

# PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 30 JUIN 2022 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule dans une salle de MAUBREUIL Séminaires à Carquefou.

Début de séance : 10h00.

## Présents

### Pour la direction

- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines,
- M. DE LAPLAGNOLLE Éric, Directeur des Ressources Humaines,
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines.

### Invités.

- M. REMILLER Directeur Qualité et Organisation SAV (Pt5 et Pt6) ;
- Mme COBESSI Marie, Directrice de Projet SAV Groupe (Pt7) ;
- M. GUEDON Stéphane Directeur Zone LDK DGO (Pt10) ;
- M MEYER Constant, Directeur Zone IAD DGE et M. VERGER Romain, DDM Agen (Pt11).

### 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 ENYEGUE NKOLO Toua
- M. PERUCAUD Didier
- 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
- CGT :** - Mme MAZELLA Valérie
- 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
- ÉLUS :** - Mme PASTERNAK Sylvie
- M. VAN DE ROSTYNE Philippe
- SL :** - Mme PRUDHOMME Corinne
- CFE-CGC :** - M. BERTIAUX Bruno
- Mme BRAQUET Caroline

Les personnes votantes sont les 14 élus titulaires, ainsi que les 3 membres suppléants présents.

## Ordre du jour

- 1 Approbation du projet du procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 2 juin 2022 (*document joint*). ..... 4
- 2 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la situation économique et financière (*document joint*). ..... 4
- 3 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur les jours fériés 2022-2023 (*document joint*). ..... 7
- 4 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi (*documents joints*). ..... 10
- 5 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur l'évolution des critères de rémunération des techniciens IAD et CDGT (*documents joints*) intervention Monsieur Fabien REMILLIER. .... 11
- 6 Information sur le projet de prise de rendez-vous CRC / Filtering à Grand-Quevilly (*document joint*), intervention Monsieur Fabien REMILLIER. .... 16
- 7 Information sur la mise en place du créneau 3H sur les interventions à domicile (*document joint*) intervention Madame Marie COBESSI. .... 17
- 8 Échange sur la mise en place des CP en jours ouvrables, intervention Mesdames Isabelle BERNARD HACHE et Élodie DELISLE. .... 18
- 9 Information et consultation sur la poursuite du pilote d'organisation du télétravail à l'ATT de Bègles (*document joint*). ..... 20
- 10 Information sur la gestion de l'activité LDK du magasin d'Agen (intervention Monsieur Stéphane GUEDON) (*document joint*) ..... 20
- 11 Intervention Monsieur Constant MEYER (DZ IAD DGE) et Monsieur Romain VERGER (DDM Agen) : présentation des avancées sur l'organisation du travail sur 4 jours. .... 22
- 12 Écart de prix Internet et magasin : Les magasins constatent de plus en plus de différence de prix entre eux et le site internet avec plusieurs conséquences, des remises appliquées sur les prix de vente et donc une baisse de la prime vendeur et des clients insatisfaits de voir un prix différent d'internet. L'OMNICANALITÉ du groupe FNAC DARTY rappelée dans les orientations stratégiques EVERYDAY est-elle toujours d'actualité ? Il est inconcevable d'être en concurrence avec sa propre entreprise et que cela pénalise les vendeurs. .... 28
- 13 Nous demandons s'il serait possible de faire une note de service par le biais de PRIMOBX ou par la boîte pro, pour l'ensemble des salariés sur la règle de prise des JNT + JFC (beaucoup de nouveaux embauchés n'ont pas récupéré leurs JFC, car ils ne savaient pas ce que c'était). ..... 31
- 14 Demande d'informations complémentaires sur le pilote literie de Barentin. .... 31
- 15 Visio vendeur : comment sont remontées et comptabilisées les ventes réalisées en Visio et quels outils sont utilisés pour comptabiliser le temps passé par le vendeur à vendre en Visio ? Le TRV ne semble pas être correctement comptabilisé ? ..... 32
- 16 La vente de service au pôle service n'entre pas dans les objectifs des CPS et ne doit pas faire l'objet de reproche quand le CPS ne réalise pas de vente de service (Darty Max, ...) Par conséquent, cela peut-il faire l'objet d'écrit dans les entretiens annuels ? ..... 33
- 17 Il serait intéressant de rappeler aux équipes de ventes les conditions d'installation du GEM lors des livraisons (les installations faisables et non faisables). ..... 35
- 18 Est-il possible de tenir compte du lieu de résidence du technicien lors de la planification des tournées afin que le dernier client de la journée soit le moins loin du domicile du salarié ? (Sujet harmonisation vie privée/ vie pro)..... 36
- 19 Désignation du représentant de proximité pour le Magasin de Nantes Atlantis..... 37
- 20 Où en est-on sur l'impact de la remise sur les primes produit en magasin ? ..... 37
- 21 Demande d'un point précis sur les AT au 1er semestre 2022 (Nombre, Typologie, etc.)..... 37

<b>22 Points divers.</b> .....	<b>38</b>
a) Comment pouvons-nous être certains que lorsqu'un client utilise le lien envoyé par le biais de la Wishlist, le vendeur est rémunéré sur la vente passée par internet ? .....	<b>38</b>
b) Nous avons la réponse sur la rémunération des rétrocessions, mais pourrions-nous savoir si notre prime produit va être doublée si on fait une DMAX ou si le client est déjà DMAX ? (Comme pour les concepteurs il y a quelques mois).....	<b>38</b>
c) Point à date sur le nombre de salariés ayant demandé un passage à 80% par CSP (EOT, AM, CADRE) dans le cadre de l'accord QVT.....	<b>38</b>
d) Les appels de clients en amont de la livraison rentrent-ils dans le calcul du taux de rappel et ont-ils un impact sur la prime du livreur ? .....	<b>38</b>
e) Pouvez- vous définir la limite entre ventes magasin et Darty Pro ? Quelles sont les règles applicables ? .....	<b>39</b>
f) Suivi pilote équipe réseaux sociaux.....	<b>40</b>
g) Point à date magasin de Châteauroux.....	<b>40</b>
h) Déménagement de la plateforme de Quimper.....	<b>40</b>
i) Point à date projet déménagement SAV de Tours.....	<b>41</b>
<b>23 Discussion sur les activités culturelles et sociales.</b> .....	<b>41</b>

## 1 Approbation du projet du procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES Darty Grand Ouest du 2 juin 2022.

**M. ROSIEK** : Compte tenu des modifications apportées, je vous soumetts à l'approbation le procès-verbal du 2 juin 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 Information et consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la situation économique et financière (annexe 1).

**M. DIOLOGEANT** : Je voulais apporter une précision quant à cette information consultation qui concerne la situation économique et financière 2021, mais aussi le prévisionnel de 2022.

**M. HEREDIA** : De plus, cette information consultation est relative à la présentation du rapport de la Commission Économique.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une précision importante. Je voulais remercier Monsieur DIOLOGEANT pour la rédaction de ce rapport.

**M. BARAN** : Dans ce rapport, les objectifs 2022 des chiffres d'affaires magasin sont basés par rapport à l'année 2021, alors qu'il serait judicieux de prendre l'année 2019, car les années 2020 et 2021 ont été des années exceptionnelles en termes de résultat. De plus, ces objectifs magasins déterminent aussi les enveloppes destinées aux collaborateurs. Selon moi, il est anormal de se baser sur l'année 2021 en y appliquant un ratio de -5% ou -10%, alors qu'actuellement, la tendance est plutôt aux alentours de -30%. À titre d'information, la FNAC considère l'année 2019 comme l'historique de référence pour l'établissement des objectifs de l'année 2022.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour les deux enseignes, le budget de 2022 a été établi selon l'historique de l'année 2019.

**M. BARAN** : Je ne comprends pas que les objectifs des magasins soient calculés par rapport à l'historique de l'année 2021.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a deux aspects : le budget a été établi par rapport à l'année 2019, car 2020 et 2021 étaient des années atypiques. Mais dans le suivi des résultats, la comparaison est faite généralement par rapport à l'année précédente, soit 2021 et par rapport au budget.

**M. BARAN** : Certains magasins se retrouvent avec des objectifs relativement importants qui sont quasiment inatteignables.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : En début d'année 2022, ces objectifs étaient réalisables, mais la conjoncture économique et le contexte géopolitique ont inversé la tendance. Pour être totalement exact, les magasins ont commencé à décrocher bien avant la crise en Ukraine, en effet, la rupture de tendance de consommation a été particulièrement brutale et imprévue.

**M. BARAN** : Pourquoi les objectifs de certains magasins n'ont-ils pas été réajustés par rapport à leur historique négatif ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas ce niveau de détail, mais je peux vous assurer que les objectifs sont revus à la baisse tous les mois par rapport au budget.

**M. BARAN** : En attendant, les vendeurs et les encadrants ne bénéficient pas du versement de leur prime.

**M. MARANDEAU** : La CFDT avait souhaité mettre ce point à l'ordre du jour du CSE, mais il a été oublié lors de sa validation.

Je rejoins Monsieur BARAN, les conditions d'accès aux enveloppes de redistribution de primes ne sont pas atteintes. Par conséquent, les salariés - aussi bien les cadres, les EOT et les agents de maîtrise - ne bénéficient pas de cette enveloppe qui représente une part significative de leur rémunération mensuelle.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, j'ai omis de mettre ce point à l'ordre du jour et je m'en excuse. Sur 86 magasins, 22% ont bénéficié de la prime maximale, donc les objectifs ne sont pas si irréalisables. En revanche, 43% ne pourront prétendre qu'à la prime minimale, ce qui est relativement important. 35% des magasins toucheront la prime intermédiaire. Par conséquent, plus de la moitié des magasins se situent entre le mini et le maxi et 43% qui sont au seuil minimal.

Ce résultat a été obtenu en baissant la cible initiale - donc le budget - de 6%. Nous tenons tout de même compte de la conjoncture actuelle, du décrochage d'activité et de la baisse du chiffre d'affaires constatée dans l'enseigne et sur DGO.

Le budget a été établi de la même manière au niveau du Groupe.

Effectivement, il y a des décrochages locaux, des enseignes qui décrochent plus rapidement que d'autres, etc.

**M. MARANDEAU** : Il y a aussi des décrochages globaux : sur DGO 6, aucun magasin n'a atteint le maximum. L'enveloppe variable représente une part importante de la rémunération des équipes magasin.

Vous révisez régulièrement les objectifs, certes, mais le constat est que les salariés ont une réelle perte de leur rémunération à cause de la baisse de cette enveloppe variable. De plus, avec une situation économique globale compliquée, il est difficile d'entendre que les objectifs ont été revus à la baisse, mais pour autant les rémunérations restent les mêmes.

De plus, je déplore que des primes d'un montant de 0,15€ diminuées de 0,03€ pour absentéisme soit versées aux conseillers pôle service. Selon moi, nous atteignons le summum de l'inutilité d'une prime. Apparemment, notre système de création des primes génère des absurdités. Pour en avoir échangé avec le directeur, il aurait préféré ne pas verser cette ridicule prime de 0,12€.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que ce sont les directeurs de magasins qui décident le versement ou non des primes.

**M. MARANDEAU** : Le montant de la prime a été recalculé par le contrôle de gestion de manière automatique.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les calculs de prime ne sont pas automatisés. De plus, je ne vois pas quel calcul a été appliqué pour obtenir un tel montant.

**M. HEREDIA** : Est-ce que tous les magasins de la branche d'une même zone sont impactés commercialement de la même manière ? Y a-t-il des particularités géographiques ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'imagine que chaque zone possède ce niveau de détail d'analyse, mais je ne l'ai pas en ma possession. Mais la région géographique la plus concurrentielle avec BOULANGER est celle des Hauts de France et pourtant ce n'est pas celle qui est la plus impactée par la baisse d'activité.

Peut-être que l'ambition budgétaire est supérieure dans certaines zones.

Le contexte budgétaire est très ambitieux par rapport au niveau de l'activité commerciale, mais le Groupe n'a pas la volonté de dégrader cette ambition.

Au 30 juin 2022, un premier arrêté des comptes sera publié en Bourse pour le premier semestre.

**M. DIOLOGEANT** : Il est compliqué de se projeter sur le deuxième semestre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le contexte économique est difficile, mais il convient d'attendre les résultats du premier semestre.

**M. DIOLOGEANT** : De plus, la situation politique française rajoute une incertitude supplémentaire à la situation.

**M. BRIULET** : Je remercie les membres de la Commission Économique pour l'excellent travail qui a été réalisé. Mais je voulais signaler en page 2 que les magasins présents dans la liste ne sont pas ceux qui ont réalisé le meilleur chiffre d'affaires, mais ceux qui ont eu la meilleure progression de chiffre d'affaires.

*NDLR : Modification faite dans le rapport de la Commission Économique annexé au présent PV.*

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous le concède.

**M. BRIULET** : Ma deuxième remarque est plus politique. En page 3, il est indiqué que 53 millions de dividendes ont été reversés aux actionnaires soit 2€ par action. Pour rappel, ces dividendes ont été doublés alors que la période est, comme de nombreux élus l'ont rappelé, jalonnée d'incertitudes.

Lors de la négociation des NAO, nous n'avons pas obtenu 100% d'augmentation, d'ailleurs, je rappelle au nom de la CGT que ces négociations ont été insuffisantes. Par conséquent, la CGT émettra un vote défavorable dans le cadre de cette consultation sans remettre en cause le travail de la Commission Économique.

Étant donné que les dividendes versés ont été doublés dans une période incertaine et que l'inflation atteint un taux de 5,08%, est-ce que l'entreprise est prête à reprendre les négociations salariales au mois de septembre 2022 ?

Par ailleurs, à l'issue des dernières NAO signés, mais qui auraient été appliqués unilatéralement, un doute planait sur le fait que toutes les montées d'échelons seraient gelées. Lors du dernier comité de groupe, j'ai abordé ce sujet et rappelé la règle suivante : la montée d'échelon ne sert pas à augmenter les salaires, elle est liée à la compétence des salariés. J'ai fait la demande auprès de Madame FOUCAULT qui a indiqué qu'elle allait étudier ce point et faire monter en échelon les salariés concernés et je la réitère lors de ce CSE. L'encadrement avait fait des propositions afin que certains salariés puissent bénéficier d'une montée en échelon. Ils se sont vu refuser cette montée avec pour motif le gel des évolutions en raison des NAO. Je vous invite donc à valider ces montées en échelons qui sont en attente. Ces changements d'échelons sont importants pour les salariés : la reconnaissance du travail et le respect des salariés. De plus, selon moi, ces changements d'échelon contribuent à améliorer le climat social de l'entreprise.

**M. VILLA** : Je voulais aussi ajouter que les changements d'échelons avaient été validés par les encadrants ou les directeurs du site, mais également par les DV et les DZ.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Avez-vous d'autres questions sur le rapport de la Commission Économique ? À propos des dividendes, je prends note de vos remarques.

**M. BEAUBOIS** : Nous avons effectivement, une consultation sur le rapport de la Commission Économique mais selon moi, le sujet était beaucoup plus large. Y a-t-il une ou plusieurs consultations ? Sur quel point, sommes-nous consultés ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a une consultation sur le rapport de la situation économique de 2021 et le prévisionnel 2022.

**M. BEAUBOIS** : Nous émettrons un avis favorable sur le rapport de la Commission Économique. Cependant, le sujet sur l'atteinte des objectifs des magasins et la pénalisation financière des équipes nous apparaît comme un point négatif. De plus, à propos des montées d'échelons, des demandes et des propositions ont été faites et il serait judicieux d'y répondre. Depuis ces dernières années, il y a eu des oublis ou des manquements et le service RH identifiait les collaborateurs qui n'avaient pas évolué depuis plus de dix ans. Il ne faudrait pas que l'année 2022 soit une « année blanche ». Les montées en compétences sont importantes et elles doivent se traduire par des changements d'échelons.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à la consultation sur la situation économique et financière.**

**M. HEREDIA** : Effectivement, le versement des dividendes a doublé. Mais je voulais aussi rappeler que tous les salariés ont pu bénéficier des résultats de l'année 2021 de manière conséquente à travers le versement de l'intéressement et de la participation, même si j'entends les arguments cités précédemment.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les actionnaires peuvent être considérés comme les banquiers de l'entreprise. À propos des sujets NAO, inflation, etc. les discussions au sein de la branche sont toujours en cours, car il y a un désaccord entre la position patronale et la position des organisations syndicales. Les négociations doivent reprendre au mois de septembre 2022.

**M. ROSIEK** : Pourriez-vous nous préciser quels étaient les sujets de ces négociations ?

**M. BRIULET** : L'ensemble des organisations syndicales est en désaccord avec les propositions patronales, elles sont comparables à celles faites par l'entreprise. Pour la CGT j'ai demandé l'organisation d'une réunion extraordinaire pour le mois de juillet 2022.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, les négociations ne reprendront pas avant le mois de septembre 2022. À mon avis, il y aura des changements sur les rémunérations d'ici la fin de l'année 2022.

**M. HEREDIA** : Généralement et habituellement, la rentrée sociale est agitée, mais avec ce contexte économique, elle risque de l'être particulièrement.

**M. BRIULET** : Le sujet a été porté au niveau du Groupe, qui n'a pas complètement fermé les négociations concernant des mesures pour faire face à l'inflation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À propos des échelons, l'entreprise continue son action même si elle n'en fait pas de promotion. Les engagements pris - par écrit pour certains - seront tenus. Entre un site qui demande 70 changements d'échelons et un autre qui en souhaite trois, la réponse n'est pas la même.

**M. BRIULET** : Vos propos correspondent davantage à la réponse attendue et ils sont plutôt positifs.

### **3 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur les jours fériés 2022-2023 (annexe 2).**

**Mme JUILLIEN** : Lors du précédent CSE, de nombreux élus nous avaient fait part d'erreurs dans le fichier concernant les jours fériés de l'année 2022 et 2023. Ce document ne traduisait pas la volonté des directeurs de magasins ni des directeurs régionaux des ventes. Le fichier a donc été remis à jour et il vous a été envoyé en amont de la réunion.

Nous avons élaboré un mode opératoire que nous transmettrons aux différents sites et nous rappellerons aux responsables de magasins qu'ils doivent planifier les jours fériés de 2022 et de 2023 (mode opératoire présenté au point 13).

De plus, ils doivent afficher cette information sur le site afin que les salariés aient effectivement connaissance des jours où le site sera ouvert ou fermé. Enfin, ce mode opératoire permettra aussi aux salariés de connaître leur nombre de JFC (Jours Fériés au Choix).

**Mme N'GOLET** : Au CTT, l'organisation est différente qu'en magasin. En effet, les collaborateurs ne positionnent pas eux-mêmes leur JFC, c'est le service des plannings qui gèrent ces jours de repos. Mais je me suis aperçue, lors de la réunion de préparation, que les salariés du CTT n'ont pas eu tous les JFC auxquels ils avaient droit. En effet, les collaborateurs n'ont bénéficié que cinq jours au lieu des sept jours règlementaires. J'ai demandé à plusieurs collaborateurs de vérifier sur leur bulletin de salaire et il est indiqué cinq jours de JFC.

De plus, il a été demandé aux salariés du CTT de faire des heures supplémentaires au mois de mai 2022 dans le cadre de la modulation, car ils étaient débiteurs de plusieurs heures de travail. Au CTT, les salariés ne demandent pas leur feuille d'heures mensuelles, car ils font confiance à la direction du site pour le calcul des heures travaillées, mais dans la situation actuelle, ils ne peuvent pas prouver qu'ils avaient réellement effectué les heures réclamées.

**Mme JUILLIEN** : Ces heures supplémentaires ont été demandées par le manager ?

**Mme N'GOLET** : Oui et elles ont été contestées.

**Mme JUILLIEN** : Nous allons réexpliquer aux managers le processus de calcul et de planification des JFC. Dans le mode opératoire que nous allons leur envoyer, nous avons inséré un tableur Excel qui calcule automatiquement le nombre de JFC.

Nous attendons la présente consultation du CSE pour envoyer ce mode opératoire à l'ensemble des directeurs de magasin. Nous allons aussi leur rappeler l'importance de planifier les jours fériés dès le mois de juin et d'afficher le planning afin d'assurer une réelle transparence auprès des collaborateurs.

**Mme MAZELLA** : Je voulais aussi signaler que lors du dernier CSE, le tableau présenté faisait mention que le 15 août était fermé dans la plupart des magasins sauf ceux des Hauts de France, mais dans la nouvelle liste, la tendance s'est inversée et de nombreux magasins sont désormais ouverts. Je vous rappelle que le 15 août 2022 est un lundi donc l'affluence risque d'être très faible.

**M. HEREDIA** : Je voudrais citer les propos tenus par Monsieur DE LAPLAGNOLLE lors du dernier CSE : « Il sera toujours possible de faire appel au volontariat, mais au mois d'août, l'effectif est nettement restreint. De plus, je ne vois pas l'intérêt d'ouvrir les magasins le 15 août. » Je constate que votre avis n'a pas été pris en compte, car désormais, en plus des magasins des Hauts de France, de nombreux autres magasins ont décidé d'ouvrir le 15 août 2022.

**Mme JUILLIEN** : Les DRV n'avaient pas consulté la liste des jours fériés lors de mon premier envoi, mais après analyse, nombreux sont ceux qui ont décidé d'ouvrir le 15 août 2022.

**M. DIOLIGEANT** : Je voulais rappeler qu'il est très important que le planning soit affiché afin que chaque salarié soit informé de sa présence ou non sur les jours fériés et ainsi éviter des problématiques que nous avons connues cette année dans l'organisation des jours fériés.

**Mme JUILLIEN** : Nous insisterons sur ce point lorsque nous enverrons le mode opératoire aux managers.

**M. MARANDEAU** : C'est une bonne nouvelle que ce calendrier ait été revu, le report de ce point prévu initialement lors du CSE du 2 juin 2022 était judicieux. Mais à l'avenir, il est nécessaire que les directeurs des magasins soient plus vigilants sur les communications RH.

Vous nous indiquez que vous allez mettre en place un process qui sera officialisé sur l'ensemble des sites et celui-ci permettra d'instaurer une méthodologie commune à l'ensemble des PDV, PDM, etc. À ce titre, je souhaiterais que vous nous présentiez ce mode opératoire commun. Éventuellement, hors réunion de CSE, nous souhaiterions être associés à ce processus afin que les représentants du personnel puissent garantir la bonne application de ce mode opératoire sur les sites. Il est nécessaire d'avoir une pratique commune à tous les sites.

La mise en place d'un dispositif commun est une très bonne nouvelle, mais encore faut-il qu'il soit respecté et appliqué.

**M. BEAUBOIS** : Je déplore que certains collaborateurs n'aient pas bénéficié de leurs sept jours fériés chômés payés sur le dernier exercice. C'est d'autant plus dommageable que sur certains sites, il n'y a jamais aucun problème. En effet, après la prise du congé principal, de nombreux encadrants transmettent le reliquat des congés payés et des jours fériés. Ce reliquat peut être posé pour moitié en CP et l'autre en JFC. Ce mode de fonctionnement permet aux encadrants d'anticiper l'organisation des derniers mois de l'exercice, de plus, les salariés peuvent choisir leurs jours de repos. Ces pratiques sont mises en place sur de nombreux sites et il serait judicieux qu'elles soient étendues.

Au regard des différentes interventions et de ma dernière remarque, nous nous abstenons lors de la consultation sur les jours fériés.

**Mme N'GOLET** : Sur le fichier que vous nous avez envoyé, normalement lorsque les sites sont ouverts, ils sont indiqués en vert et en orange lorsqu'ils sont fermés, mais pour le site du CTT, ce code couleur n'est pas respecté. De plus, il est mentionné que le CTT était ouvert le lundi de Pentecôte alors qu'il était fermé.

Je suis consciente que les salariés du CTT n'ont pas été assez vigilants par rapport au calcul des jours fériés et donc ils n'ont pu en prendre que cinq au lieu de sept. En revanche, je trouve anormal que certains aient été obligés de faire des heures supplémentaires à hauteur de sept heures. Je ne connais pas la cause de cette erreur (process, calcul erroné, etc.), mais je demande qu'un geste soit fait de la part de la direction pour ces heures supplémentaires que certains agents du CTT ont été dans l'obligation de faire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Votre explication est fortement orientée, Madame N'GOLET. Je pense que cette situation est liée à la sous-modulation donc elle est juste la résultante de l'accord de modulation.

Les managers du CTT devront justifier leur demande d'heures supplémentaires, mais si elles le sont effectivement, il n'y a pas lieu que la direction fasse un geste particulier.

Madame N'GOLET, je souhaiterais que vous me transmettiez les noms des collaborateurs concernés.

**Mme N'GOLET** : Peut-être que ces heures supplémentaires sont liées à la modulation, mais je ne comprends pas pourquoi, les collaborateurs ont été obligés de les faire, sachant qu'ils n'avaient pas pris la totalité de leurs jours fériés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les managers n'ont pas interdit à ces collaborateurs de prendre leurs jours fériés ?

**Mme N'GOLET** : Non, mais sur les bulletins de salaire des salariés du CTT, le nombre de jours fériés n'est que de cinq au lieu de sept.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'information sur les jours fériés est transparente puisqu'elle apparaît sur le bulletin de salaire.

**Mme N'GOLET** : Les salariés du CTT ont fait cadeau de plusieurs jours fériés à DARTY, ce sera la dernière année.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas un cadeau, mais un oubli ! La société ne vérifie pas que les collaborateurs ont effectivement pris l'ensemble de leurs jours fériés. Elle gère la modulation annuelle en gérant les compteurs qui sont composés des congés payés, des jours fériés, des RTT à la fin de la période de

modulation. Je vous rappelle, Madame N'GOLET, que ce n'est pas la première fois que DGO demande à des salariés de rattraper des heures dans le cadre de la modulation, conformément à l'accord.

**M. DIOLOGEANT** : Si les jours fériés étaient effectivement fixés au mois de juin pour chaque salarié comme le prévoit la loi, les collaborateurs auraient une information fiable sur le nombre de jours fériés restant à prendre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce principe est justement rappelé dans le mode opératoire qui sera envoyé aux managers.

**M. HEREDIA** : Je pense que la direction se doit d'appliquer une honnêteté intellectuelle. En effet, si un collaborateur doit des heures, la direction le lui réclame, mais si à l'inverse, il ne prend pas tous ses jours, aucune information ne lui est transmise, même si la responsabilité du salarié reste pleine et entière. Selon moi, il y a un dysfonctionnement managérial.

**M. BRIULET** : Je vous invite à analyser sérieusement cette problématique sur le CTT, car légalement et suivant la Convention Collective, les salariés bénéficient de ces jours fériés et ils pourraient porter cette situation devant le tribunal des Prud'hommes. Mais je pense que la problématique est due principalement à un déficit d'information de la part de l'encadrement du CTT. Peut-être que l'organisation en mode AGILE atteint ses limites dans le domaine de la législation.

**M. MARANDEAU** : Tous les mois, le collaborateur doit avoir le récapitulatif de ses heures travaillées et des écarts de modulation avec les informations sur le nombre de CP et de jours fériés restants.

**M. VILLA** : Ces informations sur les jours fériés et les CP sont indiquées au dos du bulletin de salaire.

**M. MARANDEAU** : Il y a peut-être aussi un défaut de communication de la part des représentants du personnel.

*Madame JUILLIEN présente le mode opératoire transmis aux responsables (annexe 3).*

**M. VILLA** : Même si des sites sont fermés, certains techniciens détachés ou élus peuvent travailler.

**Mme JUILLIEN** : Dans le cas, un GFE vous est retiré et un JFC supplémentaire vous est crédité. Ce sont des cas très particuliers.

**Mme MAZELLA** : Cette planification des jours fériés et de congés sera donc réalisée en début de période.

**Mme JUILLIEN** : Effectivement, cette planification sera calquée sur celle des congés, donc elle interviendra au mois de juin.

**M. MARANDEAU** : Il restera aux collaborateurs le soin de poser leurs jours fériés comme leurs jours de congés. Je pense qu'à la suite de la diffusion de ce process, il serait important de rappeler l'importance de positionner les JFC dans l'outil CHRONOGESTOR. Selon moi, la fin du process n'est pas uniformisée : la planification des jours fériés positionnés sur l'année. Ce principe serait aussi bénéfique pour les collaborateurs que pour les encadrants.

**Mme JUILLIEN** : Les encadrants n'ont pas toujours la possibilité de prévoir des plannings sur du long terme.

**M. MARANDEAU** : Je comprends, mais dans certaines situations, il est demandé aux collaborateurs de poser leur JFC à la fin de l'année et ils n'ont pas le choix des dates.

**M. HARRE** : Je voulais signaler que les encadrants des magasins n'ont plus les doubles des fiches de paye des salariés.

**Mme JUILLIEN** : Cette disposition est conforme à la RGPD.

**M. HARRE** : Le fichier Excel que vous nous avez présenté dans le mode opératoire rajoute une tâche supplémentaire aux encadrants alors que les informations sur le CP, les JFC, etc. sont indiquées au dos du bulletin de salaire.

Ne serait-il pas possible de faire une extraction du nouveau logiciel de paye vers ce tableau Excel ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce tableau est à remplir une fois par an par le directeur du magasin.

**M. PERUCAUD** : Il me semble que tous les mois, le responsable de magasin reçoit un tableau récapitulatif des heures de JFC, CP, etc. donc si ce document est affiché, tous les salariés du magasin peuvent y avoir accès.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il faut rester vigilant quant à l'affichage de ce type de document pour une question de RGPD.

**M. DIOLOGEANT** : Ce type de planning est affiché chaque année au SAV. Les salariés savent donc quel jour férié ils vont travailler et peuvent ainsi s'organiser. De plus, pour le directeur, ce principe favorise aussi l'organisation des équipes en anticipant les plannings des jours fériés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est justement l'idée de ce tableau, ensuite les responsables de site recevront un fichier qui s'intitule « suivi de modulation » avec le nombre d'heures, de jours, etc. Mais ce planning n'a pas vocation à être affiché.

Ce principe va permettre d'apporter davantage de transparence sur le sujet des jours fériés.

*Le résultat du vote est le suivant : 15 abstentions, 2 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable à la consultation sur les jours fériés 2022-2023.**

**Mme N'GOLET** : Je me suis abstenue sans voter défavorablement en espérant qu'une solution sera trouvée pour les collaborateurs du CTT.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons étudier ces cas.

**M. DIOLOGEANT** : Je voulais aussi évoquer le cas suivant : quinze jours de JNT ont été donnés à un technicien, alors qu'il lui restait cinq jours de CP, par conséquent, il perd ses jours de congés. Une autre solution aurait pu être trouvée : une semaine de JNT (cinq jours), une semaine de CP (cinq jours) et payer les JNT du reste de la semaine en heures supplémentaires.

**M. HEREDIA** : Certainement que l'encadrant ne maîtrisait pas suffisamment ce sujet et là encore, c'est la preuve d'un manque d'honnêteté intellectuelle.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pourriez-vous me transmettre le nom de ce salarié ? Je peux vous assurer que la spoliation des congés des salariés n'est pas une consigne donnée aux encadrants.

#### **4 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi (annexe 4 et 5).**

**M. HEREDIA** : Nous poursuivons donc l'information consultation sur la politique sociale. Je remercie la direction pour les documents qu'elle nous a fournis.

L'indicateur concernant le congé paternité fait partie de la BDES, en effet, il doit y être mentionné le nombre de jours théoriques et le nombre de jours réellement pris. Je vais rappeler rapidement le contexte juridique : le congé paternité est passé de onze à vingt-cinq jours au 1<sup>er</sup> juillet 2021 avec quatre jours obligatoires à prendre dès la naissance de l'enfant, accolés aux congés de naissance. Les vingt-et-un jours restants peuvent être pris en plusieurs fois jusqu'au sixième mois de l'enfant. Pour les sept jours suivant la naissance – quatre jours de congés paternité et trois jours de congés naissance – l'employeur a l'obligation de donner ces journées.

**Mme JUILLIEN** : Le Groupe a envoyé un guide sur la parentalité aux salariés qui sont concernés par l'arrivée d'un enfant. Je vous propose de vous l'envoyer afin que ce guide soit transmis aux salariés, car il est très complet : congés maternité, paternité, la PMA, l'adoption, etc. Ce guide est disponible sur « EASY RH », mais je ne suis pas certaine que tous les collaborateurs aient connaissance de cette application.

**Mme MAZELLA** : Ce guide avait été évoqué lors de la négociation sur la QVT.

**M. HEREDIA** : Je voulais aussi ajouter que le collaborateur récemment papa bénéficie d'une protection relative contre le licenciement dans les dix semaines qui suivent l'arrivée de l'enfant.

Selon les données indiquées dans le deuxième tableau « informations sur les congés paternité » (annexe 4), 1 545 journées théoriques auraient dû être prises, mais uniquement 1 361 journées ont été prises. L'écart sur l'année 2021 est 185 journées non posées par les salariés.

**Mme JUILLIEN** : J'ai été agréablement surprise des chiffres communiqués, car la mesure est relativement récente et il est nécessaire que la prise de ces jours se démocratise et se développe.

**M. HEREDIA** : Effectivement, si nous faisons une moyenne des journées paternité prises, nous sommes aux alentours de 18 jours.

**Mme N'GOLET** : Sur le document qui nous a été transmis, il n'y a pas de données pour les salariés du CTT.

**Mme JUILLIEN** : Je demanderai à Madame GUIBERT dans quelle filière sont intégrés les salariés du CTT, mais à priori, je pense qu'ils sont dans la catégorie SAV.

**M. HEREDIA** : Dans le cadre des mesures QVT et afin de développer la prise de ces jours paternité, le Groupe a mis en place la mesure suivante : « *le Groupe s'engage à compléter les indemnités journalières de Sécurité Sociale qui seront versées aux nouveaux papas pendant une période de onze jours calendaires à hauteur de leur salaire net de base* ».

Si nous analysons l'annexe 4 (répartition par effectifs), la répartition femmes/hommes est relativement stable sur les trois dernières années sur DGO : 30% de femmes et 70% d'hommes. Mais le pourcentage des femmes cadres est passé de 19,07% en 2019 à 23,69% en 2021. Cette progression est notable et pérenne, elle est le résultat des différentes mesures et des différents choix effectués dans les recrutements.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un choix politique et volontariste. D'ailleurs, cette tendance va s'accélérer en 2022.

**M. HEREDIA** : En revanche, la tendance est inversée chez les agents de maîtrise.

**Mme MAZELLA** : Ce phénomène peut s'expliquer par l'évolution de nombreuses cheffes de ventes qui sont passées cadres.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement et il y a des nominations d'agents de maîtrise qui se font essentiellement sur la LDK et l'IAD et généralement, elles sont essentiellement masculines. Je pense que cette tendance chez les agents de maîtrise va perdurer.

**M. HEREDIA** : Chez les EOT, la répartition reste stable entre les hommes et les femmes depuis 2019. L'échelon 5-1 affiche la meilleure progression. La répartition femmes/hommes est quasiment équivalente à celle de l'entreprise : 70% d'hommes et 30% de femmes. Les rémunérations de l'ensemble des salariés de DGO sont en hausse et l'écart entre les hommes et les femmes est passé de 11,6% à 8,13% en 2021.

*Le résultat du vote est le suivant : 9 abstentions, 8 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et d'emploi.**

## **5 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur l'évolution des critères de rémunération des techniciens IAD et CDGT (intervention Monsieur Fabien REMILLIER).**

*Monsieur REMILLIER présente rapidement le diaporama (annexe 6).*

**M. HEREDIA** : Pourriez-vous nous apporter des précisions quant à la phrase liminaire de page 2 : « *afin de se conformer aux objectifs du Groupe* » ?

**M. REMILLIER** : Tous les ans, nous réévaluons un certain nombre d'indicateurs. Si nous prenons le NPS, les objectifs attendus pour l'IAD sont réévalués tous les ans avec plus ou moins d'ambition selon les années et l'historique. Cette phrase vise à indiquer que nous devons être concordants entre les objectifs globaux fixés pour le SAV et les déclinaisons des différentes structures opérationnelles : les directeurs, les chefs de groupe et bien entendu les techniciens.

**M. HEREDIA** : Donc si je reformule votre explication, si les objectifs sont revus à la hausse, les résultats obtenus ne seront pas forcément à la hauteur ?

**M. REMILLIER** : Nous savons que nous évoluons dans nos pratiques et dans nos manières de fonctionner ; par conséquent, nous serons meilleurs demain que nous ne l'étions hier.

Vous faites une traduction plutôt négative, mais je n'ai pas la même interprétation que vous, elle est davantage positive. Si je prends l'exemple du NPS qui est à 70%, il y a donc un volume de clients détracteurs qui ne sont pas satisfaits, il est légitime que l'ambition soit d'être meilleur demain qu'actuellement.

**M. HEREDIA** : Vous prenez l'exemple du NPS et effectivement, ce sont uniquement les seuils qui ont été modifiés. Mais vous faites évoluer le FTR ainsi que le taux de terminé en intégrant une notion que vous citez dans la deuxième phrase liminaire « notion classique de performance ». En effet, les plus anciens techniciens ont connu des indicateurs comme le taux de retour par jour, par mois, etc. Nous ne sommes pas choqués que ces critères soient réutilisés. Mais pour être simple et direct, j'aurais souhaité que vous nous indiquiez que le retour de ces critères signifie que ceux utilisés actuellement n'étaient pas satisfaisants.

**M. REMILLIER** : C'est justement l'objet de la modification apportée. Effectivement, le critère FTR réparé n'était pas utilisé et pourtant il est intéressant, car il permet de revenir sur la notion de taux de « retour mois » qui est aussi l'expression de la performance du technicien et qui vient contrebalancer celle du « terminé du premier coup » qui nous le savons, n'est pas d'une très bonne efficacité.

En effet, précédemment, nous pensions que le FTR suffisait, mais dorénavant nous confirmons que nous devons affiner cette notion de retour que nous appelons « taux de terminé », car nous mesurions l'inverse du « taux de retour par jour » et nous souhaitons y ajouter la notion de « taux de retour mois », car elle est l'expression de la qualité de réparation. Le taux de retour mois vient compléter le FTR et permet d'avoir une vision complète de la performance du technicien.

Nous assumons totalement le fait que nous souhaitons modifier cet indicateur afin qu'il relate plus précisément les performances du technicien.

**M. DIOLOGEANT** : Pouvez-vous donner la définition du FTR total ? En effet, précédemment, nous avions le FTR réparé.

**M. REMILLIER** : Le FTR réparé mesurait la finalisation d'une intervention. Dans le FTR total, nous avons aussi intégré la notion FTR non réparé. En effet, pour le client, que le technicien ait réparé ou non le matériel, l'intervention est finalisée du premier coup. Mais cette modification n'est pas fondamentale dans la manière actuelle de fonctionner des techniciens.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cela signifie que précédemment, nous rémunérions un technicien sur un FTR qui n'incluait pas le non-réparé ?

**M. REMILLIER** : Effectivement, la mesure du FTR ne s'étayait que sur le réparé, mais les bornes et les seuils étaient différents, car l'assiette de mesure n'était pas identique.

**M. HEREDIA** : Vous indiquez que la date de mise en œuvre de cette nouvelle grille est le 1<sup>er</sup> juillet 2022, soit le lendemain du présent CSE. Nous en sommes informés aujourd'hui, le 30 juin 2022, mais comment allez-vous transmettre l'information aux équipes ? Cette base de calcul sera appliquée sur les interventions qui seront réalisées le 1<sup>er</sup> juillet, la mise en application est rapide !

**M. REMILLIER** : Effectivement, étant donné que le CSE de DGO se déroule le 30 juin, la communication auprès des équipes en amont de la mise en œuvre va être complexe. Mais dans les phrases liminaires, j'ai indiqué que ce critère de taux de retour par mois n'est pas nouveau pour les techniciens, d'ailleurs, vous l'avez indiqué aussi. Depuis de nombreuses années, le taux de retour/mois était un élément sur lequel les techniciens étaient rémunérés.

**M. HEREDIA** : Mais les équipes de techniciens se sont très largement rajeunies et donc un certain nombre des jeunes recrues ne sont pas familiarisées avec cette notion.

**M. REMILLIER** : Je ne suis pas d'accord avec vous. Ce n'est pas parce que les techniciens n'ont pas une rémunération sur un critère qu'elle n'est pas animée. Je ne peux pas croire que les chefs de groupe n'animent et ne suivent pas le taux de retour/mois de leurs techniciens, qu'ils soient jeunes ou moins jeunes, car c'est un critère de performance technique du salarié.

**M. HEREDIA** : Nous ne sommes pas choqués par le retour de cet item, mais nous considérons que ce changement est relativement rapide sachant que nous avons une information le 30 juin en CSE pour une mise en place le 1<sup>er</sup> juillet 2022.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais, Monsieur HEREDIA, pensez-vous que cette nouvelle structure de variable va modifier la manière de travailler des techniciens ?

**M. HEREDIA** : Cette modification va provoquer des changements, car c'est l'ambition de Monsieur REMILLIER en changeant les structures du variable. En effet, probablement que cette évolution va modifier les pratiques des plus jeunes techniciens qui avaient « peut-être » pris de mauvaises habitudes.

**M. REMILLIER** : Si nous changeons les indicateurs et que nous l'associons à une rémunération, c'est que nous souhaitons modifier cet indicateur.

Effectivement que les délais sont serrés, vous avez raison, néanmoins, je ne peux pas croire que les chefs de groupe sur DGO ne communiquent pas aux jeunes techniciens leurs résultats sur le retour/mois et ne l'analysent pas conjointement avec leurs équipes.

Nous savons tous que cet indicateur est extrêmement important dans la mesure de la performance de la qualité de la réparation. C'est donc un item primordial même s'il ne faisait plus l'objet d'une rémunération.

**M. HEREDIA** : Soyons concrets, si un technicien décide, de bonne foi, de faire évoluer la qualité en s'assurant à la fin de l'intervention, que la réparation a été correctement effectuée, je ne pense pas que ce nouveau comportement apparaîtra immédiatement, mais l'impact sur sa rémunération sera tangible très rapidement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais cette évolution peut prendre du temps.

**M. HEREDIA** : Si cette modification de critère impacte le variable du technicien, quels sont les moyens pour lui de réagir ? Selon moi, il y a potentiellement un risque que le technicien n'accepte pas ces modifications et qu'il décide de quitter la société.

**M. REMILLIER** : La modification de la mesure du seul retour/mois ajoutée à celle du retour/jour aura certainement un impact sur la rémunération du technicien, mais je ne pense pas qu'elle va générer un flux de départ des techniciens. Nous modifions un critère, mais nous pouvons convenir ensemble qu'il sera certainement plus représentatif de la performance globale du technicien que celui utilisé actuellement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Est-il possible qu'un technicien puisse avoir un taux de retour/jour satisfaisant et un taux de retour/mois mauvais ?

**M. DIOLIGEANT** : Le retour/mois comptabilise les interventions qui auraient été mal réalisées. Alors que le retour/jour est établi en fonction du prévisionnel, par exemple si le technicien n'a pas les bonnes pièces, donc ce ratio ne dépend pas du travail du technicien.

**M. HEREDIA** : Pour être honnête, le retour/jour prend aussi en compte l'erreur du technicien dans la commande de la pièce.

**M. REMILLIER** : Généralement, les techniciens qui font la préparation des interventions sont ceux qui interviennent dans la zone. Ils ont donc une expertise et une expérience des interventions à domicile. Effectivement, ils peuvent commettre des erreurs, c'est tout à fait normal. Je pense que nous sommes davantage dans le cas de figure où le technicien emmène plus de pièces que celles nécessaires à l'intervention.

Si le métier de technicien était une science exacte, nous aurions 100% de FTR et nous n'aurions aucun retour. Sur 100 pièces mises sur les dossiers des interventions, 25 sont posées.

**M. HEREDIA** : Au-delà des tableaux présentés dans le diaporama, nous aurions souhaité avoir des éléments chiffrés et précis relatifs aux performances réalisées.

**M. REMILLIER** : C'est un élément qui n'a été pas modifié, donc je n'ai pas fait de simulation. 00.24.00  
Les données que je vous ai indiquées sur la présentation sont les niveaux de performance actuels de chacun des périmètres avec les seuils que nous avons fixés en moyenne, ce n'est pas la performance de chaque technicien. Les seuils qui ont été déterminés garantissent, par rapport à la performance moyenne constatée aujourd'hui, une rémunération centrée ou une rémunération maximale en fonction des critères. Selon moi, ce n'est pas une approche inflationniste, mais plutôt équilibrée.

**M. MARANDEAU** : J'ai analysé l'historique du NPS en 2021 sur les régions Nord-Ouest et Sud-Ouest, l'objectif NPS à 75 % est identique à celui de l'année de 2021. Mais à partir du mois de juillet 2021, l'objectif NPS de la région Sud-Ouest était à 68,9%, à 72,5% au mois d'août et de 72% au septembre, il n'est remonté à 75% qu'à partir du mois de novembre pour un résultat à 78%. Si nous suivons les mêmes tendances en 2022, nous pouvons constater que l'objectif NPS sur la région Sud-Ouest est d'ores et déjà inatteignable.

**M. REMILLIER** : Effectivement, il y a une saisonnalité dans la performance NPS, car la sollicitation des clients n'est pas la même en fonction de la période de l'année. De plus, la performance, pendant la période estivale, est forcément plus faible, car nous avons moins de ressources disponibles. Il y a effectivement des

fluctuations tout au long de l'année, mais nous nous basons sur une moyenne globale annuelle qui permettra d'atteindre l'objectif. Sur le premier semestre 2022, sur les deux périmètres, nous sommes au-dessus du maximum à 75%.

Cette performance ne sera pas atteinte par tous les salariés, car nous raisonnons avec des moyennes, mais c'est aussi une responsabilité commune et nous devons être des contributeurs et des acteurs afin de faire en sorte que les techniciens aient la meilleure performance possible donc la meilleure rémunération possible.

**M. MARANDEAU** : Il y a un NPS global et un NPS Darty Max, sur quel NPS est jugé la performance du technicien ?

**M. REMILLIER** : Le NPS attendu est le NPS global, nous ne faisons pas de différence entre le client qui souscrit une Darty Max et celui qui ne l'a pas souscrite.

**M. MARANDEAU** : Nous avons tendance à privilégier les interventions chez nos clients ayant la Darty Max.

**M. REMILLIER** : Vous avez raison.

**M. MARANDEAU** : Donc cette priorité donnée aux clients Darty Max aura une incidence sur les clients qui n'ont pas souscrit cette garantie. Avez-vous constaté une baisse du NPS de ces derniers ?

**M. REMILLIER** : Dans les indicateurs de performance, les clients Darty Max ne sont pas isolés. De plus en plus, au gré de l'évolution de l'offre et des abonnements de nos clients, nous avons davantage de clients Darty Max, donc le poids de cette catégorie de client augmente. D'après l'argument que vous avancez, Monsieur MARANDEAU, nous privilégions les clients Darty Max donc comme ils seront de plus en plus nombreux, plus la performance FDS va augmenter.

**M. MARANDEAU** : Mais nous sommes dans une phase de transition où tous nos clients n'ont pas la Darty Max et pourtant ces clients ont besoin aussi de réparations. La volonté de privilégier les clients Darty Max n'est pas celle des techniciens, mais celle de l'entreprise.

Sans connaître précisément les encours, apparemment, sur certaines zones géographiques, le délai d'intervention hors Darty Max est de trois semaines et donc cette situation exerce certainement une influence sur le NPS d'une manière globale.

Effectivement, l'objectif de 75% de NPS avait du sens sur les six premiers mois de l'année et il a été atteint. Mais pour le reste de l'année, donc à partir du mois de juillet, l'historique de l'année 2021 démontre que le taux de NPS était inférieur à 75%.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Depuis trois années, le NPS ne cesse d'augmenter. Je vous rappelle qu'en 2021, nous avons mis en place une opération de renfort sur la région parisienne et en 2022, elle n'est pas réitérée.

**M. HEREDIA** : La remarque de Monsieur MARANDEAU est juste, la priorité donnée aux clients Darty Max peut avoir une incidence sur le NPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le délai, le poids de la Darty Max, etc. ont une incidence sur le NPS, bien entendu !

**M. MARANDEAU** : Peut-être qu'il serait préférable de prendre le NPS de la Darty Max dans la mesure des critères ? Le technicien n'est pas responsable du fait que le Groupe souhaite privilégier les interventions auprès des clients Darty Max.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Prendre en compte les Darty Max fait croître la note globale. Nous sommes actuellement à 30% de clients Darty Max et cette part va progresser dans les mois à venir.

**M. MARANDEAU** : Mais quelle est la différence entre un délai d'intervention pour client Darty Max et celui pour client qui n'a pas souscrit la Darty Max ?

**M. HEREDIA** : Selon les périodes, il n'y a parfois aucune différence dans les délais d'intervention, ils sont traités de la même manière, que le client ait la Darty Max ou non, notamment lorsque le site est à jour dans ses délais d'intervention.

**M. REMILLIER** : Les délais de livraison sont disparates selon les sites et je rejoins l'analyse de Monsieur HEREDIA, sur la priorisation donnée aux clients Darty Max dans le cas où les sites ont un encours d'intervention relativement long.

**M. BARAN** : Le délai est déjà difficilement respecté pour la Darty Max ce qui génère un NPS négatif, la situation est d'autant plus marquée pour les clients qui n'ont pas souscrit la Darty Max.

**M. HARRE** : Avez-vous fait des modifications afin que les interventions hors garantie ne s'effectuent plus avec un mois de délai ?

**M. REMILLIER** : C'est un sujet essentiellement relatif aux sites parisiens, sur les autres périmètres, il n'y a pas de délai supplémentaire pour les réparations hors garantie.

Notre problématique est que nous n'arrivons pas à recruter les techniciens qui nous seraient nécessaires pour répondre à toutes les demandes d'interventions qui augmentent avec l'arrivée de la Darty Max.

**M. HARRE** : Précédemment, le FTR avait été retiré du variable des CDGT, pourquoi est-il de nouveau intégré ? Si un technicien a un fort taux de retour/jour c'est au CDGT de le former afin que les interventions soient réalisées correctement.

**M. REMILLIER** : Vous avez clairement exprimé la raison pour laquelle nous avons objectivé la rémunération du CDGT vis-à-vis du FTR. Le manager est aussi un contributeur, mais aussi un facilitateur de la performance du technicien, car son objectif est de faire monter en compétence ses techniciens. Il me semblait cohérent d'objectiver le responsable et son équipe.

**M. HARRE** : Mais cet objectif représente 50% du variable des CDGT sur le taux du retour/jour et le FTR.

**M. REMILLIER** : Nous sommes sur les éléments essentiels que les CDGT doivent piloter avec leurs techniciens : la qualité de service rendu et apprécié par nos clients par l'intermédiaire du NPS, la qualité de préparation et de réalisation des interventions par l'intermédiaire du FTR réparé et du taux de terminé.

**M. HARRE** : J'ai un exemple concret : si la caisse n'est pas arrivée sur la plateforme, est-ce que le CDGT et le technicien seront impactés ?

**M. REMILLIER** : Logiquement si la caisse n'est pas arrivée, est-il possible de procéder tout de même à l'intervention avec le stock présent dans le véhicule. Mais dans le cas de RPDFO (pièces commandées spécifiquement pour réaliser l'intervention), j'imagine que le CDGT décale le rendez-vous, et ce décalage n'a pas d'impact sur le retour/jour.

**M. HEREDIA** : Mais il y aura certainement un impact sur le NPS.

**M. REMILLIER** : Si la communication auprès du client est correctement faite, je pense que ce dernier peut être compréhensif et ne va pas sanctionner le technicien.

**M. BRIULET** : Sur le NPS individuel de chaque technicien, comment est calculée la moyenne ? D'après ce que j'ai compris pour le calcul des NPS des livreurs, les mauvaises notes sont écartées du calcul, mais la somme est bien divisée par le nombre de notes total. Ce principe donc fait baisser la moyenne.

**M. REMILLIER** : Je n'ai pas connaissance du calcul que vous évoquez. Nous prenons les notes des clients « promoteurs », et celles des clients « détracteurs », les notes intermédiaires ne sont pas prises en compte dans le calcul du NPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Précédemment, le calcul était fait de la manière suivante : les clients « promoteurs » (notes 9 et 10) compte +1, les clients passifs (notes 7 et 8) sont comptabilisés à 0 et les détracteurs (notes 0 à 6) à -1. L'addition de ces notes donne le NPS. Donc 100% des cartes sont prises en compte. Je vous rappelle que cette formule de calcul n'est pas propre à DARTY, c'est la méthode de calcul internationale du NPS.

**M. REMILLIER** : Tout à fait, il n'y a pas de neutralisation, je suis donc surpris de la méthode de calcul utilisée en LDK.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que 90% des collaborateurs du Groupe, y compris le Président, sont rémunérés en fonction du NPS.

**M. DIOLOGEANT** : 33% du variable d'un technicien équivaut à 133€, mais à quoi correspondent les 25% du variable pour un CDGT ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : De mémoire, les 25% correspondent à 125€.

**M. REMILLIER** : Je confirme.

*Le résultat du vote est le suivant : 15 abstentions, 2 favorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur l'évolution des critères de rémunération des techniciens IAD et CDGT.**

## 6 Information sur le projet de prise de rendez-vous CRC / Filtering à Grand-Quevilly (intervention Monsieur Fabien REMILLIER).

Monsieur REMILLIER présente le diaporama (annexe 7).

**M. HEREDIA :** Pensez-vous, Monsieur REMILLIER, que le nombre de techniciens soit suffisant pour mener correctement ce nouveau projet de filtering ? En effet, les techniciens qui seront chargés de contacter les clients ne seront pas en intervention. De plus, selon le document que vous nous présentez, ce test devrait débuter le 19 juillet 2022.

**M. REMILLIER :** Effectivement, la période n'est pas idéale, mais si nous ne mettons en place ce dispositif qu'après la saison estivale, nous allons prendre du retard dans l'exploration des nouveaux modèles. Selon les taux de filtering mesurés actuellement, un technicien réalise deux interventions terminées par jour en moyenne. Si l'appel du client par un technicien est déjà programmé dans un planning de rappel, les performances de réparation terminées à distance vont augmenter, par conséquent, les performances « d'évités » vont progresser aussi.

Si le taux « d'évités » par technicien et par jour est supérieur à huit au départ, cela signifie que le technicien aura pu éviter huit interventions physiques.

Vous faites remarquer que la période estivale n'est pas propice, mais si un technicien réussit à éviter dix ou douze interventions par jour à travers ce dispositif de filtering, contre huit interventions physiques, nous aurons obtenu un gain de temps appréciable pendant ces périodes des congés.

**M. DIOLOGEANT :** Quel le mode de rémunération associé au filtering ?

**M. REMILLIER :** Il n'y a pas de critère spécifique de performance associé au filtering. Si un technicien est en filtering une semaine par mois, sa rémunération sera calibrée sur sa performance réalisée sur les trois autres semaines.

Mais il va être nécessaire que nous soyons en capacité de mesurer la performance du technicien en filtering afin de le rétribuer de manière équitable.

**M. DIOLOGEANT :** Cela signifie que les techniciens doivent être performants lorsqu'ils sont sur la route.

**M. REMILLIER :** Effectivement, c'est un sujet que nous étudions afin d'avoir un système de rémunération plus juste que celui en vigueur actuellement. Notre objectif n'est pas de pénaliser les techniciens qui éventuellement, auraient une productivité moindre sur une semaine d'autant plus, si ces techniciens sont performants au filtering.

**M. MARANDEAU :** Pourriez-vous nous expliquer le mode de rémunération en filtering ?

**M. REMILLIER :** Étant donné que les techniciens sont sur la route et en filtering – c'est-à-dire qu'ils assurent une double activité – nous étayons leurs rémunérations sur les performances réalisées lorsqu'ils interviennent à l'extérieur.

**M. MARANDEAU :** Pourquoi les techniciens qui font du filtering ne sont-ils pas rémunérés en TRV ?

**Mme DA ROCHA PEREIRA :** Le TRV est une moyenne des variables.

**M. REMILLIER :** Nous n'avons pas ce système de rémunération en IAD.

**M. VILLA :** Vous avez les moyens de contrôler les « terminés » des techniciens ?

**M. REMILLIER :** Nous sommes en train de développer différents indicateurs de mesure sur cette activité qui est nouvelle pour les centres de service. Mais nous avons, d'ores et déjà, la possibilité de calculer par technicien, les taux de « terminés » et les taux « d'évités ».

Nous travaillons avec les responsables des cellules filtering afin de tenter d'identifier les indicateurs qui nous sembleraient pertinents pour mesurer la bonne performance d'un technicien au filtering. À l'issue ces études et réflexions, nous reviendrons vers vous pour vous présenter les éléments que nous imaginons être équitables et équilibrés pour la rémunération de cette activité particulière qu'est le filtering.

**Mme GUILLAUME :** Merci, Monsieur REMILLIER, pour votre intervention.

## 7 Information sur la mise en place du créneau 3H sur les interventions à domicile (intervention Madame Marie COBESSI).

Madame COBESSI présente le diaporama (annexe 8).

**M. HEREDIA** : Sur la présentation, vous indiquez que ce dispositif devait débuter le 6 juin 2022, nous sommes le 30 juin 2022.

**Mme COBESSI** : Nous avons retardé le lancement au début juillet 2022, mais si vous souhaitez que celui-ci intervienne à la rentrée, ce décalage est possible.

**M. HEREDIA** : Avant vous, Madame COBESSI, Monsieur REMILLIER est intervenu en nous annonçant des démarrages de pilote pendant la période estivale, voire des lancements à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2022. La mise en place de ces créneaux de trois heures n'est pas révolutionnaire, mais elle modifie l'organisation et la pratique des techniciens SAV. Selon moi, ce lancement n'est pas forcément judicieux pendant la période estivale.

**Mme COBESSI** : Le pilote est prêt et nous le lancerons sur toutes les zones à la même date. Mais je voulais vous préciser que nous maintenons le chevauchement d'une heure entre les créneaux afin de conserver la souplesse que les techniciens ont actuellement. Ce chevauchement permet d'ajuster les tournées comme les techniciens ont l'habitude de le faire sur les créneaux existants. Est-ce qu'une mise en place de ces nouveaux créneaux sur la rentrée 2022 vous paraît plus judicieuse ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Madame COBESSI, avez-vous déjà présenté ce pilote aux autres entités ?

**Mme COBESSI** : Non, je n'ai pas assuré la présentation sur toutes les UES.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il ne serait pas judicieux que DGO soit la dernière UES à mettre en place ce créneau de trois heures.

**Mme COBESSI** : Nous pouvons attendre le momentum de toutes les UES pour démarrer en respectant les calendriers sociaux de chaque filière. Si vous souhaitez que ce pilote soit mis en place sur le mois de septembre 2022, je m'en remets à votre expertise sur le sujet.

**M. HEREDIA** : Il me paraît plus judicieux de lancer ce pilote hors saison touristique.

**M. MARANDEAU** : Pour DIF, il est certainement préférable de mettre en place ce pilote pendant l'été, car la période est relativement creuse et la circulation plus fluide.

**M. HARRE** : Sur DGO, nous avons de nombreuses zones touristiques, donc selon moi, il serait préférable de lancer ce dispositif au 1<sup>er</sup> septembre 2022.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La préconisation du CSE est de lancer ce dispositif au 1<sup>er</sup> septembre 2022.

**M. HARRE** : Madame COBESSI, pourriez-vous nous confirmer le processus d'information aux clients ?

**Mme COBESSI** : Comme actuellement, le client recevra un SMS à J-1 en lui précisant le créneau d'intervention. Le seul changement est que le créneau d'intervention sera de trois heures et non de cinq heures comme actuellement.

**M. VILLA** : Actuellement, les techniciens appellent les clients pour affiner l'heure de rendez-vous, est-ce que l'envoi de ce SMS rendra cette opération caduque ?

**Mme COBESSI** : Effectivement, les techniciens ne seront plus obligés de rappeler les clients pour affiner l'heure de rendez-vous. J'ai accompagné des techniciens pendant leurs tournées, et généralement, le technicien contactait le client au moment de partir de la précédente intervention ou s'il y avait un décalage dans le planning. Par conséquent, ces appels n'auront plus lieu d'être, car le SMS envoyé la veille indiquera l'heure de passage dans un créneau de trois heures.

**M. VILLA** : De quel fichier proviennent les numéros de téléphone sur lesquels seront envoyés les SMS ?

**Mme COBESSI** : La prise de rendez-vous s'effectue dans SIEBEL et elle est transférée vers NOMAD, mais je ne sais pas comment s'effectue l'extraction des numéros de téléphone.

**M. VILLA** : En LDK, l'extraction provient du ZQ et les interventions sont dans l'ordre lors du transfert du fichier vers 360. En IAD, les interventions apparaissent dans le désordre, ce qui pourrait générer des erreurs. Si l'intervention intervient le lundi, quel jour sera envoyé le SMS aux clients, le samedi ou le dimanche ?

**Mme COBESSI** : Nous n'avons pas eu de remontée sur d'éventuelles problématiques de l'extraction des données.

À propos de votre deuxième question, les clients reçoivent le SMS dès lors que la tournée est validée dans 360, donc la validation peut intervenir le vendredi soir ou le samedi, mais certainement pas le dimanche.

**M. DIOLOGEANT** : Pourriez-vous nous donner la définition du PSEB et du PSNB ?

**Mme COBESSI** : Ci-joint les définitions :

- PSE : « Polices de Services Étendus » = extension Darty de 5 ans sur la réparation
  - o Les PSE (tout court) se sont arrêtées en 2016 au profit des PSEB, puis en 2019 des PSNB.
  - o PSEB : le B est pour la distinguer de la PSE qui n'avait pas la même offre contrat de confiance, justement ce créneau fin 2h.
  - o PSNB : idem à partir de 2019.

J'ai noté que sur DGO, vous souhaitez que la mise en place de ce créneau de trois heures intervienne sur le mois de septembre 2022. Je vais me concerter avec vos homologues des autres régions afin que nous lancions ce projet sur une même date. Je reviendrai vers vous s'il y a des changements de date de mise en œuvre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Merci, Madame COBESSI, pour votre intervention.

*Pause de 15h40 à 16h00.*

## 8 Échange sur la mise en place des CP en jours ouvrables.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'ai annulé l'intervention de Mesdames BERNARD-HACHE et DELISLE et je vais tenter de répondre aux questions qui m'ont été posées en amont.

*Première question :*

*Une semaine correspond à six jours ouvrables et 35 heures. Avec le nouveau mode de calcul, un congé payé est comptabilisé sur 5,83 heures. En revanche, les congés d'ancienneté sont calculés en jours ouvrés soit 7 heures par jour.*

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est effectivement le mode de calcul qui sera mis en place.

*Deuxième question : Comme les congés d'ancienneté sont calculés en jours ouvrés, comment pourrions-nous les différencier sur CHRONOGESTOR et sur le bulletin de salaire ?*

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y aura pas de distinction, mais nous allons communiquer à chaque salarié son compteur de jours ouvrables et son compteur de jours ouvrés.

**M. VILLA** : Mais la journée sera de 7 heures ou de 5,83 heures ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cela n'a pas d'incidence puisque la comptabilisation est effectuée en nombre de jours.

Il est nécessaire que chaque salarié connaisse ses droits aux congés en jours ouvrables et en jours ouvrés à chaque début de période de modulation. Ensuite, le décompte doit se faire au fur et à mesure de la prise des congés. Je vous rappelle que sur le bulletin de salaire, n'est mentionné que le compteur en jours ouvrables, donc une conversion des jours ouvrés en jours ouvrables sera réalisée, car le service RH va assurer un suivi parallèle en jours ouvrés.

**M. DIOLOGEANT** : Lorsque nous poserons un jour de congé d'ancienneté, il faudra le préciser.

**M. VILLA** : Mais nous ne pouvons pas faire cette distinction sur CHRONOGESTOR.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais vous remplissez une feuille de souhait de congés.

Sur le bulletin de salaire du mois de juin 2022, vous allez avoir un nombre de congés payés : 30 jours pour les salariés qui n'ont pas d'ancienneté et de plus de 30 jours pour ceux qui en ont. De plus, une explication sera indiquée sur la conversion des jours ouvrés en jours ouvrables.

*Troisième question : combien de jours ouvrables avons-nous du 1<sup>er</sup> juin 2022 au 31 mai 2023 ?*

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Une année entière équivaut à 30 jours de congés ouvrables. Précédemment, ce solde était de 25 jours ouvrés.

**M. VILLA** : Si un salarié prend un jour de congé accolé à son jour de RH, deux journées seront décomptées, selon moi, ce calcul est gênant, car si cette situation intervient plusieurs fois dans l'année, il sera décompté davantage de jours de RH que le nombre total de congés payés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne pense pas que ce cas de figure se présentera. De plus, il n'est pas possible de décompter plus de cinq jours de RH dans l'année : il est impossible de décompter plus de cinq fois « un sixième jour ». Donc aucun collaborateur ne sera lésé.

**M. DIOLOGEANT** : J'ai six jours d'ancienneté donc je pourrais poser plus d'une semaine.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Monsieur DIOLOGEANT, vos journées d'ancienneté seront transformées en jours ouvrables et donc vous aurez plus de six jours à prendre.

**M. DIOLOGEANT** : Cela fera 35 ans au mois d'octobre 2022 que je suis rentré chez DARTY. Nous avons neuf jours fériés dans l'ex-entité DARTY NORD donc un jour férié a été réinjecté dans les congés payés afin d'être en phase lors de la fusion de DARTY NORD dans DGO.

**M. VILLA** : Je voudrais signaler un problème qui est différent de celui que nous abordons actuellement. Dans les accords lorsque nous avons fusionné avec DNN, nous n'avons pas le même nombre de jours de congés. En effet, je suis limité à quatre jours alors que certains collègues ont six jours d'ancienneté. Il est nécessaire d'harmoniser ces pratiques et à ce titre, lors d'un prochain CSE, je mettrai ce sujet à l'ordre du jour.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE vous nous dites que les congés d'ancienneté qui sont actuellement en jours ouvrés seront transformés en jours ouvrables. Je vais rester purement mathématique, si une journée de CP est égale à 7 heures en jours ouvrés, si elle est transformée en jours ouvrables, le temps de travail est de 5,83 heures.

**M. HEREDIA** : Dans la présentation qui nous avait été faite lors du CSE du mois d'avril 2022, il avait été indiqué que la conversion en jours ouvrables ne concernait que les cinq semaines de congés payés. Les autres journées de congé sont comptabilisées en jours ouvrés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À propos de votre remarque Madame DA ROCHA PEREIRA, il n'y a aucun impact sur la durée d'une journée de travail, car la comptabilisation s'effectue en journée. Après avoir pris des renseignements, je vais revenir sur les propos que j'ai tenus précédemment : dans les compteurs, il y aura 30 jours ouvrables plus les jours ouvrés non convertis. Vous aurez le détail de ce calcul.

**M. DIOLOGEANT** : Mais comment seront comptabilisés les jours de congés dans CHRONOGESTOR ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Dans le suivi de modulation que les responsables de site reçoivent une fois par mois, nous allons indiquer une colonne CP ouvrables et une colonne CP ouvrés. Chaque salarié pourra demander le détail de ce décompte à son responsable.

**M. BEAUBOIS** : Donc la note d'information concernant les congés payés que nous avons reçue sera modifiée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas si nous devons rentrer dans ce niveau de détail.

**Mme MAZELLA** : Il est nécessaire que les salariés aient cette précision sur les jours de congés posés : jours d'ancienneté ou jours CP classiques.

**M. BRIULET** : Premièrement, je vais répéter une remarque que j'ai déjà faite plusieurs fois. Dans la note envoyée par Madame GUIBERT, il n'y a pas d'exemple avec des semaines incomplètes. Dans l'hypothèse où un salarié prend deux jours de CP – un jour conventionnel et un jour férié – quelle règle sera appliquée ?

En effet, le dernier jour de congé est celui qui précède la reprise, mais si le jour d'avant est un jour férié, comment la comptabilisation sera réalisée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que les deux éléments suivants sont les plus importants pour les salariés pour clarifier cette modification : le nombre de congés payés passe de 25 à 30 jours et qu'il n'est pas possible de décompter plus de cinq RH.

**M. DIOLOGEANT** : Je pense que le point important à expliquer aux salariés est le suivant : il n'est pas possible de décompter plus de cinq fois « un sixième jour ».

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous ferons une communication sur ce sujet destinée aux managers afin d'éclaircir ces différents points.

À propos de la problématique du solde de tout compte, selon moi, il est calculé en jours ouvrables.

## **9 Information et consultation sur la poursuite du pilote d'organisation du télétravail à l'ATT de Bègles (intervention de Monsieur Anthony MALLET).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons lancé un pilote sur l'organisation du télétravail à l'ATT de Bègles. Il est différent de l'accord sur le télétravail que nous avons signé, il y a six mois et dont l'application s'arrêtera à la fin de l'année 2022.

Si ce pilote à l'ATT se transformait en dispositif définitif, nous avons envisagé de nouvelles négociations qui prendraient en compte ce nouvel accord. Il me semblait donc judicieux de faire une information-consultation du CSE pour poursuivre ce pilote étant donné que l'accord se termine à la fin de l'année 2022 et que les négociations vont intervenir au mois de novembre 2022.

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

**Mme N'GOLET** : Les salariés du CTT souhaitent que ce pilote sur cette organisation du télétravail soit poursuivi, car ils sont satisfaits de ce dispositif.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité à la poursuite d'organisation du télétravail à l'ATT de Bègles.**

## **10 Information sur la gestion de l'activité LDK du magasin d'Agen (intervention Monsieur Stéphane GUEDON) (annexe 10).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il existe encore quelques plateformes LDK rattachées au magasin. Cette configuration concerne encore quelques sites : Châteauroux, Rodez et Albi.

**M. BRIULET** : Il existe une plateforme LDK relativement importante rattachée à un magasin : Portet-Sur-Garonne.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La plateforme de Portet-Sur-Garonne est indépendante du magasin, car il y a un management dédié à la plateforme qui est différent de celui du magasin.

L'objectif est que toutes les plateformes soient détachées des magasins et qu'elles soient indépendantes.

**M. MARANDEAU** : Lorsque nous avons évoqué les sujets de réorganisation en filière, c'était une des problématiques organisationnelles qui avaient été abordées.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le projet est de déménager la plateforme LDK et qu'elle soit indépendante du magasin, le site n'a pas été trouvé. Mais l'avantage est que nous allons procéder au recrutement d'un adjoint de plateforme.

**Mme BACH** : Le recrutement est lancé.

**M. DIOLOGEANT** : Cette nouvelle plateforme sera gérée provisoirement par quelle entité ?

**Mme BACH** : La gestion administrative de cette plateforme sera assurée par le site de Bergerac, en attendant de trouver le site. Sur place, un second de plateforme sera recruté, qui sera principalement chargé de faire partir les camions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Précédemment, le magasin d'Agen était chargé de l'activité livraison, mais dorénavant, ce sera Stéphane GUEDON qui gèrera cette plateforme.

**M. MARANDEAU** : Cette nouvelle organisation va permettre de simplifier la gestion. En effet, les livreurs de la plateforme d'Agen n'étaient pas considérés comme tels donc les commandes de vêtements, d'accessoires de livraison et le suivi des items étaient particulièrement complexes. De plus, cette organisation a aussi un avantage sur l'emploi, car trois livreurs ont été embauchés et l'équipe sera donc constituée de six collaborateurs.

**M. VILLA** : Pourquoi trois livreurs ont-ils été embauchés ? La zone d'intervention est plus étendue ?

**M. MARANDEAU** : La plateforme d'Agen faisait appel à de nombreux livreurs intérimaires.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les ouvertures de magasins franchisés peuvent aussi augmenter l'activité. De plus, il y a une volonté sur ce site d'augmenter le nombre de camions en modifiant les zones de livraison.

**Mme BACH** : Il y a une volonté de Stéphane GUEDON de trouver le site très rapidement afin de fluidifier les livraisons.

**M. MARANDEAU** : Nous avons bien compris que les plateformes encore rattachées à des magasins – Albi, Rodez et Châteauroux – devraient prendre leur indépendance, ce projet sera mis en place à court terme, ou à moyen terme ?

**Mme BACH** : Pour l'instant, nous n'avons aucune information sur la séparation de ces plateformes vis-à-vis des magasins.

**M. VILLA** : Il y a d'autres sites concernés ?

**M. PEZAT** : Le site de Poitiers est aussi dans cette configuration.

**Mme BACH** : Le site de Poitiers est rattaché à la plateforme LDK d'Angoulême.

**M. VILLA** : Existe-t-il un projet de création d'une plateforme à Toulouse Nord ?

**Mme BACH** : Pour l'instant, l'idée est d'avoir une plateforme provisoire avant de la transférer vers un autre site.

**M. HARRE** : Y avait-il des projets pour la plateforme de Bordeaux, car les quais sont entravés par deux piliers situés en plein milieu ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a pas de projet pour la plateforme de Bordeaux.

**M. VILLA** : J'ai été étonné de constater que les livraisons de la région de Castres soient assurées par la plateforme de Béziers donc la facturation est assurée par DGE.

**Mme BACH** : Il me semble que les livraisons dépendent des zones CICS. Effectivement, il y avait eu une étude de menée, mais elle n'est désormais plus à l'ordre du jour.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, il y a un véritable manque de souplesse dans la gestion des zones de livraison.

**M. HARRE** : Afin d'effacer les zones blanches, les tournées de livraison dédiées aux franchisés ont été élargies, mais selon moi, ces livraisons, parfois à plus de 300 kilomètres de la plateforme, ne sont pas rentables.

**11 Intervention Monsieur Constant MEYER (DZ IAD DGE) et Monsieur Romain VERGER (DDM Agen) : présentation des avancées sur l'organisation du travail sur 4 jours.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Messieurs MEYER et VERGER vont nous présenter leur organisation de travail planifiée sur une semaine de quatre jours sur le site IAD de Nice et le magasin d' Agen. Ceux-ci sont les plus avancés sur le sujet dans le Groupe FNAC DARTY. L'idée est qu'ils nous présentent et qu'ils nous fassent partager leurs retours sur ce sujet.

**M. VILLA** : Il n'y a aucun intervenant pour la LDK.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour l'instant, le test n'est pas lancé sur la LDK puisque le test sur le magasin de Bayonne ne débutera qu'au mois de septembre 2022.

*Monsieur MEYER présente le diaporama (annexe 11)*

**M. HEREDIA** : Pourriez-vous me confirmer que les techniciens du site IAD de Nice sont au forfait jour ?

**M. MEYER** : Oui je vous le confirme.

**M. HEREDIA** : C'est une différence notable avec l'organisation du travail sur DGO.

À propos du NPS : est-ce que celui-ci a connu des variations depuis la mise en place du test de la semaine de quatre jours ?

De plus, vous avez indiqué que vous étiez vigilants quant aux conditions de travail des techniciens, donc je suppose que vous vérifiez le nombre d'accidents de travail ?

**M. MEYER** : Le NPS du site de Nice se situe aux alentours des 80% tout au long de l'année. Nous avons constaté une baisse du NPS sur le premier mois, car les techniciens avaient perdu leurs repères, mais ensuite, ce ratio s'est hissé à 83% donc à un niveau équivalent d'avant la mise en place du test. Nous n'avons pas constaté de variations anormales sur les retours jours. Le taux que nous surveillons particulièrement est la productivité. Elle est calculée sur quatre jours, donc elle atteint des niveaux satisfaisants, mais si nous la ramenons à cinq jours – le temps de travail normal – nous constatons qu'elle est au même niveau que les autres sites. Par conséquent, le rythme de 40 interventions par semaine est respecté.

Mon souhait est que cette semaine de quatre jours n'ait pas d'impact sur les conditions de travail des techniciens. D'ailleurs, je n'ai pas eu d'accident de travail sur la période de test. Le directeur est très vigilant sur ces sujets et je fais des visites très régulières sur les sites afin de faire le point avec les techniciens et échanger avec eux. Ces techniciens savent qu'en fonction du résultat de ce test, il sera pris la décision de déployer ou non cette semaine de quatre jours sur d'autres sites, et à ce titre, j'ai été transparent avec eux et je leur ai demandé de m'avertir si ce rythme de quatre jours par semaine devenait trop fatigant.

**M. HEREDIA** : Actuellement, la moyenne est de huit interventions sur cinq jours et donc avec la semaine de quatre jours, elle passe à dix sur une journée. Mais si malheureusement, certaines interventions ne se passent pas comme elles étaient prévues, les journées peuvent rapidement devenir très longues et donc compliquées pour les techniciens.

**M. MEYER** : Je suis complètement d'accord avec vous, et d'ailleurs, sur la page 6 du diaporama, nous avons ajouté la mention : *« il est évident que nous tiendrons compte de la charge de travail de la tournée »*. Le rythme de huit interventions sur une journée est considéré comme une tournée parfaite et elles sont largement faisables : peu de route, des interventions classiques (pas de changement de cuve, de recharge de froid, etc.). C'est le même calibrage de tournée qui doit être trouvé si les tournées sont de dix interventions. Par conséquent, sur certaines tournées, il est possible de placer dix interventions, mais sur d'autres, ce n'est pas possible.

Il est nécessaire que les interventions soient programmées correctement et que le temps de travail soit respecté. Les quarante interventions par semaine ne seront réalisées que dans le cadre de la tournée « parfaite ».

**M. HEREDIA** : Déjà actuellement, les chefs de groupe qui organisent les tournées doivent être vigilants, je suppose qu'ils doivent l'être encore plus pour organiser des tournées de dix interventions.

**M. MEYER** : Nous avons compensé ce travail supplémentaire par la réduction de 20% du passage en SAV, puisque précédemment, les techniciens passaient cinq fois, alors qu'avec la semaine de quatre jours, ce passage n'est que de quatre fois. La charge de travail du chef de groupe est différente, la préparation des tournées et leur calibrage sont plus importants que ce qu'elles étaient précédemment.

**M. HEREDIA** : Ce test sur le site de Nice pendant la saison touristique va permettre d'obtenir des résultats très poussés.

**M. MEYER :** Nous sommes effectivement très vigilants sur cette période, mais aussi sur celle de la rentrée. Mais je vous le rappelle, les techniciens peuvent à tout moment demander à revenir à la semaine de cinq jours. La période la plus difficile a été la première semaine. Mais ensuite lorsque les équipes ont pu bénéficier d'un weekend de cinq jours, ils ont véritablement apprécié cette organisation et ils supportent la charge de travail supplémentaire sur quatre jours assez facilement. Mais je suis d'accord avec vous, il sera nécessaire de faire un bilan à la fin de l'été.

**M. HARRE :** Avez-vous des techniciens déportés sur le site de Nice ? Si oui, est-ce que ceux-ci peuvent bénéficier de la semaine de quatre jours ? S'il y a un surplus d'activité lors de la saison touristique, allez-vous suspendre la semaine de quatre jours ?

**M. MEYER :** Oui, nous avons des techniciens déportés. Deux importantes bases techniques sont rattachées au site de Nice et elles sont calibrées dans les trois équipes de techniciens. Par exemple, sur le site de Marseille, il y a un seul technicien sur la région de Gap et dans ce cas, je ne sais pas comment il sera possible de calibrer la charge de travail sur quatre jours. J'avais choisi le site de Nice pour faire ce test, car les équipes sont plutôt homogènes et malgré l'éloignement, cette organisation de la semaine de quatre jours a pu être appliquée.

Pour répondre à votre dernière question, nous sommes au forfait jour à DGE avec des semaines normales hautes et basses, la semaine de quatre jours est basée sur le principe des semaines normales. Donc si nous devons basculer sur des semaines hautes - ce qui est prévu pendant l'été - les techniciens doivent réaliser non pas quarante, mais quarante-sept interventions et dans ce cas, ils travailleront cinq jours et non six jours. Je peux vous assurer que les techniciens sont épuisés après une semaine de six jours, donc avec cinq jours de travail, peut-être que la charge de travail sera davantage supportable. C'est une question à laquelle je serai en mesure de vous répondre après la saison estivale.

**M. HARRE :** Avec l'afflux des estivants sur la région de Nice, ce n'est pas certain que les techniciens puissent faire davantage d'interventions par jour.

**M. MEYER :** En 2022, nous avons déjà une affluence touristique record dans notre région, les comportements sont en train de changer, à nous d'adapter notre rythme de travail et notre organisation de tournées en fonction. Mais je peux vous assurer que les équipes du site de Nice savent déjà très bien s'adapter et s'organiser. La seule contrainte est le calibrage d'une journée qui est différente en termes de temps de travail.

**M. HARRE :** Pourriez-vous revenir vers nous pour nous apporter des précisions sur la mise en place de la semaine de quatre jours par semaine pour les techniciens déportés ?

**M. MARANDEAU :** Nous avons bien noté que vous êtes particulièrement vigilant sur les indicateurs qualité et la satisfaction des salariés. D'après ce que vous nous dites, Monsieur MEYER, les collaborateurs sont plutôt satisfaits du test de la semaine de quatre jours.

Dans votre présentation, vous avez indiqué que ce test avait aussi pour but d'être attractif sur le marché du travail. À ce titre, je voulais savoir si vous avez eu l'occasion de recruter de nouveaux techniciens sur le site de Nice pendant la mise en place du test. De plus, quel a été le discours du recruteur lors des entretiens de recrutement ?

**M. MEYER :** Nous avons recruté une personne qui était hésitante à quitter son poste existant, l'argument du test de la journée de quatre jours a effectivement été décisif, mais nous avons bien insisté sur le fait que cette organisation était en test. J'ai été surpris que ce collaborateur fasse le choix d'intégrer notre équipe même si la semaine de quatre jours était en test, mais selon lui, une entreprise qui choisit de faire un test d'une telle ampleur sur le site de Nice démontre une réelle prise en compte de la QVT.

**M. MARANDEAU :** Nous observons une forte progression du turn-over sur toutes les populations notamment chez les techniciens. Est-ce qu'au sein de vos équipes, ce test a, selon vous, réduit les velléités de départ de certains techniciens ?

**M. MEYER :** Nous avons très peu de turn-over sur la zone de Nice, l'équipe est très soudée et dotée d'une véritable franchise. Ces différents éléments ont été déterminants dans le choix du site pour réaliser ce test, car pour avoir travaillé avec cette équipe, je savais que leurs retours seraient francs et honnêtes.

**M. BRIULET :** Je vous encourage à poursuivre ce test avec l'honnêteté et la franchise dont vous faites preuves et de travailler sur comment ce pilote sur d'autres sites ou d'autres filiales. En effet, l'enjeu est d'étendre ce principe de la semaine de quatre jours et pas seulement faire des tests sur certains sites. Effectivement, le déploiement de ce projet dépend en partie de la réussite du test sur le site de Nice.

**M. VILLA** : Combien avez-vous de techniciens sur le site de Nice ?

**M. MEYER** : Actuellement, trente-deux techniciens sont présents sur le site de Nice.

**M. VILLA** : Avez-vous déjà une estimation du nombre d'heures effectué sur une journée ?

**M. MEYER** : Il est compliqué d'avoir une estimation, car les techniciens sont au forfait jour, nous ne pouvons nous baser que sur le déclaratif des collaborateurs. Mais je peux vous assurer que lorsqu'une journée ne se déroule pas correctement, les techniciens l'expriment clairement à leurs chefs de groupe. J'ai eu un exemple, sur le mois d'avril d'un technicien qui a terminé sa tournée à 21h, clairement j'aurais préféré qu'il interrompe sa journée à 19h, car je ne tolère pas qu'un technicien finisse sa tournée aussi tard. En effet, une journée qui se termine à 21h ne correspond pas au temps de travail règlementaire. De plus, je ne suis pas certain qu'il ait été bien accueilli par les clients dans des horaires aussi tardifs.

Que la semaine soit de quatre jours ou de cinq jours, je pense que tous les techniciens ont eu à connaître une ou plusieurs fois, des tournées qui dérapent et qui se déroulent mal.

Par conséquent, j'attends avec impatience la mise en place de ce test pendant la période estivale, car généralement, il y a des situations difficiles.

**M. VILLA** : Avez-vous des techniciens atelier sur le site de Nice ? Si oui, participent-ils au test de la semaine sur quatre jours ?

**M. MEYER** : Nous avons choisi de mettre en place ce test sur les techniciens itinérants, car les techniciens atelier ne sont pas sur le principe du forfait jour. Et il était nettement plus compliqué de mettre en place ce test sur les techniciens itinérants que sur les techniciens atelier.

**M. VILLA** : C'est dommage que le test n'ait pas été mis en place sur les techniciens ateliers, il ne faudrait pas qu'ils soient les oubliés de ce principe.

**M. MEYER** : Notre technicien atelier est un expert dans sa fonction, qui aime passionnément son métier et je ne suis pas persuadé qu'il soit partant pour participer à un test d'une semaine de quatre jours. À ce titre, je ne suis pas certain que le site de Nice soit adapté pour tester ce principe.

**M. VILLA** : Quelle est la durée du test ?

**M. MEYER** : Il sera clôturé le 30 septembre 2022 afin que nous puissions tester la semaine de quatre jours sur des périodes creuses, moyennes et de forte activité.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour résumé, Monsieur MEYER : le test a été mis en place au mois d'avril, il est perçu très positivement par les techniciens, la productivité reste correcte, le NPS conserve un bon niveau, et l'absentéisme n'évolue pas. Le bilan après deux mois est donc satisfaisant.

Néanmoins, je pense que ce test doit être réalisé sur une durée relativement longue.

Monsieur MEYER, vous êtes un précurseur et nous allons profiter de votre expérience.

Je vous propose, Monsieur MEYER, d'intervenir de nouveau dans ce CSE pour faire un bilan à l'issue du test.

**M. MARANDEAU** : Il serait aussi intéressant de pouvoir inviter Monsieur DAHMANI qui porte la responsabilité de ce test et le déploiement sur les trois filiales.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Monsieur VERGER, vous êtes directeur du magasin d'Agen depuis quelques mois. Vous intervenez lors de ce CSE pour nous faire partager vos réflexions ou vos actions concernant l'organisation du travail sur quatre jours.

**M. VERGER** : Nous avons commencé le test sur le magasin d'Agen depuis le début du mois de juin 2022, donc nous n'avons pas le même recul que sur le site de Nice. L'idée de la mise en place de ce test a été initiée par Monsieur MARANDEAU et ce principe rejoignait aussi les réflexions que nous souhaitions mener en magasin sur le bien-être au travail. De plus, les salariés étaient aussi partants pour participer à cette expérience. Ce test nous permettait aussi d'appréhender d'une autre manière notre semaine de commerçants. Enfin, cette expérience pouvait aussi avoir un effet positif lors des recrutements, même si je n'ai pas encore eu l'occasion de tester ce sujet.

Ce test de la semaine de quatre jours a été mis en place selon la base du volontariat. D'une manière philosophique, l'adhésion des collaborateurs a été quasiment totale, mais concrètement, les collaborateurs ayant des enfants en bas âge n'ont pas souhaité participer au test, car la semaine de quatre jours engendrait de fortes contraintes.

Nous avons trois équipes au sein du magasin : l'équipe pôle service, l'équipe vendeurs magasins et l'équipe de livraison. Nous avons mis en place le test sur la partie pôle service car l'équipe est très compétente, stable en termes d'effectif depuis de nombreuses années et les collaborateurs sont très polyvalents.

Actuellement, les collaborateurs du pôle service ont deux jours consécutifs de repos donc si leur jour de repos fixe est un mardi, la journée supplémentaire sera positionnée soit le lundi soit le mercredi. Le samedi étant un jour où l'activité est importante, tous les collaborateurs du pôle service sont présents. Mais ce principe des jours de repos consécutif ne pourra pas être mis les mois où il y a des vacances (juillet et août) et les mois où l'activité est très forte. Les retours des conseillers pôle service sont plutôt positifs. Effectivement, les journées sont longues, mais les collaborateurs sont satisfaits de pouvoir profiter de deux, voire trois jours consécutifs de repos si le dimanche est compris. Nous avons la chance d'avoir des collaborateurs dans le pôle service qui n'ont pas d'enfants en bas âge.

Je ne peux pas mettre en place le test sur l'équipe des vendeurs, car elle est en sous-effectif. Mais nous nous sommes servis de cette dynamique liée au test pour mettre en place d'autres dispositifs. C'est-à-dire que les collaborateurs remplissent une feuille de souhaits pour positionner leurs repos hebdomadaires, celle-ci doit être remplie un an à l'avance. Généralement, nous construisons le planning en fonction des souhaits émis par les collaborateurs. Ce dispositif n'existait pas sur le magasin d'Agen et il a été très bien accueilli par l'équipe de vente.

À ce jour, aucune démarche n'a été entreprise sur le secteur de la livraison.

**M. HARRE** : Les contraintes sont différentes en magasin qu'en IAD : l'affluence en magasin et la position debout pendant 10 heures. Selon moi, il est important d'être vigilant quant à la santé des collaborateurs, comme le fait Monsieur MEYER sur son site de Nice.

Est-ce que la semaine de quatre jours a été mise en place pour les trois encadrants présents sur le magasin d'Agen ?

**M. VERGER** : J'aurais souhaité mettre en place le test pour les encadrants, mais concrètement la charge de travail des managers est telle que la semaine de quatre jours n'est pas envisageable dans notre fonctionnement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si vous étiez quatre encadrants, est-ce que la mise en place de la semaine de quatre jours serait possible ?

**M. VERGER** : Oui.

**M. MARANDEAU** : Lors des négociations relatives à l'accord sur l'égalité professionnelle, la CFTD a évoqué les difficultés d'organisation des plannings des encadrants lorsqu'ils sont uniquement trois dans les magasins. À ce titre, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, je vous remercie d'avoir pris en considération cette demande.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : En effet, DGO est la seule entité où sur certains magasins, il n'y a que trois encadrants. Après échanges avec Karine DAMOUR et François GAZUIT, nous avons validé l'objectif qu'il n'y ait plus de magasin avec seulement trois encadrants.

**M. BARAN** : Combien avez-vous de CPS dans le magasin d'Agen ?

**M. VERGER** : Les conseillers pôle service sont au nombre de six dans le magasin.

**M. BARAN** : Pourquoi n'est-il pas possible de donner des samedis en jour de congé selon un principe de roulement sachant que l'activité commerciale sur ce jour est moins dense qu'auparavant ? De plus, les conseillers pôle service doivent aussi être présents lors de l'arrivée des mutations.

**M. VERGER** : Nous avons une mutation le samedi matin qui est souvent très importante, car la plateforme de livraison est située à proximité du magasin. De plus, l'affluence le samedi reste encore très soutenue dans notre magasin et les conseillers pôle service souhaitent être présents, car généralement, les demandes de SAV sont nombreuses. Il était nettement plus simple pour nous de mettre en place la semaine de quatre jours du lundi au vendredi.

Je voulais vous préciser que les CPS et les encadrants peuvent prendre des samedis. D'ailleurs, historiquement, lors de la prise de congés, le samedi les précédant est toujours chômé. De plus, si nous constatons que l'afflux en magasin est relativement calme, nous invitons les collaborateurs à débaucher plus tôt.

**M. BRIULET** : Monsieur VERGER, je vous remercie pour votre intervention et les explications que vous nous avez fournies. Comme pour le magasin de Nice, je vous encourage à poursuivre le test.

Mais je souhaiterais savoir quels sont les freins pour la mise en place de la semaine de quatre jours sur les équipes de vendeurs : est-ce un problème de calibrage d'effectif ? À ce titre, ne serait-il pas judicieux de mettre en place ce test de la semaine de quatre jours sur un site plus grand ? En effet, un test est mis en place sur le magasin d'Agen, mais il ne concerne pas les équipes de vente. Selon moi, il convient d'être plus ambitieux sur la mise en place de ces tests, mais est-ce que le Groupe a la volonté d'être ambitieux sur ce sujet ?

**M. VERGER** : Sur le magasin d'Agen, nous n'avons pas l'effectif prévu au cadrage. Si nous réussissions à résoudre ce problème et que je souhaitais mettre en place la semaine de quatre jours au sein de mon équipe de vente, nous serions confrontés à une autre problématique : le nombre de têtes présentes dans le magasin au moment de l'afflux de clients ne serait pas suffisant. En effet, dans les petits magasins, dès qu'il manque un vendeur, les autres sont surchargés ; peut-être que cette situation est moins flagrante dans les magasins de taille plus conséquente.

De plus, si j'avais l'effectif prévu au cadrage, la mise en place de la semaine de quatre jours pourrait être possible sous réserve qu'il n'y ait ni de congé ni d'absence pour maladie. Par conséquent, je ne peux pas faire ce test sans mettre en péril l'activité du magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'un des premiers constats est que pour passer à la semaine de quatre jours sur des magasins de petite taille, il est nécessaire d'embaucher.

**Mme LELUBEZ** : Combien avez-vous de vendeurs ?

**M. VERGER** : Notre cadrage est de 7 voire 8 et actuellement, notre ETP vendeur est 6,5 et il sera de 5 dans les semaines suivantes. Donc avec les repos, sur certaines journées, quatre vendeurs uniquement sont présents sur la surface de vente, si je mettais en place la semaine de quatre jours, il n'y aurait que trois vendeurs : en dix minutes, je ne pourrais satisfaire que trois clients.

**Mme LELUBEZ** : Je ne comprends pas que vous ayez six CPS et que votre cadrage ne soit que de huit vendeurs. Pour exemple, sur le magasin de Mondeville, il y a six CPS, mais quinze vendeurs.

**M. VERGER** : Étant donné que nous avons une partie logistique sur le magasin, un CPS consacre entre 30% à 40% de son temps de travail à l'activité livraison. Mais si l'équipe des CPS n'était constituée que cinq collaborateurs, nous pourrions tout de même tester la semaine, car les collaborateurs sont très polyvalents et très compétents.

**M. MARANDEAU** : Dans le cadre du test de la semaine de quatre jours, nous avons évoqué la notion de productivité par vendeur et je maintiens que le vendeur est capable de s'adapter au flux client. Il est parfois préférable d'avoir une équipe de vendeurs restreinte lorsque l'afflux des clients est relativement faible, ainsi chaque vendeur peut dégager du chiffre d'affaires et du service, par conséquent des primes. Selon moi, s'il y a trop de vendeurs sur la surface de vente, il n'y a pas une dynamique positive de commerce. La principale difficulté est de trouver le bon équilibre entre le nombre de vendeurs, leurs appétences et les résultats attendus par le Groupe.

Effectivement, le magasin d'Agen est en sous-effectif sur sa population de vendeurs, mais je ne suis pas certain que si l'équipe était de huit vendeurs, la productivité serait meilleure.

**M. VERGER** : Les journées de dix heures pour les vendeurs sont fatigantes et difficiles, mais elles sont satisfaisantes en termes de chiffre d'affaires, de primes produit et primes service. Sur certains magasins, les vendeurs ne sont présents que sur des demi-journées, ils n'arrivent pas à faire des ventes correctes et en plus, ils ne touchent pas leurs titres restaurant.

**M. MARANDEAU** : Vous avez raison, en termes de QVT, ces demi-journées de travail ne sont pas satisfaisantes pour les collaborateurs. Précédemment, nous avons évoqué avec Monsieur MEYER l'impact de la semaine de quatre jours sur l'empreinte carbone, car certains trajets peuvent être évités.

Selon moi, il serait intéressant de sonder, via SUPERMOOD, les collaborateurs du Groupe qui travaillent une demi-journée et non pas uniquement à l'échelle d'un magasin.

**M. BRIULET** : Ce test va se dérouler jusqu'au mois de septembre 2022 comme celui du site de Nice ?

**M. VERGER** : Nous avons débuté ce test au mois de juin 2022, nous allons le suspendre pendant les congés d'été et nous le reprendrons à partir du mois de septembre 2022 sans nous mettre d'échéance.

Pour conclure, nous avons souhaité mettre en place des dispositifs dans le cadre du bien-être au travail et notre organisation de planning. Nous avons eu un réel retour positif sur ces différents sujets même si nous n'avons pas mis en place la semaine de quatre jours dans tous les services.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le fait d'avoir une réflexion collective sur le sujet est déjà un élément très positif. Je vous propose de faire un point au CSE du mois d'octobre 2022, car le magasin de Valenciennes devrait lancer le test à partir de la rentrée.

**M. MARANDEAU** : En tout état de cause, les représentants du personnel remarquent, au grès de leur visite de sites, une réelle appétence des encadrants à tester cette semaine de quatre jours.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons aussi faire un point avec les DRV et si certains sont prêts à mettre en place le test de la semaine de quatre jours sur les pôles service notamment, nous les encourageons dans la mesure où les équilibres d'organisation du travail et de modulation ne sont pas remis en cause.

**M. ARNAULT** : L'idée principale était de mettre en place la semaine de quatre jours au sein des vendeurs afin de se différencier de la concurrence et ainsi conserver nos effectifs.

Je suis conscient des difficultés relatives à la mise en place de cette organisation de travail. En effet, il y a de nombreuses contraintes, mais selon moi, il serait souhaitable de mettre en place la semaine de quatre jours sur des périodes données. En effet, pourquoi ne pas mettre cette organisation une semaine sur trois et ainsi dégager un samedi par mois pour chaque salarié ?

Je voulais aussi signaler que les techniciens IAD interviennent sur rendez-vous, donc les pics d'activité peuvent être anticipés, ce qui n'est pas le cas pour l'affluence en magasin.

De plus, peut-être qu'il pourrait aussi être envisageable de prévenir les clients des heures de forte affluence dans les magasins. Ce dispositif est proposé dans les services de Drive des enseignes de grande distribution.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Votre proposition concerne le lissage de l'afflux en magasin selon le nombre de vendeurs présents.

Le démarrage de ce test de la semaine quatre jours engendre un réel engouement, même si nous l'avons mis en place sur une période où l'activité commerciale est relativement basse et que les embauches sont filtrées. Effectivement, il reste encore de nombreux sujets à étudier et il est nécessaire que nous démarrions ces tests sur d'autres sites plus importants.

Intuitivement, nous pouvons penser qu'un nombre de vendeurs plus faible, mais concentré permettrait à ces derniers d'obtenir de meilleures rémunérations.

Je suis assez optimiste sur la suite des événements et je suis aussi satisfait que DGO soit précurseur sur le sujet.

**M. ARNAULT** : Il avait été mis en place un système de prise de rendez-vous avec les vendeurs et pour l'avoir testé, ces entretiens étaient véritablement qualitatifs et je déplore que ce principe n'ait pas été développé.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce système de prise de rendez-vous existe toujours, mais il ne fonctionne pas : les clients ne sont jamais à l'heure où ils ne se sentent pas dans l'obligation de venir.

**M. DIOLIGEANT** : Selon moi, tous les représentants du personnel du CSE ne peuvent être que satisfaits de la mise en place de ces tests sur la semaine de quatre jours, car ils participent à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

**12 Écarts de prix internet et magasin : Les magasins constatent de plus en plus de différence de prix entre eux et le site internet avec plusieurs conséquences, des remises appliquées sur les prix de vente et donc une baisse de la prime vendeur et des clients insatisfaits de voir un prix différent d'internet. L'OMNICALITÉ du groupe FNAC DARTY rappelée dans les orientations stratégiques EVERYDAY est-elle toujours d'actualité ? Il est inconcevable d'être en concurrence avec sa propre entreprise et que cela pénalise les vendeurs.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'ai envoyé votre question à la direction commerciale et leur réponse est la suivante : *« Force est de constater que Darty.com n'est actuellement pas assez fort face aux acteurs du web. C'est d'autant plus urgent que la croissance du marché est de nouveau concentrée sur le web. La parenthèse de l'année 2021 avec une activité commerciale très forte est terminée. Le marché du web est extrêmement concurrentiel, davantage qu'avant la pandémie, notamment sur les prix. En conclusion, il n'est pas possible de continuer à animer conjointement internet et les magasins. »*

L'activité commerciale du site DARTY.com est en forte baisse.

Vous savez que chez DARTY, nous n'aimons pas la guerre des prix, car les structures de coûts sont relativement serrées en raison de l'offre de services et le SAV que les concurrents sur internet ne proposent pas. Par conséquent, DARTY est obligé de tenir un certain taux de marge. Selon la direction commerciale, les acteurs omnicanaux qui pratiquent cette guerre des prix ne pourront certainement pas le faire dans la durée.

Cependant, selon la direction commerciale, il est nécessaire de réagir rapidement sur le web. Nous avons relancé des remises « bas de panier » qui n'étaient pas nécessaires pendant le Covid. Celles-ci sont très efficaces et elles limitent les impacts sur les clients, car elles ne sont visibles qu'à la validation de la commande. Mais ces différentes actions sont insuffisantes, car la part de marché de DARTY.com est toujours en baisse si aucune promotion n'est proposée.

À ce titre, la direction commerciale va tester sur des périmètres limités des nouveaux leviers : le pricing PEM (politique de prix sur le PEM). Si les tests sont concluants, la direction commerciale indique qu'il faudra trouver des leviers permettant de mieux piloter le NPS et la remise magasin sur ces motifs d'alignement. Un bilan sera transmis au début du mois de juillet 2022.

**M. MARANDEAU** : J'insiste sur l'aspect d'omnicanalité, d'ailleurs, ce principe est un élément très important de la politique stratégique du Groupe et pourtant les actions mises en place sont en complète contradiction avec ce principe d'omnicanalité. Je comprends que le Groupe mette l'accent sur les prix, sur DARTY.com pour inciter les clients à acheter sur internet, mais cette démarche est en contradiction avec notre objectif de vente de services. En effet, la vente de services est nettement plus compliquée à réaliser sur internet qu'en magasin. Par conséquent, j'ai des difficultés à cerner la stratégie de l'entreprise et selon moi, je ne suis pas le seul.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La stratégie de l'entreprise n'est certainement pas de diriger les clients vers le canal internet.

**M. MARANDEAU** : Pourtant, si un client entre en magasin, compare les prix avec ceux pratiqués sur internet et n'est pas renseigné par un vendeur, il fera son achat via le web. Si un vendeur intervient, il pourra faire une remise au client, mais celle-ci impacte la prime article du vendeur. Et pourtant, la communication interne en magasin est de limiter la remise. Tous ces éléments sont très paradoxaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Probablement que les tests mis en place ne sont pas les bons, mais ce sont des sujets très complexes.

Le test de la livraison payante jusqu'à 399€ n'a, à priori, aucun impact sur les parts de marché en magasin, car les vendeurs effectuent correctement leur travail, mais elle en engendre une baisse d'activité sur DARTY.com. D'ailleurs, la livraison est de nouveau gratuite à partir de 299€.

**M. PERUCAUD** : Cette décision de gratuité va certainement augmenter le phénomène d'achat sur internet.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le mouvement d'achat du magasin vers internet n'est pas mesurable. Les parts de marché perdues sur DARTY.com ne sont pas récupérées dans les magasins, et inversement. L'objectif est de récupérer des parts de marché sur internet qui sont actuellement chez nos concurrents.

**Mme LELUBEZ** : Je voulais signaler que normalement nous devons avoir un code riposte dans le cas où le client n'acceptait pas le paiement de la livraison. Mais ce code n'existe pas et nous sommes obligés de faire une remise, par conséquent, les vendeurs sont impactés sur leur prime produit. De plus, sur le site internet, des promotions sur les weekends sont de nouveau proposées, mais contrairement, à ce qui avait été mis place précédemment, les vendeurs n'ont accès à ces codes ripostes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le code riposte est aussi une remise.

Je pense que la direction commerciale teste différentes solutions pour analyser l'évolution de la part de marché sur DARTY.com.

**Mme LELUBEZ** : Lors de la création du site internet, nous nous sommes battus en CSE afin qu'une certaine égalité soit maintenue entre les magasins et le site internet, mais je constate aujourd'hui que nous régressons.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je vous rappelle le socle de DARTY créé en 1973 : le contrat de confiance. Actuellement, il est basé sur quatre composants : le prix, le conseil, le service et la durabilité. Je vous invite à consulter sur le site internet le contrat de confiance qui stipule à l'article 2 « des prix bas *identiques en magasin et sur internet (hors achats effectués sur la Marketplace)* ». Cette situation est incohérente avec contrat de confiance.

*Applaudissements d'une partie de l'assemblée.*

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle qu'en magasin, il est donné comme consigne d'appliquer une remise si le client signale que le prix sur internet est inférieur à celui en magasin, mais s'il ne fait aucune remarque, le prix magasin lui est appliqué. Ce principe manque cruellement d'honnêteté. D'ailleurs, le client, lorsqu'il a

fait son achat en magasin, peut comparer avec le prix pratiqué sur internet et s'aperçoit qu'il y a un écart de 300€, l'image des vendeurs est véritablement ternie. C'est ma réponse à la direction commerciale.

**M. BEAUBOIS** : Je rejoins complètement le constat de la direction commerciale sur le fait que notre site internet n'est pas à jour, qu'il n'est pas fonctionnel ni intuitif. Sa remise à niveau nécessite une action urgente et importante. Quelles solutions sont envisagées pour répondre à cette problématique ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre. De plus, ce n'est pas la direction commerciale qui est chargée de faire les mises à jour sur le site internet.

**M. PERUCAUD** : En plus, le site internet manque de modernité. Sur le site de la FNAC, un lien est proposé vers le site de NATURE ET DÉCOUVERTES, mais ce n'est pas le cas sur le site de DARTY.

**M. DIOLOGEANT** : D'ailleurs, nous avons pu constater, lors de la présentation économique et financière, que les ventes internet avaient diminué de 11% en 2021.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le décalage du chiffre d'affaires s'explique par les baisses de ventes sur DARTY.com.

**M. ARNAULT** : Le MARKETPLACE a pu effectivement être bénéfique pendant un temps, mais selon moi, les clients se sont sentis perdus à cause de cette proposition du MARKETPLACE, d'ailleurs, nombreux sont ceux qui viennent se plaindre en magasin. En effet, certains clients font une demande de SAV sur des produits achetés en MARKETPLACE, la confiance vis-à-vis de DARTY a été mise à mal. Pour revenir sur l'agressivité des prix sur le site internet, BOULANGER peut s'aligner sur ces tarifs, mais les magasins DARTY ne peuvent pas le faire. Localement, nous allons perdre la guerre vis-à-vis de la concurrence.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas indiqué que DARTY.com devait pratiquer des prix plus agressifs, mais apparemment, c'est la solution de la direction commerciale afin de pallier la diminution des parts de marché sur DARTY.com, mais je ne sais pas si cette solution est satisfaisante.

**M. PERUCAUD** : J'ai échangé récemment avec un responsable de magasin BOULANGER qui m'a indiqué qu'il ne faisait pas de relevé de prix, mais qu'il consultait les prix sur le site de DARTY.com et affichait ses produits 9,90€ moins cher.

**M. ARNAULT** : Je voulais ajouter, même si ce sujet a déjà été évoqué plusieurs fois : chaque remise effectuée a un impact négatif sur les commissions des vendeurs.

**M. PERUCAUD** : DGO est la seule entité où une remise accordée au client a un impact sur la rémunération des vendeurs. Cette mesure a été mise en place par Pierre DAVID, d'ailleurs, nous avons évoqué ce sujet de nombreuses fois afin que ce principe soit supprimé.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous y réfléchissons très sérieusement et nous espérons aboutir à une solution. Des simulations sont réalisées afin d'évaluer précisément les impacts.

**M. PERUCAUD** : Des simulations avaient aussi été faites par Pierre DAVID.

**M. MARANDEAU** : C'est une demande que nous avons faite depuis de nombreux mois et nous espérons qu'elle aboutira. Mais le principe de concurrence avec les prix pratiqués sur internet doit aussi être revu.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que la mise en place d'une politique commerciale pour un Groupe aussi important que FNAC-DARTY doit être très complexe. Selon moi, il faut rester humble dans l'analyse de la situation.

**M. MARANDEAU** : Je n'ai pas la prétention d'avoir de meilleures solutions que notre direction commerciale. L'omnicanalité est le premier principe des orientations stratégiques du Groupe et celle-ci passe par une politique de prix commune entre les magasins et le site DARTY.com : c'est la convergence des deux canaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne suis pas certain que l'omnicanalité soit à mettre en parallèle d'une cohérence de prix. Selon moi, ce principe s'applique davantage à la logistique.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, l'omnicanalité est une cohérence de prix, de service et de qualité.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La vente en visio est une traduction de l'omnicanalité.

**M. MARANDEAU** : Justement, comment un vendeur en visio peut-il finaliser sa vente d'un produit en magasin sachant que le client peut consulter son prix sur le site internet ?

**Mme N'GOLET** : Le site DARTY.com est obsolète, mais je voulais signaler que la dernière version de l'outil SIEBEL date de 2007. Une nouvelle version datant de 2021 devait être mise en place sur le mois de juin 2022, mais son application a été repoussée à la fin du mois d'octobre 2022, car cet écart de version a engendré de nombreuses problématiques. Je ne comprends pas pourquoi aucune mise à jour n'a été faite entre 2007 et 2021.

**M. BARAN** : Cette différence de prix impacte aussi certainement les marges des magasins franchisés. Je déplore que cette politique de prix agressifs sur DARTY.com encourage les clients à acheter leurs produits sur le site internet.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Comme je l'ai indiqué précédemment, l'objectif n'est pas d'encourager les clients à aller acheter sur DARTY.com, mais de retrouver les parts de marchés perdues sur le site internet. Je vous rappelle que le commerce en magasin n'a pas décroché comme celui de DARTY.com.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Cette différence de prix et de services entre les magasins et le site internet met à mal la crédibilité des vendeurs qui en plus sont impactés sur leur rémunération s'ils accordent des remises. Les vendeurs experts sont favorisés dans les communications diffusées, mais certaines informations commerciales très importantes ne leur sont pas transmises, l'impact sur la crédibilité des vendeurs est très néfaste.

Lorsque vous évoquez la part de marché de DARTY.com, est-ce que celle du MARKET PLACE est comprise dans cette mesure ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le Groupe considère que le MARKET PLACE est une bonne idée.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Sauf que cette offre MARKET PLACE réduit celle des magasins DARTY.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'entends vos arguments. Le mérite de cette question est qu'elle a été transmise à la direction commerciale.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il serait aussi judicieux de rappeler les principes du contrat de confiance à ces instances nationales.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Un bilan des différents tests commerciaux serait fait à la rentrée.

**M. BRIULET** : Je vous rappelle que Monsieur SCHULTZ avait créé MISTER GOOD DEAL pour concurrencer les sites qui pratiquaient des prix très bas et l'enseigne DARTY indépendante aux yeux des clients. Maintenant, nous avons perdu cette cohérence, car tous les produits sont proposés sur DARTY.com. DARTY est devenu MISTER GOOD DEAL sauf pour les magasins.

**M. MARANDEAU** : Je voulais signaler que lorsque nous consultons un produit sur le site internet DARTY, les premiers produits proposés sont issus de la MARKET PLACE, cette information serait aussi à transmettre à la direction commerciale.

**13 Nous demandons s'il serait possible de faire une note de service par le biais de PRIMOBX ou par la boîte pro, pour l'ensemble des salariés sur la règle de prise des JNT + JFC (beaucoup de nouveaux embauchés n'ont pas récupéré leurs JFC, car ils ne savaient pas ce que c'était)**

**Mme LELUBEZ** : De nombreux collaborateurs récemment arrivés à DARTY n'étaient pas informés qu'ils pouvaient récupérer leurs jours fériés. Ils ont eu l'information après le mois de mai, donc ils n'ont pas pu les poser.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que les communications via PRIMOBX sont payantes.

**Mme LELUBEZ** : Pourriez-vous envoyer les informations sur les boîtes mail professionnelles des salariés ?

**Mme JUILLIEN** : Ces informations sont affichées sur les sites.

## 14 Demande d'informations complémentaires sur le pilote literie de Barentin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je voulais signaler que ce pilote n'a pas encore démarré donc je ne vais pas répondre à des questions qui concernent un test qui n'a pas débuté.

**Mme LELUBEZ** : J'ai fait une visite au magasin de Barentin et les CPS ont eu une formation « Gestes et Postures », mais celle-ci ne concernait pas le transport des matelas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais les formations « Gestes et Postures » concernent le transport de produits de n'importe quel poids.  
De plus, les CPS ne sont pas livreurs de matelas.

**Mme LELUBEZ** : Si le client fait de l'emporté, les CPS ne l'aideront pas à transporter ces achats en literie ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais je vous répète que le pilote n'a pas encore été lancé. Et je peux aussi vous annoncer qu'il n'y aura pas de formations « Gestes et Postures » uniquement dédiées au transport de matelas.

**Mme LELUBEZ** : Pourquoi les CPS du magasin de Barentin ont-ils eu une formation « Gestes et Postures » ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Tous les CPS vont profiter de ces formations « Gestes et Postures », cette décision a été prise en CSSCT.

À propos de votre interrogation sur l'implantation du magasin, ce ne sont pas les CPS qui en seront chargés, ce sera le partenaire MAXIAM.

**Mme LELUBEZ** : Lors du dernier CSE, Mickael DODELIN avait indiqué qu'un vendeur expert en literie serait recruté et que d'autres vendeurs seraient formés à la vente de literie afin d'assurer un conseil aux clients sur l'ensemble de l'amplitude horaire d'ouverture du magasin. Mais apparemment, tous les vendeurs auraient une formation de programmée sur la literie, car le vendeur expert n'a toujours pas été recruté.

**M. BARAN** : Effectivement, les treize vendeurs ont été formés sur la literie. J'ai discuté avec Mickael DODELIN et apparemment, le recrutement de son vendeur expert literie n'a toujours pas abouti et il apparaît comme étant relativement complexe.

**M. HARRE** : Quelle était la date de lancement de ce pilote ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il devait démarrer le 9 juillet 2022.

**Mme LELUBEZ** : Le lancement ne sera pas réalisé le 9 juillet, car du retard a été pris dans l'implantation et dans les livraisons des produits de literie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons attendre le lancement effectif et nous demanderons à Monsieur DODELIN d'intervenir après quelques semaines, voire quelques mois de démarrage.

**M. HARRE** : Je suis étonné que le lancement soit retardé sachant que nous avons déjà expérimenté la vente de literie.

Je me suis renseigné auprès de la logistique et pour l'instant, aucun achat de housse pour matelas n'a été entrepris. En effet, ces housses de protection permettent de récupérer les anciens matelas chez les clients.

**M. MARANDEAU** : Pour des questions de santé et de sécurité, il est inenvisageable de démarrer le pilote sans ces housses de protection.

**M. DIOLOGEANT** : Les magasins franchisés vendent déjà de la literie, donc les livreurs assurent déjà le retour des anciens matelas en demandant au client de le remettre dans la housse de protection du nouveau matelas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mickael DODELIN et Karine DAMOUR croient beaucoup en ce pilote, le Groupe est plus sceptique, d'ailleurs les financements ont été complexes à trouver pour démarrer ce pilote. Mais il est nécessaire que ce test réussisse, car tous les magasins franchisés vendent déjà de la literie.

## 15 Visio vendeur : comment sont remontées et comptabilisées les ventes réalisées en Visio et quels outils sont utilisés pour comptabiliser le temps passé par le vendeur à vendre en Visio ? Le TRV ne semble pas être correctement comptabilisé ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Lors du dernier CSE, je vous avais indiqué que le double-run n'avait pas fonctionné convenablement et donc qu'il était poursuivi. Mais depuis le 1<sup>er</sup> juin, ce principe a été abandonné, cette décision a peu d'impact sachant que la majorité des vendeurs était rémunérée sur le TRV. De plus, il était compliqué de suivre les indicateurs relatifs au double-run. Par conséquent, les vendeurs en visio seront rémunérés sur le TRV pour les mois de juin, juillet et août 2022, en attendant de trouver un système adéquat de rémunération qui sera commun aux enseignes FNAC et DARTY.

**M. MARANDEAU** : Les indications sur le bulletin de salaire ne correspondent pas au temps de travail effectif en visio.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Tous les DRV ont eu comme consigne, à partir de la première de juin 2022, de reprendre le suivi des vendeurs en TRV.

**M. MARANDEAU** : Le temps passé en TRV est mentionné normalement en jaune sur les plannings et sur certains plannings de magasin, il n'y a pas d'indication en jaune et cela me paraît surprenant, car le temps passé en visio ne serait pas identifié.

**Mme LELUBEZ** : C'est Guillaume BRAQUET qui m'a informée, lors de son passage dans le magasin de Mondeville, que le double-run s'arrêtait au mois de juin 2022. J'ai été étonnée, car ce n'est pas ce qui nous avait été annoncé lors du CSE du 2 juin, d'ailleurs, le directeur du magasin de Mondeville n'avait pas eu connaissance de cette information. Apparemment, les directeurs ont reçu une communication, mais certains n'ont pas appliqué les nouvelles consignes donc le TRV n'est pas appliqué dans tous les magasins. De plus, le nombre d'heures passées en visio ne peut pas être renseigné sur CHRONOGESTOR, donc les vendeurs n'ont aucun moyen de vérifier. J'ai échangé avec Madame GUIBERT sur ce sujet et selon elle, si les directeurs n'ont pas remis en place le TRV, les vendeurs en visio ne seront pas rémunérés selon ce principe.

**M. APPLAUSO** : Certains collaborateurs ont été informés qu'ils ne seraient plus rémunérés selon le principe du double-run, une dizaine de jours après l'arrêt de celui-ci. J'ai un exemple d'une collaboratrice qui a fait des ventes en visio à hauteur de 60€ sur une journée et étant donné que le double-run a été abandonné, elle sera rémunérée selon le TRV.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Normalement, les ventes en visio sont faites lorsque l'afflux en magasin est faible, donc, cela représente de petites tranches horaires sur une journée. Par conséquent, je suis surprise que les plages de ventes en visio soient programmées de manière précise dans la semaine. Selon moi, il est nécessaire de revoir l'organisation de la vente en visio et de l'expliquer clairement à tous les chefs de ventes et les directeurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'intérêt du système de rémunération que nous souhaitons tester et mettre en place était de faire de la visio lorsqu'il n'y a pas de client en surface de vente. Mais effectivement, le retour en arrière avec une rémunération en TRV nécessite de planifier les plages horaires destinées à la visio.

**M. BRIULET** : Est-ce que le TRV apparaît dans le récapitulatif des heures mensuelles que nous recevons ?

**M. MARANDEAU** : C'est l'ensemble des heures travaillées sans le détail de celles rémunérées en TRV.

**M. PERUCAUD** : Le TRV sert aussi à rémunérer les heures passées en e-learning, en relevé de prix, etc.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il serait souhaitable de différencier le TRV du temps passé en visio.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons certainement avoir des réclamations au mois de juin 2022.

**M. MARANDEAU** : Ce n'est pas sûr, car selon moi, certains vendeurs vont simplement arrêter la visio.

**Mme LELUBEZ** : Certains vendeurs ne connaissaient pas leur taux horaire en TRV, mais avec la vente en visio, ils ont pu s'apercevoir du montant réel et ont décidé d'arrêter de faire la vente en visio. Selon moi, la vente en visio ne doit se faire que lorsque l'affluence en magasin est faible.

**16 La vente de service au pôle service n'entre pas dans les objectifs des CPS et ne doit pas faire l'objet de reproche quand le CPS ne réalise pas de vente de service (Darty Max, ...) Par conséquent, cela peut-il faire l'objet d'écrit dans les entretiens annuels ?**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette pratique ne devrait effectivement pas avoir cours dans les magasins.

**M. MARANDEAU** : Nous ne sommes pas opposés à ce que les CPS fassent de la vente de service s'ils en ont l'envie et qu'ils soient rémunérés en conséquence.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il faut féliciter les CPS qui réalisent de la vente de service, mais aucun reproche ne peut leur être fait s'ils n'en font pas.

**M. MARANDEAU** : Je suis d'accord avec vous, mais certains CPS se sont vus refuser un échelon, car ils ne réalisaient pas assez de ventes de service.

**M. VILLA** : Quel que soit le métier, les collaborateurs sont jugés sur leurs objectifs et non pas sur leurs compétences.

**M. HEREDIA** : Mais si des objectifs ont été mentionnés dans les entretiens et que les CPS les ont signés, ce principe est acté.

**M. BRIULET** : Il me semble que dans les entretiens annuels des CPS, il existe un item sur les services.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Mais il est anormal que des objectifs de vente de services soient mentionnés sur les entretiens annuels des CPS, car ces collaborateurs n'ont pas de variable relatif à ces ventes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le CPS a tout de même un intérêt financier à vendre des services, même si ce n'est pas un variable. Mais, effectivement, il n'est pas possible de fixer des objectifs de vente de services à un CPS.

**M. BRIULET** : Ce sont peut-être des pratiques locales, car certains magasins souhaitent faire monter le taux de services vendus en mettant la pression sur tous les membres de leur équipe.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est l'objectif de tous les magasins. Effectivement, la vente de services au comptoir va faire augmenter le taux de services vendus, mais ce n'est pas en mettant la pression aux CPS que cet objectif sera atteint.

**M. HEREDIA** : Votre réponse, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, est qu'un objectif sur la vente de service ne doit pas apparaître dans les entretiens annuels des CPS ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La vente de services n'est pas une compétence de CPS donc, il ne peut pas lui être reproché de ne pas faire de vente. La seule mention aurait pour objectif de valoriser un CPS qui auraient réalisé des ventes.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Donc aucun objectif ne doit être mentionné dans les entretiens annuels des CPS ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui.

**M. ARNAULT** : Darty a mis en place le projet Click & Collect Vendeurs, pour enlever la pression sur les CPS dont l'objectif premier n'est pas de vendre. Malheureusement nous revenons en arrière en donnant des objectifs Dmax aux CPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce projet est toujours en cours, d'ailleurs le click & collect vendeur est un des projets prioritaires de l'Exploitation FNAC DARTY. Ce projet a été initié après le constat d'échec de la vente de services au comptoir.

**M. MARANDEAU** : Mais aussi après qu'il a été constaté l'échec de la vente de service sur internet !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un fait que la vente de service sur internet est un échec. L'augmentation du click & collect ne pouvait que faire diminuer le taux d'attachement en vente de services. Par conséquent, le click & collect vendeur a été développé. La plupart des magasins ont fait semblant de faire du click & collect vendeur et en fait, la vente de services s'effectuait au comptoir. D'où les dérives que vous évoquez, mais ce n'est pas la stratégie de l'entreprise.

**M. PERUCAUD** : Dans le magasin d'Angoulême, les produits click & collect ne doivent être distribués que par les vendeurs.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Mais il n'est pas interdit aux CPS de remettre la commande.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La stratégie de l'entreprise est celle mise en place sur le magasin d'Angoulême. Il y aura certainement davantage de ventes de services, si le produit click & collect est remis par un vendeur que par un CPS.

**M. VILLA** : Il me semble que nous avons évoqué la revalorisation des critères de variable des CPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sujet n'a pas avancé.

**M. VILLA** : Il serait nécessaire de mettre ce sujet à l'ordre du jour d'un CSE, car les critères de variable ne sont plus adaptés à ces métiers de CPS. De nombreux CPS souhaiteraient que leurs objectifs fixés soient réalisables par leurs métiers et non déterminés en fonction du chiffre d'affaires.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous transmettrons votre demande au service RH de l'Exploitation.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que cette demande était inscrite dans les NAO de 2021.

## **17 Il serait intéressant de rappeler aux équipes de ventes les conditions d'installation du GEM lors des livraisons (les installations faisables et non faisables).**

*Madame BACH présente le diaporama (annexe 12).*

**Mme BACH** : Ce document a été envoyé aux DRV, il y a quelques semaines, afin qu'ils le transmettent aux directeurs des magasins.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je voulais rappeler que les vendeurs ont la possibilité de vendre des rallonges, mais ils ne sont pas informés que les livreurs ont l'interdiction de brancher un appareil électroménager sur une rallonge. C'est un élément important, car les clients sont déçus, car il n'y a pas de communication entre les LDK et les vendeurs.

**M. HARRE** : Les informations sur l'installation des appareils sont indiquées sur la notice.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Certains vendeurs sont en BTS par alternance et ils n'ont pas connaissance de ces éléments techniques. En CSE, nous échangeons pour tous les salariés, à ce titre, il me semble nécessaire que ces informations soient transmises à l'ensemble des salariés.

**M. MARANDEAU** : Le turn-over est important dans les équipes de vendeurs et parfois, ces informations connues des vendeurs expérimentés ne le sont pas des vendeurs plus novices. Notre demande était de faire un rappel des bonnes pratiques à l'ensemble des salariés. En effet, si le livreur arrive chez le client et l'informe qu'il ne peut pas l'installer, les conséquences ne seront que négatives : l'impact sur le NPS, un déplacement inutile du livreur et mécontentement du client.

**M. HARRE** : Il serait nécessaire que ce mode opératoire soit remis directement à chaque vendeur et que la remise soit consignée. C'est le dispositif utilisé pour les livreurs lors de la remise des EPIS ou du matériel.

**M. MARANDEAU** : Si la direction a déjà communiqué sur ce sujet aux équipes de vente, cela signifie qu'elle s'était aperçue de l'utilité du rappel de ces règles.

**Mme BACH** : Ce sont les règles qui sont appliquées en livraison depuis de nombreuses années.

**M. MARANDEAU** : C'est effectivement une bonne nouvelle qu'une communication ait été faite sur ce sujet, mais encore faut-il que ces informations soient diffusées aux équipes de vente.

**Mme JUILLIEN** : Il faut peut-être un certain temps avant que l'information soit transmise directement aux vendeurs.

**M. MARANDEAU** : Ce sont les vendeurs qui sont les principaux concernés et si l'information avait été convenablement diffusée, nous n'aurions pas mis ce point à l'ordre du jour. Effectivement, c'est une tâche

supplémentaire, mais selon moi, elle est essentielle dans la rédaction des bons de livraison afin de ne pas générer un déplacement inutile d'un livreur et/ou de l'insatisfaction client.

**M. PERUCAUD** : Sur INOVENTES, nous ne pouvons pas mettre de commentaire sur les conditions d'accès (escalier en colimaçon, etc.)

**M. HARRE** : Il serait aussi nécessaire d'ajouter des informations sur la pose des supports muraux pour téléviseur.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ces interventions concernent les prestations et non la livraison. Mais effectivement, il serait nécessaire de rappeler ces éléments.

**Mme N'GOLET** : Je souhaitais vous faire partager une information : nous assurons la livraison gratuite sans ascenseur jusqu'au cinquième étage, ensuite, elle est facturée 29€ par étage supplémentaire.

**M. GAUTREAU** : Cette disposition est mentionnée sur les bons de livraison.

**Mme N'GOLET** : Mais comme cela a été évoqué, précédemment, certains collaborateurs en étaient informés, mais d'autres non, alors que tous travaillent pour la même entreprise.

**M. BEAUBOIS** : Cette communication destinée aux livreurs est effectivement satisfaisante, mais selon moi, elle pourrait aussi être communiquée aux clients.

**Mme BACH** : Des flashes codes sont disponibles sur les bons de commande et ils rappellent les différentes modalités de livraison.

**M. BEAUBOIS** : Apparemment, dans la zone du Sud-Ouest de Stéphane GUEDON, lors de la vente d'une prestation, un questionnaire à destination des clients a été mis en place afin qu'ils vérifient si son environnement est compatible avec la prestation vendue.

## 18 Est-il possible de tenir compte du lieu de résidence du technicien lors de la planification des tournées afin que le dernier client de la journée soit le moins loin du domicile du salarié ? (Sujet harmonisation vie privée/ vie pro).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais je pensais que ce principe était mis en place.

**M. HEREDIA** : Le domicile du client n'est pas systématiquement pris en compte dans la planification des tournées, mais l'objectif est d'obtenir une certaine cohérence.

**M. MARANDEAU** : La prise en compte du lieu de résidence du technicien n'est pas la règle dans la planification des tournées.

**M. HEREDIA** : Si CHRONOTECH est correctement paramétré et que mon temps de route est de 50 minutes, sachant que l'entreprise retire 30 minutes de trajet, celle-ci respecte la règle légale (NAO 2016, article 10).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une question de QVT.

**M. MARANDEAU** : Il nous paraissait pertinent que le dernier client de la tournée du technicien soit le plus proche de son domicile, c'est juste du bon sens.

**M. DIOLOGEANT** : Il n'est pas si simple de pouvoir mettre en place ce principe dans la planification, d'où ce forfait de 30 minutes qui est dégrevé du temps de trajet entre le domicile et le dernier client.

**M. VILLA** : Effectivement et dans la mesure du possible, le dernier client de la tournée est le plus proche du domicile. Mais je conteste cette règle des 30 minutes retirées sur le trajet, même si le technicien ou le livreur est à 5 minutes de son lieu de travail.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, rien n'empêche de faire évoluer ou de modifier les règles, en effet, je ne suis pas certain que cette règle des 30 minutes soit encore pertinente.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons envoyé cette question et nous avons la réponse suivante : les adresses personnelles des techniciens seront paramétrées dans 360. Mais ce principe ne change pas les règles existantes.

**M. PEZAT** : Je comprends que les techniciens et les livreurs ne soient pas satisfaits que 30 minutes leur soient retirées de leur temps de travail, mais je vous rappelle que les vendeurs, les magasiniers, les CPS, etc. qui sont en magasin, utilisent leur propre voiture et ils n'ont aucun avantage compensatoire.

**M. VILLA** : Nous demandons seulement que le temps de trajet entre le domicile et le travail soit comptabilisé de manière juste.

**M. HEREDIA** : Il me semblait que l'adresse personnelle était paramétrée. Effectivement, l'entreprise n'a pas à financer le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail, mais elle doit le faire sur la base réelle du temps de trajet.

Monsieur PEZAT, je voulais vous signaler que l'utilisation du véhicule n'est pas un « surdroit » accordé aux techniciens et aux livreurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons essayer de rapprocher le dernier client du domicile dans la mesure du possible. Cette question était pertinente et le sujet a été pris en compte.

## 19 Désignation du représentant de proximité pour le Magasin de Nantes Atlantis

**M. ROSIEK** : La CFDT propose la candidature de Monsieur Karim EL AMARTI, rentré 14 décembre 2020 au sein de DARTY, en tant que représentant de proximité sur le magasin Nantes Atlantis.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de désignation de Monsieur Karim EL AMARTI en tant que représentant de proximité sur le magasin de Nantes Atlantis.**

## 20 Où en est-on sur l'impact de la remise sur les primes produit en magasin ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons évoqué ce sujet lors du point 12 (page 29)

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Peut-être que cette question sera récurrente !

## 21 Demande d'un point précis sur les AT au 1er semestre 2022 (Nombre, Typologie, etc.)

*Monsieur HARRE présente le diaporama sur les accidents du travail pour le premier semestre 2022 (annexe 13).*

**M. HARRE** : Même après vérification, je n'ai pas trouvé l'anomalie qui produit une ligne vide dans le premier tableau.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je voulais vous faire remarquer que nous avons de nombreux accidents de travail qui ne sont pas suivis d'un arrêt de travail. C'est un excès de prudence et de zèle qui doit correspondre à des consignes qui ont dû être données à temps donné, il n'a pas aucun impact financier, mais tout de même une incidence sur le taux de fréquence.

**M. HARRE** : Il y a autant d'accidents de travail en IAD, en magasin et en LDK.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons enregistré 80 accidents de travail sur le premier semestre 2022, sachant que les années précédentes, nous en avons 300 sur une année. Mais le premier semestre est généralement plus calme que le second. Deuxièmement, DGO compte un effectif moindre que l'année 2021. Mais nous pouvons tout de même considérer que nous sommes sur une bonne tendance.

**M. PERUCAUD** : Pourriez-vous nous préciser dans les quel secteurs les plaies sont-elles les plus fréquentes ?

**M. HARRE** : La répartition est la suivante : 12 pour les techniciens, 5 en livraison et le reste des plaies sont faites en magasin. Effectivement, des gants de protection ont été demandés dans les magasins. L'objectif des TMS PRO est de faire diminuer progressivement les accidents en testant sur trois sites des nouveaux EPIS. Au mois de septembre 2022, nous allons conserver les EPIS les plus prisés et les plus intéressants pour ensuite les proposer à tous les sites de SAV. Pour rappel les trois sites sont : Troyes, Englos et Bordeaux.

**M. MARANDEAU** : Je vous ai interpellé Monsieur HARRE sur des soutiens lombaires dans les véhicules.

**M. HARRE** : Dès que vous m'avez contacté, j'ai fait la demande auprès du fournisseur, j'attends sa réponse.

**M. HEREDIA** : Je pense qu'il y a un problème dans la dénomination des métiers, en effet en IAD, vous avez utilisé les dénominations des grilles salariales, mais elles concernent les techniciens atelier.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est le SAV au sens large, mais effectivement, nous pourrions affiner l'analyse.

**M. HARRE** : 43% des accidents de travail des techniciens concernent les mains (coupure, brûlure, etc.).

**M. HEREDIA** : Avec 34 accidents de travail pour les livreurs, selon moi, la LDK est le secteur prioritaire.

**M. HEREDIA** : Nous avons reçu les nouveaux pantalons, ils sont très confortables, mais je suis étonné qu'ils ne soient pas équipés de protège-genoux.

**M. HARRE** : Lors de la mise en place du dispositif TMS PRO, de nombreux techniciens se sont plaints de ne pas pouvoir conduire avec les protège-genoux et devaient enlever la coque. De plus, si le technicien réparait une fuite, il se retrouvait avec son pantalon détrempé. À ce titre, nous avons demandé que les techniciens soient équipés de genouillères utilisées par les maçons. Nous avons aussi testé des tapis de sol plus ou moins épais.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur 80 accidents de travail, 50 ne sont pas suivis d'un arrêt de travail et 34 concernent la LDK dont 25 sans arrêt de travail. En SAV, sur 13 accidents de travail, 8 n'ont pas donné suite à un arrêt de travail et pour les magasins, 17 arrêts ont été déclarés sur 23 accidents de travail.

**M. VILLA** : Nous pouvons constater que notre taux d'incidence est généralement supérieur à la moyenne nationale, n'est-il pas possible de l'affiner ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le calcul du taux de fréquence est défini nationalement. Au début de la démarche TMS PRO, nous avons évoqué l'idée de mettre en place un registre des accidents bénins qui peut éviter la déclaration d'accidents de travail.

**M. PERUCAUD** : Il pourrait être instauré la règle suivante : l'accident de travail n'est déclaré qu'à la suite de la visite du collaborateur chez son médecin.

## 22 Points divers.

- a) Comment pouvons-nous être certains que lorsqu'un client utilise le lien envoyé par le biais de la Wishlist, le vendeur est rémunéré sur la vente passée par internet ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre.

**Mme LELUBEZ** : Je vous reposerai la question lors du prochain CSE.

- b) Nous avons la réponse sur la rémunération des rétrocessions, mais pourrions-nous savoir si notre prime produit va être doublée si on fait une DMAX ou si le client est déjà DMAX ? (Comme pour les concepteurs il y a quelques mois).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'ai posé la question à la DOI, mais je n'ai pas eu de réponse de leur part.

**Mme LELUBEZ** : Comme pour la question précédente, je me permettrai de vous reposer la question lors du prochain CSE.

- c) Point à date sur le nombre de salariés ayant demandé un passage à 80% par CSP (EOT, AM, CADRE) dans le cadre de l'accord QVT.

**Mme JUILLIEN** : Ces informations sont disponibles dans le bilan social.

- d) Les appels de clients en amont de la livraison rentrent-ils dans le calcul du taux de rappel et ont-ils un impact sur la prime du livreur ?

**Mme BACH** : Le taux de rappel livreur prend en compte les appels reçus à partir du moment où celui-ci a chargé sa tournée sur la tablette et ce taux s'arrête dès que la dernière livraison est terminée.

Par conséquent, les appels reçus avant et après ne sont pas comptabilisés dans le taux de rappel livreur, mais dans le taux de rappel de la plateforme.

**M. VILLA** : Si le client appelle alors que les livreurs sont déjà partis, cet appel sera pris en compte dans le taux de retour ?

**Mme BACH** : Oui. Mais si le client appelle une fois que la tournée est terminée, cet appel n'est pas comptabilisé dans le taux de rappel du livreur.

Concernant l'impact sur la rémunération, le taux de rappel représente 30€ sur le variable du livreur, la somme est versée totalement si le ratio est inférieur à 4,5% d'après la règle que nous avons mise en place au mois de janvier 2022. Au 28 juin 2022, le taux de rappel sur DGO est de 1,9% : sur la Z1 (Hauts de France), il est de 1,6%, en Z2, de 1,9% et Z3 à 2,2%. Le taux de rappel pour les plateformes de DGO est de 6,6%.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que ce taux de rappel plateforme a un impact sur le variable du responsable de plateforme ?

**Mme BACH** : Oui.

**M. BEAUBOIS** : Je vous signale que les livreurs qui réalisent des prestations sont pénalisés par ce taux de retour, car ils ont un nombre de livraisons inférieur. En effet, dès qu'une prestation n'est pas réalisée, le taux de retour est impacté. Je vous invite à revoir ce calcul sur le taux de retour et de faire une distinction entre les livreurs classiques et ceux qui font des prestations.

**M. VILLA** : De plus, certaines prestations ne peuvent pas être réalisées, car les spécificités n'ont pas été mentionnées (découpe du plan du travail, constitution des murs, etc.).

**M. MARANDEAU** : Donc si un client appelle, même si la livraison n'a pas commencé, le taux de retour du responsable de plateforme est impacté.

**M. VILLA** : Si le client appelle et que le livreur est déjà parti, ce dernier sera impacté sur son taux de retour.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais ces situations sont de plus en plus rares avec l'envoi des SMS.

**M. VILLA** : Ce sont des situations qui se présentent, car les clients appellent tardivement pour prévenir.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un débat qui a déjà été mené.

**M. GAUTREAU** : L'objectif du taux de retour plateforme est atteignable. Effectivement, des arbitrages pourraient être réalisés, mais ils concerneraient aussi le NPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Quelles seraient les solutions à mettre en place pour faire baisser ce taux de retour plateforme ?

**M. GAUTREAU** : Le SMS est envoyé relativement tôt avant le départ et un deuxième est transmis lorsque le livreur se dirige chez le client et si celui-ci appelle avant, nous n'avons aucun moyen d'agir. Mais avec le système de déballage des produits, le taux de retour a fortement descendu.

e) Pouvez- vous définir la limite entre ventes magasin et Darty Pro ? Quelles sont les règles applicables ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, les ventes DARTY PRO sont faites sous réserve que le client possède une raison sociale.

**M. ARNAULT** : Apparemment, au-delà de quatre produits, certains magasins refusent la vente et la confient à DARTY PRO. Mais ce service reçoit trop de demandes et n'arrive pas à les gérer dans des délais satisfaisants.

**M. GAUTREAU** : Effectivement, en livraison, il ne faut pas dépasser quatre produits par bon de livraison, car il serait compliqué pour 360 de gérer peu de livraisons. La seule exception est la vente sous forme d'acompte ou à réception de facture. Sur INNOVENTE, il n'est pas possible de faire plusieurs ventes. Dans ce cas, le directeur de magasin signale à la plateforme qu'il a vendu davantage de produits que prévu.

**M. ARNAULT** : Il y avait aussi une autre explication qui avait été avancée qui était relative à la problématique intervenue sur des magasins parisiens qui concernait du blanchiment d'argent. Apparemment, si un client souhaite acheter quatre IPAD de la même référence, par exemple, le vendeur doit demander l'accord du DV pour autoriser cette vente.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les mesures mises en place concernaient les encaissements en espèces sur des quantités de produits relativement conséquentes. Je ne connais pas la règle relative au transfert des ventes vers DARTY PRO, mais je vais me renseigner auprès de la direction commerciale.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ces clients peuvent aller dans un magasin franchisé, car ce réseau n'applique pas cette règle.

**M. ARNAULT** : DARTY PRO applique des remises commerciales qui ne peuvent pas être appliquées en magasin.

f) Suivi pilote équipe réseaux sociaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce pilote a été arrêté sur DGE, mais cela pose un problème sur cette entité. À ce titre, DGO a obtenu un sursis d'un mois. Nous pourrions évoquer ce sujet lors du CSE du mois de juillet 2022.

g) Point à date magasin de Châteauroux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le magasin de Châteauroux a rouvert le 29 juin 2022 après un mois de fermeture. Je peux vous assurer que c'est un vrai miracle que cette réouverture intervienne aussi rapidement. Je vous rappelle qu'il y avait de l'amiante dans le toit et après les diagnostics rendus par les experts, des opérations de désamiantage ont été menées. Je vous propose de demander à Monsieur SZWARTZFLED d'intervenir lors du prochain CSE. Mais je peux vous assurer que les conditions de sécurité sont parfaitement rétablies.

h) Déménagement de la plateforme de Quimper.

**Mme BACH** : Le déménagement de la plateforme de Quimper est intervenu plus tard qu'initialement prévu, il a eu lieu le 22 juin 2022.

*Madame BACH présente le diaporama (annexe 14).*

**M. HARRE** : Est-ce que les adresses des nouvelles plateformes sont mises à jour dans l'O440 ? Si oui, pourriez-vous nous envoyer les informations, car les plateformes de livraison n'ont pas accès à O440 ?

**Mme BACH** : Je vais vérifier.

**M. VILLA** : Pour quelles raisons cette plateforme a-t-elle déménagé ?

**Mme BACH** : C'était une ancienne plateforme magasin qui était devenue trop petite. De plus, elle était mal-située, car il était compliqué d'y accéder.

**M. HARRE** : Est-ce que les quais sont aux normes ?

**Mme BACH** : Le site est neuf donc je pense que les normes ont été respectées.

**M. ROSIEK** : Pourquoi le déménagement a-t-il pris du retard ?

**Mme BACH** : Il y a eu des retards pris dans les travaux.

**M. VILLA** : Je voulais signaler que les informations sur l'impact RH sont intéressantes.

**M. BEAUBOIS** : Pourriez-vous nous donner l'explication du passage de cinq à quatre chauffeurs ?

**Mme BACH** : Le recrutement du cinquième chauffeur est en cours.

i) Point à date projet déménagement SAV de Tours.

*Madame BACH présente le diaporama (annexe 15)*

**M. BRIULET** : La date du déménagement est prévue les 5, 6 et 7 août 2022 soit vendredi, samedi et dimanche, mais est-ce que cette opération se réalisera sur la base du volontariat ? Apparemment, il a été dit au salariés concernés que la réponse serait faite en CSE. Je souhaiterais donc que nous soit transmise une réponse claire.

**Mme BACH** : Dans le cadre du déménagement du site de Tours, nous allons passer sur une semaine de six jours pour les EOT.

**M. BRIULET** : Mais je vous rappelle que selon l'accord d'aménagement du temps de travail, la semaine de six jours est basée sur le volontariat dans le cadre du travail du dimanche, mais également en cas de surcroît de travail.

**Mme BACH** : Sur l'accord d'aménagement du temps de travail, je n'ai trouvé que des éléments concernant le dimanche. Par conséquent, il sera proposé uniquement aux encadrants de venir travailler le dimanche. Pour les EOT, une proposition leur sera soumise pour le travail de six jours dans la semaine du lundi au samedi, en semaine haute.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Deux propositions seront faites aux techniciens EOT : compter le sixième jour dans les compteurs de modulation ou le paiement de cette journée sur le mois en heures supplémentaires avec un minimum de 120€. Je pense que les techniciens seront majoritairement volontaires pour venir travailler le samedi.

**M. BRIULET** : Pourriez-vous envoyer cette information aux salariés du site de Tours ?

**M. DIOLOGEANT** : A-t-il été prévu un repas pour les salariés volontaires travaillant le samedi ?

**Mme BACH** : Un repas sera proposé par l'entreprise le samedi.

j) Dates du CSE mois août 2022.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous propose de programmer le CSE le 1<sup>er</sup> septembre et la CSSCT le 30 août 2022 à 14h.

### 23 Discussions sur les activités culturelles et sociales.

**M. ROSIEK** : Pour les colis de fin d'année, nous souhaitons conserver la quantité commandée en 2021 soit 2 700 colis à 20,50€ l'unité, pour un total de 55 350€ contre 53 060€ en 2021, donc une différence de 2 290€. La commande de 2021 représentait 2 653 colis contre 2 700 en 2022.

**M. BEAUBOIS** : Il serait peut-être nécessaire de commander 2 750 colis, car il y a des points de livraison supplémentaires.

**M. MARANDEAU** : Je vous rappelle que l'année précédente, nous avons organisé ces colis de Noël au mois d'octobre 2021 et qu'en 2022, nous anticipons en l'organisant au mois de juin, nous avons donc encore cinq mois pour gérer les éventuels ajouts.

*La réunion est close à 19h30.*

Le Secrétaire du CSE  
M. Gérald ROSIEK

