

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 27 OCTOBRE 2022 DU COMITÉ 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 : 9h45.

Présents

Pour la direction

- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines Opérations LDK ;
- Mme FELDMAN Stéphanie, Directrice des Ressources Humaines ;
- Mme GUIBERT Martine, Responsable Paye ;
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable Ressources Humaines Opération ;
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines Exploitation.

Invités.

- M. AUNOS Martin Directeur de la Seconde Vie (pt 2) ;
- Mme MONTAIGNE Marie-Bénédicte, Directrice des Ressources Humaines OPÉRATION (pt 2) ;
- M. BROSSAT Lionel, M. DE HARO Robert (pt 3) ;
- M. DELEPINE Christophe, Directeur de Zone IAD (pt 5) ;
- Mmes TRIBALLAT Agnès et OUDET Nathalia (pt 7),

Pour les membres titulaires EOT

- CFDT :** - M. MARANDEAU Vincent
- M. PEZAT Jean-Noël
- M. ROSIEK Gérald
- CFTC :** - M. PHILIPOT Jean-Michel
- ÉLUS :** - M. BEAUBOIS Iannis
- Mme PASTERNAK Sylvie
- M. VILLA Francis
- SL :** - M. DIOLOGEANT Marc
- M. HEREDIA Noël
- Mme N'GOLET Nathalie

Pour les membres titulaires Cadres

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

Pour les membres titulaires AM

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

Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :** - M. GRUDET Loïc
- CFTC :** - M. APPLAUSO Giovanni
- CGT :** - M. GARCIA SANCHEZ Antonio
- SL :** - M. BARAN Gianni

Représentants Syndicaux

- CFDT :** - Mme. DA ROCHA PEREIRA Isabelle
- CFTC :** - Mme. LELUBEZ Sabrina
- CGT :** - M. BRIULET Pascal
- SL :** - M. ARNAULT Nicolas

Absents

- CFDT :** - M. FOUCHE Florent
- CFE-CGC :** - M. BERTIAUX Bruno
- Mme BRAQUET Caroline
- ÉLUS :** - M. PERUCAUD Didier
- M. VAN DE ROSTYNE Philippe
- SL :** - Mme PRUDHOMME Corinne

Les personnes votantes sont les 13 élus titulaires, ainsi que les 4 membres suppléants présents.

Ordre du jour et sommaire.

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Economique de l'UES Darty Grand Ouest du 29 septembre 2022.	3
2. Echange sur la stratégie 2nde vie – Intervention Martin AUNOS.....	3
3. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur le projet Coach'in Darty – Intervention de Lionel BROSSARD et Robert DE HARO	7
4. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Reynald HUIS	12
5. Information sur le premier bilan concernant le partenariat avec la compagnie du SAV- Intervention Christophe DELÉPINE.....	12
6. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Thierry LEBRETON	13
7. Information sur le POC de vente DMAX en IAD - Intervention d'Agnès TRIBALLAT et Nathalia OUDET.....	14
8. Information sur le nombre de salariés rattrapés au minimum conventionnel et notamment pour la population des livreurs	18
9. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique de Darty Grand Ouest sur le projet de mise à jour du règlement intérieur de DARTY GRAND OUEST.....	21
10. Information sur la procédure à suivre pour connaître ses primes produits en cours de mois ..	22
11. Information sur le challenge accessoire de fin d'année en livraison.....	23
12. Demande d'information sur le process pour bénéficier de la prise en charge de l'aide concernant la mobilité durable	24
13. Au regard des efforts demandés aux entreprises ainsi qu'aux salariés et face à la situation dans les stations-services (augmentation du coût des carburants et pénuries), la CFDT demande que seuls les salariés volontaires soient planifiés sur des demi-journées de travail.....	25
14. Désignation du Représentant de Proximité pour le magasin d'Albi.....	25
15. Points divers.....	25
a) Information sur le projet NSF.	25
b) Tenues des vendeurs l'hiver en magasin.....	26
c) Réduction énergétique et l'interrogation concernant les objectifs fixés au niveau du groupe.....	26
16. Discussion sur les activités culturelles et sociales	28

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Economique de l'UES Darty Grand Ouest du 29 septembre 2022.

M. ROSIEK : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 29 septembre 2022.

Le résultat du vote est le suivant : **17 votes favorables.**

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

2. Échange sur la stratégie Seconde Vie – Intervention Martin AUNOS.

Martin AUNOS présente le diaporama (annexe 1).

M. MARANDEAU : Je me permets de vous interrompre, car nous avons peu de temps à consacrer à ce sujet. Je vous remercie pour votre présentation du marché de la seconde vie d'une manière générale et de la stratégie de FNAC DARTY sur ce sujet. Mais notre interrogation concernait davantage le fonctionnement en interne et la logique économique de DARTY OCCASION. À ce titre, j'ai fait parvenir, par l'intermédiaire de Madame BACH, 22 questions qui concernent le sujet de DARTY OCCASION. Étant donné que nous avons peu de temps, je souhaiterais que des réponses y soient apportées.

M. AUNOS : La présentation, me semble-t-il, pouvait répondre à vos questions, je vais donc la poursuivre rapidement. Le rappel du contexte me paraît intéressant et il pourra aussi peut-être fournir des réponses à vos questions.

M. MARANDEAU : Si votre présentation permet de répondre aux 22 questions, effectivement, vous pouvez la poursuivre.

Martin AUNOS poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : DARTY OCCASION existe depuis plusieurs années au sein de DARTY, cette démarche a permis d'offrir, à nos clients demandeurs de seconde vie, des produits sur internet. Mais historiquement, ceux-ci étaient renvoyés dans les magasins avec des « prix barrés » ou des « TQ », la rémunération était intéressante pour les vendeurs, ainsi cette opération était bénéfique pour tout le monde.

Je ne comprends pas la logique économique du marché de la seconde vie : des produits expédiés de toute la France sur un site unique, celui de Tours. Comment est-il possible de faire des remises de 20% à 30% sur DARTY.com, sachant que ces niveaux de remise ne sont pas possibles en magasin. Par conséquent, je ne comprends pas comment ce marché de la seconde vie peut être rentable. De plus, je me pose aussi la question suivante : où vont les flux financiers générés par le marché de la seconde vie ?

M. AUNOS : Au regard de l'ampleur de ce marché, notre objectif n'est pas de transférer du chiffre d'affaires magasin issu des produits de seconde vie vers le canal internet et inversement. Notre but est d'augmenter l'offre partout, en magasin et sur internet. Les produits avec des « prix barrés » ou les « TQ » ne représentent qu'une petite partie du marché que nous appelions historiquement, le marché de l'occasion. Ce secteur de la seconde vie va aussi se développer de manière externe avec notamment la réparation et la reprise.

M. MARANDEAU : Je n'en doute pas, mais nous nous concentrons davantage sur la partie visible qui est le Blanc « TQ » : c'est-à-dire des produits envoyés par les plateformes de livraison et destinés à la seconde vie.

M. AUNOS : Vous craignez qu'il y ait moins de produits de seconde vie dans les magasins, mais notre objectif est qu'il y en ait beaucoup plus sans que le nombre de produits abîmés ne progresse, car ceux-ci proviendront des clients et nous les aurons réparés. Ensuite ces produits seront envoyés en magasin ou disponibles sur le site internet.

La grille d'écoulement des produits à destination des plateformes de livraison démontre que le principe n'a pas changé. En effet, premièrement, si le produit est vendable neuf, il est remis dans le circuit normal, deuxièmement, ce produit « TQ » peut être proposé aux magasins intégrés.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Je ne suis pas d'accord avec vous, certains produits neufs, juste déballés sont vendus sur Darty Occasion.

M. MARANDEAU : Je confirme les propos de Madame DA ROCHA PEREIRA, en effet ; certains produits ont été refusés à la livraison, car ils sont légèrement rayés et ceux-ci sont vendus sur DARTY OCCASION.

Mme FELDMAN : En tant que cliente, je n'achèterai pas un produit qui est rayé.

M. MARANDEAU : Mais Madame FELDMAN, ce principe a toujours existé, le produit est proposé avec un prix barré : le client bénéficie d'une remise, le vendeur touche une prime, il peut même proposer une Darty Max. De plus, quand arrive la période des soldes, il n'y a plus aucun produit à vendre. Précédemment, avant cette période, les produits légèrement abîmés étaient récupérés au sein des plateformes, ils étaient proposés en magasin avec des prix barrés.

M. AUNOS : La règle n'a pas changé, un fichier régional de produits légèrement abîmés issus de toutes les plateformes de livraison circule vers les magasins et les directeurs de magasin choisissent de les prendre ou non. Ainsi, si des produits restent encore en stock après la circulation de ce fichier, ils sont orientés vers le marché de la seconde vie.

M. MARANDEAU : Selon moi, il y a une problématique dans la matrice, Monsieur AUNOS. En effet, il y a peut-être des volontés contradictoires de certaines personnes de ne pas envoyer ces produits sur les magasins. J'ai entendu votre remarque concernant ce fichier envoyé en magasin, mais le constat fait en magasin, est qu'il y a plus de produits « TQ », car ceux-ci sont envoyés sur DARTY OCCASION. À ce titre, il y a certainement une communication à réaliser sur les produits théoriquement destinés à DARTY OCCASION afin de s'assurer qu'il y ait une volonté de toute l'équipe de minimiser la perte de chiffre d'affaires sur ces produits.

M. AUNOS : Les magasins doivent se positionner sur ces produits « TQ » proposés toutes les semaines ou tous les mois. Mais si les surfaces de vente ne sont pas suffisantes pour accueillir ces produits, la seule solution était de les vendre à des soldeurs ou de les jeter.

Mme FELDMAN : Votre problématique concerne plutôt les DRV, car Monsieur AUNOS ne peut pas vous renseigner sur les motifs de refus de ces produits « TQ ».

M. MARANDEAU : Effectivement, le sujet de DARTY OCCASION ne concerne pas uniquement celui des produits « TQ » renvoyés en magasin, la vision est plus globale. Mais aujourd'hui, je suis désolé de constater que votre manière de définir DARTY OCCASION n'est pas celle observée sur le terrain.

M. AUNOS : Je vous invite à évoquer ce sujet avec les DRV et le service Exploitation. La règle n'a pas changé, d'ailleurs, nous sommes en cours de mise en place d'un merchandising « seconde vie » dans les magasins afin de pouvoir habiller les espaces des rayons pour mettre en avant les produits « TQ ». Si l'objectif était de supprimer les produits seconde vie dans les magasins, nous ne déploierions pas autant d'énergie et d'investissement en merchandising.

Selon moi, la règle est claire, mais s'il existe des problématiques sur certains sites, il conviendra de les analyser spécifiquement avec les interlocuteurs concernés.

Monsieur MARANDEAU, vous avez évoqué la question économique et financière. Actuellement, les produits abîmés non pris par les magasins sont vendus à des soldeurs. Sur le GEM, le nombre de ces produits est important et nous ne récupérons que 10% voire 15% du prix d'achat.

M. MARANDEAU : Non, réellement, si un produit est abîmé, une remise est accordée sur le prix et il est vendu directement en magasin.

M. AUNOS : Tous les produits ne sont pas tous vendus avec ce principe de prix barrés.

Mme FELDMAN : Monsieur AUNOS ne peut pas vous mentir sur une activité qu'il pilote. Il vous explique comment fonctionne le marché de la seconde vie dans la réalité.

M. MARANDEAU : Il y a un décalage entre le principe exposé par Monsieur AUNOS et la réalité du terrain. Des semi-remorques sont affrêtées des plateformes vers le marché de la seconde vie et une grande partie des produits ne sont que légèrement abîmés, ils pourraient être vendus en magasin avec des prix barrés.

Mme FELDMAN : Monsieur AUNOS a indiqué que, parfois, les magasins ne souhaitent pas de produits « TQ » dans leur surface de vente et ceux-ci sont donc envoyés vers le marché de la seconde vie.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Nous n'avons pas le même constat que vous sur le terrain.

M. AUNOS : Je ne suis pas en décalage avec mes équipes.

Mme FELDMAN : Évidemment, c'est pour cette raison que je vous propose de poser directement la question aux DRV ou à des responsables de magasin, car Monsieur AUNOS vous explique que certains d'entre eux ne veulent pas de produits « TQ » dans leur magasin.

M. DIOLOGEANT : Je suis franchement étonné, car pour les vendeurs, les produits « TQ » sont très intéressants.

M. APPLAUSO : Ces produits « TQ » sont peut-être intéressants pour les vendeurs, mais ils peuvent aussi dégrader la marge bénéficiaire du magasin, d'où la réaction des responsables de magasin qui refusent de proposer ces produits dans leur surface de vente.

M. MARANDEAU : Monsieur AUNOS, puisque vous souhaitez valoriser le marché de la seconde vie à la fois sur internet et en magasin, est-il envisageable de mettre en place un canal de vente internet des produits de seconde vie disponibles pour les vendeurs en magasin ?

M. AUNOS : C'est un sujet sur lequel nous menons une réflexion, mais actuellement, techniquement, nous ne pouvons pas gérer le flux de ventes sur internet des produits de seconde vie. En effet, contrairement aux produits classiques, ceux de seconde vie sont stockés dans un entrepôt spécifique.

M. ARNAULT : Effectivement, peut-être que certains directeurs refusent certains produits « TQ ». Mais dans les magasins de la région de Tours, les produits qui sont légèrement abîmés vont directement à DARTY OCCASION alors qu'ils seraient facilement vendables sur la surface de vente. Par conséquent, il ne reste pour les vendeurs, que des produits qui reviennent du SAV et qui ont été réparés, des produits très abîmés ou des produits avec des pièces manquantes, car DARTY OCCASION les refuse.

M. AUNOS : Je ne suis pas d'accord avec vous sur le fait que DARTY OCCASION refuse des produits. En effet, nous avons une grille très précise des produits qui peuvent être destinés à la seconde vie et les produits réparés en font partie sauf les hottes encastrables et ceux qui sont trop abîmés (multiples chocs en façade). Tous les centres SAV et les plateformes sont censés respecter cette grille. Nous intervenons uniquement pour les produits « TQ » refusés par les magasins.

M. ARNAULT : Le service de la « Seconde Vie » faisait un recensement des produits sur le site de Tours et s'intéressait principalement à des produits encore emballés et quasiment neufs (EPF).

M. AUNOS : Nous n'allons pas en magasin récupérer des produits EPF.

M. ARNAULT : Je voulais aussi signaler une autre problématique : sur le site de DARTY OCCASION, il n'est pas mentionné le niveau de défaut du produit. Par exemple, il est indiqué « état : choc », mais il n'est pas précisé si le choc est en façade, sur le côté, etc. ou simplement une rayure. Il serait peut-être judicieux de détailler le défaut ou de prendre une photo afin que le client soit clairement informé.

M. AUNOS : Nous ne récupérons pas de produits EPF sauf s'ils sont dépréciés à plus de 70% ou 80%. À propos de votre deuxième remarque, nous avons mis en place quatre états d'occasion : parfait, très bon, bon et correct. Effectivement, la description reste générique, car sur internet, il nous est difficile de rentrer dans le détail, mais nous tentons de remédier à cette problématique. De plus, nous réfléchissons à mettre des photos des défauts des produits, mais elles seront génériques, car techniquement, c'est la seule solution.

M. VILLA : Il y a une problématique de stockage et d'expédition de ces produits de seconde vie pour les petites plateformes. Et effectivement, certains magasins refusent de prendre ces produits légèrement abîmés.

M. AUNOS : Je suis d'accord avec vous et d'ailleurs, votre exemple illustre les propos précédents. En effet, si ces produits de seconde vie ne sont pas pris par les magasins, la seule solution est de les vendre à des magasins franchisés à prix discount ou à des soldeurs. Économiquement et financièrement, nous ne pouvons pas affréter une semi-remorque pour enlever une ou deux palette(s). Nous sommes en cours de réflexion avec la LDK sur de possibles ramassages avec d'autres flux de transport afin de récolter les produits abîmés sur les petites plateformes. Nous sommes conscients de cette problématique de stockage liée aux petites plateformes. En effet, le stockage est onéreux et le produit se déprécie.

M. HEREDIA : Avec le développement du marché de la seconde vie et la croissance de la Darty Max - des démarches écologiquement vertueuses - la vente des produits neufs peut diminuer.

M. AUNOS : La question de la cannibalisation est effectivement pertinente. Mais le marché de la seconde vie restera relativement mineur par rapport aux produits neufs, nous en sommes convaincus. D'ailleurs, il n'y a pas de produits de seconde vie, sans produits neufs : le marché de l'occasion est directement lié aux ventes de produits neufs.

Les smartphones sont les produits les plus pénétrés sur le marché de la seconde vie et pourtant la croissance des achats neufs est la plus importante. Cette tendance se constate sur d'autres produits en progression en termes de ventes en neuf.

Le marché de la seconde vie s'alimente aussi par la reprise de produits auprès des clients, cette solution permet aussi de donner du pouvoir d'achat pour acheter des produits neufs. Potentiellement, un client va acheter tous les deux ans un iPhone, car il sait qu'il pourra le revendre à prix intéressant, donc la boucle est aussi vertueuse pour le client.

Nous avons aussi observé sur les études menées auprès des clients, que ce marché de la seconde vie est un facteur de recrutement d'une nouvelle clientèle plus jeune qui n'a pas les mêmes moyens ou les mêmes logiques économiques. En effet, les clients qui achetaient leur électroménager sur le BON COIN, par exemple pour des raisons économiques, s'intéresseront aux produits DARTY OCCASION.

M. HEREDIA : Merci pour votre réponse argumentée qui apaise une partie de mon inquiétude relative à la vente de produits neufs.

M. BARAN : Lors d'une visite sur le site de Tours, j'ai appris que les produits déballés refusés par les clients étaient destinés au marché de la seconde vie. Nous avons eu l'exemple d'un four qui n'avait plus d'emballage, mais ce produit aurait pu être proposé à un magasin en tant que modèle d'exposition.

M. AUNOS : Nous sommes dans le cas du « droit de changer d'avis », les clients ont quinze jours pour retourner le produit, donc il a été déballé et parfois utilisé. Nous ne pouvons pas le revendre en tant que produit neuf, ni en magasin, ni sur internet, donc deux options sont possibles. La première, dans le cas où le produit est ramené en magasin, celui-ci est revendu en « seconde vie », en « TQ » ou en « déballé ». La deuxième, le produit est récupéré par un livreur et il est envoyé sur un des deux centres nationaux de « seconde vie » pour le petit électroménager à Tours ou à Chilly-Mazarin ; pour les produits plus volumineux, ils sont proposés en magasin et s'ils ne trouvent pas preneurs, ils sont proposés sur DARTY OCCASION.

Précédemment, je vous ai cité les quatre niveaux d'état d'occasion proposés à nos consommateurs qui sont accompagnés de quatre niveaux de prix. Ainsi, les produits neufs, mais déballés sont gradés en état « parfait » donc la réduction sera de 5%, 10% voire 15% si le produit est ancien. Les produits gradés en « corrects » sont généralement abîmés et là, le taux de discount peut être de 25%.

Le taux de discount est adapté par catégorie de produits ce qui permet de rester raisonnable économiquement.

M. BARAN : Il serait aussi peut-être envisageable que les accessoires des aspirateurs balais Rowenta et Dyson fortement abîmés soient proposés à DARTY OCCASION.

M. AUNOS : Effectivement, c'est un sujet que je n'ai pas eu le temps de vous présenter, mais il représente un axe important de développement. C'est de mieux réparer les produits qui sont jetés ou vendus à des soldeurs à très bas prix, mais il est nécessaire de pouvoir les identifier pour les revendre sur le marché de la seconde vie ou de les proposer dans les magasins.

M. MARANDEAU : J'aurais voulu connaître le taux d'attachement sur les ventes de service des produits DARTY OCCASION. En effet, historiquement, lorsque les produits abîmés étaient vendus avec une remise, cette vente était accompagnée d'un service, notamment une Darty Max. À ce titre, est-ce que DARTY OCCASION est générateur de services et essentiellement de Darty Max ?

De plus, est-ce que la Darty Max est éligible pour les produits de DARTY OCCASION de la même manière que pour les produits neufs ?

M. AUNOS : À propos de votre deuxième question, effectivement, les produits DARTY OCCASION sont éligibles à la Darty Max. D'ailleurs, c'est un avantage sur lequel nous ne communiquons pas correctement, car même en interne, la question est posée et par conséquent, les clients doivent s'interroger aussi.

Concernant votre première question, comme pour les produits neufs, le taux d'attachement sur internet est assez faible par rapport à celui des magasins.

M. MARANDEAU : Généralement, le produit abîmé vendu en magasin était générateur de services, car la remise faite permettait de valoriser ce service. Je renouvelle ma demande de vigilance sur l'acheminement des produits magasins ou internet, car je crains que nous perdions beaucoup de chiffre d'affaires et de possibilité de vente de services en envoyant ces produits sur DARTY OCCASION.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Est-ce que toutes les conditions de Darty Max s'appliquent pour un achat de produit DARTY OCCASION comme pour les produits neufs (ex : la carte cadeau) ?

M. AUNOS : Oui, la seule différence est que nous ne pouvons peut-être pas remplacer le produit si celui-ci est trop ancien. À propos de l'éligibilité des pièces détachées, le principe est le même que pour les produits neufs, car les « TQ » sont relativement neufs donc le temps de couverture est similaire aux produits neufs.

M. MARANDEAU : Sur le site internet, les produits DARTY OCCASION peuvent être identifiés comme étant du MARKET PLACE, d'où notre interrogation sur la Darty Max.

M. AUNOS : Nous utilisons le flux technique des vendeurs MARKET PLACE pour vendre nos produits sur internet.

Mme JUILLIEN : Merci, Monsieur AUNOS, pour votre intervention.

3. Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de DARTY Grand Ouest sur le projet Coach'in DARTY – Intervention de Lionel BROSSAT et Robert DE HARO.

M. HEREDIA : C'est une information-consultation et je déplore que nous n'ayons pas eu la présentation en amont du CSE.

Mme JUILLIEN : La présentation vous a déjà été faite au mois de février 2022 et l'objectif de l'intervention d'aujourd'hui est aussi de vous présenter les résultats des POC.

M. MARANDEAU : Je voulais signaler que votre présentation lors du CSE du mois de février 2022 avait été écourtée, car Madame DAMOUR devait intervenir via la visio et elle avait un impératif en termes d'horaire.

Messieurs BROSSAT et DE HARO présentent le diaporama (annexe 2).

M. MARANDEAU : Il n'y a aucune obligation d'utiliser l'outil Coach 'in DARTY ?

M. BROSSAT : Non, il n'y a aucune obligation, car nous ne sommes pas dans un système d'évaluation. C'est un outil pour faciliter les échanges entre un collaborateur et un manager afin de progresser sur une compétence.

M. MARANDEAU : Les informations contenues dans cet outil ne pourront pas servir dans le cas d'un entretien préalable à des sanctions disciplinaires ?

M. DE HARO : C'est très clair pour nous et le service RH, cet outil n'a aucune vocation autre que le développement de la compétence et de la motivation du collaborateur. De plus, il ne sera pas possible d'extraire des informations, car l'outil est fermé et centré sur lui-même. Toutes les informations contenues dans l'outil restent dans l'outil.

Lorsque nous formons les managers sur Coach 'in DARTY, nous précisons cet élément. Le contenu de l'échange entre le collaborateur et le manager se situe dans une approche de coaching et de responsabilité entre ces deux acteurs.

M. MARANDEAU : Pour avoir assisté des salariés lors d'entretiens préalables, certains documents relatifs à des accompagnements étaient évoqués en indiquant que les compétences du collaborateur n'avaient pas évolué. À ce titre, je vous répète ma question : cet outil et son contenu ne pourront pas être utilisés dans le cadre d'un entretien préalable ? Je souhaiterais une réponse claire.

M. BROSSAT : Ce n'est pas la vocation de l'outil, et je comprends votre question. D'ailleurs, l'échelle de mesure du geste – « J'apprends, Je m'entraîne, Je pratique, J'excelle » n'est pas un élément de contenu des entretiens obligatoires : les termes employés sont différents. Un manager possède d'autres éléments à sa disposition pour mener ces entretiens obligatoires et ainsi poser une évaluation. Cet outil va aider le manager et le collaborateur à monter en compétence.

M. MARANDEAU : Puisque je n'ai pas de réponse précise de votre part, je pose la question à Madame FELDMAN.

Mme FELDMAN : Ce n'est pas la vocation de l'outil, mais je ne peux pas m'engager, car il y a le facteur humain.

M. MARANDEAU : Le premier frein de cet outil sera le sentiment des collaborateurs d'être « fliqués », j'entends que ce n'est pas l'objectif, mais en ne levant pas cette interrogation, ce sentiment sera renforcé. Lors de la mise en place de nouveaux outils de coaching, ces inquiétudes sont légitimes.

Mme FELDMAN : L'objectif de Coach 'in DARTY est de matérialiser les actions déjà entreprises par les managers pour coacher efficacement leurs équipes. Si un comportement inapproprié est constaté via l'outil, que la remarque est faite au collaborateur, mais que celui-ci ne modifie pas ce comportement, effectivement, il pourrait être sanctionné. Par conséquent, je ne peux pas m'engager sur le fait que l'outil ne soit pas utilisé lors des entretiens préalables en vue d'une sanction disciplinaire.

M. MARANDEAU : Donc, l'outil pourra potentiellement servir à matérialiser des sanctions disciplinaires.

Mme FELDMAN : Ce n'est pas l'objectif de cet outil et ces pratiques resteront à la marge.

M. PHILIPOT : Mais ce n'est pas l'outil qui peut être dangereux, mais son utilisation.

M. DIOLIGEANT : Selon moi, le manager n'a pas besoin de Coach 'in DARTY pour effectivement constater un comportement inapproprié d'un de ses collaborateurs.

Mme FELDMAN : Coach 'in DARTY permet de matérialiser des constats pour ainsi éviter les entretiens préalables.

M. BROSSAT : Monsieur MARANDEAU, vous évoquiez l'aspect « flicage », d'ailleurs, lorsque nous avons élaboré cet outil, cette crainte était notre obsession. Le « flicage » serait qu'un manager observe de loin son collaborateur et qu'il profiterait que ce dernier fasse une erreur pour le sanctionner. Dans Coach 'in DARTY, le manager et le collaborateur savent qu'ils utilisent une application commune afin de faire progresser les différents gestes.

Je vous rappelle que les collaborateurs peuvent désactiver l'outil s'ils le souhaitent.

Avec ou sans Coach 'in DARTY, le manager peut faire du coaching en rayon. Si après de nombreux accompagnements et/ou entretiens, effectivement, les principes de ventes ne sont toujours pas appliqués, le manager prendra des mesures avec ou sans l'outil.

Coach 'in DARTY a pour objectif de faire progresser les collaborateurs.

Mme FELDMAN : J'espère que cet outil aura l'effet inverse que de générer des entretiens préalables à des sanctions disciplinaires.

M. BROSSAT : Je suis d'accord avec vous, nous avons pu constater lors des tests, que les collaborateurs sont conscients que l'accompagnement du manager via Coach 'in DARTY leur permettra de progresser. L'outil permet de faciliter et de fluidifier les échanges entre les collaborateurs et les managers.

M. APPLAUSO : Est-ce qu'une évolution d'échelon peut être refusée à un collaborateur qui ne souhaite pas utiliser Coach 'in DARTY ?

De plus, si un collaborateur utilise l'outil, est-ce que l'évolution d'échelon peut lui être refusée, car la maîtrise de certains domaines n'est pas suffisante ? À l'inverse, si un collaborateur maîtrise l'ensemble des notions, il pourra évoluer plus facilement vers un échelon supérieur ?

M. DE HARO : Vous évoquez l'outil sous un prisme qui n'est pas celui pour lequel il est dédié.

M. APPLAUSO : Je comprends, mais je pense que c'est aussi à travers ce prisme que l'outil sera utilisé. Je suis chez DARTY depuis 23 ans et j'ai pu constater que certains managers utilisent des outils, qui sont censés aider et améliorer les compétences des collaborateurs, dans un cadre qui favorisera ou qui désavantagera l'utilisateur et celui qui le prescrit.

Si les collaborateurs évoluent dans leurs compétences, mais qu'il n'y a aucune incidence sur le bulletin de salaire, ces outils peuvent être considérés comme inutiles.

Mme JUILLIEN : L'objectif de cet outil est d'accompagner les collaborateurs et il est uniquement le reflet de ce qui se passe dans la réalité. Effectivement, si un collaborateur est en dessous des attentes sur l'ensemble des domaines où il est censé être compétent, l'outil permettra de donner davantage de sens dans l'acte managérial, si le responsable lui indique qu'il ne peut pas le faire évoluer d'un échelon. C'est un outil qui permettra aux collaborateurs de pouvoir se situer et de pouvoir progresser.

M. APPLAUSO : Je comprends votre point de vue, il est d'ailleurs très vertueux, mais nous devons aussi être vigilants par rapport à d'éventuelles dérives.

Mme JUILLIEN : Avez-vous remarqué des dérives sur les deux POC ?

M. BROSSAT : Non. De plus, cela fait trois ans que cet outil est utilisé à la FNAC, donc nous avons un recul supplémentaire en plus des deux tests. L'outil permet de faciliter l'accompagnement des collaborateurs afin qu'ils puissent se situer sur différents items : techniques de vente, connaissance des produits, gestion, etc. Ce sont sur ces éléments que nous évaluons les collaborateurs et à priori, nous pourrions les utiliser pour éventuellement augmenter la rémunération des collaborateurs. Coach 'in DARTY est un moyen de faciliter la vie du manager et du collaborateur pour la partie attitude vis-à-vis de la relation client et de la vente : avec ou sans l'outil, le rôle du manager doit s'exercer. Les responsables n'ont pas attendu la mise à disposition de cet outil pour accompagner leurs collaborateurs dans le développement de leurs compétences.

M. GARCIA SANCHEZ : Si un salarié ne souhaite pas utiliser l'outil, donc qui ne téléchargerait pas l'application peut-il être observé par d'autres salariés qui eux, l'utilisent ?

M. BROSSAT : Un salarié ne peut pas être observé par d'autres salariés, mais uniquement par son manager avec ou sans l'outil.

M. GARCIA SANCHEZ : Si le salarié ne souhaite pas utiliser Coach 'in DARTY, son manager ne pourra pas l'accompagner via cet outil.

M. BROSSAT : Si le collaborateur a décoché l'utilisation digitale de l'outil, le manager continuera de l'observer de manière classique.
L'application ne sera pas à télécharger, car elle sera mise automatiquement sur les tablettes, mais les collaborateurs doivent l'ouvrir pour l'activer.

M. DE HARO : Vous parlez de l'outil, car c'est le sujet, mais la relation entre le salarié et le manager n'est pas soumise à l'utilisation de l'outil.

Coach 'in DARTY a pour mission d'accompagner les collaborateurs et leur permettre de monter en compétences.

Si nous considérons l'application selon un prisme positif, un collaborateur peut améliorer sa pratique grâce à l'accompagnement de son manager et donc le salarié sera plus performant dans ses actes de vente, par conséquent, il améliorera aussi sa rémunération.

Monsieur BROSSAT présente le diaporama sur les deux POC.

M. BRIULET : Vous avez eu 263 participants, mais pourriez-vous nous communiquer le nombre de vendeurs concernés par ce test ? Cette information permet de mesurer le taux de participation et l'accueil réservé à cet outil.

M. BROSSAT : Je n'ai pas la réponse à votre question, mais je pourrai vous la communiquer ultérieurement.

M. DE HARO : Il n'y avait aucune obligation de participer à ces tests, donc, certainement que des collaborateurs n'ont pas souhaité y prendre part.

Les tests se sont déroulés au sein de plusieurs référentiels : pôle service, vendeur, etc.

Monsieur BROSSAT poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Quel est le ressenti des managers par rapport aux multiples tâches qu'ils ont à réaliser au quotidien ? En effet, ils rencontrent déjà des difficultés à faire l'ensemble de leurs missions dans une seule journée. Ainsi, est-ce que cet outil a permis de faire gagner du temps aux encadrants ?

M. BROSSAT : Les managers sont très souvent sur le terrain pour accompagner leur équipe, donc ils ne découvrent pas le coaching. Vous évoquez un point central qui a été soulevé par les chefs des ventes. Je n'ai pas les verbatims des managers, vous devrez me croire sur parole. Certains avaient effectivement des craintes sur la surcharge de travail, mais ils ont constaté qu'en deux manipulations sur leur téléphone ou leur tablette, ils réussissaient à observer leur équipe et à conserver les données. Donc leurs constats étaient que cet outil ne leur permettait peut-être pas de gagner du temps, mais ils n'en perdaient pas. De plus, les managers ont signalé que Coach 'in DARTY leur permettait de centrer précisément les actions, par

conséquent, de leur faciliter les échanges avec leurs collaborateurs. Honnêtement, il n'y a aucune remontée des chefs des ventes sur le fait que cet outil leur faisait perdre du temps.

M. MARANDEAU : Est-ce qu'il est possible aux chefs des ventes de coacher leurs équipes via cet outil tout en continuant à vaquer à leurs occupations ?

M. BROSSAT : Non, ce n'est pas possible. Certaines pratiques peuvent être observées de loin, mais pour celles relatives aux techniques de vente, le manager doit être à proximité de son vendeur pour écouter et observer les réactions des clients. Le manager n'est pas obligé d'avoir son téléphone dans les mains, mais il sera à proximité. De plus, la bonne pratique conseillée est qu'ensuite, le manager et le collaborateur s'installent dans un lieu calme pour réaliser ce temps d'échanges qui peut durer approximativement une quinzaine de minutes par coaching. Ainsi, l'ensemble du dispositif durera une vingtaine de minutes.

D'ailleurs, si ce coaching prend davantage de temps, cela signifie que les managers tentent de tout observer et ce n'est pas l'objectif du Coach'in DARTY. Le but est de sélectionner les gestes qui correspondent uniquement aux questionnements présents dans l'outil.

M. MARANDEAU : Sauf erreur de ma part, cet outil était utilisé historiquement à la FNAC, mais les structures de DARTY sont différentes. En effet, il ne faudrait pas que des priorisations de l'utilisation de l'outil soient faites au détriment des autres collaborateurs des surfaces de vente. J'espère que vous avez appréhendé toutes les difficultés du management DARTY versus FNAC.

M. DE HARO : Nous ne pouvons pas parler d'historique, je vous rappelle que l'outil a été développé en 2018 ensuite, il a été mis en place à la FNAC qui a d'ailleurs été confrontée à des problématiques liées au démarrage. L'outil a donc évolué au fil des années à la FNAC.

Comme chez DARTY, il y a des managers qui ont des grandes équipes et d'autres, des équipes plus petites. Nous avons orienté l'outil en fonction des observations faites auprès de la FNAC.

Coach'in DARTY a été élaboré pour FNAC et DARTY et simplement, nous l'avons testé au préalable au sein de la FNAC.

M. MARANDEAU : Étant donné que l'utilisation de l'outil n'est pas obligatoire pour les managers puisqu'elle est sur la base du volontariat, il n'y aura pas d'objectif lié à l'utilisation de Coach'in DARTY par les managers ?

M. BROSSAT : Effectivement, il n'y a aucune obligation, mais une fois que les managers ont utilisé l'outil, ils souhaitent le conserver, car ils ont conscience que Coach'in DARTY leur permet de structurer leur accompagnement.

Les managers réalisent du coaching depuis de nombreuses années et ils n'ont pas attendu l'arrivée de cet outil.

Si un manager possède une pratique qui lui permet d'avoir un suivi de son coaching aussi complet que celui proposé par l'outil, nous l'encourageons à poursuivre, car cela signifie que les compétences s'améliorent pour les managers et les collaborateurs.

Monsieur BROSSAT poursuit la présentation.

M. HEREDIA : Je souhaiterais que cette consultation soit reportée lors du prochain CSE.

Mme FELDMAN : Je vous rappelle que l'information a été réalisée au mois de février 2022. De plus, il n'y a plus de CSE après celui de ce jour.

M. HEREDIA : Je vous rappelle que l'instance perdure même après les élections.

De plus, dans le cadre d'une information-consultation, nous devons avoir les présentations en amont, et généralement, elles nous sont envoyées avec l'ordre du jour, mais dans le cas présent, ce principe n'a pas été respecté. Madame FELDMAN, vous précisez que la présentation nous a été envoyée au mois de février 2022, mais les résultats du test qui s'est achevé le mois dernier ne nous ont pas été transmis et ils peuvent faire l'objet de remarques ou de questions de notre part.

Mme FELDMAN : Ce point sera évoqué lors du prochain CSE, car Monsieur HEREDIA a raison sur la continuité de l'instance, mais les représentants du personnel présents lors du prochain CSE ne seront peut-être pas les mêmes que ceux présents aujourd'hui. L'information a été faite ce jour, donc la consultation, sans information, sera à l'ordre du jour du CSE du mois de novembre 2022.

Étant donné qu'il n'y aura pas de secrétaire pour définir l'ordre du jour, nous passerons directement à la consultation. Probablement, que certains représentants du personnel n'auront pas eu l'information sur ce

sujet, mais étant donné que la continuité de l'instance doit être assurée, nous procéderons directement à la consultation.

M. HEREDIA : Je vous rappelle que la consultation peut être réalisée un mois après l'information.

Mme FELDMAN : Je suis d'accord avec vous, d'ailleurs, l'information a été faite au mois de février 2022, donc nous sommes largement dans les délais.

M. HEREDIA : Au mois de février 2022, c'était une présentation de projet, des éléments nouveaux, comme le résultat du test, viennent de nous être présentés.

M. DIOLOGEANT : Vous pouvez nous transmettre les documents avant le CSE du 17 novembre 2022 et nous procéderons directement à la consultation.

Mme FELDMAN : C'est exactement ce que nous envisagions de faire, mais probablement que ce ne seront pas les représentants du personnel présents à ce CSE du 17 novembre 2022.

Mme JUILLIEN : Je ne comprends pas que vous ne souhaitez pas vous prononcer : Messieurs BROSSAT et DE HARO sont intervenus en séance par deux fois, vous pouviez leur poser toutes vos questions, vous avez eu l'information largement avant le lancement, lors de la précédente présentation, vous manquiez de temps pour poser vos questions, donc nous prenons le temps de vous réexpliquer l'outil et aujourd'hui, nous vous présentons les tests.

Mme FELDMAN : Je considère cette pratique comme du dogmatisme.

M. HEREDIA : Pour quelle raison, n'avez-vous pas envoyé la présentation ?

Mme JUILLIEN : La seule raison est le manque de temps. Je suis d'accord avec Madame FELDMAN, votre attitude est dogmatique.

Selon moi, il est plus pertinent de consulter sur ce sujet lors du présent CSE avec des représentants du personnel qui ont pu bénéficier de deux informations.

Mme FELDMAN : Nous allons procéder au vote.

Le résultat du vote est le suivant : 8 abstentions, 2 favorables, 1 défavorable.

Les élus émettent donc un vote défavorable au projet de Coach'in DARTY.

M. BEAUBOIS : Sans vouloir polémiquer, nous apprécions d'avoir les documents avant le CSE afin de pouvoir les analyser en vue de la consultation.

Mme JUILLIEN : Lorsque la consultation est faite en même temps que l'information, effectivement, nous envoyons toutes les présentations. Dans le cas présent, l'information vous avait déjà été faite lors du CSE du mois de février 2022.

M. MARANDEAU : Je voulais motiver notre abstention. Comme nous l'avons évoqué précédemment, l'outil Coach'in DARTY peut permettre un développement professionnel des salariés, s'il est utilisé dans ce principe, nous sommes d'accord. Mais sur des sujets d'utilisation possible de l'outil pour matérialiser des sanctions disciplinaires et donc des dérives qui peuvent accompagner la mise en place de cet outil, nous ne pouvons pas nous positionner favorablement. Nous espérons que Coach'in DARTY ne sera jamais utilisé à des fins de sanctions, car cela porterait préjudice à cet outil.

Je souhaitais vous faire partager notre position, car je trouve dommage de s'abstenir sans motiver l'avis.

M. PHILIPOT : Nous avons déjà la méthode pour développer les compétences des salariés et Coach'in DARTY est considéré comme un outil pour poursuivre cette mission. Comme l'a évoqué Monsieur MARANDEAU, nous avons des craintes quant à l'aspect répressif de cet outil, par conséquent, nous avons choisi de nous abstenir.

M. BRIULET : Nous avons émis un avis défavorable, car nous ne mesurons pas l'utilité d'un outil supplémentaire pour manager les équipes. Nous nous interrogeons aussi sur l'application effective de cet outil. De plus, à la CGT, nous ne sommes pas favorables aux principes d'auto-observations.

Mme FELDMAN : Merci Messieurs BROSSAT et DE HARO pour vos interventions.

4. Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Reynald HUIS.

Madame JULLIEN lit rapidement la procédure d'inaptitude de Monsieur Reynald HUIS (annexe 3).

M. DIOLOGEANT : Ce salarié a été reconnu en invalidité de niveau 2.

Mme JULLIEN : Oui, cela fait plusieurs années que ce collaborateur a été reconnu en invalidité de niveau 2.

Le résultat du vote est le suivant : 1 abstention, 16 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Reynald HUIS.

5. Information sur le premier bilan concernant le partenariat avec la Compagnie du SAV-Intervention Christophe DELÉPINE.

Christophe DELÉPINE présente le diaporama (annexe 4).

M. DELÉPINE : Je voudrais signaler que la canicule de cet été a eu un réel impact sur les délais de prise en charge et d'intervention. En effet, les Français ont choisi de passer leurs vacances sur nos côtes et nous avons dû intervenir sur de nombreuses réparations.

Christophe DELÉPINE poursuit la présentation.

M. BEAUBOIS : Je suis satisfait de voir que le NPS des techniciens de la Compagnie du SAV est similaire à celui de nos techniciens. En effet, sur DIF, les retours concernant la CSAV étaient plutôt négatifs notamment sur la qualité des interventions.

Mais j'aurais un point de vigilance à signaler sur la charge administrative que génère cette sous-traitance. En effet, apparemment, il y a une saisie par jour et par technicien qui peut prendre entre 30 et 40 minutes.

M. DELÉPINE : Effectivement, il y a de la ressaisie administrative à réaliser, mais elle disparaîtra grâce à de futurs développements. Sur ma zone, il y a que deux techniciens de la CSAV qui interviennent, donc cette ressaisie n'impacte pas mes équipes. Nous avons entrepris des développements qui devraient permettre de réduire cette charge administrative.

M. BRIULET : Nous constatons des effets positifs avec l'intervention de huit techniciens de la CSAV, mais je pense qu'il sera nécessaire de développer ce partenariat. À ce titre, est-ce que la CSAV est capable de fournir davantage de techniciens afin d'améliorer les délais d'intervention ?

M. DELÉPINE : Effectivement, dans les régions de Bergerac, du Bordelais, de l'Anjou et de la Sarthe, des techniciens de la CSAV devraient intervenir prochainement. Pour les autres zones, je ne pourrai pas me prononcer, car le recours à la CSAV dépend des besoins.

M. HEREDIA : Avez-vous une prévision sur les délais de prise en charge - délai entre l'appel du client et le jour de l'intervention du technicien en première intention - sur le mois d'octobre 2022 ? En effet, habituellement, à l'automne, les délais d'interventions reprenaient un niveau stable après une augmentation pendant la période estivale.

M. DELÉPINE : Je ne pourrai vous communiquer des informations que sur les sites de ma zone. Portet-Sur-Garonne a amélioré son délai de prise en charge, mais Nantes reste encore en difficulté même si le ratio diminue progressivement. Avec un tel retard sur septembre de 14 jours en délai de prise en charge et de 22 jours en délai d'intervention, la récupération est très complexe.

M. HEREDIA : Sans comparer avec les délais de DIF, historiquement, un délai de prise en charge de 14 jours est particulièrement inhabituel dans notre UES.

M. DELÉPINE : Je suis d'accord avec vous. Sur certains secteurs géographiques, il est compliqué de trouver des techniciens, notamment, dans la région nantaise.

M. MARANDEAU : Vous nous présentez le NPS de la CSAV sur DGO, est-ce que celui-ci est identique sur les autres UES et nationalement ?

M. DELÉPINE : Sur DGO, le NPS de la CSAV est de 74,66%, nationalement, il oscille de 75% à 79%.

M. MARANDEAU : Je remarque que le technicien de la CSAV de la région de Brest est à 100%, je pense qu'il serait judicieux de pouvoir l'embaucher.

M. DELÉPINE : Il convient d'attendre les résultats de NPS de ce technicien sur le prochain mois, mais effectivement, certains taux sont très satisfaisants.

M. MARANDEAU : Lors de l'information sur la mise en place de la sous-traitance via la CSAV, nous nous étions interrogés sur le ressenti client quant à l'intervention de cette société en lieu et place de techniciens DARTY. À ce titre, avez-vous des retours clients sur le relationnel de proximité entretenu par les salariés de la CSAV ?

M. DELÉPINE : Pour lire les différents verbatims des clients relatifs au NPS, je n'ai eu aucun commentaire sur ce sujet.

M. MARANDEAU : Donc, que l'intervention soit faite par un technicien DARTY ou un technicien de la CSAV, cela importe peu au client ?

M. DELÉPINE : Je pense que la manière de se présenter du sous-traitant est très importante.

M. HEREDIA : Si le client a attendu deux semaines qu'un technicien intervienne à son domicile, le fait que ce soit DARTY ou la CSAV qui se déplace, a peut-être peu d'importance pour lui.

M. DELÉPINE : Je suis d'accord avec vous, Monsieur HEREDIA, le souhait premier du client est d'être dépanné.

M. MARANDEAU : Si j'ai bien compris, vous êtes en cours de développement d'interfaces avec la CSAV, donc ce projet est pérenne.

M. DELÉPINE : Le sujet de la sous-traitance a toujours été d'actualité, actuellement nous travaillons avec la CSAV et nous nous devons d'améliorer l'outil informatique.

Mme FELDMAN : Le jour où notre effectif de technicien sera suffisant pour assurer les interventions, nous arrêterons le recours à la sous-traitance.

M. MARANDEAU : La productivité moyenne d'un technicien de la CSAV est identique à un technicien DARTY ?

M. DELÉPINE : Nous ne pouvons pas comparer, car chaque technicien intervient dans une zone spécifique. En effet, en milieu urbain, la productivité n'est pas la même que dans le secteur rural.

M. HARRE : Comment est calculée la productivité ?

M. DELÉPINE : La productivité est mesurée en fonction des interventions topées.

Mme FELDMAN : Merci pour votre intervention, Monsieur DELÉPINE.

6. Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Thierry LEBRETON.

Madame BACH lit rapidement la procédure d'inaptitude de Monsieur Thierry LEBRETON. (Annexe 5).

M. GAUTREAU : Le souhait de Monsieur LEBRETON est de quitter l'entreprise DARTY pour des raisons personnelles.

Le résultat du vote est le suivant : 1 absence, 16 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable sur la procédure d'inaptitude de Monsieur Thierry LEBRETON.

Pause déjeuner 12h45-13h45.

7. Information sur le POC de vente DMAX en IAD - Intervention d'Agnès TRIBALLAT et Nathalia OUDET.

Mesdames TRIBALLAT et OUDET présentent le diaporama (annexe 6).

M. HEREDIA : Sur la diapositive numéro 3, vous indiquez « lors d'une intervention sous garantie ou hors garantie dépannée avec succès », mais je vous rappelle que toutes les interventions ne sont pas terminées lors du premier passage et nécessitent une deuxième visite du technicien. Est-ce que ce dernier pourra tout de même proposer la Darty Max lors de sa première intervention ?

Mme TRIBALLAT : C'est possible, mais le risque est que le client pense que sa deuxième intervention sera couverte par la Darty Max alors que la couverture n'est active qu'au premier topage. Notre préconisation serait d'argumenter sur la Darty Max lors du dépannage final.

M. HEREDIA : Vous avez évoqué dans votre présentation un support papier (Leaflet), mais avez-vous prévu une formation spécifique sur cette thématique ?

Mme OUDET : Nous mettrons à disposition des techniciens des techniques de vente sous forme de phrases d'accroche qui leur permettront d'argumenter sur la Darty Max simplement et rapidement. En effet, l'objectif est d'exposer les grands principes de la Darty Max rapidement pendant 15 voire 20 minutes maximum.

De plus, effectivement nous allons mettre à disposition des techniciens un Leaflet permettant de dérouler les avantages de Darty Max autres que le SAV.

M. HEREDIA : D'après votre retour d'expérience, il est possible pour un technicien de placer des Darty Max en 15 ou 20 minutes.

Mme OUDET : Selon les expériences des techniciens de Limonest, en 3 ou 4 minutes, l'argumentaire avait été exposé et le lien vers le client envoyé. Nous avons donc tenu compte des retours des techniciens de Limonest et de la réalité du terrain pour élaborer ce pilote. J'ai été technicienne pendant de nombreuses années et j'ai aussi placé des abonnements. Pour l'avoir vécu, je pense que nous sommes plus crédibles que des commerciaux pour le placement de ce type de produit. Par conséquent, le placement de la Darty Max est relativement rapide dans le contexte d'une intervention de SAV.

M. HEREDIA : Sans faire offense aux vendeurs qui sont présents dans cette instance, les techniciens seraient potentiellement plus rapides à placer des Darty Max.

Mme OUDET : Oui je confirme, car la conception du portail est plus ergonomique que celle d'INNOVENTE. De plus, nous avons prévu avec Madame TRIBALLAT, le déversement en automatique des interventions déjà existantes dans NOMAD, soit les coordonnées du client. Le placement de la Darty Max sur un produit neuf nécessite un argumentaire relativement long.

M. MARANDEAU : Lorsqu'un client demande une intervention hors garantie sur un de ces produits, deux options s'offrent à lui : l'assistance téléphonique ou l'espace pôle service d'un magasin. Sauf erreur de ma part, dans les deux cas, la Darty Max lui aura déjà été proposée.

Mme OUDET : Ce n'est pas systématiquement le cas.

M. MARANDEAU : Je suis étonné au regard de l'enjeu de la Darty Max, car 100% des collaborateurs sont concernés par ce sujet et je ne doute pas que dans tous les ATT français et dans tous les pôles service des magasins intégrés DARTY, il y a une volonté de proposer Darty Max à tous les clients qui demanderaient une intervention sur un appareil sous garantie ou non.

L'intervention du technicien a du sens sur des produits dont le parcours client n'a pas croisé un salarié de l'ATT ou d'un pôle service d'un magasin intégré.

Mme OUDET : Je m'occupe aussi de la vente de la Darty Max à la RCD (ATT). Les chiffres et la double écoute nous confirment que certains collaborateurs n'évoquent ni les tarifs SAV, ni Darty Max lors des appels de demande d'intervention SAV hors garantie. 50% des clients potentiellement éligibles à Darty Max n'en ont jamais entendu parler malgré tous les enjeux que vous venez de souligner. Par conséquent, le technicien n'aura pas en face de lui nécessairement un client déjà argumenté.

M. BEAUBOIS : Sur la diapositive numéro 3, vous évoquez le placement de la Darty Max par les livreurs, est-ce un futur projet ?

Mme OUDET : C'est un mauvais copié-collé, je la présentation, la proposition existe également en POC en livraison.

M. HEREDIA : En tant que technicien, je fais régulièrement du filtering SAV et dans ce cadre nous avons accès aux informations des clients via NOMAD et je peux vous assurer que de nombreux contrats Darty Max ont été souscrits lors de la prise d'appels, donc par l'ATT. À ce titre, je suis surpris de votre remarque précédente.

Mme OUDET : Environ 3 000 ventes Darty Max sont réalisées par mois lors de la prise de rendez-vous sur le hors garantie.

Mme N'GOLET : Je suis aussi étonnée par votre remarque Madame OUDET, je travaille au CTT de Bègles et je peux constater que mes collègues assistants techniques proposent très souvent la Darty Max.

Mme OUDET : J'étais en déplacement à Bègles récemment pour former des collaborateurs afin de développer la prise en charge. 50% des clients argumentés environ sont concrétisés sur les interventions hors garantie et il n'y a pas d'argumentation sur les produits sous garantie.

Mme N'GOLET : Effectivement, le placement de la Darty Max est plus complexe pour les produits sous garantie.

Mme OUDET : Vous pouvez consulter les statistiques au sein du CRC de Bègles avec le taux de concrétisation qui est aux alentours de 40% voire 50% toutes les semaines sur les ventes de Darty Max en hors garantie. Donc nous sommes d'accord que 100% des clients qui possèdent un produit hors garantie et qui sont dépannés ne connaissent pas la proposition Darty Max. À ce titre, les techniciens de Limonest ont pu concrétiser des placements Darty Max auprès des clients qui avaient des produits hors garantie, malgré la facturation. Mais les techniciens peuvent aussi argumenter sur la Darty Max lorsque les clients possèdent un produit sous garantie, car ceux-ci ne sont pas approchés par la RCD.

M. MARANDEAU : Les notions de « hors garantie » ou de « sous garantie » sont aussi une problématique rencontrée par les vendeurs, car les clients ne comprennent pas qu'un service supplémentaire leur soit proposé sachant qu'ils ont déjà une garantie relative au produit qu'ils viennent d'acheter.

Mme OUDET : Lorsque vous intervenez chez le client dans le cadre de la garantie, vous pouvez lui signaler que tous les appareils de son logement peuvent bénéficier des mêmes services de SAV qu'ils les aient achetés chez DARTY ou ailleurs.

Mme N'GOLET : Il est aussi plus simple de placer une Darty Max pour des clients ayant des produits hors garantie.

Mme OUDET : Je suis d'accord avec vous, lorsque le produit est sous garantie, les collaborateurs de la RCD sont confrontés à des difficultés car ils doivent mettre en avant les autres piliers de Darty Max (livraison, remises, etc.).

Lorsque le technicien intervient chez le client, le dépannage du produit est un contexte favorable au placement de la Darty Max dans ces conditions de confiance. De plus, les techniciens ont une connaissance de l'application Darty Max.

Mme TRIBALLAT : Les techniciens du SAV ont une connaissance du service Darty Max qui est parfois meilleure que d'autres collaborateurs en magasin. Cette crédibilité favorise le placement de la Darty Max.

Mme FELDMAN : Ce sont les magasins qui vendent en majorité la Darty Max.

M. HEREDIA : Je ne pense pas qu'un technicien ait une meilleure connaissance du service Darty Max qu'un vendeur.

Mme TRIBALLAT : Le sens de ma remarque ne faisait pas référence à un manque de connaissance des vendeurs, mais plutôt à une meilleure connaissance des techniciens du coût des pièces détachées ou d'une intervention.

M. MARANDEAU : Les vendeurs rentrent aussi dans une relation de confiance avec leur client lorsqu'ils proposent un service Darty Max. La relation de confiance chez DARTY se construit dès l'entrée du client en magasin jusqu'à la livraison et l'intervention du technicien. Effectivement, le client peut avoir une vision différente du technicien, car ce dernier intervient directement à son domicile par rapport à celle du vendeur, ce phénomène n'est pas nouveau. D'ailleurs, historiquement, la vente d'extension de garantie a été développée notamment dans le secteur de la livraison.

Je ne sais pas si le Groupe a pu faire ce constat et s'il le partage, mais les ventes de Darty Max se font plus facilement au sein du pôle service que sur la surface de vente. En effet, les CPS n'ont pas besoin de faire de remise sur la Darty Max car les clients viennent chercher un accompagnement ou un service. Néanmoins, la stratégie du Groupe reste la vente de la Darty Max par les vendeurs, c'est la priorité.

Si vous constatez des difficultés dans l'argumentaire des vendeurs sur le service Darty Max, nous observons les mêmes. Par conséquent, il est nécessaire de renforcer l'accompagnement et la formation des équipes.

Mme TRIBALLAT : Je pense qu'il y a une incompréhension. Je ne pensais pas à la notion d'explication du service, mais à celle de la partie réparation avec notamment la différence de coût entre une intervention couverte par Darty Max et une qui ne le serait pas. Et lors de la constitution du devis et de la détermination du coût des pièces, l'argument de la Darty Max est nettement plus percutant. De plus, en magasin, notamment dans le secteur de la vente, les collaborateurs n'ont pas accès à ce type d'information.

M. MARANDEAU : D'ailleurs, lors d'un CSE DGO, il y a deux ou trois mois, nous avons demandé que le coût moyen des prestations de SAV soit fourni aux vendeurs et aux CPS afin d'aider à l'argumentation de la Darty Max.

Mme TRIBALLAT : Je suis d'accord avec vous, car cette information serait effectivement très utile.

M. MARANDEAU : Selon moi, il y a une véritable stratégie à développer pour les clients des magasins franchisés. En effet, actuellement, il y a une réelle défaillance de vente de Darty Max dans les magasins franchisés, car ceux-ci n'ont aucune volonté de développer la Darty Max. D'ailleurs, ils pensent même que ce service est contre-productif pour eux. Il y a donc une véritable captation à avoir des clients des magasins franchisés où des interventions SAV sont pratiquées sur des produits sous garantie et hors garantie.

Mais sur les magasins intégrés, le vendeur, le CPS, les techniciens de l'ATT proposent Darty Max et le risque serait la redondance de l'information auprès des clients et ce phénomène serait contre-productif.

Mme OUDET : Nous avons justement mis une phrase d'accroche afin de savoir si le client avait déjà entendu parler de la Darty Max afin de savoir si le technicien doit poursuivre son argumentation.

Les techniciens avec lesquels nous avons lancé le pilote se sont approprié le projet, car il leur permettait de ne pas rester uniquement dans leur rôle de technicien, mais aussi de vendre des accessoires ou des services. Ce principe permet d'avoir, pour les techniciens, une approche commerciale. Cette démarche fait partie des changements de métiers et des évolutions intéressantes du métier de technicien. Lorsque j'étais technicienne, j'appréciais de ne pas être cantonnée uniquement au métier de la réparation.

L'objectif est de voir, avec des techniciens volontaires, si le placement de la Darty Max peut fonctionner et si cette démarche leur apporte aussi un bénéfice dans leur relation client et dans leur quotidien. Il n'y a pas d'objectif de performance.

Je travaille sur le placement de la Darty Max par les livreurs, nous mènerons aussi une action avec les collaborateurs de la RCD sur d'autres contacts positifs qu'ils peuvent avoir avec les clients.

M. MARANDEAU : Je vous rejoins sur l'appétence de certains collaborateurs hors vendeurs pour le placement de la Darty Max, le même constat avait été fait pour les CPS en magasin, mais ce principe fonctionne tant que les salariés ne sont pas objectivés sur ces placements.

Mme OUDET : Vous remarquerez que pour les techniciens, je n'ai pas mentionné aucun objectif.

M. MARANDEAU : La vente de la Darty Max doit rester une option pour les techniciens, ils ont la possibilité de bénéficier d'une prime de 4€ lors de chaque souscription. Mais les ventes de la Darty Max par les techniciens ne doivent pas être objectivées ou être intégrées dans des classements. Selon moi, ce ne sera pas la meilleure manière de développer la Darty Max auprès des techniciens.

Mme OUDET : Sur la RCD, certains collaborateurs avaient de bonnes phrases d'accroche et avec leur accord, nous les avons compilées dans une base documentaire disponible pour tous les salariés. À ce titre, nous avons mis en avant ces collaborateurs.

Je suis une « opérationnelle » et non une « commerciale », donc je préfère une émulation collective plutôt que ce principe de classement qui correspond à des pratiques commerciales.

M. HEREDIA : Mais vos propos sont en contradiction avec la diapositive 7 de votre présentation avec les mesures du KPI : suivi de l'argumentation aboutie, suivi de l'argumentation non aboutie, suivi du taux de concrétisation, etc. Effectivement, les termes de « classement » ou de « ranking » ne sont pas utilisés, mais avec ces ratios, une forme de pression peut être exercée sur les techniciens.

Mme OUDET : Je vais apporter une précision par rapport à ces KPI. Le taux de primes Darty Max à verser est effectivement par technicien, mais le taux de placement à la suite de l'initiation du technicien est un taux de concrétisation global, il n'est pas lié directement aux techniciens.

Le taux de placement au sein du RCD est suivi au global et non par conseiller.

Ce type de ratios permet de mesurer s'il y a un intérêt ou non à poursuivre cette démarche de proposition de Darty Max en IAD, en RCD, en livraison.

M. HEREDIA : Je ne doute pas de votre bonne foi, Madame OUDET, mais je pense que mes collègues vendeurs ne me démentiront pas, il ne faut pas que les mêmes dérives constatées en magasin soient transposées au sein de l'IAD.

Mme OUDET : Nous aurions dû indiquer sur la « proposition » Darty Max plutôt que « l'initiation ». Nous ne sommes pas dans un objectif de performance, mais plutôt dans un suivi du taux de concrétisation global pour vérifier l'intérêt de la démarche.

Je suis persuadée de la légitimité des techniciens à proposer la Darty Max.

M. HEREDIA : Je ne me place pas du côté de la légitimité, car il est normal que DARTY qui est une entreprise commerciale, cherche de nouvelles sources de revenus en passant par le placement de la Darty Max par les techniciens IAD.

Actuellement, dans tous les SAV de DGO, de nombreux jeunes ont intégré les équipes de techniciens et selon moi, nous devrions renforcer notre cœur de métier, c'est-à-dire de dépanner, si possible lors de la première intervention, de prendre le temps de prodiguer des conseils d'utilisation et/ou d'entretien et de vendre un accessoire. Ces trois tâches du métier de technicien prennent déjà un temps certain.

Il serait nécessaire que les jeunes techniciens aient le temps d'apprendre le métier. En effet, la Tech Académie permet d'obtenir les bases, mais ensuite, l'expérience est un élément primordial.

Peut-être que lorsque je pratiquerai cet acte commercial je tiendrai un autre discours, mais aujourd'hui, j'ai l'honnêteté de vous dire que je suis sceptique quant à la rapidité de placement de la Darty Max en quelques minutes comme vous nous l'avez annoncé.

De plus, même si vous avez eu, Madame OUDET, des propos rassurants quant aux KPI, je reste perplexe quant à l'avenir, car selon moi, la pression sera mise sur les techniciens pour le placement de la Darty Max car le développement de ce service est devenu un pilier de notre politique commerciale.

Mme OUDET : Nous sommes d'accord sur le cœur de métier du technicien qui est de dépanner, mais je pense que pour Darty Max, le dépannage est aussi son cœur d'offre.

Je comprends qu'il y ait des réticences sur ce sujet, mais franchement, ce pilote nous a permis de travailler sur les outils, sur les argumentaires, etc. en prenant en compte les retours des techniciens de Limonest. Lors de la mise en place du test sur DGO, j'appliquerai les mêmes principes. En effet, s'il est nécessaire de faire évoluer les outils informatiques pour les rendre plus rapides, nous le ferons afin qu'ils soient en adéquation avec les remontées des techniciens.

Nous ne déploierons pas la vente de Darty Max via les techniciens si le test ne fonctionne pas comme nous l'avons envisagé.

M. HEREDIA : Se concentrer sur le cœur de métier, effectivement c'est primordial, mais je déplore que les formations techniques soient encore peu nombreuses. Ma remarque n'a pas pour objectif d'être dogmatique, mais bien de mettre l'accent sur le fait que les techniciens sont en attente du retour des formations techniques dans le cadre de l'émergence de nouveaux produits et du développement du filtering.

Madame OUDET, vous n'êtes en rien concernée par cette problématique, mais je souhaite tout de même alerter encore une fois, la direction sur cette thématique.

Mme OUDET : Je ne m'occupe que de l'offre Darty Max et de la proposer sur le plus de canaux possibles. Lors des formations, nous pouvons nous apercevoir que certains collaborateurs découvrent certains dispositifs de la Darty Max. D'ailleurs, un technicien a indiqué que la Darty Max était la première offre de fidélité pour les clients DARTY et je rejoins cette perspective.

Si quelques Darty Max sont placées chez des clients et qu'ils en sont satisfaits, nous aurons réussi notre challenge, donc il faut poursuivre ces tests de placement en IAD.

M. DIOLOGEANT : Nous sommes d'accord avec vous, mais nous restons vigilants sur les éventuelles dérives quant aux objectifs qui seront imposés aux techniciens sur le nombre de placements Darty Max, sur le nombre de paiements en CB, sur le nombre d'accessoires vendus, etc. Par conséquent, nous sommes réticents à l'idée que les techniciens devront placer des Darty Max.

Mme OUDET : Je vous rappelle que ce test est basé sur le volontariat et que les techniciens volontaires sont accompagnés dans cette démarche de placement de la Darty Max. À ce titre, je vous propose d'attendre le bilan et nous prendrons une décision à l'aune des résultats.

M. MARANDEAU : Ma question s'adresse plus particulièrement à Madame FELDMAN : serait-il possible d'avoir l'intervention du responsable chargé de la hiérarchisation des projets au sein du Groupe ? En effet, à chaque CSE, un projet, un test, un pilote, un POC nous est présenté. Dans l'intérêt du Groupe et de son expansion, aucun représentant du personnel présent n'est opposé fermement au projet de placer des Darty Max, mais les collaborateurs sont submergés par tous les projets en cours.

À ce titre, il est primordial qu'un responsable de la hiérarchisation des projets soit nommé afin de prioriser les tests et les pilotes.

Quels sont les objectifs du Groupe : Placer des Darty Max ? Vendre des accessoires ? Régler en CB ?

Aussi bien pour les EOT que pour les encadrants, il devient complexe d'assimiler et d'absorber tous les projets en cours.

Mme FELDMAN : Je ne souhaite pas répondre à votre intervention, Monsieur MARANDEAU.

M. DIOLOGEANT : En tant que technicien, il nous est demandé de faire de plus en plus d'actions - placement de la Darty Max, paiement par CB, vente d'accessoires - et pourtant le nombre d'interventions reste identique. Effectivement, nous ne pouvons pas blâmer le Groupe d'être précurseur dans de nombreux domaines.

M. VILLA : Ce constat pourrait être fait sur tous les métiers. Je rejoins l'intervention de Monsieur MARANDEAU, nous avons des présentations de POC à chaque CSE, mais je souhaiterais savoir combien ont été abandonnés.

M. HARRE : Effectivement, le Groupe a une stratégie forte de développement de la Darty Max mais je vous rappelle que les délais d'intervention sont encore très importants. En effet, lors de l'intervention de Monsieur DELÉPINE sur la Compagnie du SAV, il était indiqué sur sa présentation le délai de prise en charge et le délai d'intervention total.

À court ou moyen terme, est-ce que nous aurons suffisamment de techniciens pour intervenir dans les délais impartis par la Darty Max même si le Groupe tente de trouver des solutions (Compagnie du SAV, achat d'entreprises, etc.) ?

Mme FELDMAN : Merci Mesdames TRIBALLAT et OUDET pour vos interventions.

8. Information sur le nombre de salariés rattrapés au minimum conventionnel et notamment pour la population des livreurs.

Madame GUIBERT présente le tableau (annexe 7)

Mme GUIBERT : Lors du CSE du mois d'août 2022, les représentants du personnel avaient demandé le détail des salariés rattrapés par le minimum conventionnel. Certains représentants du personnel souhaitaient une présentation par site. Vous trouverez aussi dans ce tableau, les informations concernant le SAV et la livraison.

M. VILLA : Le métier de la livraison est récemment impacté par le rattrapage conventionnel et à ce titre, j'aurais souhaité avoir des informations plus précises sur le nombre de livreurs qui auraient été rattrapés.

Mme GUIBERT : Au mois de mai 2022, 31 livreurs ont été rattrapés, au mois de juin et juillet 2022, il était au nombre de 20. Au mois d'août, il y a eu une forte progression, mais une diminution au mois de septembre.

M. VILLA : Effectivement, il y a eu une nette augmentation pour les métiers de la livraison, et contrairement aux métiers de la vente, les livreurs ne sont pas rémunérés via des commissions.

Mme GUIBERT : Je pourrais faire une analyse plus aboutie pour le métier de livreur.

M. BEAUBOIS : Avant le mois d'octobre 2022, les salaires de base étaient inférieurs au minimum conventionnel et selon les échelons, l'écart pouvait atteindre 120€. Avec l'augmentation des minimas au mois d'octobre 2022, ce phénomène va s'amplifier. Ainsi, pour certains livreurs, le variable n'en est plus un, mais un dû de l'entreprise relatif à l'augmentation des minimas.

Mme BACH : À partir du 1^{er} octobre 2022, l'écart de variable est identique à celui d'avant le 1^{er} mars 2022.

M. BEAUBOIS : Mais une majorité est due, quel que soit le résultat du salarié pour atteindre ce minima conventionnel.

Mme FELDMAN : Nous avons appliqué les augmentations légales.

M. BEAUBOIS : L'augmentations d'octobre 2022 (90 € moins l'augmentation de mai 2022) montre qu'une bonne partie du variable est dû par l'Entreprise, par exemple 120€ pour certains échelons pour les livreurs.

Mme FELDMAN : Si l'entreprise verse 120€, cette somme n'est plus considérée comme un variable.

M. BEAUBOIS : Ce principe pose le problème de la motivation des équipes.

M. VILLA : Le variable doit être considéré comme une rémunération supplémentaire.

Mme FELDMAN : Mais ce variable n'est pas censé être acquis.

M. VILLA : Il est anormal que le variable soit utilisé pour rattraper le minimum conventionnel.

Mme FELDMAN : Ce principe est tout à fait normal, il est identique à celui de la vente.

M. BEAUBOIS : Ce système est démotivant pour les livreurs, notamment ceux qui se situent sur les petits et les gros échelons, car une partie de leur variable est due, quels que soient leurs résultats.

Mme N'GOLET : Cette problématique concerne aussi d'autres corps de métier.

M. BRIULET : Je voudrais profiter de ce point pour rappeler un sujet que j'ai déjà abordé à plusieurs reprises : des négociations salariales qui ont été signées avec de telles grilles. L'écart a été maintenu à la suite de l'augmentation du minimum conventionnel.

Je vous rappelle que le versement des 90€ est relatif au rattrapage du SMIC, car les minimums conventionnels étaient inférieurs au SMIC. L'entreprise - sans négociation et de manière unilatérale, pour éviter de creuser un écart gigantesque entre le minimum conventionnel et les grilles - a augmenté les grilles, mais l'écart qui existait auparavant lors des négociations reste le même et il y aura toujours des salariés rattrapés chez les livreurs.

Madame N'GOLET a raison, tous les corps sont concernés par ce rattrapage sauf l'IAD, car les salariés de ce secteur ont des salaires de base supérieurs au minimum conventionnel.

C'est un sujet moral, en effet, le versement d'un variable permet d'animer au-dessus du minimum conventionnel et non pas au niveau du minimum conventionnel. À ce titre, à la CGT, nous avons demandé à poursuivre les négociations. Nous regrettons que cette augmentation ait eu lieu de manière unilatérale. Nous aurions souhaité qu'une négociation soit organisée sur les augmentations à la suite de la hausse du SMIC du mois d'août, du minimum conventionnel du mois d'octobre 2022 et de l'inflation.

J'évoque ce sujet depuis six voire huit mois, effectivement, il était nécessaire de faire évoluer les minimums conventionnels qui n'avaient pas augmenté depuis le 1^{er} janvier 2022, car la négociation n'avait pas abouti. Lorsque cette dernière s'est enfin soldée par une réussite, l'entreprise s'est alignée péniblement au SMIC. De plus, un rattrapage a été réalisé afin que l'écart ne soit pas gigantesque, mais dans tous les cas, l'entreprise aurait dû payer même sans faire ce rattrapage.

Pour toutes ces raisons, la CGT demande que soit enclenchée une négociation avec les organisations syndicales au niveau de l'entreprise sur le sujet de la rémunération.

M. HEREDIA : Je voudrais revenir sur les propos de Madame FELDMAN « *un variable par définition n'est pas dû* », nous sommes tous d'accord sur ce principe du variable. Mais sur un site ou dans un corps de métier, il y a une répétition, mois après mois, des rattrapages, la question devient alors plus sensible. Comme l'a indiqué Monsieur BRIULET, le variable ne peut, ni ne doit servir à atteindre le minimum conventionnel.

Mme FELDMAN : Votre intervention est étonnante, car le principe de DARTY était que le variable permettait d'atteindre le SMIC.

M. HEREDIA : Tous les salariés ont un salaire de base ensuite, certains métiers possèdent un variable.

Mme FELDMAN : Les rémunérations des salariés de DARTY sont inférieures au SMIC et ensuite, les variables permettent de compléter la rémunération.

M. DIOLOGEANT : Historiquement, seule la rémunération des vendeurs était basée sur ce principe.

Mme FELDMAN : Oui et ensuite, ce système a été étendu sur d'autres métiers il y a de nombreuses années avant la fusion avec la FNAC.

M. HEREDIA : Si des représentants du personnel signalent que le nombre de livreurs rattrapés au minimum conventionnel est en nette progression, cela signifie que précédemment, ce principe n'avait pas cours.

M. VILLA : Effectivement, ce principe n'existait pas précédemment dans le secteur de la livraison.

M. MARANDEAU : J'entends votre argument, Madame FELDMAN, sur le fait que ce principe de rémunération est historique sur DARTY et que les premiers concernés étaient les vendeurs et qu'ensuite, ce système a été étendu aux autres métiers. Mais ne sommes-nous pas rattrapés par la réalité de notre entreprise et la situation du marché du travail avec des difficultés pour embaucher et une augmentation du turn-over, car nos grilles ne sont plus attractives ? De plus, les salariés s'intéressent de plus en plus au sujet de la rémunération, donc ils ont des connaissances plus abouties sur le Droit du Travail et de la situation de la Branche. D'ailleurs, les récentes embauches de livreurs n'étaient pas en pied de grille, mais à des échelons plus hauts, car l'entreprise n'est pas capable de leur présenter la grille, car elle est en décalage par rapport aux attentes des salariés et peut-être aussi par rapport au marché.

Mme BACH : Actuellement les embauches des livreurs s'effectuent au niveau « débutant » ou « confirmé ».

M. VILLA : Les embauches sont réalisées au niveau 2.1, car les deux autres échelons sont inférieurs au SMIC et aucun livreur ne souhaite signer un contrat avec une telle rémunération. De plus, certains collaborateurs expérimentés se situent à un niveau inférieur.

M. BEAUBOIS : Il serait logique de repositionner les salariés qui ont de l'ancienneté au moins au même niveau que les nouveaux arrivants. L'ancienneté signifie une expérience et une compétence et il est difficile de comprendre pour des livreurs expérimentés de s'apercevoir que leur rémunération est inférieure aux nouveaux entrants.

M. MARANDEAU : Je pense que nous ne pouvons pas nier que nous rencontrons des difficultés à embaucher dans tous les métiers de l'entreprise.

Mme FELDMAN : Effectivement, dans le secteur de l'IAD, les difficultés d'embauche sont bien réelles, mais dans les métiers de la livraison, je vous rappelle que nous faisons appel à la sous-traitance.

M. MARANDEAU : Le turn-over important démontre aussi que nous avons un décalage dans les attentes.

Mme FELDMAN : Le turn-over est effectivement fort au sein de DGO, mais je vous rappelle qu'il y a aussi de nombreux CDD qui peuvent impacter ce ratio.

M. MARANDEAU : Je vous signale que les CDD sont de moins en moins nombreux, les contrats proposés aux nouveaux entrants sont dorénavant des CDI. C'était le discours tenu par votre prédécesseur, Madame FELDMAN.

Mme JUILLIEN : L'objectif est de réduire les CDD, mais ils restent tout de même importants.

M. MARANDEAU : J'ai fait une visite sur le site d'Orvault et il a été comptabilisé 22 départs en sept mois.

Mme FELDMAN : Effectivement, le marché du travail est favorable.

M. MARANDEAU : Par conséquent, vous convenez, Madame FELDMAN, qu'il est nécessaire de retravailler les grilles.

Mme FELDMAN : Ce rattrapage est le début d'une longue série au regard de l'inflation. De plus, je vous rappelle que nous avons rattrapé les grilles récemment. Si votre attente est que tous les salariés de DARTY seront rémunérés au SMIC, je ne peux pas vous répondre aujourd'hui.

M. MARANDEAU : Nous avons déjà échangé de la rémunération des vendeurs avec Messieurs GAZUIT et GUFFLET afin que le système de rémunération soit modifié et ainsi rendre ce métier plus attractif.

Mme FELDMAN : Ces discussions ne peuvent pas concerner uniquement DGO ; sur DIF et DGE, le principe de rémunération n'est pas remis en cause. Je ne pense pas qu'actuellement, le souhait de toutes les UES soit de passer tous les collaborateurs au SMIC.

Mme FELDMAN : Je vous concède que la rémunération des vendeurs est un véritable sujet, mais la revalorisation de la rémunération des livreurs n'est, pour l'instant, pas d'actualité.

M. VILLA : Pourtant, ce principe de rémunération est une réelle problématique et d'ailleurs, de nombreux livreurs quittent l'entreprise et les difficultés persistent dans le recrutement, car la rémunération proposée n'est pas attractive.

M. MARANDEAU : De plus, le métier de livreur a évolué, ils sont désormais installateurs, poseurs, vendeurs de pièces détachées, d'accessoires, de Darty Max, de services, etc. Toutes ces ambitions sont en décalage avec la réalité de la grille.

M. VILLA : Je voulais vous alerter sur ce sujet de la rémunération des livreurs, car le mécontentement est palpable sur les plateformes.

Mme FELDMAN : Je ferai part de vos remarques aux responsables concernés.

Mme N'GOLET : Le mécontentement gronde aussi au sein du CRC, d'ailleurs certains techniciens ont déjà demandé des entretiens à Monsieur FAMECHON sur le sujet de la rémunération. En effet, les collaborateurs du CRC sont rémunérés au SMIC voire plus selon les échelons, mais l'atteinte du minimum conventionnel n'est assurée que par le variable.

Mme FELDMAN : Mais vous ne découvrez pas ce principe, il a dû vous être présenté lors de l'embauche.

Mme N'GOLET : Non.

M. BRIULET : Je ne suis pas d'accord avec vous, Madame FELDMAN, j'ai de nombreuses années d'ancienneté au sein de DARTY et ce principe n'a pas toujours été en vigueur. Effectivement, les vendeurs étaient rémunérés selon ce système, mais pas les autres corps de métier et progressivement, les salaires de base ont été rognés et sont maintenant inférieurs au minimum conventionnel. Moralement, cette situation n'est pas acceptable.

Mme FELDMAN : Ce principe est en vigueur depuis mon arrivée en 2017.

M. HEREDIA : Le phénomène s'amplifie, Madame FELDMAN.

M. BRIULET : Précédemment, ce système de rémunération n'était pas appliqué à tous les corps de métier. Moralement, il n'est pas possible d'animer une équipe sachant que la moitié du variable sera dans tous les cas versés. Cette situation n'est pas morale, ni logique, ni motivante, car le variable est dû.

Peut-être que le terme est un peu fort, mais selon moi, il y a tromperie sur le principe de rémunération, car une partie du variable servira à atteindre le minimum conventionnel et donc d'ajuster la rémunération.

Si je peux me permettre d'être plus virulent, pour l'entreprise, ce principe est effectivement bénéfique, car il permet d'absorber les augmentations en les intégrant au variable. Ce principe n'est pas honnête.

À la CGT, nous demandons à reprendre les négociations après les élections afin de remettre à plat cette grille et ainsi trouver un nouveau système de rémunération.

Le terme de confiance est régulièrement utilisé au sein de DARTY, il est donc nécessaire de remettre de la confiance dans la rémunération.

9. Information et consultation des membres du Comité Social et Économique de Darty Grand Ouest sur le projet de mise à jour du règlement intérieur de DARTY GRAND OUEST.

(Annexe 8)

M. HEREDIA : J'ai quelques remarques minimales à faire sur ce projet de Règlement Intérieur. Sur la page 1, vous avez oublié d'enlever la charte sur les bornes électriques, car celle-ci a disparu depuis le mois dernier.

Sur les pages 3 et 5, vous citez les délégués du personnel, mais le terme approprié est représentant du personnel.

M. GARCIA SANCHEZ : J'étais absent lors des débats sur la mise à jour du Règlement Intérieur mais je voulais signaler que je suis en désaccord avec deux éléments :

- Premièrement, que le salarié qui refuse le test salivaire soit sanctionné. En effet, si un salarié n'est pas en état de travailler, le manager peut simplement le renvoyer à son domicile.
- Deuxièmement, en cas d'arrêt maladie, il est indiqué que le salarié devra fournir un certificat médical. Mais sur la Convention Collective, il est mentionné qu'un certificat médical sera demandé au-delà de trois jours d'absence pour maladie. À ce titre, je demande que la Convention Collective soit en corrélation avec le Règlement Intérieur.

Mme JUILLIEN : Il y a toujours été mentionné dans le Règlement Intérieur qu'au-delà de 48 heures, il est obligatoire de fournir un justificatif.

Mme FELDMAN : Nous ne referons pas le débat, mais vos remarques seront consignées dans le procès-verbal.

Mme JUILLIEN : Je me suis renseigné auprès du Médecin du Travail pour les formations aux tests salivaire et selon lui, cette formation n'est pas nécessaire, car ces moyens de dépistages sont très faciles à utiliser. De plus, nous avons effectué des recherches de formations et celles-ci n'existent pas.

M. BRIULET : Est-ce qu'un argumentaire sera fourni aux managers pour gérer des situations contraires au principe de neutralité ?

Mme JUILLIEN : Si les managers sont confrontés à ces problématiques, nous les invitons à nous contacter et nous les accompagnerons dans leurs démarches.

M. MARANDEAU : Nous nous sommes déjà exprimés sur ce Règlement Intérieur lors du précédent CSE. Nous comprenons qu'il soit nécessaire de cadrer les pratiques, mais une grande partie des sujets présents dans ce Règlement Intérieur est en décalage avec la réalité du terrain.

M. PHILIPOT : Le Règlement Intérieur est très important, d'ailleurs au sein du Tribunal des Prud'hommes, celui-ci sert de base pour le règlement des litiges.

M. HEREDIA : Étant donné que toutes nos remarques ont été prises en compte dans cette mise à jour du Règlement Intérieur, logiquement, le Syndicat Libre émettra un vote favorable.

Le résultat du vote est le suivant : 10 abstentions, 7 favorables.

Les élus émettent donc un vote défavorable sur le projet de mise à jour du Règlement Intérieur de DARTY GRAND OUEST.

10. Information sur la procédure à suivre pour connaître ses primes produites en cours de mois.

Mme JUILLIEN : J'ai demandé à un directeur de magasin de rédiger un mode opératoire afin que les vendeurs puissent avoir connaissance de leurs primes. Mais après avoir partagé cette procédure avec d'autres directeurs de magasin, certains m'ont indiqué un autre mode opératoire.

L'Exploitation souhaite mettre en place un système qui permettrait de rendre plus lisible la rémunération. À ce titre, des groupes de travail réunissant des DRV et des DRH ont été mis en place afin de mener une réflexion sur ce sujet.

Mme FELDMAN : Il y a quelques années, il existait un tableau qui récapitulait les primes par salarié, celui-ci permettait d'animer et de présenter les primes acquises pendant le mois.

M. BEAUBOIS : Ce tableau était même affiché en salle de pause.

Mme FELDMAN : Ce principe ne sera plus possible avec la RGPD.

Mme JUILLIEN : Selon moi, il y a deux sujets : la mise en place d'un outil pour l'animation qui sera bientôt disponible pour les managers afin qu'ils puissent apporter aux vendeurs des explications sur leur rémunération et l'élaboration d'une fiche pratique afin que les vendeurs aient des pistes pour améliorer leur rémunération. Apparemment, ce fichier existait au sein de DGO et de DGE, mais il ne serait plus mis à jour.

Mme FELDMAN : L'outil pour l'animation sera un fichier par salarié où il sera indiqué l'ensemble des primes qu'il a obtenu. En effet, les managers ne peuvent plus avoir accès aux bulletins de salaire de leurs collaborateurs, car le taux d'imposition y est mentionné. Ce fichier est pratiquement finalisé et il devrait être disponible au plus tôt pour la paye du mois de novembre ou au plus tard sur celle du mois de décembre 2022.

Mme PASTERNAK : Ce seront les primes relatives aux ventes topées ou celles visibles sur l'AS400 ?

Mme FELDMAN : Ce seront les primes indiquées sur votre bulletin de paye. Je ne sais pas si je réponds au point mis à l'ordre du jour.

M. MARANDEAU : Vous nous fournissez déjà un élément de réponse. Cette demande émanait à la fois des équipes de ventes et des managers, si le fichier répond à ces souhaits, c'est une bonne nouvelle.

Mme FELDMAN : Cet outil n'est destiné qu'aux équipes managériales.

M. MARANDEAU : Est-ce que ce fichier sera accessible en cours de mois ?

Mme FELDMAN : Il ne sera disponible qu'en fin de mois.

M. MARANDEAU : La demande concernait aussi le suivi de la rémunération en cours de mois.

Mme FELDMAN : Je n'ai pas de réponse pour cette demande.

Mme JUILLIEN : Je peux vous faire partager le mode opératoire qui m'a été transmis par le directeur de magasin : « Ci-joint le fichier PowerPoint pour le pas à pas des extractions EOS. Cet état est lourd en termes de manipulation et de praticité dans sa lecture, car il doit se faire sur un écran pour éviter de l'impression en quantité de papier, mais c'est la méthode la plus précise. Je vous joins un second PowerPoint avec le pas à pas AS400, mais il y a quelques euros de décalage, mais cette procédure est plus rapide dans son utilisation journalière. Pour ma part, nous mixons au quotidien, l'utilisation de l'AS400 et sur la fin de mois, les états EOS. »

M. HARRE : Je pense que ce directeur de magasin fait référence à l'IPV 109, mais la procédure est très lourde.

Mme JUILLIEN : Nous n'avons pas d'autres solutions.

M. MARANDEAU : L'état EOS pourrait être accessible aux équipes de ventes, car il n'y a aucune information relative à la RGPD.

Nous reportons donc le point pour le CSE du mois de novembre 2022 ?

M. HARRE : La meilleure solution, même si elle paraît utopique, serait que chaque vendeur puisse consulter les primes acquises sur sa tablette.

Mme FELDMAN : Effectivement, je vous propose de reporter ce point lors d'un prochain CSE.

11. Information sur le challenge accessoire de fin d'année en livraison.

Madame BACH présente le diaporama (annexe 9).

M. VILLA : Je suis surpris que les intérimaires puissent participer aux challenges, car ils ne conduisent pas les véhicules DARTY.

M. BEAUBOIS : Effectivement, les intérimaires qui conduisent des véhicules DARTY sont peu nombreux.

M. MARANDEAU : Il sera compliqué pour les intérimaires de récupérer les lots.

Mme BACH : Non, puisque ce sont des bons d'achat.

Madame BACH poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Donc un livreur qui n'aurait pas participé activement au challenge de 2021 serait favorisé, car le challenge concerne l'évolution du CA par BL du challenge de l'année précédente.

Mme BACH : Ce n'est pas le seul critère, il y a aussi le CA par BL avec un minimum de 250 BL et un NPS mini à 68.

M. BEAUBOIS : Je suis d'accord avec la remarque de Monsieur MARANDEAU. Ce principe peut être démotivant pour les livreurs.

M. MARANDEAU : Ce critère d'évolution par rapport à l'année précédente incite à participer activement au challenge une année sur deux. Il ne faudrait pas pénaliser les collaborateurs qui réalisent de bonnes performances tout au long de l'année et pas seulement lors des challenges.

Mme BACH : Je transmettrais vos remarques.

Madame BACH poursuit la présentation.

M. BEAUBOIS : Comme les années précédentes, nous allons vous faire la demande suivante : étant donné que les bons d'achat sont chargés fiscalement sur le bulletin de salaire, certains collaborateurs souhaiteraient que le montant du bon d'achat soit versé en numéraire.

Mme BACH : Je transmettrai également votre remarque, Monsieur BEAUBOIS.

Madame BACH poursuit la présentation.

M. HARRE : Est-ce que le deuxième challenge est ouvert aussi aux adjoints de plateforme ?

Mme BACH : Comme les années précédentes, les adjoints pourront aussi participer au challenge.

M. VILLA : Je déplore qu'un challenge soit mis en place pour les responsables de plateforme, car la pression sera mise sur les équipes.

Madame BACH poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Donc, en reprenant ma précédente intervention sur le challenge des livreurs, si certains d'entre eux décident de ne pas participer au challenge de l'année 2022 en vue de réussir celui de 2023, mais que d'autres y participent, au final pour l'encadrant, le résultat sera le même, car le critère est basé sur l'évolution globale du CA par BL. Je vous invite à modifier le critère d'évolution CA par BL pour les livreurs, car il peut être pénalisant pour ceux qui participent activement tous les ans aux challenges.

Mme BACH : J'ai noté votre remarque, mais je ne pense pas que ce critère puisse être modifié.

12. Demande d'information sur le process pour bénéficier de la prise en charge de l'aide concernant la mobilité durable.

Mme JUILLIEN : Je vous lis la réponse de Madame GUILLAUME qui a dû s'absenter du CSE : « une seule demande de remboursement par salarié avec plusieurs justificatifs possibles dans la limite du plafond de 80€. Il sera nécessaire de faire une note de frais sur NOTILUS. » Madame GUILLAUME a demandé que soit créé un formulaire dédié sur NOTILUS pour permettre ces remboursements relatifs à l'accord Mobilité. Ensuite, Madame GUILLAUME transmettra un mode opératoire à l'ensemble des équipes.

M. ARNAULT : Le remboursement de 80€ concerne n'importe quel article de mobilité durable.

Mme JUILLIEN : Je vous rappelle que les équipements sont listés dans l'accord.

13. Au regard des efforts demandés aux entreprises ainsi qu'aux salariés et face à la situation dans les stations-service (augmentation du coût des carburants et pénuries), des élu-e-s demandent que seuls les salariés volontaires soient planifiés sur des demi-journées de travail.

M. MARANDEAU : Sur le principe de la modulation annuelle, certains salariés sont amenés à ne travailler qu'une demi-journée. Dans l'organisation des plannings, les responsables doivent remplir tous les créneaux, y compris ceux d'une demi-journée, mais certains managers de DGO ne se préoccupent pas de la distance de domicile-travail des collaborateurs. Avec l'augmentation du prix du carburant, pour les salariés qui habitent à 30 km, il n'est pas rentable de venir travailler pour une demi-journée plusieurs fois par semaine. Nous demandons de la bienveillance de la part des managers et ainsi qu'ils demandent aux salariés volontaires de venir travailler une demi-journée.

Économiquement, l'entreprise ne gagne rien à faire travailler un collaborateur sur une demi-journée, car ce principe est réellement démotivant. De plus, le salarié perd son titre-restaurant. Enfin, dans le cadre de la sobriété énergétique, les responsables devraient être vigilants dans la planification des horaires de travail des salariés. Ainsi, il serait préférable que les collaborateurs proches de leur lieu de travail soient programmés sur des demi-journées de travail.

Mme JUILLIEN : Nous évoquerons ce sujet avec les DRV lors du prochain CODIR qui se déroulera le 10 novembre 2022

M. VILLA : Dans certains plannings, un collaborateur travaille le matin, l'autre l'après-midi et le lendemain, c'est l'inverse. Il serait plus simple de regrouper ces deux demi-journées.

M. DIOLOGEANT : Certains salariés habitent à proximité et il serait judicieux qu'au moins une fois par semaine, ces collaborateurs aient des horaires de travail similaires afin de pouvoir faire du covoiturage.

M. MARANDEAU : Lorsque vous exposerez cette demande aux DRV, je serais affligé d'apprendre que certains ne répondent pas positivement à ce souhait. Je ne comprends pas que vous attendiez une validation des DRV sur ce sujet, car selon moi, ce principe devrait être imposé par le service RH auprès des équipes de l'Exploitation.

14. Désignation du Représentant de Proximité pour le magasin d'Albi.

M. ROSIEK : J'ai reçu la candidature de Madame Kim LARDON en tant que représentante de proximité sur le magasin d'Albi. Cette collaboratrice a été embauchée au mois d'octobre 2021.

Le résultat du vote est le suivant : 17 favorables.

Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité à la désignation de Madame Kim LARDON en tant que représentante de proximité pour le magasin d'Albi.

15. Points divers.

a) Information sur le projet NSF.

Mme GUILLAUME : Vous souhaitez un retour sur le ressenti des salariés de NSF ? Ils ont été satisfaits de savoir que le Groupe FNAC DARTY était l'acquéreur de leur société. Les collaborateurs sont maintenant dans l'attente de l'organisation future.

Pour répondre à une question qui avait été posée lors du précédent CSE, il n'y a pas de représentants du personnel ni d'organisation syndicale présents au sein de NSF.

Je pars cette après-midi, car je rencontre les salariés demain (28 octobre 2022).

M. HARRE : Comment se déroule leur intégration au sein de DARTY ?

Mme GUILLAUME : Leur intégration n'a pas débuté, ils opèrent pour DGO via la sous-traitance. À ce jour, il n'y a pas de date actée pour leur intégration, seul l'achat a été formalisé.

M. HARRE : Est-ce que les techniciens travailleront avec les outils internes à DGO (ordinateurs, téléphone, etc.) ? Ou comme à DIF, seront-ils rémunérés à la tâche ?

Mme GUILLAUME : Selon moi, à partir du moment où les techniciens seront intégrés à DGO, ils utiliseront nos outils. Dès que l'intégration sera effective, nous reviendrons vers vous.

M. PHILIPOT : Si NSF avait des contrats en cours, perdureraient-ils avec ce rachat ?

Mme GUILLAUME : Pour l'instant, les techniciens assurent les contrats en cours.

M. HARRE : Est-ce que le Groupe FNAC-DARTY a l'intention d'acheter d'autres entreprises ?

Mme FELDMAN : C'est clairement notre stratégie de continuer à acquérir d'autres entités pour développer notre effectif de techniciens.

M. BEAUBOIS : Il y a une entreprise dans la région bordelaise qui est en perte d'activité et selon moi, il serait intéressant que le Groupe se positionne. Le DZ en est informé.

M. ROSIEK : L'achat de l'entreprise est acté, mais comment s'effectuera l'intégration des salariés de NSF au sein de DGO ? Est-ce qu'une fusion est prévue entre les deux entités ? Quelle est la procédure juridique ?

Mme GUILLAUME : Les salariés seront intégrés au sein de DGO.

Mme FELDMAN : Selon moi, il y aura un transfert des contrats de travail NSF vers DGO, mais je ne peux pas vous donner davantage de précisions.

M. MARANDEAU : Pourriez-vous nous faire un retour sur le sujet des effectifs dans six mois ?

Mme FELDMAN : Bien évidemment, nous reviendrons vers vous sur ce sujet.

b) Tenues des vendeurs l'hiver en magasin.

Mme JUILLIEN : Effectivement, les vendeurs pourront porter des vêtements chauds en dessous de leur tenue réglementaire à condition que ce ne soit pas des vêtements trop volumineux, ce point sera laissé à l'appréciation des encadrants des magasins.

M. BEAUBOIS : Nous avons demandé que les collaborateurs qui doivent intervenir en réserve aient accès à des vêtements chauds.

Mme FELDMAN : Lors du précédent CSE, nous avons indiqué que ces salariés auraient accès à des polaires. Normalement, les directeurs de magasin doivent recueillir les besoins et passer la commande.

M. BARAN : Sauf erreur de ma part, les polaires mises à disposition sont sans manche.

Mme JUILLIEN : Je vous confirme que ce sont des polaires sans manche, car elles permettaient une meilleure amplitude des mouvements.

M. MARANDEAU : Lors de nos visites en magasin, nous pouvons donc répondre qu'une commande a été proposée au responsable de magasin.

M. BARAN : J'avais fait la demande que les CPS puissent commander des polos et à ce jour, ce n'est toujours pas possible.

Mme JUILLIEN : Je vous confirme que la commande de polos n'est pas accessible par les CPS

c) Réduction énergétique et l'interrogation concernant les objectifs fixés au niveau du groupe.

Mme JUILLIEN : Lors du dernier CSE, vous aviez posé certaines questions auxquelles nous n'avions pas la réponse.

Certains représentants du personnel avaient signalé que des magasins étaient dépourvus de disjoncteurs généraux. Si tel est le cas, je vous demanderai de me transmettre le nom de ces magasins. En effet, tous les sites sont pourvus d'un disjoncteur général qui se trouve dans le TGBT.

M. HARRE : Je vous rappelle que l'accès au TGBT est réglementé. Normalement, il existe une commande située à l'extérieur du TGBT pour couper l'alimentation générale en électricité. Mais cette commande ne coupera pas l'alimentation des enseignes.

Mme JUILLIEN : Vous aviez aussi évoqué un problème d'éclairage sur le site de Tours Nord. Monsieur RAYMOND m'a répondu qu'il était informé de cette problématique et qu'une commande de plus de 5 000€ a été passée afin de remplacer un maximum de tubes. Pour information, dans le cadre du projet d'économie d'énergie engagé sur 2023, le magasin de Tours Nord est dans la liste des sites prioritaires avec des travaux prévus sur le premier semestre pour le remplacement complet des éclairages et le passage en LED.

Vous aviez aussi demandé quels étaient les engagements quantitatifs sur la baisse de la consommation d'énergie. Le Groupe ne s'est pas prononcé sur un engagement sur un volume d'économie.

M. MARANDEAU : Est-ce que l'éventualité d'avancer les horaires de fermeture des magasins a été évoquée ?

Mme FELDMAN : Cette décision devrait être prise dans les prochains mois, je reviendrai vers vous sur ce sujet lors d'un prochain CSE.

d) Rémunération Visio.

M. PHILIPOT : Avez-vous des informations sur la rémunération des ventes réalisées en visio ?

Mme FELDMAN : Un POC a été mis en place sur DGE sur deux ou trois mois, donc je reviendrai vers vous à l'issue de ce test.

e) Épargne Salariale.

M. DIOLOGEANT : Une information a été diffusée sur l'épargne salariale et nous avons été interpellés par des collaborateurs, car ils ne pouvaient pas débloquer certaines sommes en raison d'un accord qui n'a pas été signé par une organisation syndicale.

Mme FELDMAN : C'est une organisation syndicale de la branche FNAC et non DARTY. Une loi a été promulguée sur l'épargne salariale et à ce titre, une négociation a été engagée au sein du Groupe. En effet, afin que les fonds FNAC DARTY soient débloqués, il était nécessaire de trouver un accord. La CFDT et la CFE-CGC étaient favorables à la signature, mais la CFTC s'y est opposée ; ce sont les organisations syndicales au sein de la branche FNAC et non DARTY. À ce titre un tract a été diffusé aujourd'hui (27 octobre 2022) : « *La CFTC FNAC ne cautionnera pas la revente à perte d'actions FNAC DARTY afin d'aider au pouvoir d'achat. La CFTC FNAC avait demandé avant l'été une négociation pour autoriser le déblocage volontaire de l'intéressement, de la participation et de l'actionnariat salarié. Une réunion a eu lieu dans le sens de notre demande, mais nous avons bien spécifié que les salariés volontaires ne devaient pas vendre leurs actions à perte, or, aujourd'hui, avec un cours de seulement 30€, les quelques salariés qui souhaiteraient revendre leurs actions perdraient au minimum 50% de leur valeur d'achat.* » C'est complètement faux, car le plan 2019 est bénéficiaire et celui de 2018 est déficitaire uniquement de 5€ par action. Je poursuis la lecture du tract : « *Nous ne pouvons accepter. La CFTC veut une revalorisation salariale afin de contrer l'inflation de 7% annuelle, mais nous ne pouvons pas accepter que certains salariés, par ignorance ou par dépit, sacrifient leur épargne salariale accumulée depuis des années. Vous ne devez pas brader vos actions. Nous ne voulons pas être responsables de cette perte annoncée de richesse. La CFTC FNAC a donc décidé de ne pas signer le déblocage de l'actionnariat. L'intéressement et la participation restent néanmoins débloquables* ».

M. DIOLOGEANT : Nous ne pouvons pas cautionner ce blocage. En effet, certains salariés sont confrontés des difficultés économiques et souhaitent débloquer leurs actifs, même s'ils sont conscients de leur perte financière.

f) Dates des prochains CSE de 2022.

Mme FELDMAN : Le prochain CSE se déroulera le jeudi 17 novembre dans l'après-midi et se poursuivra le vendredi 18 novembre au matin. Le dernier CSE de l'année sera le 15 décembre 2022. Nous vous transmettrons ultérieurement les dates des CSE de l'année 2023.

Je voulais vous souhaiter de bonnes élections, je sais que cette période est particulière et stressante. Je souhaite sincèrement vous retrouver lors des prochains CSE.

Je souhaite aussi remercier Mesdames JULLIEN et BACH pour leur aide et leurs actions au sein de ce CSE.

M. MARANDEAU : C'est le dernier CSE de Monsieur PEZAT et je tiens à le remercier pour toutes ses années d'engagement au sein du CSE.

16. Discussion sur les activités culturelles et sociales.

M. ROSIEK : Nous avons cédé à titre gratuit le mobil 'home situé sur le camping du Petit Bois à Saint Malo à l'entreprise qui a fait la reprise (Bretagne Service Mobil 'Home). À ce jour, le mobil 'home de Pénestin est toujours sur le site, car nous n'avons pas trouvé d'entreprise pour l'enlever.

La distribution et la répartition des chèques-cadeaux seront organisées les 16 et 17 novembre 2022 par les nouveaux élus.

M. MARANDEAU : Les colis de Noël seront livrés sur les plateformes avant le 5 décembre 2022.

La réunion est close à 16h30.

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Rosiek', written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.