

# PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION ORDINAIRE DU 21 JUILLET 2022 DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au Centre de Service de la Chapelle, 8 rue de Bretagne 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE.

Début de séance : 10h30.

## Présents

### Pour la direction

- Mme BACH Karine, Responsable des Ressources Humaines,
- M. DE LAPLAGNOLLE Éric, Directeur des Ressources Humaines,
- Mme GUIBERT Martine, Responsable Paye (le matin).
- Mme GUILLAUME Lucie, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines.

### Invités.

- M. GIRARD Frédéric Directeur du Centre de Services de Tours (via Teams)

### 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
  - Mme PASTERNAK Sylvie
  - M. VAN DE ROSTYNE Philippe
  - M. VILLA Francis
- SL :**
- 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 :**
- M GARCIA SANCHEZ Antonio
  - Mme MAZELLA Valérie
- SL :**
- M. Xavier THOMAS

### Représentants Syndicaux

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

## Absents

- CFDT :**
- M. FOUCHE Florent
- CFE-CGC :**
- M. BERTIAUX Bruno
  - Mme BRAQUET Caroline
- SL :**
- M. DIOLOGEANT Marc
  - M. HEREDIA Noël
  - Mme PRUDHOMME Corinne

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

## Ordre du jour

- 1 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la note de congés payés modifiée (document joint). ..... 4
- 2 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le projet de déménagement du SAV de Tours (document joint)..... 5
- 3 Information sur la modification des températures réglées en magasin. .... 8
- 4 Demande d'information sur le nombre de salariés rattrapé au minimum conventionnel sur mai et juin. .... 9
- 5 Demande d'information sur le nombre d'heures totales payées en TRV sur mai et juin à la vente. .... 11
- 6 Demande d'information sur le nombre de salariés ayant choisi le déblocage de leur intéressement et de leur participation (si possible par CSP). .... 14
- 7 Demande de création d'une procédure destinée à appliquer la remise personnelle sur le site darty.com (Procédure existante au sein du groupe coté FNAC). .... 14
- 8 Demande d'information sur le pourcentage de devis hors garantie refusé par les clients. .... 15
- 9 BTS alternant vendeurs : comment sont-ils objectivés et combien d'entre eux déclenchent leurs primes produits et services sur mai et juin ? ..... 17
- 10 Demande d'information sur le critère variable « évitable non évité » son fonctionnement et ses conséquences sur le variable des RPS... ..... 18
- 11 En passage caisse nous avons la possibilité de faire un don pour l'association SOS Villages d'Enfants. Le montant minimum de ce don est de 1€.  
Nous ne passons que très rarement ce genre de code en caisse. J'ai donc une suggestion : Pourquoi ne pas utiliser les quelques centimes restant des chèques- cadeaux (en changeant le montant minimum sur le code) ?  
Évidemment cela ne représente pas beaucoup sur une seule vente, mais tous magasins et toutes ventes confondues cela pourrait représenter une somme non négligeable ou faire des arrondis sur les TPE comme c'est le cas sur d'autres enseignes..... 20
- 12 Quelle est la limite entre ventes magasin et ventes Darty Pro ? Quelles sont les règles applicables ? ..... 20
- 13 Où en est la mise en place du passage de l'ancien contrat Darty Max au contrat Darty Max Maintenance pour les clients ? ..... 21
- 14 Il semblerait que les primes liées à la délivrance du Click & Collect Vendeur, ne correspondent plus aux annonces faites en CSE, du fait des différentes modifications de calcul de cet ITEM. Après vérification sur l'IPV109, avec un responsable de magasin, le vendeur perçoit la prime de l'accessoire vendu, par contre, aucune autre prime ne lui est versée. Pourriez-vous nous indiquer quelle est la rémunération des vendeurs lorsqu'ils délivrent du Click & Collect ? ..... 22
- 15 Demande d'un bilan sur 2021 concernant la montée automatique en échelon des salariés après 1 an d'ancienneté. Le passage automatique de 1.2 à 1.3 après un an d'ancienneté, a été validé lors des NAO de 2014. .... 22
- 16 Comment est calculé le taux NPS individuel pour le variable d'un livreur ? Quelles notes sont retenues pour le calcul du taux de NPS ? Pourriez-vous nous donner un exemple concret du calcul du taux de NPS d'un livreur ? ..... 23
- 17 Pourriez-vous nous indiquer la date prévue pour l'ouverture du magasin de TOULOUSE/LABEGE ? Est-ce que ce magasin ouvrira en 2022 ou bien ce projet est-il décalé à 2023 ? ..... 24
- 18 Demande d'information sur le tutorat et demande de valorisation pour le tuteur.....

<b>19 Points divers.</b>	<b>24</b>
a) Pourquoi lorsque l'on met le code « 06066 » pour un produit d'exposition, les vendeurs ne touchent pas 2€ comme dans les autres filiales ?	25
b) 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 ?	25
c) 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)	26
d) Suivi pilote équipe réseaux sociaux	26
e) Demande d'information sur la stratégie commerciale de Darty Occasion	27
f) Questionnaire vendeurs pour la préparation de la livraison	30
g) UBLEAM	32
h) Activité partielle	32
i) Magasin DARTY Gramont	32
<b>20 Discussion sur les activités culturelles et sociales.</b>	<b>33</b>

**M. MARANDEAU** : Nous avons demandé un point suivant : « demande d'information sur la stratégie commerciale de Darty Occasion ».

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous prie de m'excuser, j'ai effectivement oublié d'intégrer ce point à l'ordre du jour. Nous l'évoquerons lors des questions diverses et nous pourrions donc vous y apporter une réponse en séance.

**M. ARNAULT** : Le point « pouvez-vous définir la limite entre ventes magasin et Darty Pro ? Quelles sont les règles applicables ? » a été mis deux fois à l'ordre du jour. En revanche, le point « impact de la remise sur la prime produit » n'a pas été intégré à l'ordre du jour.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette question a été abordée lors du précédent CSE.

**M. ARNAULT** : Vous nous aviez indiqué que le sujet était en cours d'étude.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il est toujours en cours d'analyse et je ne pense pas qu'il y ait eu beaucoup d'avancées en trois semaines. J'ai retiré ce point en pensant que c'était une redite du CSE du 30 juin 2022.

**M. BEAUBOIS** : Je suis surpris qu'il n'y ait pas une nouvelle consultation sur le calendrier des jours fériés. J'ai fait des visites en magasin et les jours fériés qui avaient été identifiés sur la précédente consultation n'étaient pas corrects. J'ai donc demandé aux responsables de magasin de faire les modifications et de vous en faire la remarque afin qu'une nouvelle consultation soit refaite en CSE.

**Mme JULLIEN** : Nous avons commis une erreur lors de l'envoi du fichier et nous avons envoyé celui qui comportait des erreurs. Nous allons demander aux responsables de magasin d'être vigilants et d'afficher la liste des jours fériés pour laquelle une consultation a été faite lors du CSE du 30 juin 2022.

Nous avons fait une première consultation lors du CSE du 2 juin 2022, les représentants du personnel avaient fait remarquer qu'ils étaient surpris de l'ouverture de certains jours fériés. À ce titre, nous avons consulté les DV et les DZ et nous avons procédé aux modifications. Le 30 juin 2022, nous avons de nouveau consulté sur le fichier modifié et définitif, mais nous avons envoyé celui qui était erroné.

## **1 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur la note de congés payés modifiée (annexe 1).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La principale modification de cette note est le passage de la mention de « jours ouvrés » à « jours ouvrables ». Nous avons aussi modifié le formulaire de la demande de congés payés qui était rédigé en jours ouvrés et qui le sera désormais en jours ouvrables. Avez-vous des questions ou des remarques ?

**Mme JULLIEN** : La CFDT nous a fait remarquer que cette note n'était pas à jour sur EASY RH et nous avons fait la demande de modification.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à la note sur les congés payés modifiée.**

**M. HARRE** : Apparemment, il y aurait un formulaire différent de celui des congés payés pour les demandes de JNT, de RTT, de jours fériés, etc.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, car la saisie pour la paye est différente.

**M. MARANDEAU** : Il serait souhaitable qu'il n'y ait qu'un document unique.

**Mme JULLIEN** : Sur EASY RH, tous les collaborateurs ont accès aux différents formulaires de demande de congés : demande de jours conventionnels, de jours fériés, de RTT, etc. Vous avez raison, il serait certainement plus simple de regrouper ces demandes sur un seul et même formulaire.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Sur ce document unique, il serait aussi nécessaire de différencier les jours de congés ordinaires de ceux qui concernent l'ancienneté.

**Mme JULLIEN** : Je note la remarque.

**Mme GUIBERT** : Cette distinction entre jours de congés ordinaires et d'ancienneté sera d'autant plus importante au 1<sup>er</sup> janvier 2023 lorsque les jours de congés seront jours ouvrables.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas si je vous avais indiqué qu'il y aurait deux compteurs de congés payés qui seront indiqués sur les bulletins de salaire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 : un pour les jours ouvrés et un autre pour les jours ouvrables.

**M. MARANDEAU** : Ce double compteur sera mis en place en même temps que le lancement du nouveau logiciel de paye.

## 2 Information et Consultation du CSE Darty Grand Ouest sur le projet de déménagement du SAV de Tours (intervention de Frédéric GIRARD).

Monsieur GIRARD présente le diaporama (*annexe 2*).

**Mme BACH** : Les simulations de temps de trajet ont été faites via Google Maps sur une journée de semaine avec une embauche à 8h30 afin de prendre en compte de réelles conditions de circulation.

**Mme MAZELLA** : Si la distance entre le domicile et le nouveau site est plus importante, elle peut impacter les conditions de travail de certains salariés.

**Mme BACH** : Les simulateurs prennent aussi en compte l'aspect du temps de trajet et donc nous pouvons constater que certains collaborateurs peuvent être amenés à faire plus de 10,7 kilomètres par rapport au précédent site.

Madame BACH poursuit la présentation.

**M. BRIULET** : Je voulais tout d'abord vous remercier pour la présentation. J'ai plusieurs questions qui m'ont été posées par les salariés du site de Tours.

Est-il prévu d'installer des bancs de chauffe pour tester le matériel ?

**M. GIRARD** : Des bancs de chauffe seront installés pour tester notamment les aspirateurs robots sur un plateau. Les établis des techniciens font deux fois 1,80 mètre contre un espace de 1,80 mètre actuellement. Ils auront donc le banc de chauffe à proximité de leurs établis afin de pouvoir surveiller les appareils hors aspirateurs robots.

**M. BRIULET** : Est-ce que les caméras installées pourront filmer les salariés sur leur poste de travail ?

**Mme BACH** : Deux systèmes de surveillance ont été installés. L'un, qui a pour finalité d'assurer la sécurité des personnes et des biens, est installé dans les zones de circulation. L'autre est destiné aux risques d'incendie et en effet, il filme les zones de travail.

**M. BRIULET** : Je suppose que vous vous êtes renseignés auprès de la CNIL sur ce qu'il est possible de filmer ou non. En effet, ces caméras ne peuvent pas avoir pour finalité de surveiller un salarié sur son poste de travail.

**Mme BACH** : C'est pour cela que nous avons précisé les zones qui sont filmées dans le cadre de la protection des biens et des personnes et les autres zones sont quadrillées par des caméras destinées à détecter des risques d'incendie et celles-ci sont déclenchées dès lors que l'alarme est activée.

**M. GIRARD** : De mémoire, ces caméras filment en permanence pour assurer la surveillance en cas d'incendie, mais elles ne sont activées que lorsque le site est fermé.

**M. BRIULET** : Vous pourrez nous confirmer ce point. Car je vous rappelle que vous ne pouvez pas filmer les salariés sur leur poste de travail.

**Mme BACH** : Ce n'est pas la finalité de ces systèmes de surveillance.

**M. BRIULET** : Est-ce que ces caméras peuvent être actionnées à distance ?

**Mme BACH** : Le prestataire de surveillance et les moyens généraux du site ont accès à ce système de vidéo. Monsieur GIRARD en avez-vous l'accès et par le biais de quelle application ?

**M. GIRARD** : La visualisation à distance est commandée via une application sur un ordinateur.

**M. BRIULET** : Est-ce que cette visualisation à distance peut être activée à l'extérieur du site ? Par exemple, est-ce qu'un responsable en télétravail ou présent sur le site peut avoir accès à ces caméras pour surveiller les techniciens dans les ateliers ? Des dérives peuvent exister, je suppose que ce ne sera pas le cas, mais je souhaiterais vérifier.

**M. GIRARD** : Je vous rappelle que ces caméras sont installées uniquement pour détecter les risques d'incendie et elles sont fixes sur le site. Ce système de surveillance n'a pas pour objectif de contrôler ou de surveiller les techniciens, mais uniquement alerter en cas de déclenchement d'incendie.

**M. PHILIPOT** : Ne serait-ce pas des caméras thermiques qui sont installées sur le site de Tours ?

**M. GIRARD** : Ce sont des caméras vidéo qui permettent de faire la levée de doute en cas d'incendie.

**M. BRIULET** : Apparemment, il y a un badge pour circuler d'un secteur à l'autre, à ce titre, sera-t-il possible de contrôler les déplacements d'un représentant du personnel sur le site ? Est-ce que l'aspect confidentiel de ces visites sera préservé ?

**M. GIRARD** : Le principe de badge a été mis en place pour autoriser tel salarié à entrer dans tel service. Les représentants du personnel auront un accès à tous les services.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce badge est davantage une clef d'accès qu'un traceur.

**M. BRIULET** : Est-il prévu un local pour les représentants du personnel ?

**M. GIRARD** : Il n'y a pas de local prévu à cet effet, mais une salle de réunion est disponible.

**M. BRIULET** : Vous nous avez présenté les impacts RH en termes de temps de trajet et de distance domicile-travail, mais apparemment le nouveau site serait moins desservi voire pas du tout en transport en commun. Étant donné que l'entreprise met en place différentes mesures relatives à la qualité de vie au travail certains salariés souhaiteraient avoir des horaires aménagés. Au regard des difficultés de recrutement des techniciens, cette articulation et ce découpage des horaires de travail permettrait de se différencier de la concurrence. D'après votre présentation, tous les salariés commencent à la même heure, mais je souhaiterais savoir si vous avez prévu des horaires de travail qui tiennent compte de la vie personnelle des salariés ? Apparemment, cette mesure avait été évoquée, mais elle est restée sans suite, pourriez-vous vous engager aujourd'hui sur le fait que vous respecterez le rythme personnel de la vie privée des salariés au travail ?

**Mme BACH** : Nous avons récemment fait un recensement de l'ensemble des salariés, atelier par atelier, afin de déterminer les collaborateurs qui utilisent les transports en commun : à ce jour, six collaborateurs sont concernés.

**M. GIRARD** : Nous avons contacté le réseau de transport de la ville de Tours (FIL BLEU) pour leur demander s'il était possible d'ajouter un arrêt à proximité du site. La réponse a été catégoriquement négative. Nous avons eu des entretiens avec des représentants de la Région Centre et Tours Métropole, peut-être que nous pourrions trouver une solution via ces administrations locales et régionales. Nous avons fait une présentation de notre projet auprès du Président de Région qui s'est montré très réceptif à nos demandes.

Mais, aucune solution ne pourra être envisagée pour 2022 et nous sommes en cours de négociation pour obtenir un arrêt supplémentaire à proximité du nouveau site sachant que le dépôt de bus FIL BLEU est situé non loin du centre technique.

À propos de votre deuxième sujet sur les horaires, j'ai précisé aux équipes que je serai à l'écoute des demandes à la réception du bâtiment, les propositions des salariés seront étudiées. Je vous signale que nous ne pouvons pas augmenter le temps de travail des agents de maîtrise, car eux aussi, ont une vie privée.

**M. BRIULET** : J'espère, effectivement, que vous serez à l'écoute des demandes des salariés. Selon moi, ces souhaits sont de l'intérêt commun. La qualité de vie au travail est un sujet qui a sa place dans le Groupe, en effet des tests sont réalisés sur la semaine de quatre jours. À ce titre, il me semble important que ces principes basés sur l'amélioration de la qualité de vie au travail, érigés en haut lieu soient effectivement appliqués sur le terrain. En effet, il ne s'agit pas d'avoir uniquement des débats théoriques lors de différentes instances, sans que des effets soient constatés sur le terrain.

**M. GIRARD** : Comme je vous l'ai indiqué précédemment, nous analyserons toutes les demandes faites tout en respectant la qualité de vie des agents de maîtrise. Je tenterai de trouver un équilibre entre ces différents paramètres.

**M. BRIULET** : Que ferez-vous des anciens matériels, notamment les établis ? Seront-ils recyclés, vendus, etc. ?

**M. GIRARD** : Pour l'instant, aucune décision n'a été prise. Je consacre aujourd'hui l'ensemble de mon temps à l'aménagement du nouveau site.

**M. MARANDEAU** : Si ce matériel est voué à être jeté, il serait souhaitable qu'il soit proposé aux collaborateurs en amont.

**Mme BACH** : Tous les moyens ont été consacrés aux travaux et effectivement, c'est un sujet que nous n'avons pas encore traité.

**M. ARNAULT** : Est-ce que ce sont les vestiaires de l'ancien site qui seront installés sur le site de Tours Saint Pierre des Corps ?

**M. GIRARD** : Des vestiaires ont été commandés et ils sont en cours de livraison. Mais les anciens vestiaires qui étaient propres et neufs vont être transférés sur le nouveau site.

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie pour votre présentation et aussi sur le fait que le sujet du déménagement du site de Tours a pu véritablement être suivi par le CSE. Nous nous sommes souvent plaints d'être informés très tardivement du déménagement d'un magasin et dans le cas du site de Tours, nous avons eu des informations tout au long de l'année et nous avons pu suivre le projet, identifier des problématiques, lever des freins, etc. Sans dire que nous avons co-construit le projet, je vous remercie des efforts déployés afin que ce projet puisse être suivi par tous les membres du CSE.

Premièrement, le déménagement sur le nouveau site a pour but d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, nous n'avons aucun doute sur ce principe. En revanche, selon moi, ce déménagement va certainement nécessiter un temps d'adaptation des collaborateurs sur le nouveau site et il serait intéressant de suivre l'évolution des variables sur les trois premiers mois. Certainement que l'arrivée va provoquer une perte de repère pour les collaborateurs du site de Tours. Selon moi, il serait intéressant que soit suivi le variable de chaque technicien et ainsi s'assurer qu'il n'y ait pas de décrochage dans les rémunérations.

Deuxièmement, je voulais connaître le devenir de l'ancien site : le pôle technique situé derrière le magasin. Il me semblait que nous étions propriétaires.

**M. GIRARD** : À propos de votre première remarque, je suis et je serai attentif à mes collaborateurs. Je partage de nombreux sujets avec les agents de maîtrise, principalement les chefs de groupe. Nous connaissons les points sensibles et ceux sur lesquels il faut être attentif à nos équipes.

Pour répondre à votre deuxième question, je vais être honnête, l'ancien site n'est pas ma préoccupation aujourd'hui. Mais je n'ai aucune information sur le devenir de ce bâtiment. Aucune mise en location n'est prévue puisque je n'ai eu aucune visite de promoteur immobilier.

**M. MARANDEAU** : Je me permets de poser la question, car sur le site de Grand-Quevilly qui est surdimensionné, il y a toujours eu des interrogations sur le devenir du bâtiment.

**Mme MAZELLA** : Est-ce que le site sera ouvert pendant la pause méridienne ? Est-ce que les salariés pourront se restaurer sur place ?

**M. GIRARD** : Le site sera officiellement fermé après le départ des camions et le site restera ouvert pendant la pause méridienne.

**Mme BACH** : Il y a une salle de pause. En revanche, les ateliers sont fermés pendant la pause déjeuner, mais le bâtiment reste ouvert.

**M. GIRARD** : Pour votre information, nous avons commandé trois tables de pique-nique pour l'extérieur, elles ont été livrées ce matin (21 juillet 2022). C'était l'une des principales demandes issues des groupes de travail constitués sur le thème de la qualité de vie au travail.

**Mme BACH** : Les dates de déménagement sont le 5, 6 et 7 août 2022. Le 8 août sera le premier jour de travail sur le nouveau site.

**M. ARNAULT** : Combien de personnes seront présentes sur le site pour le déménagement du samedi 6 août 2022 ?

**M. GIRARD** : Il y aura 95 collaborateurs sur le site, nous ferons deux coupures de 45 minutes afin que les équipes puissent aller se restaurer.

**M. ARNAULT** : Est-ce que la salle de pause pourra accueillir l'ensemble des 45 collaborateurs tout en respectant les gestes barrières ?

**M. GIRARD** : Il n'y aura jamais 45 salariés à manger, car de nombreux collaborateurs sont en déplacement et certains rentrent déjeuner à leur domicile.

**M. BRIULET** : Pour la CGT, nous émettrons un avis favorable, mais nous souhaitons qu'une vigilance soit marquée sur l'articulation vie professionnelle-vie personnelle comme je l'ai expliqué précédemment. De plus, nous espérons aussi que l'usage des caméras soit réalisé uniquement dans l'objectif recherché. Sur plan, cette utilisation paraît litigieuse, nous souhaiterions visiter le site pour nous en assurer.

Nous vous remercions pour vos présentations.

De plus, ce nouveau site sera déjà une sérieuse amélioration des conditions de travail des salariés du site de Tours.

**M. MARANDEAU** : Encore une fois, je vous remercie pour le suivi régulier de ce projet. Le CSE s'est souvent plaint des conditions de travail relatives à l'ancien site et la complexité de travailler sur deux bâtiments géographiquement distincts. Effectivement, le nouveau bâtiment a pour vocation d'améliorer significativement les conditions de travail. Pour toutes ces raisons, la CFDT émet un avis favorable.

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

**Les élus émettent donc un vote favorable à l'unanimité au projet de déménagement du SAV de Tours.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je voulais remercier Monsieur GIRARD pour son suivi et le féliciter pour son projet et le vote à l'unanimité.

Je voulais aussi remercier Madame BACH qui a consacré beaucoup de temps à ce projet comme Monsieur GIRARD.

### **3 Information sur la modification des températures réglées en magasin.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Tous les magasins et certains centres d'opération sont climatisés. Au regard de la situation économique, écologique et surtout le contexte météorologique, le Groupe a décidé de demander aux responsables de site de relever les minimas de températures réglées. En effet, il paraît aberrant d'avoir une température de 19° si la température extérieure est de 40°. La température sera donc relevée de deux degrés.

**M. BEAUBOIS** : Cette mesure concerne uniquement les magasins ou tous les sites équipés de climatisation. Dorénavant, sur quelle température sera réglée la climatisation ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur certains sites, la température est réglable à distance, mais pour d'autres, elle ne peut être modifiée que sur place. Cette mesure concerne tous les sites. Cette décision, selon moi, est responsable. La température sera dorénavant de 25°.

**Mme N'GOLET** : Sur certains sites, la température était de 30° dans les bureaux, des collaborateurs ont demandé à venir en bermuda, mais cette demande leur a été refusée.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si la température du site est de 30°, il y a certainement un problème de climatisation.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : J'espère qu'il a été pris en compte que dans les magasins, de nombreux appareils chauffent (multimédia, informatique, etc.).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Peu importe le contexte, l'objectif est d'avoir 25° dans les magasins.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que cette décision a été prise par le Groupe ? Est-ce que cette décision a un objectif économique et écologique ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une décision du Groupe qui est présentée sous les deux aspects : écologique et économique.

**M. MARANDEAU** : Dans une démarche économique et écologique, il serait aussi souhaitable que les enseignes des magasins soient éteintes la nuit.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une très bonne suggestion et nous la transmettrons au service concerné.

**Mme MAZELLA** : Il me semble qu'un projet de loi est en cours sur ce sujet.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous pouvons mettre en place cette mesure sans attendre le projet de loi.

#### **4 Demande d'information sur le nombre de salariés rattrapé au minimum conventionnel sur mai et juin.**

Madame GUIBERT présente le diaporama ([annexe 3](#)).

**M. MARANDEAU** : Est-ce que l'augmentation du mois de juin est liée au versement de la prime vacances ?

**Mme GUIBERT** : Non, la prime vacances ne rentre pas dans le calcul.

**Mme MAZELLA** : Dans le bilan social, l'effectif des EOT était 2 680 salariés, et aujourd'hui vous nous indiquez 2504 salariés.

**Mme GUIBERT** : Le bilan social comptabilisait l'effectif à la fin de l'année 2021, alors que je fais référence au mois de mai et juin 2022.

**Mme MAZELLA** : En six mois, 170 salariés auraient quitté DGO.

**Mme JUILLIEN** : La fin d'année est une période commerciale très forte et de nombreux CDD sont embauchés donc cet écart est normal.

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie de nous fournir ces informations. Nous pouvons constater que le taux de collaborateurs EOT rattrapé par le minimum conventionnel est de 28%, ce ratio est loin d'être anecdotique. Selon moi, il serait aussi intéressant de mettre en corrélation ces éléments avec le nombre de magasins ayant bloqué les enveloppes de variable. Cet item devrait être suivi de manière régulière.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je suis d'accord sur le principe de suivre les éléments relatifs aux effectifs rattrapés par le minimum conventionnel. Je pense que sur les mois de mai et juin, nous pouvons aussi ajouter l'adaptation des effectifs à l'activité commerciale. En effet, celle-ci étant en baisse, les vendeurs sont impactés sur leur rémunération et le temps d'ajuster les effectifs, de nombreux vendeurs sont rattrapés par le minimum conventionnel.

**M. MARANDEAU** : Il y a aussi la problématique des enveloppes variables qui ne sont pas débloquées dans les magasins. En effet, certains collaborateurs réalisent de très bons résultats et, avec l'absence de cette enveloppe, ils se retrouvent en dessous du minimum conventionnel. Effectivement, le métier de vendeur est basé sur des objectifs individuels, mais une enveloppe de variable peut se débloquenter si les résultats collectifs sont atteints.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il faudrait mettre en corrélation le nombre de salariés rattrapés et s'ils ont touché leur variable ou non.

Monsieur MARANDEAU, vous évoquez un sujet de fond, celui de la rémunération des vendeurs auquel il faut ajouter l'augmentation des minimas conventionnels que nous avons connus ces derniers mois, en plus, avec la baisse de l'activité commerciale, il a fallu adapter les effectifs, mais cette mesure a pris du retard. Pour toutes ces raisons, nous obtenons des résultats qui ne sont pas satisfaisants.

**M. VILLA** : Je ne m'explique pas que 36 collaborateurs, au SAV et à la livraison, aient été rattrapés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À la livraison, ce chiffre pourrait s'expliquer par la présence d'employés logistique ou des livreurs débutants.

**M. BRIULET** : De plus, certains salaires de base sont inférieurs au minima conventionnel. Nous avons eu ce débat pendant les NAO et d'ailleurs, il n'a pas été tranché. Ces situations seront certainement plus nombreuses dans quelques mois, car le minimum conventionnel n'a pas augmenté depuis le mois de janvier 2022.

Les négociations des minima conventionnels n'ont pas abouti, pour l'instant ils ont 3,65% de retard sur le minimum conventionnel, c'est-à-dire qu'il y a trois niveaux qui sont en dessous du SMIC. Par conséquent, dans vos tableaux, si vous aviez fait également apparaître les salariés qui ont été rattrapés au SMIC, le nombre de salariés rattrapés au salaire minimum obligatoire auraient été plus conséquent.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Avec la présentation de ces éléments, nous répondons à la question qui était relative au rattrapage vis-à-vis du minima conventionnel.

**M. BRIULET** : Je ne sais pas quel était l'objectif de la question. Pour avoir une photo de la réalité des salariés qui sont rattrapés globalement au salaire minimum obligatoire, il aurait fallu tenir compte aussi de ceux qui sont rattrapés au SMIC, mais effectivement, ce n'était pas la question qui était posée. Au 1<sup>er</sup> août 2022, le SMIC va augmenter de 2,01%, par conséquent, les minima conventionnels auront pratiquement 6% de retard par rapport au SMIC, donc dans les prochains mois, ces chiffres risquent d'augmenter fortement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous ne pouvez pas faire de projection sur l'avenir, mais effectivement, le minima conventionnel va certainement augmenter et c'est une bonne nouvelle.

**M. BRIULET** : La CGT vous a demandé officiellement de revoir les rémunérations et les grilles de salaire compte tenu de la situation économique et notamment de l'inflation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'entreprise est consciente du contexte général. Les négociations dans la branche sont suspendues.

**M. BRIULET** : Lorsque ces négociations seront reprises, elles se feront dans un contexte pour mettre les minima conventionnels au niveau du SMIC. Il faudra réaliser une augmentation minimale de 6%

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que l'entreprise s'alignera sur le calendrier de la branche pour les discussions salariales.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Lors des visites de magasins, les vendeurs les plus anciens et souvent ceux ayant de bons résultats, se demandent s'ils ne vont pas quitter l'entreprise pour des questions financières, mais aussi d'évolution de poste. Avec l'augmentation des frais connexes, comme le carburant, ces vendeurs s'interrogent sur une possible reconversion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces mouvements de personnel sont constatés dans de nombreuses entreprises. De plus, les changements de métier sont une véritable tendance observée depuis plusieurs mois. Ce phénomène est, selon moi, sain, car il a le mérite de faire bouger les choses, mais effectivement, certaines entreprises vont s'adapter et d'autres non.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Cette tendance est peut-être saine, mais nous perdons de bons éléments.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Dans ce phénomène d'augmentation du turn-over, il y a effectivement l'impact de la rémunération, mais ce n'est pas le seul, nous avons déjà évoqué ce sujet dans cette instance. Nous verrons à la rentrée du mois de septembre 2022, les décisions que prendra le Groupe pour s'adapter à cette nouvelle tendance.

**M. BEAUBOIS** : Je rejoins les remarques qui ont été faites concernant la corrélation entre les rattrapages et les animations en magasin.

Je vous rappelle qu'historiquement sur l'exploitation, nous avons un taux de rattrapé de 20%, donc ce taux de 28% est élevé et nous espérons que ce niveau de ratio ne deviendra pas régulier.

Je suis surpris aussi des taux sur les secteurs de la livraison et du SAV et je pense qu'il convient d'être vigilant afin qu'il n'y ait pas de rattrapages sur ces métiers.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous avez raison, il est nécessaire d'identifier ces cas spécifiques.

Historiquement, le premier niveau de livraison n'avait pas de variable, mais nous avons modifié ce principe. En effet, lors d'une NAO, nous avons considéré qu'il y aurait un variable dès le premier niveau, donc effectivement, je ne m'explique pas non plus ce taux de rattrapé en livraison.

Je suis certain que ces rattrapages ne concernent pas les techniciens.

Comme Monsieur MARANDEAU l'a évoqué, nous allons suivre ces éléments tous les mois.

**M. BRIULET** : Pourriez-vous ajouter aussi les éléments concernant le rattrapage par rapport au SMIC ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui, c'est noté.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que la politique de prime produit chez DARTY est différente suivant les filiales ? Est-ce que les primes article sont communes à DGO, DGE et DIF indépendamment de l'impact des remises ? En effet, à une époque, il y avait des coefficients multiplicateurs qui étaient appliqués selon les filiales.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que la politique de prime produit n'est pas commune à toutes les filiales.

**M. MARANDEAU** : Le coût de la vie augmente dans toutes les villes et pas seulement sur Paris. Selon moi, si des écarts existent, ils sont certainement défavorables à DGO. En effet, l'argument était que le coût de la vie était supérieur à Paris et qu'il était normal que les collaborateurs de DIF aient une rémunération supérieure. À ce titre, il serait intéressant d'étudier ce sujet des primes articles et ainsi savoir s'il y a des différences selon les régions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les primes articles sont fixées nationalement et les réglages régionaux n'ont pas été modifiés depuis le départ des Directeurs Généraux, voire depuis 2015.

**M. MARANDEAU** : Ces données sur le rattrapage conventionnel pourraient être couplées avec les zones géographiques. Ainsi, nous pourrions observer si les collaborateurs rattrapés au minimum conventionnel se situent en majorité dans des grands ou des petits magasins, dans des maisons de province ou de grandes agglomérations, etc. En effet, notre politique de prime article n'est peut-être plus en phase avec nos besoins locaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, cette analyse serait intéressante. Après une rapide étude, les rattrapages concerneraient principalement des magasins de taille importante. Selon moi, ce phénomène s'expliquerait par un problème de production et de variable.

**M. PHILIPOT** : À propos des primes article, je vous rappelle que les vendeurs de DGO sont toujours impactés par les remises sur leur prime, par conséquent, le niveau de prime est inférieur aux autres filières.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui bien évidemment, mais je pense que nous allons obtenir gain de cause sur ce sujet.

**M. ARNAULT** : Le temps qu'une décision soit prise sur cet impact de la remise sur les primes, serait-il possible que les directeurs puissent appliquer exceptionnellement une remise TQ ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette solution reviendrait à supprimer l'impact de la remise sur la prime produit.

**M. ARNAULT** : Cette décision pourrait être prise temporairement. Je vous rappelle que ce test est en vigueur depuis 2015.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas un test, ce principe a été présenté comme un changement définitif. Sur un sujet national, nous ne pouvons pas mettre en place des solutions locales, c'est au Groupe de prendre la décision.

**M. MARANDEAU** : Nous demandons depuis le mois de février 2022 que ce principe soit abrogé.

## **5 Demande d'information sur le nombre d'heures totales payées en TRV sur mai et juin à la vente.**

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama ([annexe 4](#)).

**Mme GUIBERT** : L'augmentation des heures de TRV sur le mois de juin 2022 correspond à l'arrêt du double-run sur la vente en visio donc le paiement de ces heures en TRV.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a eu des erreurs sur le mois de juin 2022 - des vendeurs qui n'ont pas été rémunérés en TRV sur la vente en visio - car les consignes n'ont pas été passées sur une ou deux zones.

**M. MARANDEAU** : Les consignes ont été passées, elles sont respectées dans la majorité des magasins. Nous avons demandé un récapitulatif des heures de TRV. En effet, ce mode de rémunération rassemble de nombreux éléments. Lorsqu'il a été annoncé que les ventes en visio allaient être rémunérées en TRV, la problématique est d'identifier les heures passées en visio, car la logique de cette méthode de vente est de la réaliser lorsqu'il y a peu de clients en magasin. Certains salariés ont fait remarquer que le nombre d'heures rémunérées en TRV ne correspondait pas aux heures effectivement réalisées en visio.

La règle a été modifiée et nous comprenons qu'avec leur charge de travail, certains directeurs n'aient pas correctement saisi les heures dans CHRONOGESTOR. Mais quelle est la bonne articulation afin que la vente en visio serve l'entreprise et les collaborateurs et qu'elle soit correctement rémunérée sur les bulletins de paye ? Identifier des temps de vente en visio dans CHRONOGESTOR, je ne pense pas que ce soit l'idée de départ.

Il serait intéressant qu'I-Advise - notre partenaire sur l'outil - nous transmette le temps passé en visio sur chaque tablette et s'il n'y a aucune activité sur la tablette, la connexion est coupée pour le service comme un délai d'inactivité, ce principe existe sur tous les outils aujourd'hui. Cette démarche permettrait de régler la problématique liée à la comptabilisation des heures en visio.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous confirme que la finalité n'est pas de rémunérer les vendeurs en visio en TRV.

**M. MARANDEAU** : Mais en attendant que le système de rémunération soit finalisé, quelle est la solution ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vais rappeler la chronologie des événements. Nous avons démarré le service en TRV avec des plages horaires dédiées à la visio. Ensuite, nous avons testé un nouveau système de rémunération en double-run qui était basé sur les statistiques de I-Advise, notamment les temps de connexion. Mais il est apparu que ces données n'étaient pas fiables, car certains vendeurs ne se déconnectaient pas. Nous avons donc arrêté ce test de rémunération temporairement et nous avons opté pour le TRV mais de manière momentanée. Nous avons pris cette décision le 8 juin 2022 et qui devait s'appliquer du 1<sup>er</sup> au 30 juin 2022. Selon moi, il faut revenir au premier principe celui des plages dédiées à la vente en visio afin que la rémunération en TRV soit en adéquation avec le temps effectivement passé en visio. Mais je suis d'accord avec vous, l'objectif est de faire de la vente en visio lorsqu'il y a peu de clients en magasin même si nous n'avons pas le système de rémunération adéquat.

**M. MARANDEAU** : Quelle solution avons-nous pour identifier le temps passé en visio en maintenant le principe de faire de la vente en visio lorsqu'il y a peu de clients en magasin ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est la démarche qui est en cours d'étude au sein du Groupe.

**M. MARANDEAU** : Aujourd'hui, quelle est la consigne donnée aux directeurs ? Est-ce qu'il leur a été demandé de repasser sur du temps présentiel identifié en visio sur les plannings ? Ou est-ce que chaque responsable de magasin applique sa propre règle ? Si aucun temps de TRV n'est identifié sur les plannings de CHRONOGESTOR et que les vendeurs font effectivement de la vente en visio, cela signifie que ceux-ci ne seront pas rémunérés de leur vente en visio via le TRV.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Peut-être que des arrangements locaux ont été mis en place, c'est à vérifier. La seule consigne que nous avons transmise aux directeurs de magasin est qu'ils devaient rémunérer leurs vendeurs qui faisaient de la visio en TRV. Nous n'avons pas transmis de consignes organisationnelles sur ce sujet. Selon moi, le plus simple est de planifier des plages horaires en visio mais peut-être que des accords ont été mis en place localement : les vendeurs font de la visio en temps masqué et un nombre d'heures en TRV est déterminé. Tant que les collaborateurs et les responsables sont satisfaits, c'est le principal.

**M. MARANDEAU** : Comment pouvons-nous savoir quelle stratégie a été adoptée dans chaque magasin ? Mais selon moi, il est surprenant que dans un Groupe tel que FNAC-DARTY, des arrangements locaux soient acceptés.

Je vous rappelle que sur le mois de juin 2022, certains vendeurs n'ont pas été correctement rémunérés en TRV.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais cette problématique résulte d'un dysfonctionnement dans la transmission des consignes et non en raison d'arrangements locaux.

**M. MARANDEAU** : Nous comprenons que les consignes n'aient pas été passées, mais je m'étonne que le Groupe FNAC DARTY accepte des arrangements locaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Des consignes ont été passées par l'Exploitation, la filière RH l'a découvert après.

**M. MARANDEAU** : Concrètement, pour les vendeurs qui n'ont pas été rémunérés correctement en TRV sur le mois de juin, il y aura des régularisations.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons demandé aux directeurs de prendre en compte les réclamations de leurs vendeurs et des régularisations seront réalisées.

Je vous rappelle que ces problématiques sont localisées sur deux zones où les responsables de magasin n'ont pas eu les consignes.

**M. MARANDEAU** : Pouvez-vous nous dire combien de temps va perdurer ce système de rémunération de la vente en visio via le TRV ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre, je peux juste vous dire qu'un groupe de travail a été mis en place.

**M. MARANDEAU** : Je voulais signaler que de nombreux vendeurs ne souhaitent plus faire de la visio à cause de tous ces dysfonctionnements.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je comprends leur réaction.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Pourquoi y a-t-il autant d'heures de TRV sur les régions Haute et Basse Normandie ? Il y a une véritable différence par rapport aux autres régions.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : En effet, à effectif équivalent sur la région Centre, les vendeurs de la Haute-Normandie ont réalisé 698 heures en TRV contre 151 en région Centre.

**Mme JUILLIEN** : Étant donné que trois ou quatre collaborateurs du magasin de Châteauroux ont accepté de faire de la vente exclusivement en visio à la suite de la fermeture du site, les vendeurs des autres magasins ont arrêté les ventes en visio par solidarité.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, la remarque de Madame JUILLIEN explique le faible nombre d'heures en TRV de la région Centre, mais nous n'avons pas d'explication pour la forte progression des heures de TRV pour les régions Haute et Basse Normandie.

Cette différence entre les régions peut s'expliquer par la mauvaise diffusion des consignes de rémunération via le TRV. En effet, sur la Bretagne Est, cette information n'a pas été transmise correctement et nous le constatons dans le graphique. De plus, dans certaines zones, certains Welcomers sont rémunérés 100% en TRV.

**M. HARRE** : Avec la mise en place du logiciel de paye, des actions devront être menées en magasin, sur les sites SAV et LDK. Qui formera les encadrants et les salariés qui devront faire les saisies ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La formation ne sera pas assurée par l'équipe du service paye. Nous recensons le nombre de collaborateurs à former, c'est-à-dire l'ensemble des encadrants des sites. De plus, nous sommes en cours de consultation des organismes de formation. La formation sera mise en place au dernier trimestre. Nous avons fait le choix d'organiser les formations peu de temps avant la mise en place du nouveau logiciel afin que les compétences acquises ne soient pas oubliées.

C'est un sujet très important, car CHRONOGESTOR va être arrêté et remplacé par un autre logiciel. De plus, un portail dédié aux collaborateurs sera mis en place.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Est-ce que la formation des salariés se fera en présentiel ou via l'e-learning ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'utilisation du portail est très simple, donc je pense que la formation sera dispensée en e-learning ou sous forme de tutoriel. Tous les encadrants seront formés donc, ils seront capables d'expliquer les nouvelles modalités à leur équipe.

## **6 Demande d'information sur le nombre de salariés ayant choisi le déblocage de leur intéressement et de leur participation (si possible par CSP).**

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama ([annexe 5](#)).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous pouvons constater que la part de versement représente 60% et l'épargne est de 40%. Cette tendance est identique selon les CSP.

**M. BEAUBOIS** : Il y a une véritable évolution, car pour mémoire, lorsque nous avons mis en place l'accord sur l'abondement sur le fond de l'actionnariat salarié, 20% des salariés choisissaient le versement. Cela signifie que les placements sont en augmentation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous pouvons aussi constater que les EOT ne débloquent pas plus leur participation et leur intéressement que les cadres.  
Le contexte économique impacte effectivement ces décisions, mais elles restent personnelles et individuelles.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que sur la présentation, sont comptabilisés les arbitrages partiels ? En effet, certains collaborateurs peuvent décider de bloquer seulement une partie de leur intéressement ou de leur participation.

**Mme GUIBERT** : Oui, ces salariés sont comptabilisés dans les deux graphiques : versement et placement.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je souhaitais signaler que certains collaborateurs n'ont pas reçu leur code à temps, par conséquent, ils n'ont pas pu faire l'arbitrage de leur intéressement et de leur participation, qui ont été placés, automatiquement, en PERCO à hauteur de 50%.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, en cas d'absence d'arbitrage, 50% sont versés sur le PERCO et 50% sur le PEE. Il est possible de débloquent le PERCO en cas de départ en retraite et d'acquisition immobilière.  
Je voulais aussi signaler qu'avec un collaborateur d'AMUNDI, nous avons contacté des personnes qui n'avaient pas rendu réponse quelques jours après la clôture de la campagne et qui ont ainsi pu faire leur arbitrage.

**M. BRIULET** : Le turn-over peut aussi générer une problématique de diffusion de l'information.

## **7 Demande de création d'une procédure destinée à appliquer la remise personnelle sur le site darty.com (Procédure existante au sein du groupe coté FNAC).**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, cette procédure existe à la FNAC.

**M. MARANDEAU** : Cette question fait suite à un sujet évoqué lors du dernier CSE. En effet, la direction commerciale a annoncé que les prix sur DARTY.com seraient inférieurs à ceux en magasin. Par conséquent, il est anormal que les collaborateurs ne puissent pas bénéficier de cette différence de prix.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons transmis votre demande. Ce sujet a déjà été évoqué mais l'idée avait été abandonnée. Comme je vous l'avais indiqué lors du précédent CSE, le site DARTY.com connaît certains dysfonctionnements et ne serait certainement pas capable de développer ce principe de remise personnelle.

**Mme N'GOLET** : Pour le click & collect, dans certains magasins, il est possible de se signaler comme étant collaborateur DARTY et le vendeur vous fait la remise.

**M. MARANDEAU** : Toutes les semaines, le Groupe met en place des codes « ripostes » ou « opérations », donc selon moi, il n'est pas compliqué de mettre en place un code à destination des équipes pour appliquer la remise de 12%.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas une question de complexité, car il y a un ou deux an(s), une proposition avait été faite, mais elle n'avait pas été retenue pour des raisons informatiques et techniques.

**M. MARANDEAU** : Le mois dernier, la Direction Commerciale nous a signifié leur volonté d'avoir une politique différente entre les magasins et le site internet. Selon moi, les magasins ne peuvent pas à la fois s'aligner sur le prix pratiqué sur DARTY.Com et appliquer la remise personnelle sur le produit. À ce titre, il est nécessaire de fournir aux collaborateurs l'opportunité d'acheter les produits sur DARTY.com.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À défaut d'avoir la même procédure qu'à la FNAC, nous avons demandé à en avoir une écrite et claire que nous vous transmettrons dès réception.

**M. BRIULET** : Pour information, le fait d'avoir une politique commerciale différente entre le site internet et les magasins est totalement démenti au plus haut niveau. En effet, j'ai évoqué ce sujet lors du Comité de Groupe Européen en mentionnant la référence au Contrat de Confiance, le directeur financier du Comité m'a répondu que les prix étaient identiques sur le site et sur les magasins. S'il y avait un écart, celui-ci relevait de l'accident.

**M. BEAUBOIS** : Donc vous nous confirmez qu'il y a une procédure qui sera mise en place ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui, mais elle sera certainement différente de celle de la FNAC (code remise sur FNAC.com).

**M. GARCIA SANCHEZ** : Vous avez un délai à nous donner pour la mise en place de la procédure ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cela devrait être imminent.

## **8 Demande d'information sur le pourcentage de devis hors garantie refusé par les clients.**

**M. GRUDET** : Certains clients demandent un devis, ils le reçoivent avec les références précises des pièces à changer, ils le refusent et finalement, ils réalisent la réparation eux-mêmes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous pouvons vous communiquer les statistiques du site de l'atelier de Tours.

- Environ 30% de refus sur devis HG.
- Environ 50% de refus sur devis suite dénonciation de garantie.
  - o Soit environ 35% de refus client.

Je vous rappelle que l'autoréparation est encouragée par l'entreprise.

**M. VILLA** : Nous n'avons pas les données concernant l'IAD.

**M. HARRE** : Étant donné qu'il n'y avait pas assez de techniciens, les clients dont les produits étaient hors garantie devaient attendre entre un mois et deux mois avant qu'une intervention soit programmée à leur domicile. Nous avons évoqué cette problématique au Comité de Groupe.

Selon moi, la Darty Max est trop privilégiée et à moyen ou à long terme, nous allons perdre les clients qui n'ont pas souscrit de garantie.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que la rentabilité est assurée pour l'entreprise dès lors que 35% des devis hors garantie sont refusés par les clients ? Si le technicien passe une heure à faire un devis et que celui-ci est refusé, est-ce que cette démarche est rentable même si le devis est facturé ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, l'opération s'équilibre entre le tarif du devis et le temps passé par le technicien. Il n'est pas possible de faire des bénéfices sur l'établissement d'un devis.

**M. MARANDEAU** : Nous rencontrons de réelles difficultés de recrutement des techniciens et pourtant 35% de devis ne rapportent aucun bénéfice pour l'entreprise. Je ne connais pas la solution, je souhaitais juste faire un constat.

**Mme MAZELLA** : Peut-être faut-il augmenter le prix du devis ?

**M. MARANDEAU** : Peut-être que sur les devis, il serait possible de ne pas indiquer la référence exacte de la pièce, mais uniquement sa typologie, sous réserve que cette pratique soit légale ?

J'entends l'argument d'encourager l'auto-réparation mais je ne vois pas l'intérêt financier pour l'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La politique tarifaire est une science certainement complexe, car il y a des seuils psychologiques.

**M. VAN DE ROSTYNE** : Tous les produits hors garantie font l'objet d'un devis, car légalement, au-delà de 150€, les interventions doivent être précédées d'un devis. Étant donné le prix de la main-d'œuvre à l'heure ajouté au coût d'une pièce, 90% des interventions dépassent les 150€. Le devis est transmis au client via sa boîte mail et ensuite, le technicien attend la réponse du client.

**M. MARANDEAU** : J'entends vos explications, Monsieur VAN DE ROSTYNE, mais la situation des techniciens est compliquée. Une fois sur trois, les devis réalisés sur des produits hors garantie seront refusés, donc ils ont travaillé pour rien.

**M. VILLA** : Je déplore que nous n'ayons que les données concernant le site de Tours, car avec l'IAD, nous n'aurions certainement pas les mêmes taux. En effet, sur l'IAD, la mise en place du filtering permet aux techniciens de fournir une estimation du coût de la réparation au client.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons fourni les données en fonction de la question posée et elle ne précisait pas la référence à l'IAD.

**M. MARANDEAU** : Lors d'un précédent CSE, nous avons évoqué l'identification du prix des pièces détachées dans les comptoirs SAV. En effet, le collaborateur ne peut transmettre le coût d'une prise en charge SAV, le produit est envoyé au SAV, le devis est émis et le client le refuse. Selon moi, il serait plus judicieux de mettre en place une démarche différente. Si le client indique que la pièce défectueuse est la carte électronique, il faut lui indiquer le prix d'une carte électronique achetée en magasin et lui demander s'il souhaite toujours que son produit soit envoyé en SAV.

**M. GARCIA SANCHEZ** : De nombreux clients ne savent pas quelle pièce est défectueuse.

**M. MARANDEAU** : Si le collaborateur au comptoir SAV avait davantage d'information sur le coût moyen d'une réparation sur un appareil, il pourrait éviter des devis de réparation de produits hors garantie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette pratique s'apparente au filtering.

**Mme MAZELLA** : Il n'est pas possible de refuser au client l'envoi de son produit en SAV.

**M. MARANDEAU** : S'il souhaite envoyer son produit en SAV, il est nécessaire que cette démarche soit rentable pour l'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'imagine que le prix du devis a été fixé en fonction du coût de revient.

**M. BRIULET** : Il y a quelques années, les devis étaient gratuits.

**M. VILLA** : Selon moi, le prix du devis est calculé afin que cette opération soit rentable.

**M. BRIULET** : Dans le secteur de la cuisine, certains vendeurs-concepteurs cuisine se plaignent de passer beaucoup de temps à faire des devis et les clients, généralement, ne donnent pas suite, je vous rappelle que dans ce secteur, le devis est gratuit.

**M. MARANDEAU** : Mais ces devis sont réalisés dans une démarche de vente et non de SAV.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une démarche habituelle dans le milieu de la cuisine : les clients demandent des devis dans différentes enseignes et ensuite, ils font marcher la concurrence.

**M. BRIULET** : Dans certaines enseignes, le devis est payant.

**M. MARANDEAU** : Si nous facturons les devis, nous n'allons pas en faire beaucoup !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Madame BACH, pourriez-vous nous transmettre le nombre de devis refusé ?

## **9 BTS alternant vendeurs : comment sont-ils objectivés et combien d'entre eux déclenchent leurs primes produits et services sur mai et juin ?**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La règle est que les alternants bénéficient d'une rémunération fixe régie par la loi et qui est supérieure à celle des vendeurs. Pour DGO, l'usage veut qu'il y ait une franchise de prime de 350€. Si les primes produit et/ou service sont inférieures à 350€, aucun versement n'est réalisé, le débloqué est possible au-delà de 350€ de prime.

**Mme PASTERNAK** : Selon moi, les primes pour ventes de services ne sont pas régies par la même règle.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-ce que les vendeurs alternants en BTS sont rémunérés en TRV lorsqu'ils font de la visio ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas la réponse, mais je peux vous assurer que je ne rémunérais pas le TRV à des alternants, car leur rémunération fixe est supérieure à celle des vendeurs.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Donc les alternants qui font de la visio travaillent sans rémunération ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est effectivement une bonne question, car effectivement, les alternants qui font de la visio auront moins la possibilité de débloquer leur prime que ceux qui n'en font pas.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Le sujet est de savoir s'il faut continuer à demander à des alternants de faire de la visio.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La différence est de savoir si ces alternants ont été embauchés pour faire de la visio ou non.

**M. MARANDEAU** : Est-il envisageable qu'un vendeur en BTS en alternance ait une rémunération supérieure à celle d'un vendeur ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette mesure de franchise a été mise en place pour éviter ce type de situation.

**Mme JUILLIEN** : Mais je vous signale que les alternants ne sont présents que partiellement en magasin, le reste du temps, ils sont en formation.

**M. BRIULET** : La question fondamentale est de savoir pourquoi les responsables de magasin embauchent des alternants : est-ce pour pallier des postes permanents vacants ou est-ce pour participer à l'intégration de salariés par le biais de la formation en alternance ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le recours à un contrat d'alternance doit répondre à un besoin de recrutement via un vivier de futurs vendeurs ou de futurs encadrants. En aucun cas, les contrats en alternance n'ont pour objectif de rémunérer ces alternants moins chers que la moyenne.

**M. BRIULET** : La dérive qui peut être constatée, parfois, est que les alternants qui sont pour la plupart du temps en contrat CDD soit utiliser pour pallier à des postes permanents, ce qui n'est pas la vocation d'un contrat CDD quel qu'il soit.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je souhaiterais que le recours à l'alternance soit utilisé dans l'objectif de recruter, de fidéliser et de faire évoluer ces futurs vendeurs. Effectivement, sur certains sites, il peut possiblement avoir des dérives.

**M. BRIULET** : Il y a aussi une autre problématique. Lorsque les magasins veulent garder les alternants, les responsables doivent modifier leur contrat. Les alternants doivent démissionner et ensuite, un autre contrat leur est proposé avec l'annualisation des rémunérations et certains ne le souhaitent pas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a une importante demande des entreprises sur les contrats d'alternance et nous pouvons imaginer que les aides ne sont pas étrangères à ce regain d'intérêts.

**M. MARANDEAU** : Si un alternant en BTS est recruté en tant que chef des ventes, quelle est sa rémunération ?

**Mme JUILLIEN** : Cette rémunération est réglementée et dépend du cursus, l'expérience, de l'âge, etc. En effet, les contrats de professionnalisation d'apprentissage sont régis par une grille qui est remise à jour tous les ans et nous l'appliquons.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que les alternants chefs des ventes en formation de BTS sont embauchés sous le statut cadre ?

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, les recrutements en tant que chef de vente en alternance sont au niveau Master. Fréquemment, les alternants en BTS commencent par de la vente, car ils sont considérés comme vendeurs juniors.

**M. HARRE** : Pour revenir à la question de Monsieur BRIULET, si un alternant est embauché, quelle est la procédure ? Est-ce que le contrat d'alternance est annulé et un autre contrat est signé ? Ou est-ce qu'un avenant est réalisé sur leur contrat d'alternance ?

**Mme JUILLIEN** : Cela dépend de la nature du premier contrat, car certains alternants ont un contrat en CDI, si tel est le cas, un avenant leur sera proposé. En revanche, si l'embauche correspond au terme du contrat d'apprentissage, un nouveau contrat en CDI est signé.

**Mme GUIBERT** : Ce sont les encadrants qui saisissent directement dans SAISIPRIM donc le service paye n'a pas de précision. Ensuite, nous indiquons sur une seule ligne le montant des primes, sans distinction.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : En 2022, 30% des alternants dépassent le montant de la franchise, ce taux est pratiquement identique à celui de 2021. En moyenne par alternant, cela représente 181€ au mois de mai 2021 et 285€ au mois de juin 2022.

## 10 Demande d'information sur le critère variable « évitable non évité » son fonctionnement et ses conséquences sur le variable des RPS.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le critère « évitable non évité » est assez récent et il remplace l'indicateur TERCC qui n'était plus mesuré et qui pouvait être falsifiable.

**Mme JUILLIEN** : J'ai demandé confirmation auprès de la référente RPS afin d'avoir des informations sur cette question. Effectivement, ce critère « évitable non évité » fait partie du variable des RPS. L'objectif est fixé à 3,5% pour l'évitable. Les RPS reçoivent régulièrement un classement qui fait référence à ce critère. Parfois, les RPS sont confrontés à des difficultés sur ce critère, car il est plus complexe de contrôler le TLM en magasin et les plateformes le mentionnent comme « évitable non évité », d'où l'impact du variable des RPS.

**M. MARANDEAU** : Vous abordez justement la réflexion que nous souhaitons avoir sur le sujet. Quelle est la limite entre le souhait de faire un « évitable non évité » en magasin et l'envoi du produit en SAV, car les RPS n'ont pas le choix ? En effet, les RPS sont jugés sur ce critère, mais objectivement, aucune information n'est transmise sur le fait que tel produit doit être impérativement filtré et d'autres non. Par exemple, il n'est pas possible de faire du filtering sur un four encastrable.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est la même idée que pour le NPS, tout n'est pas imputable au salarié, la question réside dans la position du curseur.

**M. MARANDEAU** : Mais si un « évitable non évité » a été constaté, l'information redescend auprès du RPS et par exemple, il ne peut pas faire une pyrolyse sur un four encastrable en magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si le critère est atteignable, il y aura peu de réclamations sur ce sujet.

**M. MARANDEAU** : Mais les RPS peuvent aussi avoir le sentiment de ne pas avoir effectué leur travail correctement alors que matériellement, ils n'en ont pas les moyens. Comment un produit est-il considéré comme un « évitable non évité » ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La définition d'un produit « évitable non évité » est la suivante : un produit qui arrive en atelier, mais qui n'est pas en panne. Cela signifie que la panne peut être réparée sans pièce. L'« évitable non évité » correspond à l'inverse du TERCC.

**M. MARANDEAU** : Mais quels sont les moyens en magasin pour prouver qu'un appareil n'est pas en panne ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sont donc les mêmes moyens qui étaient utilisés pour faire du TERCC.

**M. GARCIA SANCHEZ** : En cas de panne intermittente, comment pouvons-nous être certains d'identifier la panne ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je suis d'accord, vous ne pouvez pas forcément l'identifier, mais comme le NPS, il n'est pas demandé au RPS d'avoir un taux de 100% ou de 0%.

**M. MARANDEAU** : Le choix d'envoyer le produit en SAV n'est pas la solution idéale pour le RPS, il préférerait certainement pouvoir réparer le produit en magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il a été constaté des écarts importants entre les sites : certains sont à 3 et d'autres à 7.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il y a aussi la problématique de la codification « évitable non évité », le centre peut aussi faire des erreurs. Le CPS ne peut pas ouvrir le produit pour vérifier qu'il est réellement en panne, cette démarche ne fait pas partie de ses fonctions. De plus, les CPS n'ont pas de formation de technicien.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'objectif n'est pas de réparer au comptoir.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les RPS ne peuvent pas systématiquement envoyer des mails aux sites chargés des réparations pour modifier la codification. Selon moi, cette problématique est liée à un dysfonctionnement de codification.

**M. MARANDEAU** : Il serait peut-être intéressant de créer un code alternatif pour les produits invérifiables en magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les cas que vous citez sont les mêmes qui existaient pour le TERCC. Effectivement, il y avait moins de réclamation sur le variable, car le taux était facilement falsifiable. Selon moi, la situation n'a pas évolué. En effet, ce n'est pas le critère « évitable non évité » qui est en cause, car il mesure les mêmes éléments que le TERCC.

**M. MARANDEAU** : Mes propos ne concernaient pas forcément l'aspect financier. Les RPS souhaitent aussi effectuer leur travail de manière correcte. Et selon moi, le TERCC n'était pas traité de la même façon que l'« évitable non évité ».

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je suppose que s'il y a désaccord sur la codification, il y a des échanges entre le magasin et le SAV.

**M. BRIULET** : Effectivement, il y a des échanges, mais majoritairement, les codifications restent inchangées.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Votre demande concernait le fait que le critère n'est pas adapté.

**M. MARANDEAU** : Il y a certainement des ajustements sur les paramètres de ce critère.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a pas de paramétrage, c'est le technicien en atelier qui réalise la classification.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Certains produits sont difficilement indentifiables comme étant réellement en panne.

**M. BRIULET** : Selon moi, il faudrait un code qui ne soit pas pénalisant pour les RPS. D'autant plus, si ce système venait à se développer.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce ne serait pas illogique.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Devons-nous continuer à faire des « faux » TERCC en magasin ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous encourager à faire des « faux » TERCC, mais plutôt à faire des « vrais » TERCC qui limitera l'« évitable non évité ». Cette pratique n'est pas honnête et de surcroît elle est inutile, car il n'y a plus de critère de variable sur le TERCC.

**M. GARCIA SANCHEZ** : La pratique n'est peut-être pas honnête, mais elle était fortement demandée par la direction des magasins afin d'obtenir un taux correct.

**M. BRIULET** : Je pense que cette pratique est plus fréquente lors des challenges.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que le TERCC n'est plus comptabilisé dans le ranking.

**11 En passage caisse nous avons la possibilité de faire un don pour l'association SOS Villages d'Enfants. Le montant minimum de ce don est de 1€.**

**Nous ne passons que très rarement ce genre de code en caisse. J'ai donc une suggestion : Pourquoi ne pas utiliser les quelques centimes restant des chèques-cadeaux (en changeant le montant minimum sur le code) ?**

**Évidemment cela ne représente pas beaucoup sur une seule vente, mais tous magasins et toutes ventes confondus cela pourrait représenter une somme non négligeable ou faire des arrondis sur les TPE comme c'est le cas sur d'autres enseignes.**

**M. PHILIPOT** : Lors du paiement, il n'est pas possible de verser un don inférieur à 1€. En effet, dans de nombreuses enseignes, il est possible d'arrondir à l'euro supérieur, c'est-à-dire que le don n'est que de quelques centimes. Ce principe permettrait aussi de solder les bons d'achat. CFTC suggère donc que ce verrou numéraire soit débloqué pour les dons effectués en caisse au profit de l'association SOS Villages d'Enfants.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, l'idée est très intéressante et la cause est noble de surcroît. J'ai transmis votre suggestion au service communication qui est certainement chargé de la gestion de cette opération.

## 12 Quelle est la limite entre ventes magasin et ventes Darty Pro ? Quelles sont les règles applicables ?

**M. HARRE** : La question concernait principalement à partir de quelle quantité de produits achetés faut-il contacter Darty Pro ?

**M. ARNAULT** : Lors du dernier CSE, nous avons évoqué ce sujet et Monsieur DE LAPLAGNOLLE vous nous aviez répondu que vous vous renseigneriez auprès des services concernés.

Monsieur DE LAPLAGNOLLE lit la présentation ([annexe 7](#)).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les transactions volumiques ont vocation à être traitées par la structure B to B. La définition de la transaction volumique est la suivante : pour une même référence article, la valeur doit être supérieure à 10 k€ TTC et quantité supérieure à 5. Les deux conditions doivent être réunies.

Les tolérances acceptées :

- Client disposant d'un compte administratif.
- Ou par exception, un accord formalisé du DV après analyse de l'opération (rentabilité, solvabilité, typologie du produit).

Le contrôleur interne référent doit être en copie pour information.

En dehors de ces cas, le magasin doit prendre contact avec le B to B à l'adresse suivante : DL-Fnacdartypro-Encadrement. Cette adresse, de même que les coordonnées des équipes B to B, est à usage interne et ne doit pas être communiquées aux clients.

Il est interdit de répondre positivement à des sollicitations quant à la réalisation de manipulation visant à la production d'une facture ne correspondant pas à la réalité et/ou de rémunérer directement ou indirectement un client représentant une entité morale.

Cette règle a été diffusée dans tous les magasins.

**M. ARNAULT** : Tous les magasins n'ont pas la même version et je ne pense pas qu'ils aient tous reçu cette information.

**M. HARRE** : Nous sommes plusieurs à avoir transmis les coordonnées de clients au service Darty Pro et ils n'ont jamais été rappelés par ce service.

**M. ARNAULT** : J'ai contacté les collaborateurs du service Darty Pro qui m'a indiqué qu'ils étaient submergés de commandes et qu'ils n'avaient pas le temps de les gérer. Est-ce que cette règle est valable sur DGO, DGE et DIF ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Oui.

## 13 Où en est la mise en place du passage de l'ancien contrat Darty Max au contrat Darty Max Maintenance pour les clients ?

**Mme MAZELLA** : Les contrats signés actuellement sont des contrats Darty Max sans maintenance ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, les contrats signés actuellement sont sous le format Darty Max Maintenance. Je vous lis la réponse que j'ai reçue : « Les clients ayant la version précédente de la Darty Max peuvent basculer sur le nouveau format avec la maintenance à partir de leur espace client, cette bascule était possible à partir du 16 juin 2022, mais des difficultés techniques ont été découvertes et elles sont en cours de résolution. Nous essayons de mettre en place ce dispositif au mois de juillet 2022, mais nous restons prudents. »

**M. ARNAULT** : Des clients ont reçu un mail les informant que leur contrat Darty Max passait sous la nouvelle version, ils ont du matériel électroménager en panne, mais ils sont toujours en attente de réponse.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces clients sont toujours couverts par la Darty Max !

**M. ARNAULT** : Oui, mais les garanties ne sont pas les mêmes avec la Darty Max Maintenance. En effet, sur les anciens contrats Darty Max, le devis et le déplacement sont gratuits, mais la pièce et la main-d'œuvre sont payantes. Quelle solution pouvons-nous apporter à ces clients ?

De plus, sur le précédent contrat Darty Max, le client devait fournir la facture de ces produits achetés ailleurs que chez DARTY afin de justifier la date d'achat du produit. Les formateurs qui sont passés en magasin nous

ont indiqué qu'il n'était plus nécessaire de demander la facture au client. Mais au CTT, apparemment, la prise en charge ne peut se faire qu'avec la facture et cette disposition n'a pas été communiquée aux techniciens IAD.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Donc les consignes n'ont pas été communiquées correctement à tous les sites.

**M. ARNAULT** : À ce titre, serait-il possible de repasser ces consignes aux sites concernés ?

**Mme N'GOLET** : La consigne qui nous a été donnée est que si le client n'a pas la facture, nous ne pouvons pas refuser la prise en charge : c'est un geste commercial. D'ailleurs, nous avons une procédure relative à ces cas précis : *« afin de clarifier le processus de prise en charge des produits hors garantie Darty Max Maintenance, et se conformer à la demande des services, il est demandé d'enregistrer sur la Darty Max, les équipements des clients abonnés même s'il y a un défaut de présentation de facture, mais en appliquant les règles en vigueur avant les nouvelles CGS. La direction des services ne souhaite pas faire évoluer les CGS pour conserver un garde-fou vis-à-vis des clients. La demande de facture doit rester obligatoire dans le processus de prise en charge Darty Max. Pour autant, la demande est bien de prendre en charge les produits sous Darty Max y compris lorsque le client n'est pas en capacité de présenter sa facture d'achat »*. Cette dernière mention est indiquée en rouge et soulignée.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Je pense qu'il est nécessaire de demander les factures aux clients, car cette vérification évite les malversations.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons demander que les règles précises soient rappelées.

**14 Il semblerait que les primes liées à la délivrance du Click & Collect Vendeur, ne correspondent plus aux annonces faites en CSE, du fait des différentes modifications de calcul de cet ITEM. Après vérification sur l'IPV109, avec un responsable de magasin, le vendeur perçoit la prime de l'accessoire vendu, par contre, aucune autre prime ne lui est versée. Pourriez-vous nous indiquer quelle est la rémunération des vendeurs lorsqu'ils délivrent du click & collect ?**

**Mme MAZELLA** : D'après les informations que j'ai eues et que certains directeurs de magasin ont eues aussi, si le vendeur vend un accessoire, il touche la prime relative à cette vente, mais aussi celle de l'article du produit majeur. Mais sur l'IPV109, ces primes n'apparaissent pas. Est-ce que les règles ont été modifiées ? De plus, il avait été évoqué le volume de ventes click & collect que le vendeur aurait réalisé sur le mois, est-ce que ce principe a été mis en place car les responsables ne sont pas informés de cette modalité ? Quelles sont les primes délivrées lorsqu'un vendeur réalise du click & collect ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a eu aucun changement dans la règle de rémunération depuis la présentation qui a été faite en CSE le 24 mars 2021.

Sur l'IPV109, la mention du doublement n'a jamais été pas indiquée, mais il est bien rémunéré.

**Mme MAZELLA** : Si c'est le cas, où le responsable peut-il trouver cette information ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur l'IPV109, n'apparaissent que les primes produit sans la surprime, sachant que ces primes et ces surprimes sont répertoriées sur un fichier Excel qui est envoyé au service paye, mais celui-ci ne respecte pas les règles RGPD car les noms des collaborateurs y sont mentionnés.

Le doublement est rémunéré, mais il est noyé dans la masse des primes, le seul moyen d'en avoir le détail est de consulter le fichier Excel.

**Mme MAZELLA** : Les vendeurs n'ont pas d'information précise quant à leur rémunération en cas de vente d'accessoires lors de la délivrance d'un produit en click & collect.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le système de rémunération du click & collect vendeur a été validé lors d'une information consultation qui est intervenue lors du CSE du 24 mars 2021 et ce principe n'a pas été modifié, il est le suivant :

- Doublement de la prime produit vendu en additionnel avec un minimum de 1€.

Si un responsable de magasin souhaite avoir des informations sur les rémunérations de ses vendeurs en cas de vente d'accessoires, il peut demander le fichier à son DV.

Les vendeurs sont rémunérés conformément à l'information consultation du 24 mars 2021, mais le doublement n'apparaît pas dans l'IPV109.

Si un vendeur vend un produit ou un accessoire, la prime article du produit est doublée soit au minimum 1€.

**M. ARNAULT** : Et quel est le principe de rémunération pour la vente d'un service ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si le vendeur vend un service sur un click & collect, il aura sa prime service et aussi la prime du produit d'origine.

**M. ARNAULT** : Non, les vendeurs n'obtiennent plus de primes car la règle de base était : Si le vendeur vend un service PSE ou GRN, la commission du produit et du service lui était reversé. Cependant aujourd'hui il n'y a plus de PSE et GRN. Reste la Dmax qu'il faut saisir sur Open Cell qui n'est pas compatible.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons regarder quels sont les services éligibles dans le cadre du click & collect.

### **15 Demande d'un bilan sur 2021 concernant la montée automatique en échelon des salariés après 1 an d'ancienneté. Le passage automatique de 1.2 à 1.3 après un an d'ancienneté, a été validé lors des NAO de 2014.**

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama ([annexe 8](#)).

**M. MARANDEAU** : D'après la présentation, sur 2021, 143 collaborateurs ont fait un an dans l'entreprise au secteur exploitation.

**M. BEAUBOIS** : Je vous signale que tous les collaborateurs ne sont pas embauchés au premier échelon. De plus, le passage automatique d'échelon ne s'effectue que si le salarié a été embauché au pied de grille.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'accord concernait tous les métiers en partant d'un niveau bien précis. Par exemple, sur l'ATT, les salariés embauchés en 2.1 accèdent systématiquement au niveau supérieur. Pour les techniciens SAV, la procédure est la même.

**Mme MAZELLA** : J'ai un exemple d'une vendeuse qui a été embauchée il y a deux ans et qui est toujours à l'échelon 1.2. Son changement d'échelon n'a pas été automatique, peut-être qu'un paramétrage informatique est défectueux.

**Mme GUIBERT** : Effectivement, ce n'est pas normal et je vous demanderai de nous transmettre les coordonnées des collaborateurs concernés par cette anomalie. Il n'y a pas de paramétrage automatique, c'est le service paie qui procède aux vérifications et aux contrôles.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que dans le nouveau logiciel de paie mis en place au 1<sup>er</sup> janvier 2023, cette gestion des échelons sera automatisée ? Si tel est le cas, la gestion sera spécifique pour chaque filiale selon leurs accords d'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a effectivement un travail de recensement des accords existants sur les trois entités.

### **16 Comment est calculé le taux NPS individuel pour le variable d'un livreur ? Quelles notes sont retenues pour le calcul du taux de NPS ? Pourriez-vous nous donner un exemple concret du calcul du taux de NPS d'un livreur ?**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a qu'une seule règle commune à tous les collaborateurs de DARTY pour le calcul du NPS. Le NPS est la différence entre le pourcentage des promoteurs et celui des détracteurs. Un client détracteur a mis une note entre 0 et 6 et un client promoteur a noté entre 9 et 10.

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama ([annexe 9](#)).

**Mme MAZELLA** : Le NPS ne se calcule pas suivant une moyenne. Mais si les clients mettent une note de 5 c'est-à-dire la moyenne, le NPS sera négatif, quel sera l'impact sur la rémunération du livreur ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le calcul est celui présenté. Je rappelle que le NPS est un critère universel. Effectivement, si la note majoritaire est de 5, le NPS sera négatif et le livreur n'aura pas sa prime.

**Mme MAZELLA** : Est-ce que l'objectif de NPS peut être différent suivant les sites ?

**Mme BACH** : La grille est identique pour toutes les zones.

Je voulais refaire un point sur le taux de rappel, car je vous avais indiqué une information erronée lors du dernier CSE. Tous les appels sont pris en compte dans cet indicateur à partir du moment où la vente est faite.

Madame BACH présente les critères de variable définis au mois de janvier 2022 ([annexe 9 page 4](#)).

**M. MARANDEAU** : Donc si le client rappelle avant la livraison, il y a aura une incidence sur le taux de rappel.

**Mme BACH** : Oui.

**M. VILLA** : Selon moi, ce principe n'est pas juste. Si le client appelle avant que la tournée soit chargée, nous pouvons retirer le colis et donc il n'y aura pas d'incidence sur le taux de retour. Mais si le livreur est déjà parti et que le client prévient qu'il ne sera pas présent, cette annulation impacte le taux de retour.

**Mme BACH** : Je vous rappelle que les objectifs sont largement atteignables, car les curseurs sont relativement élevés.

### **17 Pourriez-vous nous indiquer la date prévue pour l'ouverture du magasin de TOULOUSE/LABÈGE ? Est-ce que ce magasin ouvrira en 2022 ou bien ce projet est-il décalé à 2023 ?**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, le projet d'ouverture de ce magasin est décalé en 2023 pour des raisons budgétaires.

**M. MARANDEAU** : Avez-vous des précisions ? L'ouverture est prévue sur le premier ou le deuxième trimestre 2023 ?

**M. VILLA** : Est-ce que le terrain a été acheté ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous donner davantage d'information.

**Mme MAZELLA** : Cela fait de nombreuses années que DARTY cherche à implanter un magasin sur cette zone commerciale.

**M. MARANDEAU** : Dans l'optique de l'ouverture du magasin de Toulouse/Labège, le magasin d'Agen a été basculé sur la région de Toulouse, alors qu'il était sur celle de Bordeaux. Les magasins de Pau et de Tarbes ont été basculés sur la région de Bordeaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour les magasins de Pau et de Tarbes, ce changement apparaît comme géographiquement logique.

**M. VILLA** : Il n'était pas logique que Bayonne et Pau ne soient pas dans la même région, mais cette situation a été modifiée.

### **18 Demande d'information sur le tutorat et demande de valorisation pour le tuteur.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un sujet qui est actuellement en négociation.

**M. BEAUBOIS** : Nous ne participons pas aux négociations pour les raisons que vous connaissez. Le tutorat n'est pas une pratique nouvelle dans l'entreprise notamment dans les magasins, mais récemment les SAV ont été sollicités pour mettre en place le principe de tutorat. Certains CDGT accompagnent de plus en plus d'alternants, le tutorat demande un investissement conséquent de leur part pour transmettre leurs connaissances à ces alternants. À ce titre, nous souhaiterions que cet accompagnement et ce tutorat soient valorisés. J'évoque les CDGT, mais il y a aussi d'autres métiers concernés par ce sujet du tutorat.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sujet a été débattu en GEPP, mais aucune décision n'a été prise de la part du Groupe.

Effectivement, le nombre d'alternants est en hausse, nous en avons actuellement entre 220 et 230 sur DGO. Ils sont souvent dans les secteurs de la vente et de l'IAD.

**M. VILLA** : Je vous rappelle que les CDGT ont des objectifs et qu'il est parfois difficile de les atteindre tout en accompagnant les alternants. Les techniciens sont confrontés, eux aussi, à la même problématique.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'imagine que la charge de travail des CDGT est adaptée.

**M. MARANDEAU** : Il me semblait qu'il y avait un projet de simplification des tâches administratives des CDGT afin qu'ils puissent avoir du temps supplémentaire à consacrer à leur équipe.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : De mémoire, nous avons eu un point d'étape sur ce sujet par Monsieur DAHMANI lors du CSE du 31 mars 2022. Un audit est en cours de concrétisation et des pistes de réduction de la charge administrative ont été dégagées.

**M. VILLA** : Les techniciens sont confrontés, eux aussi, à une charge de travail supplémentaire en raison de l'accompagnement de plusieurs alternants. De plus, ils doivent, comme les CDGT, continuer d'atteindre leurs objectifs. Pour toutes ces raisons, il me semblerait logique que les collaborateurs chargés de tutorat aient une compensation.

**M. BEAUBOIS** : Il serait souhaitable que ce sujet sur le tutorat soit pris en compte par le Groupe.

**M. BRIULET** : Le maître d'apprentissage déclaré sur le formulaire CERFA n'est souvent pas le même que sur le terrain. Nous avons de nombreuses fois débattu sur le sujet du tutorat en CSE, mais aussi dans d'autres instances : GEPP, Comité de Groupe, etc. Pourtant la direction campe sur son refus de valoriser le tuteur ou le maître d'apprentissage. Je vous rappelle qu'à partir du moment où une formation par alternance est validée avec un maître d'apprentissage indiqué sur le CERFA, l'OPCO en est informé et l'entreprise obtient 200€ par alternant. Il m'avait été répondu que l'entreprise ne percevait pas cette somme, j'en doute. En effet, Cédric LEDOUX, le Directeur Financier de la Formation, s'assure d'optimiser les fonds versés par l'OPCO.

Nous demandons qu'une partie de cette somme soit versée aux salariés sur le terrain qui assurent les missions de tutorat et d'accompagnement.

## 19 Questions diverses.

- a) Pourquoi lorsque l'on met le code « 06066 » pour un produit d'exposition, les vendeurs ne touchent pas 2€ comme dans les autres filiales ?

**M. ARNAULT** : Nous avons précédemment cette prime de 2€, mais nous ne l'avons plus. Et apparemment, sur DIF, les vendeurs bénéficient de cette prime. Je ne sais pas si DGE applique cette prime de 2€.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur DGE, ce principe ne s'applique pas.

**Mme JUILLIEN** : Je vais tenter de vous expliquer clairement grâce au mail de réponse que nous avons reçu. Les primes TQ sont saisies manuellement par les directeurs dans SAISIPRIM et ensuite ces informations sont transmises au service paye. L'objectif était de contrôler le versement des primes accordées par les encadrants.

**M. MARANDEAU** : Si cette modalité a été mise en place, est-ce parce qu'il a été constaté des dérives ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, mais selon moi, des dérives ont été constatées sur DIF.

Les saisies manuelles de primes peuvent être à l'origine de deux problématiques : des erreurs et parfois des malversations. Effectivement, ce principe permet aux managers de site d'être autonomes dans le management de leur équipe. Cette démarche suscite le débat, mais je pense que cette pratique est plutôt bénéfique.

**M. ARNAULT** : Le code « 06066 » fonctionne, mais il ne génère pas de prime. Précédemment, lorsque nous vendions des produits d'exposition, il était stipulé sur la facture du client que le produit était vendu en l'état, afin d'éviter que les clients fassent des réclamations ultérieures sur l'état du produit.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur DGO, la rémunération des TQ est un pourcentage du chiffre d'affaires du magasin ?

**M. MARANDEAU** : Le TQ est rémunéré sur la base de 1,5% du chiffre d'affaires et peut-être que sur DIF, ce principe n'existe pas.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Donc le code « 06066 » est inutile sur DGO, car nous avons la ligne TQ sur notre bulletin de salaire.

**M. ARNAULT** : Mais sur DIF, la prime est de 2€.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, pour harmoniser cette pratique, DIF va adopter le principe des deux autres UES.

- b) 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 ?

**Mme MAZELLA** : C'est une question que Madame LELUBEZ avait posée lors du dernier CSE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La réponse de Madame COUDREUSE est la suivante : « *L'utilisation de la Wishlist ne change rien, étant donné que la vente est comptée pour le vendeur dans l-Advise à partir du moment où le client effectue l'achat 48h après la clôture de la conversation et s'il n'a pas conversé avec un autre vendeur/conseiller de la RCD entre temps. C'est l'adresse IP qui permet à l-Advise de retracer la vente donc Wishlist ou pas, c'est pareil.* »

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La Wishlist ne concerne pas uniquement la visio, car elle est utilisée aussi pour les ventes en magasin.

**M. PERUCAUD** : Lors de la mise en place des tablettes en magasin, la Wishlist a été créée à l'origine pour les vendeurs. Celui-ci renseignait la Wishlist du client et ce dernier la validait ultérieurement. À l'issue de la vente, le vendeur percevait une rémunération.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Un vendeur conseille un client en magasin, les devis sont transférés sur la Wishlist du client en renseignant son adresse mail. La Wishlist est envoyée au client via un lien et si le client décide de valider cette Wishlist, le vendeur est rémunéré, mais il n'y a aucune notion de délai. L'explication de Madame COUDREUSE ne concerne que les ventes en visio.

**M. MARANDEAU** : De plus, il n'y a pas d'intérêt que le vendeur soit rémunéré sur la vente passée par visio, car il est rémunéré en TRV.

À propos du paiement des ventes réalisées en magasin à la suite de la constitution d'une Wishlist, il n'y a aucun moyen de vérifier que le vendeur est effectivement rémunéré sur les ventes. D'ailleurs, nous ne sommes même pas informés si le client valide sa Wishlist.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'avais pas tous les éléments concernant la Wishlist, donc je vous propose de reporter cette question lors du prochain CSE.

- c) 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** : Il y avait deux failles dans le doublement des primes Darty Max : la première pour les concepteurs-vendeurs-cuisine et la deuxième pour les rétrocessions.

Pour les concepteurs-vendeurs-cuisine, la solution a été trouvée, mais à propos des rétrocessions, la réponse qui m'a été transmise est qu'il n'y a pas de solution.

Pour les vendeurs qui font des rétrocessions, je les invite à se rapprocher de chef de vente ou directeur de magasin qui peut faire une saisie manuelle de prime.

- d) Suivi pilote équipe réseaux sociaux.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons lancé un pilote sur la création d'une équipe dédiée aux réseaux sociaux. Trois intérimaires avaient été embauchés, deux contrats ont été prolongés au mois de juillet 2022. Mais le pilote a été arrêté pour deux raisons. Premièrement, des conseillers ont quitté le site de Limonest, car il y a eu des erreurs de profil lors du recrutement. Deuxièmement, il y a un problème de qualification et de coordination sur un service ouvert sept jours sur sept.

La solution est de privilégier la création d'une structure centrale pour gérer les réseaux sociaux. Le site où sera implantée cette équipe n'est pas encore validé, mais a priori ce serait celui de Marseille. Actuellement, cinq sites font partie du pilote et cette organisation n'est pas gérable au niveau de l'amplitude horaire.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que ces personnes étaient chargées de répondre aux sollicitations clients via les avis de Google ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon moi, ce sont les directeurs de site qui traitent les avis Google.

**M. MARANDEAU** : Je vous signale que certains avis sont très négatifs et donc néfastes pour l'image de DARTY. De plus, la réponse apportée est standardisée donc toujours la même, il n'y a aucune personnalisation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Apparemment, les commentaires sont intéressants, mais les réponses ne le sont pas forcément.

L'intérêt de faire répondre les directeurs de magasin était justement d'apporter une réponse personnalisée.

**Mme N'GOLET** : Des membres du COMEX s'étaient rendus au CTT, car ils ont une obligation de rappeler les détracteurs et nous leur avons prodigué des conseils pour leurs appels.

**M. MARANDEAU** : Je vais vous faire partager un commentaire d'un client : *« lors de l'achat, le vendeur m'a fait souscrire une offre CANAL + gratuite, finalement quelle surprise d'aller sur le compte CANAL + et que nous serons prélevés dans les 15 jours suivants. En plus, c'est un engagement de deux ans, c'est une vraie arnaque »*. Ci-après la réponse du magasin : *« Merci d'avoir pris le temps de partager votre avis sur notre établissement. Malgré notre souci permanent de satisfaire tous nos clients, nous n'avons pas été à la hauteur de vos attentes et nous le regrettons. Vos remarques ont été partagées et prises en compte par l'équipe, j'espère que nous regagnerons votre confiance prochainement. »*

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, la réponse est loin d'être satisfaisante. Mais il m'a été assuré que ces commentaires sont sous surveillance.

**M. BEAUBOIS** : De nombreux groupes qui malmènent l'enseigne DARTY sont présents sur FACEBOOK et ils sont en constant développement. J'invite les membres de la direction du Groupe à traiter ce sujet sérieusement.

e) Demande d'information sur la stratégie commerciale de Darty Occasion.

**M. MARANDEAU** : Darty Occasion est un concept qui a été lancé depuis deux ou trois ans, mais celui-ci s'est fortement développé cette dernière année. À ce titre, est-ce qu'il y a une stratégie dans le développement de Darty Occasion ? Quels sont les produits mis à disposition sur Darty Occasion ? Quels produits ne sont pas distribués sur Darty Occasion ? Et pourquoi ?

Nous avons pu constater que les soldes du mois de janvier 2022 ne correspondent plus à ce qu'ils étaient les années précédentes et apparemment, le même constat peut être fait sur ceux de juin 2022. J'ai exposé ce constat lors du dernier Comité de Groupe. En effet, de nombreux produits sont proposés sur Darty Occasion, mais dans les magasins, il y a peu de produits à vendre pendant les soldes.

Pour toutes ces raisons, je souhaiterais connaître la stratégie commerciale de Darty Occasion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les produits qui sont mis en vente pendant les soldes ne sont pas issus de l'occasion.

**M. MARANDEAU** : Depuis les 17 années que je suis chez DARTY, la période des soldes était l'occasion de vider les dépôts et de vendre les produits légèrement abîmés avec une promotion. Mais actuellement, ce sont ces produits qui sont proposés sur Darty Occasion : produits ouverts par le client ou qui ne se vendent pas en magasin, etc. Nous avons remonté ce point en Comité de Groupe, car nous avons l'impression que Darty Occasion cannibalise le commerce pendant les périodes de soldes. De plus, le sentiment des clients est que les magasins ont peu de produits en soldes à vendre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Darty Occasion est géré par les Opérations et les ventes magasins sont gérées par l'Exploitation, donc je ne sais pas s'il y a des échanges sur le sujet de l'occasion entre ces deux entités.

Je vais vous lire la réponse que j'ai reçue à propos de votre question : *« L'offre de deuxième vie reste une déclinaison de l'offre de produits neufs totalement complémentaire qui permet de renforcer l'engagement de DARTY autour de la durabilité, de recruter de nouveaux clients, de proposer des niveaux de prix complémentaires et de fidéliser les clients existants. Il y a quatre axes de travail :*

- *Capter tous les volumes disponibles sur le marché pour accroître l'offre, c'est-à-dire auprès des grossistes, des marques, etc. avec une priorité importante mise sur les Smartphones, le hard et le blanc.*
- *Développer la reprise de produits auprès des clients. Cela permet de proposer une offre de recyclage à nos clients pour leurs anciens produits.*
  - o *Compléter notre sourcing de produits reconditionnés.*
  - o *Donner des bons d'achat aux clients en rachetant leurs produits qu'ils utiliseront ensuite dans notre enseigne, notamment pour monter en gamme.*
- *Mieux revaloriser nos flux internes, réparer davantage de produits encore une fois, pour accroître notre offre de deuxième vie.*
- *Améliorer la notoriété, la visibilité, la lisibilité de l'offre, c'est-à-dire travailler sur la marque, la communication, sur l'UX WEB et sur la visibilité des magasins ».*

**M. MARANDEAU** : Apparemment des produits seraient rachetés chez des clients et seraient ensuite, proposés sur Darty Occasion. Je pensais que les produits proposés sur Darty Occasion étaient ceux qui revenaient de livraison et qui étaient abîmés, ceux qui n'étaient pas dans les normes des mises en rayon des magasins. Le SAV était en surcharge de produits de retour de livraison.

J'entends que nous alimentons huit mois de l'année le marché de la seconde vie, car il y a une véritable appétence des clients sur internet. Mais quatre mois dans l'année – les périodes de solde - nous nous privons de la vente de ces produits abîmés et surtout nous pourrions faire des remises moins importantes que celles pratiquées sur Darty Occasion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Visiblement, la stratégie est de tout donner à Darty Occasion.

**M. MARANDEAU** : Avez des données économiques sur les soldes de l'année 2022 ?

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je ne sais pas si vous savez qu'après les soldes, une opération commerciale « Grande Braderie de l'Été » est organisée. La définition d'une braderie, selon moi, est la vente de produits d'occasion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : En magasin, nous n'avons jamais vendu de produit d'occasion.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Quelle est votre définition du produit d'occasion ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour moi, un produit d'occasion est un produit qui a déjà été utilisé.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Nous vendons des produits d'occasion en magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sont des produits reconditionnés.

**M. MARANDEAU** : Nous avons toujours vendu des produits déballés et utilisés. Le chiffre d'affaires généré par Darty Occasion est attribué à quelle filiale ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas.

**M. MARANDEAU** : Ce principe de Darty Occasion a été lancé, mais nous n'avons aucune information sur les modalités d'organisation et de gestion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense qu'il serait intéressant de faire intervenir Monsieur Franck BESSE.

**M. MARANDEAU** : Je voulais aussi évoquer un deuxième sujet à propos de Darty Occasion. Lorsque vous consultez un produit sur ce site, les raisons pour lesquelles il est proposé sur Darty Occasion ne sont pas mentionnées.

**M. ARNAULT** : Il me semble qu'il est mentionné son niveau d'état, mais effectivement, ces indications manquent de clarté.

**M. MARANDEAU** : Un autre sujet : est-ce qu'un produit Darty Occasion est couvert par la Darty Max ?

**M. VILLA** : Il me semblait que Darty Occasion ne reprenait pas les produits abîmés.

**M. MARANDEAU** : Une vente sur internet est couverte par la loi, donc les clients ont deux semaines pour retourner leur produit ?

**Mme ENYEGUE NKOLO** : Il me semble que ces produits sont gérés comme ceux de la MARKET PLACE. Les vendeurs du produit en occasion sont considérés comme des partenaires, donc les clients doivent les contacter en cas de problème.

**M. HARRE** : Lors de nos visites en magasin, nous pouvons constater qu'il y a une réelle pénurie de produits : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, etc. Avant nous pouvions proposer des produits légèrement abîmés afin que l'offre en rayon soit complète.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Messieurs HARRE et GAUTREAU, pourriez-vous nous expliquer le circuit des produits abîmés lors des livraisons ?

**M. HARRE** : Nous établissons une liste de ces produits que nous envoyons aux DV qui décident avec certains directeurs de magasin s'ils prennent ces produits pour les vendre en magasin.

**M. VILLA** : Comme le dit Monsieur HARRE, la décision de vendre ou non des produits abîmés dépend du responsable du magasin.

**M. MARANDEAU** : Il me semblait qu'une consigne avait été passée par le Groupe : pas de produit abîmé dans les magasins.

**M. ARNAULT** : Comme l'a indiqué Monsieur MARANDEAU, les clients se plaignent qu'il y ait peu de produits en solde chez DARTY. De plus, certains concurrents proposent des produits abîmés et certains clients sont friands de ces produits dont la remise est généralement importante. De plus, les responsables de magasin sont extrêmement contrôlés sur les remises concédées pendant la période des soldes. Enfin, les EPF sont automatiquement destinés à Darty Occasion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sont les effets d'une organisation verticalisée en filière où chaque entité travaille ses indicateurs. Certains impacts sont positifs, mais il faut un temps d'ajustement.

**M. ARNAULT** : Le fonctionnement est très préjudiciable pour les vendeurs sur leurs paye si on leur enlève les TQ et les EPF qui sont principalement les produits les plus rémunérés.

**M. MARANDEAU** : Peut-être que nous sommes dans une période qui va nécessiter un ajustement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Comme toute mise en place, celle de Darty Occasion nécessitera un ajustement.

**M. GARCIA SANCHEZ** : Selon moi, il serait nécessaire d'harmoniser les pratiques de tous les sites concernant Darty Occasion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il est aussi nécessaire que les sites conservent de l'autonomie et de la liberté dans leurs choix.

**M. HARRE** : Mais en attendant qu'une politique commune se mette en place, les magasins n'ont pas de produits d'appel avec une importante remise pour appâter les clients. En effet, pratiquer une remise de 50% sur Darty Occasion et une remise de 20% en magasin, je ne sais pas où est le juste milieu.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Globalement, que ce soit en magasin ou sur Darty Occasion, nous manquons cruellement de produits ; cette situation est subie.

**M. MARANDEAU** : Est-ce que les produits de Darty Occasion sont couverts par la Darty Max ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas.

**M. VAN DE ROSTYNE** : Les produits Darty Occasion sont garantis deux ans.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que la garantie était de six mois pour les produits Darty Occasion.

**Mme ENYEGUE NKOLO** : Un produit Darty Occasion ne peut pas prétendre à la garantie Darty Max.

**M. MARANDEAU** : J'entends, mais le client achète un produit DARTY, même s'il provient de la filière Darty Occasion.

**M. VILLA** : Il y a aussi la problématique du rachat de la PSE, car ces produits doivent être renvoyés vers le SAV, mais est-ce que ces produits sont voués à être reconditionnés ?

**M. HARRE** : Initialement, ces produits devaient être ferrailés, car ils appartiennent aux clients.

**M. MARANDEAU** : Il faudrait créer un concept « Darty Brocante » pour les produits en rachat PSE, car ils ont généralement plus de sept ans !

**M. HARRE** : Ce n'est pas possible, car ces produits ne sont pas codifiés dans les stocks des plateformes ou des SAV, donc ces produits devraient être mis en D3E.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Selon moi, Darty Occasion est géré comme de la MARKET PLACE et la Darty Max ne gère pas ce type de réseau de distribution.

**Mme ENYEGUE NKOLO** : Je confirme que les produits Darty Occasion sont gérés comme ceux de la MARKET PLACE. Au CTT, lorsque nous avons une réclamation d'un client sur un produit Darty Occasion, nous envoyons un mail à cette entité afin qu'elle gère la problématique, mais je ne sais pas quelles sont les modalités d'intervention.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons nous renseigner sur les différentes modalités de Darty Occasion. De plus, nous allons voir si nous pouvons faire intervenir un responsable de Darty Occasion.

**Mme N'GOLET** : Je viens de consulter les clauses de Darty Occasion et à la question « *quels sont les services proposés par Darty Occasion ?* » il est indiqué la mention suivante : « *la souscription à la Darty Max permettant d'allonger la durée de vie des appareils. DARTY propose la livraison, l'installation, la mise en service, la reprise de votre ancien appareil.* »

**M. MARANDEAU** : Donc les produits de Darty Occasion sont couverts par la Darty Max.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : La prise en charge d'autres produits dans la Darty Max est possible dès lors que le client paye la participation de 49€ ou 79€. Par conséquent, j'attends la réponse de la direction sur ce sujet.

**M. VILLA** : Je vous confirme que l'IAD intervient même pour l'achat d'un produit sur Darty Occasion.

f) Questionnaire vendeurs pour la préparation de la livraison.

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama (**annexe 10**).

**M. HARRE** : Est-ce que ce questionnaire est bloquant pour la vente ? Si le vendeur n'a pas rempli ce questionnaire, la vente est bloquée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas, mais j'ose imaginer que le non-remplissage de ce questionnaire bloque la vente.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Les vendeurs doivent répondre à ce questionnaire pour valider la vente.

**Mme N'GOLET** : Certaines plateformes facturent la prestation de livraison si celle-ci est au-delà du cinquième étage sans ascenseur. Est-ce que cette modalité est mentionnée dans le questionnaire ?

**M. GAUTREAU** : Des prestations spécifiques pour les livraisons au-delà du cinquième étage sans ascenseur sont effectivement prévues.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a pas de prestation liée au nombre d'étages donc si elles sont pratiquées, elles doivent être signalées. Je ne dis pas qu'il ne faut pas facturer cette prestation, mais actuellement, elle n'est mentionnée sur aucun document et donc elle n'existe pas.

**M. MARANDEAU** : Le Contrat de Confiance ne précise pas que la livraison s'arrête au quatrième étage.

**M. BRIULET** : J'ai fait de la livraison au début de ma carrière chez DARTY et au-delà de quatre étages, la livraison était interdite. Existe-t-il une règle ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a aucune indication ni règle sur ce sujet.

Monsieur DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Il serait aussi nécessaire de spécifier s'il y a un produit à récupérer (poids, encombrement, etc.).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Généralement, les clients ne connaissent pas le poids exact de leurs électroménagers. Si le mono-équipage ne peut pas reprendre le produit, un deuxième est envoyé par la suite.

**M. MARANDEAU** : Il me semble qu'il y avait la question sur INNOVENTE : est-ce que le produit à reprendre est supérieur au gabarit du produit acheté ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette question est toujours présente, sur le diaporama, il n'est mentionné que les nouvelles questions.

**M. MARANDEAU** : Cette question bloque-t-elle l'envoi du mono-équipage ?

**M. GAUTREAU** : Non.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette question est donc inutile.

**M. BEAUBOIS** : Dans le cas où le produit à reprendre est trop volumineux ou trop lourd, un deuxième équipage est dépêché au domicile du client.

**M. MARANDEAU** : C'est une démarche peu écologique.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne sais pas si ces cas sont nombreux.

**M. VILLA** : En livraison, il y a aussi la problématique des marches, car leur hauteur n'est pas précisée dans le questionnaire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce questionnaire est voué à évoluer.

**M. MARANDEAU** : Nous n'allons pas changer les critères d'éligibilité des produits au mono-équipage ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non ce n'est pas le but de la modification du questionnaire. Son objectif est d'affiner le questionnaire en espérant avoir plus de réussite sur les 25% de livraisons qui sont déclarées éligibles.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Dans ce nouveau questionnaire, quels sont les items qui déterminent l'envoi d'un mono-équipage ?

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

**M. GAUTREAU** : Dès qu'il y a un escalier, un double-équipage est planifié.

**M. VILLA** : Je pense que si un client achète un réfrigérateur américain et qu'il a un escalier en colimaçon, le vendeur lui signale que la livraison ne sera pas possible.

**M. GAUTREAU** : Cette question a certainement pour objectif de faire diminuer le taux de retour.

**M. HARRE** : Le mono-équipage est déprogrammé s'il y a des marches à gravir et si le poids du produit est important.

**M. BEAUBOIS** : J'ai cru comprendre qu'un projet a été mis en place pour faire des livraisons avec un seul livreur ? Je vous invite à revoir ce projet et à nous faire une démonstration d'une livraison d'un lave-vaisselle, une hotte, etc. avec un seul livreur. La seule prestation qui peut être faite par un seul livreur est la découpe de plan de travail.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne suis pas informé de ce projet.

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente la liste des prestations de livraison existantes (**annexe 11**).

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a aucune prestation qui fait référence au nombre d'étages.

Dans le Contrat de Confiance 12 juillet 2022, il y a une mention : « Dans le cas de produits exceptionnellement lourds et volumineux, notamment les réfrigérateurs américains ou les pianos de cuisson, qui ne pourraient pas être montés par la cage d'escalier ou l'ascenseur, il vous appartient de prendre à votre charge la location d'un monte-charge pour accéder à votre logement, nos livreurs n'étant pas habilités à conduire ce type d'engin. Pour une livraison par les escaliers au-delà du cinquième étage, une participation supplémentaire aux frais de livraison pourrait être appliquée. ». Aucun tarif n'est mentionné, sur les plateformes, qu'avez-vous comme consignes ?

**M. GAUTREAU** : Je ne sais pas, je n'ai jamais été confronté à ce cas de figure. Dans certaines situations, le client avait loué un monte-charge, mais ce n'était pas à notre demande.

**M. MARANDEAU** : Selon moi, cette modalité concerne les livraisons à Paris.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce principe n'est pas appliqué Paris, car il n'y a aucune mention de prix. Je ne dis pas que l'idée de facturer au-delà du cinquième étage est absurde, mais seulement, la mention dans le Contrat de Confiance est incomplète, car aucun prix n'est indiqué ;

**M. ARNAULT** : Pour information, BOULANGER ne livre pas au-delà du cinquième étage sans ascenseur.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Le Contrat de Confiance a été réactualisé de nombreuses fois, il est donc nécessaire de faire remonter l'information afin que cette mention soit supprimée.

**M. MARANDEAU** : Sur le Contrat de Confiance disponible sur Darty.com, il n'est pas mentionné que la prestation au-delà du cinquième étage pourrait être facturée.

g) UBLEAM.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le projet UBLEAM sera ouvert aux livreurs.

**M. MARANDEAU** : Lors de la présentation du projet UBLEAM, nous avons suggéré que ce système soit mis en place lorsqu'ils installent les produits.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce principe va être testé à Bègles du 1<sup>er</sup> septembre au 31 octobre 2022.

Madame BACH présente le diaporama (annexe 12).

**Mme BACH** : Le mode opératoire est différent que pour les techniciens, car les livreurs devront flasher et appairer le produit avant de partir en livraison.

h) Activité partielle.

**Mme JUILLIEN** : Des modifications légales par rapport au régime dérogatoire concernant l'activité partielle ont été apportées, elles seront en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> août 2022. Ainsi, les salariés dits « vulnérables » ou en situation de garde d'enfants ne pourront plus être indemnisés au titre de l'activité partielle. Nous avons demandé aux directeurs de site de prendre contact avec ces collaborateurs afin de trouver une solution à leur situation. Deux ou trois salariés sont concernés. Avant leur retour à leur poste de travail, ils devront consulter le Médecin du Travail.

i) Magasin DARTY Gramont.

**Mme JUILLIEN** : Les horaires de fermeture du magasin de Darty Gramont seront modifiés à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2022, ils passeront de 19h30 à 20h.

**M. PEZAT** : Quelle est la raison de ce changement d'horaire de fermeture ? Est-ce que ce magasin est situé dans un centre commercial ?

**Mme JUILLIEN** : Selon moi, ces horaires ont été modifiés en raison de l'activité commerciale. Le magasin est situé dans un centre commercial, avec une entrée indépendante pour le magasin DARTY.

**M. BRIULET** : Je ne pense pas que cette disposition satisfasse les salariés. Il me semblait que l'ancien directeur avait déjà modifié les horaires de fermeture afin que le magasin ferme ses portes à 19h30 et certainement qu'il avait pris cette décision en fonction de l'activité commerciale.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les comportements d'achat évoluent beaucoup et régulièrement.

**M. BRIULET** : Apparemment, DV de la région avait pris la décision d'allonger les horaires d'ouverture uniquement sur le samedi et maintenant, il décide de fermer son magasin tous les jours à 20h. Je vous invite à contacter le DV et de l'encourager à revenir sur sa décision. Comme je l'ai rappelé précédemment, le Groupe fait des efforts sur la qualité de vie au travail, mais dans cette situation, c'est uniquement l'aspect économique qui est pris en considération.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le responsable du magasin a eu le mérite de tester la fermeture à 19h30, ce n'est pas concluant. À l'avenir, aucun test ne sera fait de peur d'engendrer le mécontentement des collaborateurs des magasins.

**M. BRIULET** : Je suis étonné que fraîchement arrivé au poste de directeur de magasin, il décide de modifier ce qui avait été préalablement établi.

**M. ROSIEK** : Depuis combien d'années ce magasin fermait il à 19h30 ?

**Mme MAZELLA** : Je pense que cela fait cinq années.

**M. BRIULET** : Selon moi, les magasins qui ferment à 20h sont rares. Mais je vous remercie pour l'information. En effet, préalablement, nous n'étions pas informés sur les changements d'horaires.

**M. MARANDEAU** : Il y a aussi des accords avec les centres commerciaux.

## 20 Discussions sur les activités culturelles et sociales.

**M. ROSIEK** : Je souhaitais lire la réponse de l'ANCV à la suite du courrier envoyé concernant la perte des chèques-vacances :

*« Il a été procédé à la mise en recherche des chèques-vacances dont vous nous avez déclaré la perte ou le vol, sous la référence 20011554 pour un montant total de 6000€.*

*Nous vous signalons que le chèque-vacances est un titre de paiement à vocation spécialisée. Il ne peut être comparé au chèque bancaire pour lequel il est possible de faire opposition, en cas de perte ou de vol. À ce jour plusieurs chèques-vacances ont été utilisés et ne peuvent donc être mis en recherche sur le total des titres déclarés.*

*Le reliquat des chèques-vacances non consommés et non présentés au remboursement le 31 mars 2025 sera automatiquement réémis à votre attention en tant que déclarant, au cours du deuxième trimestre 2025.*

*Les informations relatives aux lieux d'utilisation des titres disparus ne seront transmises que sur réquisition des services éventuellement saisis de l'enquête judiciaire.*

*Nous vous remercions de nous informer dans les meilleurs délais, de toute modification dans votre déclaration (changement d'adresse, chèques-vacances retrouvés...). À défaut, la responsabilité de l'ANCV ne pourra être engagée pour quelque raison que ce soit ».*

Si certains chèques ont été utilisés, nous pouvons parler de vols. En tant que secrétaire du CSE, je vais faire un dépôt de plainte de vol contre X dès le 22 juillet 2022. Je voulais faire part aux élus et à la direction du suivi de ce dossier.

Les commandes de chèques-vacances sont distribuées sur site par la BRINKS à partir d'un montant de 305 000€. En deçà, les commandes sont livrées par CHRONOPOST, car les prestataires partent du principe que ce système d'envoi est sécurisé.

Nous avons fait deux commandes : une principale avec des chèques-vacances nominatifs et une deuxième pour les collaborateurs qui ne s'étaient pas manifestés à la suite de la mise en place du quotient familial. Dans le deuxième envoi, il y avait trente chéquiers de 200€ non nominatifs soit une valeur globale de 6 000€.

La réunion est close à 17h00.

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

