARANDEAU** : Je vous signale que l'outil QUALTRICS prend en compte les avis GOOGLE contrairement à COLORADO et généralement, ces avis sont négatifs.

**Mme FELDMAN** : Les résultats laissent apparaître que les avis GOOGLE ne sont pas si négatifs avec presque quatre étoiles.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que le calcul de l'intéressement intègre le bonus NPS donc je vous invite à surveiller cet impact.

h) Serait-il possible de connaître le montant du coût des pièces détachées sur 2023 ainsi que 2022, 2021 pour comparaison, par régime à savoir : SG1, HG, DARTY MAX sur IAD et SAV Tours ?

**M. BALUTEAU** : Selon nous, le principe de 1,2 pièce à changer n'aura pas l'effet escompté. En effet, si l'objectif de l'entreprise est de diminuer le coût des pièces, nous ne sommes pas convaincus que ce principe soit bénéfique. À ce titre, nous souhaiterions que vous nous transmettiez les coûts des pièces détachées et leur évolution sur les deux dernières années.

Si ce principe ne fait pas diminuer le coût des pièces, la direction sera tentée de baisser le curseur.

En cas de réparation d'un e-robot, s'il y a quatre pièces à changer, le technicien préférera changer l'e-robot, mais le coût n'est pas le même entre le prix du produit à 250€ alors que les pièces valent 20€ à l'unité.

**M. LÉBOUBE** : Comme je l'indiquais précédemment, chaque indicateur est contournable et j'entends votre remarque, Monsieur BALUTEAU.

Le coût des pièces est maîtrisé et maîtrisable par le site, il peut être objectivé pour les responsables d'équipe, je vous rappelle que c'est un des critères volants qui peut être activé. En effet, actuellement le critère volant est le PPR, mais nous pouvons activer le coût unitaire des pièces.

Le coût unitaire des pièces est suivi et si des dérives sont constatées, nous y remédierons.

**M. BALUTEAU** : Je vous signale que les encadrants ont déjà une charge de travail conséquente et ce critère de vérification de consommation des pièces va leur être ajouté. Je vous rappelle qu'il y a 50 techniciens qui réparent 10 appareils par jour, je ne pense pas que l'encadrant aura le temps de vérifier toutes les réparations. De plus, les encadrants n'ont pas les compétences techniques pour faire ces vérifications.

**M. LÉBOUBE** : Vous demandez des informations par antériorité, mais aussi comment ces coûts vont évoluer, il est nécessaire de préciser vos questions.

**M. BALUTEAU** : Si moins de pièces sont mises sur un appareil, le taux de retour va certainement augmenter, l'intérêt économique de l'entreprise en sera impacté.

Avec la Darty Max, l'entreprise cherche à développer la maintenance et si moins de pièces sont changées, il y aura moins de maintenance.

L'entreprise gagne de l'argent sur les réparations des produits hors garantie lorsque six pièces sont changées, alors quel intérêt de n'en remplacer qu'une seule ?

**M. LÉBOUBE** : Si nous changeons six pièces, la facture sera plus élevée.

**M. BALUTEAU** : C'est le client qui règle cette facture.

**M. LÉBOUBE** : D'après vous, combien avons-nous de refus de devis ?

**M. BALUTEAU** : Ce serait intéressant d'avoir ces données.

**M. LÉBOUBE** : Il est intéressant d'objectiver la consommation des pièces y compris sur le hors garantie, car nous conservons la même approche pour le technicien et la même rigueur quel que soit le client ou quel

que soit le régime de garantie. De plus, un devis refusé est une perte sèche pour l'entreprise. L'idée est d'avoir un focus sur les réparations hors garanties.

**M. BALUTEAU** : C'est pour cette raison que nous vous demandons des informations sur des chiffres justes et transparents afin que nous ayons tous les mêmes objectifs : réduire le coût des pièces, améliorer la qualité des réparations et faire des réparations fiables.

**M. LEBOUBE** : La consommation des pièces sur la Darty Max n'a pas changé entre 2022 et 2023.

**M. BALUTEAU** : Nous pensons que ce système n'allait pas faire baisser le coût des pièces.

**M. LEBOUBE** : En 2022 et 2023, nous suivions l'indicateur PPR donc les comparaisons sont possibles. Monsieur BALUTEAU, vous me demandez un historique des consommations de pièces alors que nous n'avons pas encore activé les variables en PPR.

L'évolution des consommation de pièces pour les produits Darty Max entre 2022 et 2023 n'a pas changé. La consommation de pièces à l'intervention sur des produits hors garantie et sous garantie a évolué défavorablement : 1,19 contre 1,28 sur les produits sous garantie et 1,19 contre 1,27 sur les produits hors garantie.

Effectivement, la Darty Max consomme davantage de pièces, mais la consommation reste maîtrisée, les dérives ont été constatées sur les produits sous garantie et hors garantie.

**M. HEREDIA** : La question posée ne concernait pas le nombre de pièces, mais le coût.

**M. LEBOUBE** : Le coût moyen est passé de 27€ à 33€ soit 18% d'augmentation.

**M. BALUTEAU** : Notre question était la suivante : quel l'impact aura ce nouveau système de variable sur le coût des pièces ?

**M. LEBOUBE** : Je comprends votre question et il aurait fallu la poser de cette manière.

**M. BALUTEAU** : Les périodes et les effectifs ne sont pas comparables, car en 2022, de nombreux apprenants ont intégré les ateliers qui, potentiellement, consomment davantage de pièces.

Nous souhaitons connaître le coût des pièces afin de vérifier que celle-ci n'augmente pas suite au modification des critères variables.

**M. LEBOUBE** : C'est dans cette optique qu'a été mis en place un focus important sur le prix unitaire des pièces. Le coût des pièces est une résultante du sourcing (prix des fabricants), d'ailleurs, nous développons les pièces adaptables ou de seconde vie.

**M. BALUTEAU** : Les techniciens ne comprennent pas qu'ils soient impactés sur leur variable dès lors qu'ils changent des joints qui coutent quelques centimes sur une chaudière.

Je vous rappelle que nous avons proposé une solution hybride sous le même principe que celle proposée par Monsieur MEYER pour les techniciens IAD : toutes les pièces d'un prix inférieur à 10€ ou 15€ sont intégrées dans le consommable.

**M. LEBOUBE** : Je vous le répète, les objectifs sont fixés en fonction des mix produits et du réalisé constaté. Par conséquent, si je reprends votre exemple de joints, ils ont été intégrés à l'indicateur de base qui a permis de constituer les objectifs.

**M. BALUTEAU** : Je vous invite à venir sur le site de Tours expliquer votre raisonnement qui est celui d'un gestionnaire, mais sur le terrain, les techniciens ne comprennent pas ce principe.

**M. LEBOUBE** : Je rejoins votre raisonnement sur les consommables. Mais adopter un système hybride sans mettre de côté un certain nombre de pièces, l'exercice est complexe.

**M. BALUTEAU** : J'ai l'exemple d'une réparation d'un COOKÉO où il y avait dix pièces d'un montant unitaire de 9€ à changer et pourtant ce produit n'a pas été réparé, car le nombre de pièces à changer était trop important.

**M. LEBOUBE** : Cette situation est anormale, notre mission est de réparer les produits. En continuant cette pratique, les curseurs seront faussés.

**M. BALUTEAU** : Notre intérêt commun est le coût des pièces, car il est plus facile de sensibiliser un technicien sur le coût de la pièce que sur la quantité.

**Mme ROUSSELIÈRE** : Lors de ma visite sur le site de Tours, le souhait des techniciens est de travailler sur une valeur par famille de produit plutôt que sur un nombre de pièces.

**M. LEBOUBE** : Je vais me répéter, mais les quatre critères sont valorisés à 25% afin de permettre d'équilibrer la productivité avec un taux de retour et une consommation de pièces maîtrisés. Les curseurs sont positionnés dans cet objectif.

Le but n'est pas que les techniciens posent moins de pièces qui seraient nécessaires, car le taux de retour va augmenter.

Mais sur certains produits, des pièces sont changées inutilement. Il ne faut pas se focaliser sur les potentielles dérives relatives à la mise en place du nouveau système de critères de variable.

**M. BALUTEAU** : Étant donné que vous modifiez régulièrement les paliers, vous pouvez les adapter en fonction du prix de la pièce.

Le fait de souhaiter consommer moins de pièces va impacter le NPS des techniciens, car le risque est que les réparations ne soient pas fiables.

**M. LEBOUBE** : Je vais me répéter, mais les quatre critères sont valorisés à 25% afin de permettre d'équilibrer la productivité avec un taux de retour et un coût unitaire des pièces maîtrisés. Les curseurs sont positionnés dans cet objectif.

Le but n'est pas que les techniciens posent moins de pièces, car le taux de retour va augmenter.

Mais sur certains produits, ces pièces ont été changées inutilement. Il ne faut pas se focaliser sur les potentielles dérives relatives à la mise en place du nouveau système de critères de variable.

**M. BALUTEAU** : Nous ne nous focalisons pas sur les potentielles dérives, notre souhait est d'améliorer de nombreux facteurs. Les dérives ne sont pas uniquement constatées en atelier. En effet, j'ai un exemple d'une intervention chez un client où le technicien n'avait pas la pièce, car la commande lui avait été refusée, mais finalement, il est retourné une seconde fois chez le client pour terminer la réparation.

Notre objectif est de pouvoir réparer avec le minimum de pièces et que la réparation soit fiable, mais il ne faut pas que les techniciens perdent de la rémunération avec la mise en place de ces nouveaux variables.

**M. BARAN** : Au CPS, nous recevons des factures de produits sous garantie qui sont supérieures au prix d'achat, pourquoi une demande d'échange n'a-t-elle pas été faite auprès de la marque ?

**M. LEBOUBE** : Le choix de réparer ou non le produit est à la main du fournisseur qui possède un indice de réparabilité sur ces produits.

## 17 Questions diverses.

- Dates de CSE.

**M. TALLE** : Pourriez-vous décaler la date du CSE du mois de novembre 2024, car il se déroule pendant le Black Friday ?

**Mme JUILLIEN** : Le CSE était prévu le 21, mais il sera avancé au 14 novembre 2024. La CSSCT se déroulera le 12 novembre 2024.

**Mme MAZELLA** : Je ne comprends pas que le CSE du mois d'août soit planifié le 5 septembre 2024. Il n'est pas possible d'organiser deux CSE sur le même mois, car une plénière est prévue le 26 septembre 2024.

**Mme JUILLIEN** : Je vous propose de procéder à un vote pour les dates du CSE du mois d'août 2024 et du mois de décembre 2024

- Vote pour maintenir la CSSCT le 3 septembre et le CSE du 5 septembre 2024.
  - o 12 favorables, 6 abstentions et 2 défavorables.
  - o CSSCT le 3 septembre et CSE le 5 septembre 2024
- Vote pour avancer la CSSCT au 12 novembre 2024 et le CSE du 14 novembre (Black Friday)
  - o 18 favorables et 2 abstentions.
  - o CSSCT le 12 novembre et CSE le 14 novembre 2024.

- Vote pour avancer le CSE du 19 décembre au 12 décembre 2024 (Noël)
  - o 18 favorables et 2 abstentions.
  - o CSE le 12 décembre 2024.

## 18 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

**M. MARANDEAU** : Au 21 février 2024, nous avons consommé la moitié du budget consacré à l'activité des réservations des vacances d'été pour 101 dossiers et 120 000€ de chiffre d'affaires généré. En 2023, nous avons eu 120 dossiers pour 170 000€ de chiffre d'affaires généré et 60 000 € de subventions dépensées. Par conséquent, il y a eu plus de réservations avec le même volume de subventions, grâce à l'ajustement de certaines règles de versement des subventions. Mais j'invite la direction à augmenter le budget consacré aux activités sociales et culturelles afin que des moyens financiers supplémentaires soient alloués aux salariés dans le cadre des activités sociales et culturelles. Le CSE fidélise les collaborateurs pour qu'ils restent au sein de l'entreprise DARTY.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous allons ajouter prochainement sur l'espace du CSE, un nouveau partenaire : Locaboat Holidays. Les salariés pourront bénéficier d'une remise de 20% cumulable avec les réductions catalogue, afin de découvrir un nouveau type de vacances original à bord de bateaux sans permis sur les plus beaux canaux et rivières de France et d'Europe. Cette offre sera possible avec un code promo à préciser lors de sa réservation, que nous vous communiquerons directement sur le site. Pas de frais de dossier, possibilité de payer directement par carte bancaire ou en chèques vacances ANCV sur leur site.

**M. ROSIEK** : Pour les salariés qui ont pris des ANCV Connect, ils recevront une information par mail, donc nous les invitons à vérifier leur adresse électronique et leur numéro de téléphone dans leur espace personnel. Nous pourrions suivre la remise des ANCV Connect.

La réunion est close à 17h30.

La Secrétaire du CSE,

Mme Isabelle DA ROCHA PEREIRA.



# RAPPORT DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 14 NOVEMBRE 2023 DE LA COMMISSION SANTÉ, SECURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL DE DARTY GRAND OUEST.

Début de séance : 14h00.

## Présents

### Pour la direction

- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opérations ;
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable des Ressources Humaines Opérations ;
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation ;
- Mme MAUBOUSSIN Claire-Marie, Responsable Ressources Humaines Exploitation
- Mme DI NARO Marion, Directrice HSE Groupe.

### Pour les membres désignés

- M. Laurent HARRE
- **M. Vincent MARANDEAU**
- **M. Loïc GRUDET**
- **M. Pascal LE CARFF**
- **M. Jean Marc BOUGUEREAU**
- **M. Gianni BARAN**
- **M. Xavier THOMAS,**
- **M. Thomas CHARLES**
- **Mme Valérie MAZELLA**
- **Mme Sophie MASSCHELEIN**

### Invités :

- Inspectrice du travail : **Mme Brigitte LEFEBVRE**
- Médecin du travail : **Dr JESU.**
- CARSAT : **M. Gwenaël JUDIC**

## Absents

- **M. Noël HEREDIA**
- **Mme Marie-Hélène LEMME**
- Inspectrice du travail : **Mme Brigitte LEFEBVRE**
- Médecin du travail : **Dr JESU.**
- CARSAT : **M. Gwenaël JUDIC**

## Ordre du jour

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Point sur l'avancement de la mise à jour des DUERP.....  | 3  |
| 2  | Présentation de madame Marion DI NARO, Directrice HSE Groupe.....  | 3  |
| 3  | Serait-il possible de rappeler la réglementation des ports de charges dans les magasins, pour hommes et femmes ? Dans certains magasins on peut constater que du personnel féminin doit porter des charges lourdes. Demander une formation gestes et postures pour tout nouveaux arrivants. ....   | 7  |
| 4  | L'article L4121-3-1 du Code du travail prévoit un ensemble de dispositions que l'employeur est dans l'obligation de présenter au CSE ainsi qu'au CSSCT, le PAPRIACT. Nous demandons la présentation de ce document. ....   | 8  |
| 5  | Où en sont les formations pour la conduite des gerbeurs dans les réserves magasins ? ...   | 10 |
| 6  | Fiches de postes obligatoires sur les DUERP .....  | 10 |
| 7  | Les magasins rencontrent une problématique pour l'envoi des trotinettes en SAV. Manque d'outillage adapté et de cartons spécifiques pour les emballer. ....  | 11 |
| 8  | Beaucoup de cerceuses ne sont plus utilisées ou en panne. Quelle est la nécessité de les conserver ? .....   | 12 |
| 9  | Certains magasins disposent de ponts élévateurs hydrauliques extérieurs pour le déchargement des camions. Actuellement, aucun dispositif de prévention des chutes n'est mis à disposition des CPS. Demande de mise en place de barrières ou de rambardes amovibles.....  | 13 |
| 10 | L'organisation du travail mise en place (gestion des créneaux horaires 8h00 13H00 ou 10H00 17h00) ne permet souvent pas aux techniciens et aux livreurs de prendre leur pause repas. Cependant, le temps de pause est décompté par l'entreprise. Nous attirons l'attention de la direction sur l'importance de la prise des pauses repas pour des raisons de santé et de sécurité des salariés. De ce fait, nous demandons que la demi-heure de pause soit systématiquement intégrée dans la gestion des créneaux.....   | 13 |
| 11 | Les manutentions de produits lourds (type GEM) sur plusieurs niveaux sont potentiellement vectrices d'une augmentation des accidents du travail et des maladies professionnelles. Face aux conséquences possibles pour les salariés (notamment l'inaptitude) et pour être dans l'anticipation, nous demandons que ces opérations de manutentions soient à présent systématiquement faites à deux personnes. Nous demandons donc qu'une note d'information des ressources humaines soit établie en ce sens et diffusée à l'ensemble des sites pour application immédiate..... | 15 |
| 12 | Nous connaissons tous l'importance de la fin d'année pour l'entreprise, néanmoins, nous tenons qu'il soit rappelé la nécessité de maintenir les accès de secours libres ainsi que tous les éléments de sécurités. Nous demandons également que soit respectés les espaces de passages de personnes en situation de handicap physique (fauteuil roulant) dans les surfaces de ventes et aussi les accès PMR aux postes caisses.....   | 16 |
| 13 | Demande de présentation des familles de produits autorisés par la direction à la livraison en mono équipage ainsi que des règles autorisant la livraison dans ce format (nombre de marches...) Nous demandons qu'un affichage de ces règles soit fait dans chaque site de livraison afin qu'elles soient scrupuleusement respectées.....   | 16 |
| 14 | La récupération d'eau de pluie dans certains magasins s'inscrit-elle dans le cadre de la politique RSE de l'entreprise ? .....   | 16 |
| 15 | Point sur les visites.....   | 17 |
| 16 | Point sur les AT.....  | 17 |
| 17 | Points divers.....   | 18 |

## 1 Point sur l'avancement de la mise à jour des DUERP.

**Mme BACH :** Au jour de la CSSCT, 70 DUERP ont été validés lors de l'information-consultation au CSE du 19 octobre 2023. Lors du CSE du 16 novembre 2023, 25 seront proposés lors de l'information consultation. Par conséquent, il reste 18 DUERP qui ne sont pas validés, dont 6 pour lesquels nous attendons le retour des membres de la CSSCT et 12 pour lesquels nous attendons un retour des sites.

**M. MARANDEAU :** Est-ce que le calendrier 2024 des mises à jour des DUERP a été finalisé ?

**M. HARRE :** Dès lors que les mises à jour des DUERP 2023 sont validées, je vous propose de planifier le calendrier 2024.

**Mme BACH :** Il faut aussi tenir compte de la mise en place de l'éventuel outil de gestion des DU.

**Mme DI NARO :** Si nous mettons en place cet outil, je vous solliciterai pour établir un échantillonnage, la définition des risques, la trame, etc. Tous ces éléments représentent un travail important, mais nécessaire pour que de bonnes bases soient intégrées dans l'outil et ainsi l'alimenter facilement.

## 19 Présentation de madame Marion DI NARO, Directrice HSE Groupe.

*Madame DI NARO, arrivée le 21 septembre 2023 au sein du Groupe FNAC-DARTY, présente le diaporama synthétisant les étapes de son parcours professionnel et ses missions de directrice HSE.*

**M. HARRE :** Il sera compliqué de mettre en place l'ensemble de ces missions :

- Définition et déploiement de la politique HSE (santé, sécurité au travail, hygiène, protection de l'environnement) du Groupe Fnac Darty.
- Coordination et animation du réseau HSE, harmonisation des process en matière de HSE.
- Mise en place et suivi des indicateurs de pilotage, proposition des actions d'amélioration ainsi que des moyens de prévention et de protection nécessaires au bon fonctionnement de l'activité.
- Développement de l'adhésion et l'engagement des collaborateurs sur les sujets HSE.
- Représentation du Groupe auprès des instances et autorités externes liées à la HSE (Inspection du travail, médecine du travail, Préfecture...).

**Mme DI NARO :** Des axes prioritaires seront redéfinis avec une feuille de route nationale.

Je peux comprendre que la crainte est qu'une direction HSE ait été créée et que pour l'instant il y a peu de lisibilité, mais l'important est que de nombreux sujets ont déjà été portés par d'autres acteurs du Groupe : la direction d'audit, le contrôle interne et le service RH et DRH. L'objectif est d'avoir une photographie de toutes les actions entreprises au sein du Groupe, d'identifier les bonnes pratiques afin de les dupliquer et d'isoler les mauvaises pratiques.

**M. HARRE :** Mon souhait est qu'avant de mettre des actions en place, Madame DI NARO, vous consultiez les salariés sur le terrain. En effet, très fréquemment, la direction ou le Groupe décrète un nouveau mode de fonctionnement ou établit une nouvelle procédure qui n'est pas duplicable sur toutes les UES.

**Mme JULLIEN :** Je vous propose de faire un tour de table afin que les différents membres de la CSSCT puissent se présenter.

*Tour de table des différents membres de la CSSCT.*

**M. MARANDEAU :** Madame DI NARO, vous nous avez fait une présentation très intéressante de votre parcours professionnel et de vos missions en tant que directrice HSE, mais je souhaiterais que nous échangions sur la place que vous allez pouvoir prendre au sein du Groupe dans la gestion, dans la création et dans le suivi des projets sur le terrain. En effet, j'ai l'impression que la direction HSE est une responsabilité importante pour une seule personne, même si je ne doute pas de vos compétences, mais le périmètre est tellement large qu'il serait dommage que des projets soient uniquement survolés et que les problématiques ne soient pas réglées en profondeur.

Je souhaiterais savoir quel est l'objectif du Groupe dans votre nomination à la direction HSE, quels seront les moyens mis à disposition et quelle sera votre place, Madame DI NARO, dans la création, dans la gestion et dans le suivi des projets qui affectent la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés ?

**Mme DI NARO** : Précédemment, il n'y avait pas de direction HSE et il n'y avait pas forcément de réponse aux questions réglementaires, notamment relatives au Document Unique, au suivi de l'accidentologie et du PAPRIACT. Je ne vais pas vous annoncer que nous allons révolutionner toute la gestion de ces sujets.

Au sein du Groupe, il est nécessaire d'uniformiser les bonnes pratiques sur les Documents Uniques au sein des différentes UES, mais aussi entre DARTY et la FNAC. À ce titre, il est important que nous ayons un outil qui soit facile à utiliser, à piloter et à alimenter afin que les mises à jour soient relativement fluides et surtout qu'elles soient en corrélation avec les risques réels. Un travail important s'annonce sur la refonte du Document Unique et pour y parvenir, des budgets seront débloqués. Je ne peux pas encore vous donner leur montant, car la négociation de ces budgets est en cours. Cet outil commun à tout le Groupe permettra d'avoir une identification des risques réels, une cotation en lien avec ces risques et que les résultats soient cohérents afin de répondre au mieux à la réglementation, aux exigences et aux attentes des collaborateurs. Je participe pour la première fois à une réunion au sein de DGO, mais j'ai déjà assisté à plusieurs instances CSSCT, CSE et Comité de Groupe sur d'autres entités afin de me nourrir des remontées du terrain. Avec ce tour de table, je m'aperçois que les membres de la CSSCT ont bien évidemment davantage d'expérience que moi et c'est vous qui avez l'expertise métier et du terrain.

Mon objectif est d'être en lien régulier avec l'Exploitation. Effectivement, le périmètre est large, mais j'essaie de prioriser au mieux les projets en fonction des dates limites qui nous sont imposées par la CARSAT ou par un autre organisme.

J'espère que nous pourrions travailler dans l'anticipation de projets afin que nous puissions réfléchir en amont.

Je suis arrivée au sein du Groupe depuis six semaines et il me reste encore beaucoup d'éléments à découvrir, mais j'espère que la remontée d'information à tous niveaux - que ce soit vous comme moi - soit fluide et que nous puissions avoir les informations en amont pour anticiper les projets.

**M. MARANDEAU** : Madame DI NARO, vous évoquez le cœur de notre problématique, en effet, lorsque les projets sont mis en place sur le terrain, ils sont déjà finalisés. Les membres de la CSSCT peuvent intervenir en instance, la situation restera inchangée, car les budgets sont bouclés, les dates limites sont posées et le débat est inutile.

Je souhaitais évoquer la prévention et la place, Madame DI NARO, que vous allez pouvoir occuper dans la création des projets qui affectent la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés.

L'absence de prévention des risques induit forcément des conséquences sur le quotidien des collaborateurs.

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, c'est une culture d'entreprise à changer. En effet, dès lors qu'un projet est mis en place dans l'une des filières, il est nécessaire d'avoir le réflexe de mettre en place le processus social après avoir étudié la partie relative à la prévention des risques.

**M. MARANDEAU** : Je comprends que ces changements ne peuvent pas se faire du jour au lendemain. Notre questionnement est : quelle place, Madame DI NARO, vous allez occuper dans le développement du Groupe et des projets ? De plus, par quel niveau hiérarchique serez-vous consultée, Madame DI NARO ? En effet, je crains que même avec la meilleure volonté et la meilleure ambition, les orientations budgétaires priment sur les actions HSE. Madame DI NARO serez-vous entendue, car nous, les membres de la CSSCT, ne le sont pas !

**Mme DI NARO** : Si le Groupe a décidé de créer ce poste de direction HSE, c'est que, selon moi, le sujet était urgent, effectivement du retard a été pris et je ne le conteste pas.

Si ce poste a été créé à ce niveau hiérarchique, à mon avis, le HSE est un sujet prioritaire.

J'ai rencontré la majorité des membres du COMEX pour échanger et partager mes inquiétudes, mais aussi quelques pistes d'amélioration. Effectivement, certains membres du COMEX ont davantage de sensibilité aux sujets HSE que d'autres, mais je pense que les acteurs de l'Exploitation, de la DSO et même Tiffany FOUCAULT (DRH Groupe) sont très sensibles à ce type de sujets. Selon moi, l'objectif de cette création de postes n'est pas de fermer la porte à d'éventuels moyens. Je suis consciente que je devrai défendre des sujets HSE auprès du COMEX pour débloquer des budgets sur des sujets prioritaires.

Pour l'instant, je ne sais pas comment s'articulera le budget de la direction HSE, mais selon moi, pour les projets nationaux qu'il est possible de dupliquer sur l'ensemble du Groupe, la direction HSE aura toute sa place. Ensuite, en termes d'articulation et d'arborescence, il est nécessaire de trouver des solutions efficaces et rapides pour les achats de matériel spécifiques par exemple attribuer un budget à la direction.

**M. MARANDEAU** : Il ne faut pas alourdir le process.

**Mme DI NARO** : Je suis d'accord avec vous.

Selon moi, il existe une sensibilité aux sujets HSE au sein du Groupe, effectivement, réglementairement parlant, certains projets se sont imposés.

L'idée de la création de la direction HSE est que l'information monte et redescende, de mon niveau vers le COMEX, mais aussi au sein des différentes strates de l'entreprise.

L'objectif est aussi le développement de la culture de sécurité et du management de la prévention des risques et j'ai constaté que ce dernier élément n'existait pas au sein du Groupe. Il est nécessaire d'accompagner les différents acteurs de l'entreprise dans le management de la prévention des risques.

J'ai commencé à travailler sur la création d'un module de formation sur la prévention des risques, je n'ai pas encore finalisé la forme : Webinaire ou présentiel ou en lien avec l'Académie de Formation. Mais les différents thèmes qu'ils me semblent primordiaux d'aborder sont les suivants : qu'est-ce qu'est la prévention des risques ? Qu'est qu'elle implique ? Qu'elle est notre responsabilité en tant qu'employeur ? Qu'est-ce qu'un accident du travail ? Comment devons-nous le déclarer correctement et comment l'analysons-nous ?

Ma base de données commence à s'étoffer, d'ailleurs, je pourrai vous en présenter l'ébauche.

Selon moi, il faut se baser sur les aspects fondamentaux, même s'il existe une multitude de sujets transverses et spécifiques :

- L'accidentologie : les déclarations, les traitements, le suivi, l'analyse et son devenir.
- Le Document Unique : son remplissage, l'identification des risques, la cotation de ces risques, les actions mises à place en corrélation avec ces risques, le suivi de ces actions.
- Le PAPRIACT.

L'objectif de 2024 est que le Groupe soit en phase avec ces aspects fondamentaux et que tous les salariés aient une connaissance - même globale - de la prévention des risques.

J'ai constaté qu'il y avait déjà des actions spécifiques menées au sein de DGO.

**M. MARANDEAU** : Sur le périmètre de DGO, le service RH est efficace sur les sujets relatifs à la prévention des risques. Malheureusement, ce n'est pas au sein de DGO que les projets se décident.

**Mme DI NARO** : Sur IDF, des projets ont déjà été mis en place en fonction des interlocuteurs qui m'ont sollicité en amont de certains travaux et nous avons pu organiser des réunions avec des membres de la CSSCT et d'autres acteurs (CARSAT, Médecine du Travail, etc.) pour faire des études ergonomiques. D'ailleurs, une annexe du Document Unique a été créée pour identifier les risques qui pourraient exister en lien avec les travaux.

L'objectif de mes visites sur l'ensemble du périmètre est que je sois identifiée sur ces sujets afin que les informations me soient remontées.

J'ai pu constater une réelle anticipation dans la remontée des requêtes. J'espère pouvoir prendre le temps de me positionner et de pouvoir vous solliciter sur certains projets.

**Mme MAZELLA** : Vous évoquez les DU, mais nous les avons tous refaits à DGO, d'après vous, est-ce que certains seraient incomplets ?

**Mme DI NARO** : Je ne peux pas vous répondre, car je n'ai pas pris connaissance de tous les DU, de plus, je ne me suis pas déplacée sur les sites.

DARTY est plus en avance que la FNAC pour l'élaboration générale du DU. Mais ce qui m'intéresse est que toutes les filières aient un process clair, simple et identifié avec le rôle et les responsabilités de chacun. Ensuite, il est nécessaire que les mises à jour soient fluides et que le document soit lisible.

L'objectif est d'avoir un outil Groupe pour les DU avec une arborescence où les élus pourront avoir accès à leur périmètre. Dans un premier temps, nous pourrions prendre un échantillonnage des sites types avec des activités communes afin d'établir une base d'identification de la majorité des risques. Ensuite, chaque magasin aura son Document Unique.

Actuellement, les DU sont généralement gérés sous Excel par les entreprises, car cet outil est compris dans le Pack Office et il n'est pas onéreux, mais nous constatons que l'utilisation d'Excel pour le DU a ses limites, car la traçabilité n'est pas assurée (conservation des fichiers sous 40 ans).

L'objectif d'avoir un outil Groupe est de mettre en place un process simplifié et que les acteurs soient clairement identifiés.

**M. MARANDEAU** : Quelle sera la place des membres de la CSSCT de chaque UES dans le cadre de cette nouvelle organisation de gestion des DU ?

**Mme DI NARO** : Les membres de la CSSCT ont accès à l'arborescence, je vous rappelle au jour de la présente CSSCT, l'outil n'est qu'à l'état de projet. La loi nous incombe, mais ce projet sur le DU doit être mené collaborativement et effectivement, actuellement, ce n'est pas le cas sur tous les sites. Mais cette notion de management de la prévention des risques va nous obliger à travailler ensemble sur ces sujets.

Ainsi, lorsque des mises à jour seront nécessaires, il faudra que nous prenions en compte les différents avis et je pense que c'est la méthode déjà adoptée à DGO.

L'avantage d'avoir un outil commun est la traçabilité, chacun aura des niveaux d'accès différents ce qui évitera les risques de suppressions des données.

**M. MARANDEAU** : Quels sont les outils que vous avez retenus ?

**Mme DI NARO** : Nous en avons sélectionné deux : l'outil DALLOZ de PREVISOFIT et l'outil AMADÉO du Bureau VERITAS.

**M. MARANDEAU** : Avez-vous déjà utilisé un de ces outils ?

**Mme DI NARO** : J'utilisais précédemment PREVISOFIT et j'ai découvert l'articulation de l'outil AMADÉO le vendredi 10 novembre 2023. Il serait intéressant que nous puissions vous proposer des démonstrations des différents outils afin que nous puissions faire notre choix ensemble. En effet, il est nécessaire que les utilisateurs soient à l'aise avec l'outil.

**M. HARRE** : Serez-vous seule à assurer la direction HSE ? Si oui, vous deviendrez inaccessible. En effet, vous exercerez de nombreuses responsabilités et nous ne pourrons pas communiquer ensemble de manière fluide et régulière.

**Mme DI NARO** : L'objectif n'est pas d'avoir créé une direction sans personnel. Généralement, dans le groupe, il y a le poste de direction et ensuite des maillages de responsables. L'objectif de 2023 est d'avoir une photographie des importants axes d'amélioration. Ensuite à moyen ou à court terme, j'espère pouvoir vous proposer une arborescence avec des relais ou des responsables HSE qui auront une visibilité locale des problématiques et qui pourront accompagner les élus des instances.

**M. HARRE** : Le périmètre géographique de DGO est très large.

**M. MARANDEAU** : Dans la pratique, la meilleure solution est que vous ayez, Madame DI NARO, des relais HSE sur le périmètre de chaque filiale.

Actuellement, le service RH, les managers, etc. assurent un rôle de « pompier », car ils éteignent des feux qui s'embrasent dans différents secteurs, mais la solution est que les feux ne s'allument pas et nous pensons que ce sera le rôle de la directrice HSE.

**Mme DI NARO** : Je comprends votre positionnement et votre discours. L'objectif serait d'avoir une équipe qui puisse traiter les sujets plus localement.

**M. MARANDEAU** : Il existe des procédures définies, claires et précises qui encadrent le travail sur l'aspect santé et sécurité, il est primordial qu'elles soient appliquées.

À partir de quelle date, pourrions-nous considérer que nous pourrions vous contacter en cas de problématique sur les sujets qui vous incombent ? En effet, je me doute que vous avez, Madame DI NARO, une période d'adaptation au sein du Groupe.

**Mme DI NARO** : Mon souhait serait de vous répondre que je pourrais être opérationnelle à la fin de l'année 2023. En effet, je dois faire ma place auprès de tous les acteurs qui peuvent me mettre en corrélation avec les sujets HSE afin que nous puissions anticiper ces notions de préventions de risques dans les projets, au-delà de l'aspect économique.

J'ai pu constater qu'il y avait une bonne communication avec les différents acteurs que j'ai pu rencontrer. Je considère que je suis accessible, d'ailleurs, nous serons amenés à nous rencontrer sur le terrain, lors de rendez-vous et/ou de réunions.

Ma volonté et mon objectif sont d'être sur le terrain. Je n'ai pas la faculté de me dédoubler, mais je suis capable de prioriser certains sujets, mais je souhaite être mobilisée sur nombreux d'entre eux et que nous puissions travailler ensemble. Ensuite, je l'espère, nous serons dans l'anticipation et la prévention au sens large.

**M. MARANDEAU** : Avez-vous eu les ordres du jour des différentes CSSCT ?

**Mme DI NARO** : J'ai accès aux ordres du jour ainsi qu'au planning de réunions de 2024. Si je ne peux pas être présente à une réunion, n'hésitez pas à me solliciter en amont afin que je puisse vous apporter des éléments de réponse.

**M. MARANDEAU** : Les membres de la CSSCT sont tous de bonne volonté, mais lassés de constater que certains projets n'aboutissent pas malgré leurs remarques voire leurs alertes. Il est primordial qu'il y ait une véritable évolution sur ces thématiques de prévention des risques.

**M. HARRE** : Il est indispensable que tous les collaborateurs aient conscience des risques et des conséquences de la mise en place de certains projets.

**Mme DI NARO** : C'est le rôle de la sensibilisation, mais il est nécessaire de trouver le canal de communication le plus simple et qui puisse cibler le maximum de collaborateurs.

**20 Serait-il possible de rappeler la réglementation des ports de charges dans les magasins, pour hommes et femmes ? Dans certains magasins on peut constater que du personnel féminin doit porter des charges lourdes. Demander une formation gestes et postures pour tout nouveaux arrivants.**

*Réponse de la direction : Un rappel sera fait en CSSCT avec madame DI NARO et sur site a posteriori.*

**Mme JUILLIEN** : Chaque année, nous prévoyons au plan de développement des compétences un certain nombre de formations « Gestes et Postures » pour les CPS.

**M. MARANDEAU** : Les formations « Gestes et Postures » se déroulent sous la forme d'e-learning ?

**Mme JUILLIEN** : Ce principe en e-learning avait été mis en place pendant la pandémie, les sessions de formation se déroulent en présentiel.

**M. HARRE** : Il serait souhaitable que les formations « Gestes et Postures » se déroulent sur les sites et non dans une salle afin que les exercices soient effectivement réalisés de manière pratique.

**Mme DI NARO** : Nous avons rappelé les différentes réglementations de port charges lourdes dans l'annexe 1.

**Mme MASSCHELEIN** : Pourriez-vous préciser à quoi correspond un port de charge isolé ?

**Mme DI NARO** : La loi ne définit pas clairement les termes « isolé », « occasionnel » et « répétitif ». Le port de charge isolé correspond à une action ponctuelle (par exemple : une fois par mois).

**Mme MAZELLA** : L'article R231-72 du Code du travail a été abrogé. Il a été modifié par le décret numéro 94-352 du 4 mai 1994, à ce titre, je ne sais pas s'il peut être cité en référence.

**Mme DI NARO** : Un premier article concernait le port de charges, ensuite différentes mesures ont été prises sur ces notions notamment professionnelles (âge, sexe, distance, hauteur, fréquence et conditions de manutention).

**Mme MASSCHELEIN** : Il serait nécessaire de définir les notions de fréquence « isolé », « occasionnel » et « répétitif ».

Je vous signale que dans les magasins, ces critères de poids et de fréquence ne sont pas respectés.

**Mme JUILLIEN** : Ces notions ne font pas référence aux outils d'aide à la manutention (diable). Le port de charge occasionnel doit correspondre à une fréquence de plusieurs fois par semaine.

**Mme DI NARO** : La notion de répétitivité correspond à une durée minimale de 900 heures par an soit 30 actions techniques par minute comme du travail à la chaîne.

**Mme JUILLIEN** : Au sein de DARTY, aucun port de charges lourdes ne peut être qualifié de répétitif.

**M. CHARLES** : Existe-t-il des consignes de port de charges lourdes avec aide à la manutention ?

**Mme DI NARO** : Je vais effectuer des recherches. Je vous préciserai la notion de fréquence pour le port de charges lourdes.

**Mme MAZELLA** : Il me semble que l'article R231-68 fait référence au port de charges lourdes avec aide à la manutention, mais cet article est aussi abrogé.

**Mme JUILLIEN** : Pour de nombreuses formations, il est demandé aux salariés de commencer par la formation en « Gestes et Postures » avant d'intégrer la formation en présentiel.

**M. MARANDEAU** : J'ai visionné le module « Gestes et Postures » en e-learning et je vous invite à l'améliorer, car il n'est pas du tout adapté à notre périmètre. En effet, ce module de formation correspond davantage au périmètre de la FNAC : port de caisses par exemple. En revanche, il n'est pas fait mention des gestes et postures pour soulever une machine à laver. Si le module n'est plus utilisé, je vous invite à le retirer, mais s'il doit être conservé, il est nécessaire de l'améliorer.

**Mme DI NARO** : Semaine 7, je dois refaire le point des modules en lien avec la prévention et réfléchir à leur amélioration.

**21 L'article L4121-3-1 du Code du Travail prévoit un ensemble de dispositions que l'employeur est dans l'obligation de présenter au CSE ainsi qu'au CSSCT, le PAPRI Pact. Nous demandons la présentation de ce document.**

*Réponse de la direction : Se référer à la dernière CSSCT : Le PAPRI Pact est un document qui se rédige à la suite de l'établissement des DUERP et qui concerne les établissements de plus de 50 salariés.*

*Nous avons 10 sites concernés selon la liste du personnel à fin juillet 2023.*

*Voir tableau ci-dessous :*

| - Étiquettes de lignes               | Nombre de Matricules |
|--------------------------------------|----------------------|
| - SAV BAYONNE                        | 51                   |
| - SAV LIMOGES                        | 52                   |
| - SAV RENNES                         | 54                   |
| - SAV D'ENGLOS                       | 56                   |
| - SAV ST JEAN                        | 59                   |
| - SAV LA CHAPELLE /s ERDRE           | 65                   |
| - DARTY PORTET                       | 82                   |
| - GRAND-QUEVILLY                     | 101                  |
| - DARTY TOURS VAL DE LOIRE           | 110                  |
| - Centre de Services BORDEAUX-BEGLES | 135                  |

*Nous attendons que les DUERP soient tous mis à jour pour enclencher la rédaction des PAPRI Pact. En orange, vous retrouverez les sites pour lesquels la consultation n'a pas encore eu lieu.*

**Mme MAZELLA** : Le Code du Travail ne fait pas référence aux établissements, mais à l'entreprise d'une manière générale.

**Mme JUILLIEN** : Selon votre remarque, Madame MAZELLA, un seul DUERP et un seul PAPRI Pact seraient nécessaires pour toute l'entreprise, ce n'est pas possible.

**Mme MAZELLA** : Selon la réglementation en vigueur, les DUERP sont réalisées par site, mais le PAPRI Pact est une analyse de l'ensemble des sites. Donc c'est l'entreprise DGO qui doit analyser l'ensemble des risques et mettre en place les actions nécessaires.

**Mme JUILLIEN** : Le PAPRI Pact doit être rédigé selon les caractéristiques locales.

**Mme MAZELLA** : Vous rédigez le PAPRI Pact en fonction des analyses recueillies grâce aux DUERP.

**Parmi les différentes dispositions de prévention et d'amélioration des conditions de travail, je vous fait la lecture de l'article en question :**

*« il fixe la liste détaillée des mesures devant être prises au cours de l'année à venir qui comprennent les mesures de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels ainsi que pour chaque mesure, ses conditions d'exécution, les indicateurs de résultats et l'estimation de son coût. »* Par conséquent, le PAPRI Pact doit bien être rédigé pour l'ensemble de l'entreprise et non pas uniquement sur un établissement.

**Mme DI NARO** : Des préconisations avaient été suggérées au Groupe à la suite d'analyses de non-conformité dans le Groupe dont celle de rédiger un PAPRI Pact par DU. Peut-être que la notion de plan d'action du PAPRI Pact est confuse. À la suite du DU, un plan d'action est associé aux actions préconisées en fonction des risques. Ces actions ne sont pas le PAPRI Pact. Par conséquent, avec **ces actions, nous devons rédiger un PAPRI Pact. Les préconisations et ce qui était réalisé, était de rédiger un plan d'action/**

PAPRIPACT spécifique par sites concernés. Mais si cette méthodologie ne vous convient pas et que vous souhaitez mettre en place un PAPRIPACT DGO, pourquoi pas ?

**Mme MAZELLA** : Dans la réglementation, il est indiqué que le PAPRIPACT doit être réalisé pour les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 50 salariés et des entreprises dont l'effectif est inférieur à 50 salariés.

**Mme JUILLIEN** : Actuellement, l'UES est composée de 110 entreprises, car il y a autant de SIRET.

**Mme MAZELLA** : Non, l'UES est composée de 110 établissements, l'entreprise est DGO. Il ne peut y avoir aucune interprétation sur ce sujet.

**Mme JUILLIEN** : Si nous raisonnons par entreprise, nous devons faire un seul PAPRIPACT pour DGO.

**Mme MAZELLA** : Oui et je pense que la tâche est plus complexe, car sur DGO, il y a des plateformes, des magasins et des SAV.

Je fais référence à un texte de loi et je ne comprends pas que vous ne vous intéressiez qu'aux sites de plus de 50 salariés. Dans le texte réglementaire, il est mentionné que le PAPRIPACT concerne les sites de plus de 50 salariés et de moins de 50 salariés. Il faut déterminer si nous raisonnons en entreprise ou en établissement, mais dans tous les cas, il est nécessaire que tous les sites soient concernés.

**Mme JUILLIEN** : Ce sont les recommandations du Bureau VERITAS et non pas notre interprétation. Mais peut-être que vous interprétez le texte réglementaire d'une autre manière.

**Mme MAZELLA** : Je n'interprète pas, je fais référence au code du travail pour lequel la notion d'entreprise et d'établissement est très claire, aucune interprétation n'est possible.

**M. MARANDEAU** : Vous allez mettre en place des mesures de prévention sur les sites de moins de 50 salariés ?

**Mme DI NARO** : L'objectif du PAPRIPACT est d'aller au-delà du plan d'action. Dans les DU, les risques sont identifiés et nous devons proposer des recommandations. L'objectif du PAPRIPACT est de définir un pilote de l'action, un coût, un délai et une mesure d'efficacité.

**Je pense qu'il y a un flou dans l'interprétation du PAPRIPACT, par conséquent, il est nécessaire de le clarifier.**

**M. MARANDEAU** : Des mesures de prévention vont être mises en place.

**Mme DI NARO** : Oui et nous ne souhaitons pas nous limiter à 10 sites.

**Mme BACH** : Selon moi, si le PAPRIPACT est réalisé pour DGO, il manquera de précisions sur chaque site.

**Mme JUILLIEN** : Nous avons suivi les préconisations du Bureau VERITAS mais si les membres de la CSSCT estiment qu'il est préférable de réaliser un PAPRIPACT pour DGO, nous le mettrons en place.

**Mme MAZELLA** : Ma question est de savoir pourquoi vous vous limitez à ces sites de plus de 50 salariés.

**Mme JUILLIEN** : Nous appliquons les préconisations du Bureau VERITAS.

**Mme MAZELLA** : Les établissements de plus de 50 salariés n'ont pas forcément plus de problèmes de prévention des risques. Il ne faut pas écarter les sites de moins de 50 salariés.

**Mme JUILLIEN** : Ce sont les établissements où sont comptabilisés le plus d'accidents du travail.

**Mme MAZELLA** : Les autres sites sont abandonnés, car la direction ne souhaite pas mettre en place des mesures de préventions sur les petits sites, mais uniquement sur les sites de plus de 50 salariés.

**Mme JUILLIEN** : Des plans d'action sont mis en place à la suite des DUERP. De plus, même si ces actions ne sont pas mentionnées dans le PAPRIPACT, nous les menons tout de même. Dès lors que les membres de la CSSCT me signalent une situation dangereuse, je mets en place l'action immédiatement.

**M. MARANDEAU** : Sauf erreur de ma part, nous n'avons pas un fichier qui liste l'ensemble des actions menées.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, nous ne listons pas l'ensemble des actions entreprises sur une année. Pour établir le bilan social de 2023, je demanderai à Monsieur RAYMOND de me lister l'ensemble des actions de maintenance comme je le fais tous les ans.

**M. MARANDEAU** : Oui, mais nous avons juste un chiffre sans les détails des actions.

**Mme DI NARO** : Nous pouvons vous faire une proposition de PAPRI Pact sur DGO avec la mise en place d'un groupe de travail.

**Mme JUILLIEN** : Je vous propose d'attendre la validation de toutes les mises à jour des DUERP et la mise en place du nouvel outil avant de mettre en place un nouveau process de PAPRI Pact.

## 22 Où en sont les formations pour la conduite des gerbeurs dans les réserves magasins ?

**Réponse de la direction** : Les magasins formés sont les suivants :

- BRIVE
- BARENTIN
- ÉVREUX
- CHÂTEAUROUX
- DIEPPE
- CHOLET
- MONT-DE-MARSAN
- MÉRIGNAC : gerbeur en panne, on a programmé la formation début 2024).

Il reste BLAGNAC, MONTAUBAN et RONCQ. Nous sommes dans l'attente du retour des magasins.

**M. HARRE** : Je voulais signaler que les salariés qui ont assisté à la formation de conduite des gerbeurs n'ont pas eu leur autorisation de conduite.

**Mme JUILLIEN** : Je vais envoyer une relance aux sites concernés.

**M. HARRE** : Qui est chargé de fournir cette attestation ?

**Mme BACH** : Les salariés concernés doivent faire une visite à la Médecine du travail afin que le Médecin rende un avis d'aptitude sur la conduite de chariot élévateur. Une fois que la Médecine du Travail a délivré l'aptitude, le service formation peut remettre l'autorisation de conduite.

**La principale difficulté est d'obtenir des rendez-vous à la Médecine du Travail.**

**M. BARAN** : Qui prend les rendez-vous auprès de la Médecine du Travail ?

**Mme BACH** : Ce sont les sites qui accèdent à une plateforme pour faire une demande de rendez-vous. Les délais sont très aléatoires selon les organismes de Médecine du Travail qui sont différents selon les départements.

**Mme MAZELLA** : Les formations à la conduite des gerbeurs sont assurées par l'Académie de formation ou par un prestataire extérieur ?

**Mme BACH** : Ces formations sont dispensées par un prestataire extérieur qui intervient sur les sites. Celui-ci rend un avis sur la conduite du gerbeur par le salarié formé et cet avis est spécifique au site.

## 23 Fiches de postes obligatoires sur les DUERP.

**Mme JUILLIEN** : Nous aurions souhaité avoir des précisions sur ce point mis à l'ordre du jour. Nous pouvons cependant vous apporter une réponse générale. Les fiches de poste peuvent être un outil pour aider à dresser l'inventaire des risques professionnels. Mais ces fiches de postes ne font pas partie du DUERP.

**M. CHARLES** : La question a été posée par Madame LENNE qui est malheureusement absente à la réunion, je vous lis sa question détaillée : « les informations indiquées sur les fiches de postes obligatoires sont différentes selon les formateurs, pouvez-vous nous éclairer sur ces points afin que nous sachions ce qui est obligatoire ou non lors de nos visites ? »

**Mme DI NARO** : Nous n'intégrerons pas les fiches de poste au DU. Mais en fonction des métiers, nous pouvons identifier les risques qui intégreront le DU.

**M. HARRE** : Les fiches de poste sont obsolètes.

**Mme DI NARO** : Nous avons l'intention de refaire une analyse des fiches de poste.

Les fiches de poste sont relativement figées par rapport à une liste de missions. Nous savons que les risques sont polyvalents et que certaines missions peuvent sortir du cadre de la fiche de poste. À ce titre, il est intéressant d'étudier les réelles missions effectuées et de les coter correctement afin de lister ensuite les actions efficaces.

**M. HARRE** : Depuis plusieurs années, nous demandons l'extraction des bilans de sécurité réalisés tous les mois par les responsables de site. Ces bilans de sécurité nous seraient utiles lors de nos visites sur les sites.

**Mme JUILLIEN** : L'outil qui centralise l'ensemble des bilans n'existe plus. Mais certains directeurs utilisent une trame pour préparer leur audit.

## **24 Les magasins rencontrent une problématique pour l'envoi des trottinettes en SAV. Manque d'outillage adapté et de cartons spécifiques pour les emballer.**

**Réponse de la direction** : *Nous aurions besoin de précisions pour répondre à la question. Depuis la modification du plan de transport, des cartons sont mis à disposition spécifiquement pour la mobilité urbaine.*

**Mme JUILLIEN** : Dans le cadre de l'information-consultation du CSE du 16 novembre 2023, Karine BACH et Frédéric GIRARD ont préparé une présentation qui relate les évolutions des process au sein des magasins. Ainsi, pour tous les produits ELA hors format, notamment la mobilité urbaine, il est prévu des cartons spécifiques.

**M. LE CARFF** : Les cartons ne sont pas envoyés automatiquement en magasin, les responsables doivent faire une demande pour obtenir ces cartons. En attendant leur livraison, les produits ELA hors format sont envoyés avec les moyens à disposition.

**Mme BACH** : Je pense que les responsables peuvent tout simplement faire la demande de ces cartons au site de Tours qui les envoient immédiatement.

**M. LE CARFF** : Certains magasins ne connaissent pas ce process.

**Mme BACH** : Le process a été communiqué aux coordinateurs qui l'ont transmis aux directeurs des magasins.

**M. LE CARFF** : Dans les magasins, il n'y a pas d'outillage spécifique pour démonter les trottinettes.

**M. CHARLES** : Les cartons ont été élaborés pour envoyer les trottinettes avec le guidon démonté préalablement.

**M. MARANDEAU** : Nous aborderons ce sujet en CSE, mais je souhaiterais préciser que le projet d'arrêt des rolls et la mise en place des caisses induisent des problématiques sur les conditions de travail des CPS, car ils sont confrontés à une charge de travail supplémentaire. De plus, étant donné que Monsieur LEBOUBE nous a annoncé lors du CSE du 19 octobre 2023 qu'il fallait tester les produits en retour, cette manipulation nécessite un remontage des produits. Cette charge de travail supplémentaire n'a pas été quantifiée.

**Mme JUILLIEN** : Ce principe de caisse a été mis en place sur DGE depuis plusieurs années et sur DGO 1 et 2 depuis plusieurs mois, aucune problématique n'a été formulée de la part des entités.

À la suite des remarques dont vous nous aviez fait part lors de la dernière CSSCT, j'ai organisé une réunion avec Frédéric GIRARD et Guillaume MERIEN, en tant que RPS référent, afin d'analyser les impacts signalés. Certains étaient déjà connus de Frédéric GIRARD et des actions correctives ont été initiées pour les résoudre. En effet, dans tous nouveaux projets, il est nécessaire de faire des ajustements.

**Mme MAZELLA** : Si cette nouvelle organisation fonctionne à DGE, il serait intéressant de les consulter afin d'avoir leur retour.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que l'effectif des CPS au sein des magasins de DGE est plus important.

**Mme MASSCHELEIN** : Certains CPS ont estimé le temps de démontage des trottinettes à 45 minutes.

**Mme JUILLIEN** : J'ai échangé avec mon homologue de DGE sur l'aspect des accidents de travail, car c'était l'une de vos préoccupations et elle m'a confirmé que ce changement de process n'avait pas eu d'impact sur l'accidentologie.

**M. MARANDEAU** : L'accidentologie n'est pas forcément mesurable par le nombre d'accidents du travail, mais induite par la maladie.

**Mme JUILLIEN** : Je pourrais analyser l'absentéisme sur DGO 1 ET DGO 2 de comparer avec les autres périmètres.

Les problématiques formulées par Guillaume MERRIEN étaient principalement locales et elles ont été résolues par Frédéric GIRARD.

**M. MARANDEAU** : Il semblerait qu'il y ait deux tailles de caisses. De plus, certains modèles de caisse ne sont pas étanches.

**Mme JUILLIEN** : A priori sur certains sites, il y a deux tailles de caisses, car les premières qui avaient été livrées étaient trop petites.

**M. MARANDEAU** : Est-il possible d'empiler les caisses ?

**Mme JUILLIEN** : J'ai posé la question à Frédéric GIRARD et selon lui, la manutention des caisses est plus simple que celle des rolls car des chariots à roulette ont été fournis aux magasins afin de pouvoir mettre deux caisses par chariot. Les grands magasins ont été pourvus de trois chariots.

**Mme MASSCHELEIN** : En magasin, il n'y a aucune procédure sur l'empilement des caisses, parfois elles sont empilées sur quatre niveaux.

**Mme MAZELLA** : Peut-être que le coordinateur n'a pas transmis la nouvelle procédure à l'ensemble des CPS.

*Madame JUILLIEN présente le nouveau plan de transport SAV.*

**M. MARANDEAU** : La problématique est que cette nouvelle procédure complexifie la tâche des CPS. Le turn-over est tellement important qu'il est primordial que la procédure soit affichée clairement.

**Mme JUILLIEN** : Nous pouvons retravailler la procédure destinée aux magasins.

**M. CHARLES** : Je souhaitais signaler que les modes opératoires liés à ce nouveau process changent très fréquemment.

**Mme MAZELLA** : L'accumulation de procédures démotive les CPS.

**Mme JUILLIEN** : Je vous invite à exposer ces différents points lors du CSE du 16 novembre 2023 en présence de Frédéric GIRARD et de Guillaume MERRIEN.

## **25 Beaucoup de cercleuses ne sont plus utilisées ou en panne. Quelle est la nécessité de les conserver ?**

*Réponse de la direction : Les cercleuses en panne doivent être réparées ou changées. La nécessité de les conserver est de protéger nos produits.*

**M. LE CARFF** : Lors des visites pour la mise à jour des DUERP, nous avons pu constater que, dans certains magasins, des cercleuses étaient en panne et que les directeurs ne souhaitent pas les réparer ou ils ne savent pas vers quel prestataire se diriger pour procéder à leur réparation.

**M. CHARLES** : L'utilisation de la cercleuse, comme d'autres process, n'est pas commune à tous les magasins.

**Mme JUILLIEN** : Je vais me renseigner sur le prestataire à contacter en cas de panne de cercleuse et s'il existe un process pour la manutention et la manipulation de ce matériel. Mais il n'existe aucun projet relatif à l'abandon de l'utilisation des cercleuses, car l'objectif est de protéger correctement nos produits.

**26 Certains magasins disposent de ponts élévateurs hydrauliques extérieurs pour le déchargement des camions. Actuellement, aucun dispositif de prévention des chutes n'est mis à disposition des CPS. Demande de mise en place de barrières ou de rambardes amovibles.**

*Réponse de la direction : Nous allons étudier le sujet avec madame Marion DI NARO.*

**Mme JUILLIEN :** Nous allons contacter le service de la maintenance afin de lister les sites concernés et ensuite ce sujet sera analysé avec Madame DI NARO.

**Mme DI NARO :** Il est nécessaire de procéder à des visites de site pour faire cette analyse.

**M. LE CARFF :** Certains sites sont équipés de barrière de protection : Nevers, La Roche-Sur-Yon et Le Mans.

**27 L'organisation du travail mise en place (gestion des créneaux horaires 8h00 13H00 ou 10H00 17h00) ne permet souvent pas aux techniciens et aux livreurs de prendre leur pause repas. Cependant, le temps de pause est décompté par l'entreprise. Nous attirons l'attention de la direction sur l'importance de la prise des pauses repas pour des raisons de santé et de sécurité des salariés. De ce fait, nous demandons que la demi-heure de pause soit systématiquement intégrée dans la gestion des créneaux.**

*Réponse de la direction : Sur l'outil 360, la pause déjeuner est intégrée dans la création de tournées et un message est également rappelé sur la feuille de route des livreurs et sur l'outil CHRONOTECH pour les techniciens :*



**Mme GUILLAUME :** Dans la prochaine version de 360 disponible au premier trimestre 2024 pour l'IAD, il ne sera plus possible de décaler la pause déjeuner. Effectivement, actuellement, il est possible mettre une intervention sur la pause déjeuner et celle-ci est décalée en fin de journée.

À la suite de vos remarques, nous avons constaté que certains créneaux de pause déjeuner étaient différents d'un centre de services à un autre : 11h30-13h30 ou 11h-13h. Nous allons harmoniser ces créneaux sur tous les SAV sur un horaire de 11h à 14h.

De plus, nous allons demander que soit paramétré dans NOMAD SAV le même commentaire que celui qui est vigueur à la LDK rappelant que la pause est obligatoire.

**M. MARANDEAU :** Vous avez conscience que certains salariés en IAD ne prennent pas leur pause déjeuner.

**Mme BACH :** Sur le périmètre LDK, nous avons très clairement rappelé que les trente minutes de pause sont obligatoires selon les accords. Cette mention est indiquée sur les feuilles de route, de plus, nous avons une communication est diffusée pour rappeler que cette disposition est obligatoire.

Si certains salariés ne prennent pas leur pause de 30 minutes et si le service en est informé, ces collaborateurs seront sanctionnés. Nous avons déjà envoyé des lettres de rappel sur le secteur de la LDK à des salariés qui ne prenaient pas leurs 30 minutes de pause.

**M. BOUGUEREAU :** Au sein de l'IAD, il est compliqué d'estimer le temps passé en intervention.

**Mme GUILLAUME :** La pause est prévue dans 360.

**M. BOUGUEREAU** : Les horaires de passage chez le client se chevauchent donc si le technicien a pris du retard, son planning se décale, et pour atteindre le NPS, il doit rattraper son retard généralement en ne prenant pas sa pause déjeuner.

**Mme GUILLAUME** : Dans ce cas, le technicien prévient son chef de groupe technique que son intervention a dépassé le créneau prévu.

**M. MARANDEAU** : Si le créneau horaire d'intervention n'est pas respecté, le client ne sera pas satisfait donc le NPS du technicien s'en trouvera impacté.

**Mme GUILLAUME** : Pourriez-vous me transmettre des exemples précis sur des sites ?

Si je comprends bien, une intervention peut être programmée sur le créneau 11h-12h, mais elle se poursuit jusqu'à 13h.

**M. BOUGUEREAU** : Oui et ces situations se produisent généralement avec les jeunes techniciens.

**Mme GUILLAUME** : L'accompagnement des jeunes techniciens n'est pas correctement assuré, car la règle est qu'en cas de dépassement de 45 minutes, ils doivent contacter leur chef de groupe.

**M. BOUGUEREAU** : Ce n'est pas une problématique de dépannage, les jeunes techniciens sont concentrés dans leur intervention et ils n'ont pas le réflexe de contacter leur chef de groupe.

**Mme BACH** : Les jeunes techniciens peuvent contacter leur chef de groupe à la fin de l'intervention afin que ce dernier puisse prévenir le client. Il n'est pas concevable pour une question de santé et de sécurité que certains techniciens rognent sur leur pause déjeuner. Les techniciens comme les livreurs conduisent des véhicules donc il y a un risque.

**Mme GUILLAUME** : Ce n'est pas l'employeur qui impose au technicien de terminer son intervention de deux heures et de rognier sur sa pause déjeuner.

**M. MARANDEAU** : Nos propos n'ont jamais été que l'employeur était responsable de la non-prise de la pause déjeuner. Il est certainement possible d'organiser les tournées en intégrant le temps de pause sans que les créneaux se chevauchent.

**Mme GUILLAUME** : Le temps de pause est intégré dans la tournée. J'ai consulté plusieurs tournées et je n'ai pas constaté de créneaux qui se chevauchent. Pour cette raison, je vous invite à nous transmettre des exemples concrets.

**M. BOUGUEREAU** : Nous avons déjà évoqué ce sujet, il est nécessaire de requalifier le temps d'intervention sur 360. En effet, une intervention de 33 minutes est désormais irréalisable, même pour les techniciens les plus chevronnés. Le temps moyen d'intervention oscille entre 40 et 45 minutes. Effectivement, nous espérons que cette problématique sera résolue sur la mise à jour de 360 disponible au premier trimestre 2024.

**Mme GUILLAUME** : Je vais entreprendre des recherches pour trouver des exemples où les créneaux horaires d'intervention se chevauchent.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que les salariés qui ne sont pas en forfait jour ont leur temps de pause planifié dans sa tournée ?

**Mme BACH** : Le temps de pause n'est pas indiqué sur le planning, il est seulement indiqué l'heure de début et de fin de pause, mais le créneau est défini entre 12h et 14h.

**Mme GUILLAUME** : Dans NOMAD, il y a un champ spécifique pour indiquer la durée d'intervention que les chefs de groupe ou l'équipe prévi-préco doivent relire et vérifier avant de générer la tournée dans 360, sans cette vérification, l'intervention est calibrée à 35 minutes au lieu de 45 minutes.

Un correctif sera mis en place sur la prochaine mise à jour de 360, car, effectivement, les interventions sont non pas chevauchées mais accolées sans laisser la place au temps de trajet.

**28 Les manutentions de produits lourds (type GEM) sur plusieurs niveaux sont potentiellement vectrices d'une augmentation des accidents du travail et des maladies professionnelles. Face aux conséquences possibles pour les salariés (notamment l'inaptitude) et pour être dans l'anticipation, nous demandons que ces opérations de manutentions soient à présent systématiquement faites à deux personnes. Nous demandons donc qu'une note d'information des ressources humaines soit établie en ce sens et diffusée à l'ensemble des sites pour application immédiate.**

**Mme JUILLIEN :** J'ai échangé sur ce sujet avec un DRV qui m'a indiqué qu'un salarié qui refuse d'aider un de ses collègues pour le port d'une charge lourde, n'a pas sa place dans le magasin.

**M. MARANDEAU :** Votre réponse ne me satisfait pas.

Je demande qu'une procédure soit clairement édictée par l'entreprise et diffusée à l'ensemble des sites dans laquelle il sera spécifié que le port de charges doit s'effectuer à deux personnes dès lors que les produits sont stockés sur deux voire trois niveaux.

**Mme JUILLIEN :** Madame DI NARO va développer des outils de prévention sous forme de flashes qui seront affichés en magasin. Il nous semble important d'axer la communication sous les formes de la sensibilisation et de la pédagogie.

La proposition de Madame DI NARO est de montrer la situation à risque qu'il ne faut pas reproduire et en parallèle, mentionner les mesures de prévention à mettre en place et les consignes de sécurité à respecter. Nous pensions rédiger une procédure sur les chutes d'objet, mais aussi sur le risque incendie en sensibilisant les collaborateurs et les managers sur les sorties de secours encombrées.

**M. MARANDEAU :** Dans les mesures de prévention, vous pouvez aussi passer des consignes et nous vous demandons qu'elles soient clairement affichées sur les sites.

En effet, nous devons tous les mois nous prononcer sur des inaptitudes avec des restrictions de port de charges qui conduisent à des sorties d'entreprise, par conséquent, il est nécessaire qu'ensemble nous tentions d'anticiper les risques.

**Mme JUILLIEN :** Il y a de nombreux risques et une seule mesure n'est pas suffisante.

**M. MARANDEAU :** Je suis d'accord avec vous, mais il est nécessaire de commencer par un risque clairement identifié.

Je souhaite un véritable engagement de l'entreprise sur cette problématique de port de charges.

**Mme JUILLIEN :** La pédagogie et la sensibilisation sont très importantes, car les consignes ne sont pas toujours respectées.

**M. MARANDEAU :** Les consignes sont complémentaires à la pédagogie et à la sensibilisation.

Lors de la réunion de préparation, nous avons évoqué le même principe que Madame DI NARO souhaite initier, sous forme d'étiquette « flash prévention » qui est collée sur le produit : par exemple un sigle qui signifie que ce produit doit être porté par deux personnes. Le turn-over est important au sein des CPS et s'il n'existe pas d'affichage, les consignes ne seront pas respectées.

**Mme JUILLIEN :** Ces étiquettes « flash prévention » doivent être clairement expliquées par les responsables lors des starters pour sensibiliser les équipes aux différents risques.

**M. MARANDEAU :** Les mesures de prévention sur les ports de charge sont primordiales et elles doivent être rappelées clairement par l'entreprise en mettant, par exemple, en place les étiquettes « flash prévention ».

**29 Nous connaissons tous l'importance de la fin d'année pour l'entreprise, néanmoins, nous tenons qu'il soit rappelé la nécessité de maintenir les accès de secours libres ainsi que tous les éléments de sécurités. Nous demandons également que soit respectés les espaces de passages de personnes en situation de handicap physique (fauteuil roulant) dans les surfaces de ventes et aussi les accès PMR aux postes caisses.**

**M. MARANDEAU :** Lors du Black Friday ou de la période de Noël, les surfaces de ventes et les réserves sont surchargées de produits et parfois l'accessibilité pour les PMR est impossible. Les mêmes problématiques se posent pour l'encombrement des issues de secours.

**Mme MAZELLA :** Sur certains sites, comme à Blagnac, les palettes sont tellement nombreuses qu'elles obstruent la sortie de secours de la réserve.

**30 Demande de présentation des familles de produits autorisés par la direction à la livraison en mono équipage ainsi que des règles autorisant la livraison dans ce format (nombre de marches...) Nous demandons qu'un affichage de ces règles soit fait dans chaque site de livraison afin qu'elles soient scrupuleusement respectées.**

*Réponse de la direction : Les règles paramétrées sont les suivantes :*

- 3 marches Maxi, sauf si appareil de moins de 25 kg (dans ce cas Mono dans tous les cas)
- Pas de règle sur les familles, mais sur les dimensions des appareils :
  - o 65 kg maxi,
  - o 170 cm de hauteur maxi,
  - o 130 cm de largeur maxi.

**Mme BACH :** Je vous propose de mettre en place le même système d'étiquette « flash prévention » comme pour le port de charge. Cédric FLAMBARD a quitté l'entreprise et il est remplacé en intérim par Stéphane PAUWELS et je vous propose de lui présenter ces étiquettes « flash prévention ».

Les règles sont édictées, les tournées sont paramétrées selon le principe indiqué dans la réponse de la direction.

**M. MARANDEAU :** Selon moi, il serait souhaitable de rappeler les règles de mono-équipage sous forme d'affiches dans les magasins. De plus, il serait judicieux de rappeler aux vendeurs l'importance de renseigner correctement les conditions de livraison du produit afin qu'elles s'affectent correctement en équipage mono ou en duo.

**Mme BACH :** Un rappel a été fait il y a quelques mois sur le questionnaire et une communication a été diffusée de manière très large au sein des magasins.

Je vais demander au DZ de faire un rappel, car il est important de sensibiliser les vendeurs au remplissage complet de ce questionnaire pour assurer une livraison dans des conditions optimales.

**31 La récupération d'eau de pluie dans certains magasins s'inscrit-elle dans le cadre de la politique RSE de l'entreprise ?**

**Réponse de la direction :** *Ce n'est pas un enjeu prioritaire pour le Groupe, car notre utilisation de l'eau est seulement pour les sanitaires. Cependant, nous avons prévu de lancer un chantier pour mieux mesurer notre consommation exacte d'eau.*

*Monsieur MARANDEAU présente le diaporama concernant le magasin de Montauban.*

**M. MARANDEAU :** Après un épisode climatique, des trous sont apparus sur la toiture. Le bailleur a effectué des travaux de retraitement de la toiture en colmatant les trous avec du goudron. Cette intervention s'est avérée inutile. Le Groupe et le bailleur sont conscients de la situation, d'ailleurs des constats d'huissier ont été réalisés. Mais le bailleur a informé le Groupe que son assurance refuse la prise en charge, car les intempéries n'ont pas été reconnues comme catastrophe climatique par un arrêté préfectoral. Le bailleur est propriétaire de plusieurs locaux au sein du centre commercial donc il ne peut pas assurer financièrement la totalité des travaux.

Je ne minimise pas l'intérêt porté par le Groupe sur la problématique du magasin de Montauban, mais je regrette que le Groupe n'ait pas eu la volonté d'investir dans une bâche de protection de la toiture en

attendant la réparation par le bailleur. Mais celui-ci a annoncé qu'il n'effectuerait pas les travaux avant 2024, car ils ne peuvent pas être réalisés pendant les mois d'hiver. Pendant deux mois et demi, les collaborateurs de ce magasin vont être confrontés à des conditions climatiques compliquées et un environnement de travail dégradé. Les membres de la CSSCT sont pleinement conscients des enjeux commerciaux et économiques de la fin d'année, mais ils sont à la limite du dépôt d'un droit d'alerte et du droit de retrait. La réponse de la direction indiquant que la pose d'une bâche n'était pas envisageable tant que le litige entre le bailleur et son assurance n'était pas résolu me paraît très totalement inappropriée.

**Mme DI NARO** : Pourriez-vous m'envoyer les photos de ce magasin de Montauban ?

**M. MARANDEAU** : Monsieur SZWARTZFELD les a en sa possession et il n'est pas le seul car de nombreux responsables sont informés de la situation au magasin de Montauban.

## 32 Point sur les visites

*Monsieur HARRE présente le point sur les visites de sites.*

## 33 Point sur les Accidents de Travail.

**M. HARRE** : Les accidents de travail ont été abordés lors de la réunion de préparation.

**M. MARANDEAU** : J'ai demandé au secrétaire de la CSSCT de nous fournir les noms des salariés en situation d'accidents de travail pour des motifs de maux de dos afin que nous puissions mener un recensement des conditions de travail qui ont conduit ces collaborateurs à être en situation d'accidents du travail.

**Mme JUILLIEN** : Il est nécessaire que je vérifie si ces informations peuvent être transmises tout en respectant la RGPD.

**M. MARANDEAU** : L'analyse des accidents du travail comme nous la menons actuellement ne nous permet pas d'être dans une démarche de prévention.

**Mme JUILLIEN** : Nous souhaiterions aussi mettre en place des actions pour apporter des améliorations sur le sujet de la prévention.

Notre première étape est de former les encadrants sur les sujets des accidents de travail et de la prévention des risques. En effet, peut être que certains ne savent pas correctement analyser un accident de travail lorsqu'il se produit sur leur site et les informations remontées au service RH ne sont pas suffisantes pour que nous puissions analyser correctement les causes de ces accidents de travail.

De plus, il est important que les gestionnaires paient qui sont chargés de la rédaction des accidents de travail, mais aussi tous les collaborateurs du service RH puissent bénéficier de cette formation.

Il est important que chaque acteur de l'entreprise soit formé sur ce sujet du traitement des accidents du travail.

**M. MARANDEAU** : Les membres de la CSSCT sont aussi des acteurs de l'entreprise par conséquent, l'analyse des accidents du travail est aussi de la responsabilité de la CSSCT.

**Mme DI NARO** : Nous sommes en cours d'élaboration d'un mode opératoire qui classé par items, nous souhaitons adopter un format type « fiche méthode ». Les items relatifs à l'accidentologie pourraient être les suivants : « comment bien déclarer un accident ? », « comment l'analyser, comment créer et suivre un plan d'action ? », etc.

**M. HARRE** : Il existait en LDK et IAD, un fascicule qui précisait les plans d'action et les mesures pour éviter les accidents.

Je suis surpris que certains sites ne déclarent pas un seul accident de travail sur l'année 2023.

**Mme JUILLIEN** : Je vous rappelle que la tendance au sein de DGO était plutôt de « sur-déclarer » les accidents du travail.

**M. MARANDEAU** : Certaines régions ne déclarent aucun accident de travail.

**Mme JUILLIEN** : J'ai les données de 2022 et aucune zone n'est épargnée.

**Mme JUILLIEN** : Il n'est pas surprenant que des sites n'aient pas d'accident de travail, car nous sommes dans un secteur d'activité où le taux d'accidentologie est peu élevé. Je vous rappelle que notre taux d'ATMP avec arrêt maladie a fortement diminué.

**Mme MAZELLA** : Dans certains magasins, les arrêts de travail ne sont pas déclarés.

**Mme DI NARO** : Dans le process que nous souhaitons mettre en place, nous prévoyons un rappel des consignes pour les déclarations d'accidents de travail.

**M. HARRE** : Il est primordial que, dans le process que vous souhaitez mettre en place, vous créiez un item sur les mesures qui auraient pu être mises en place pour éviter l'accident de travail.

**Mme DI NARO** : Cet item correspond davantage à l'analyse et au plan d'action à mettre en place pour éviter les accidents du travail. Cet item devra proposer une trame pour identifier les causes de l'accident de travail, sans être inquisiteur.

Nous allons travailler sur ce process et nous vous soumettrons son format et son contenu.

**Mme JUILLIEN** : Nous recherchons actuellement un outil adapté à ce process sans utiliser des fichiers Excel.

**Mme DI NARO** : Actuellement, au sein du groupe, nous rencontrons des difficultés à compiler les différents indicateurs relatifs aux accidents du travail, car il n'y a aucune centralisation des informations.

À ce titre, il est important que tous les acteurs s'impliquent dans la démarche FNAC-DARTY pour utiliser les mêmes outils et avoir un budget commun.

**M. MARANDEAU** : Les membres de la CSSCT souhaitent véritablement s'investir dans un plan de prévention des accidents du travail et si le process mentionné par Madame DI NARO va dans la même direction, nous travaillerons de concert.

**Mme DI NARO** : Nous pouvons effectivement vous faire des propositions sur des structures de plusieurs trames et nous choisirons ensemble la plus adaptée.

**Mme JUILLIEN** : Nous utilisons actuellement ACCILINE, mais étant donné que cet outil n'est utilisé que par deux entités sur le Groupe, Madame DI NARO va mener une réflexion afin que le même outil soit utilisé par toutes les entités et qu'il propose des données fiables.

**M. MARANDEAU** : Nous sommes d'accord pour attendre les propositions de Madame DI NARO, mais si aucune action n'est menée sur les prochaines CSSCT, les membres mettront en place leur propre outil.

### 34 Questions diverses.

NDLR : aucune question diverse.

La réunion est close à 17h00.

Le Secrétaire du CSSCT,

M. Laurent HARRE.

