

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ORDINAIRE DU 24 JUIN 2021 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion se déroule au sein de la salle de réunion du WESTOTEL de La Chapelle-sur-Erdre afin de respecter les règles de distanciation.

Début de séance : 13h30.

Présents

Pour la direction

- M. DE LAPLAGNOLLE Éric, Directeur des Ressources Humaines,
- Mme GUIBERT Martine, Responsable paye,
- Mme JUILLIEN Léa, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme MENORET Manuella, Responsable des Ressources Humaines,
- Mme PASQUIERS Sophie, Responsable Ressources Humaines.

Pour les membres titulaires EOT

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

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
- Élus :** - Mme Jihane GHOUAEIL
- SL :** - M. BARAN Gianni

Représentants Syndicaux

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

Absents

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

Les personnes votantes sont les 14 élus titulaires, ainsi que les 3 membres suppléants présents, soit 17 votants.

Ordre du jour

1	Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 2 juin 2021 et de la réunion extraordinaire du 17 décembre 2020 (document joint).	3
2	Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 24 juin 2021 portant sur le projet de rupture conventionnelle du contrat de travail de Monsieur Stéphane PANCHOUT (document joint).	3
3	Information IAD (Intervention de Medhi Dahmani)	5
	a) Point renfort IAD DIF.	5
	b) Information Projet Mayday.	7
4	Information sur l'évolution du système de variable à l'ATT de Bègles (Intervention de Christophe Famechon)	9
5	Information du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST d'un pilote sur le magasin d'Orvault : utilisation de Talkies-Walkies (intervention de Claudio Teiga).	11
6	Information sur l'élargissement du pilote de visioconférence.	12
	a) Périmètre du pilote	12
	b) Points droit à l'image et RGPD	12
7	Information sur la modification des circuits logistiques DEEE en magasin.	16
8	Information sur l'ouverture le dimanche du magasin de Calais	16
9	Information LDK	20
	a) Projet PUUMP.....	20
	b) Projet Kiplin	21
10	Information sur le changement du portail de saisie des crédits en magasin...	22
11	Bilan NAO 2021	22
12	Point à date démarche TMS Pro	25
13	Bilan modulation.	28
14	Information sur la prévention des dérives des réseaux sociaux.	29
15	Point à date sur le click & collect vendeur	29
16	Demande d'information sur les offres DartyMax.	30
17	Points divers	31
18	Discussion sur les activités culturelles et sociales.	33

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 2 juin 2021 et de la réunion extraordinaire du 17 décembre 2020.

M. ROSIEK : Compte tenu des modifications apportées lors de la réunion de préparation, je vous soumetts l'approbation des deux procès-verbaux du 17 décembre 2020 et du 2 juin 2021.

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

Après consultation, les procès-verbaux du 17 décembre 2020 et du 2 juin 2021 sont approuvés à l'unanimité par les élus du Comité Social Économique.

2 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 24 juin 2021 portant sur le projet de rupture conventionnelle du contrat de travail de Monsieur Stéphane PANCHOUT (Annexe 1).

Mme PASQUIERS : Vous avez reçu les documents concernant le projet de rupture conventionnelle du contrat de travail de Monsieur PANCHOUT à qui je vais laisser la parole.

M. PANCHOUT : J'ai demandé une rupture conventionnelle en début d'année 2021, je vous remercie de l'avoir acceptée. J'ai fait cette demande en raison principalement de problème de santé, mais aussi une certaine lassitude. Je suis chez DARTY depuis 33 ans, j'effectue des livraisons depuis 20 ans et je vous avoue que certaines tâches liées à mon poste deviennent particulièrement pénibles. Par conséquent, je souhaite quitter l'entreprise avant la date légale de ma retraite et ainsi partir dans de bonnes conditions de santé.

M. DIOLOGEANT : Cela fait 30 ans que je connais Monsieur PANCHOUT. Il a été un pilier de la création de notre organisation syndicale et je le remercie pour toutes ces années que nous avons passées ensemble. Je tenais à préciser que ses côtés humain et professionnel ont toujours été fortement appréciés.

M. HEREDIA : Je voulais aussi remercier Monsieur PANCHOUT, car il m'a appris beaucoup de choses.

Mme N'GOLET : Monsieur PANCHOUT est une personne au grand cœur et il va nous manquer.

M. BEAUBOIS : Au sujet des propos de Monsieur PANCHOUT, nous regrettons qu'une fois de plus un chauffeur livreur quitte la société avant la retraite. À de multiples reprises, nous avons fait des demandes pour les chauffeurs livreurs et les techniciens afin que ceux-ci puissent avoir, à partir de 50 ans une adaptation de la charge de travail. Actuellement, ce n'est malheureusement pas le cas. En effet, dans l'accord QVT, la seule pénibilité reconnue est un passage à 80% pour les salariés de plus de 55 ans. Ces métiers sont pénibles et ils manquent cruellement de reconnaissance. À ce titre, une adaptation de la charge de travail serait souhaitable pour ces salariés qui commencent à être âgés.

M. DE LAPLAGNOLLE : Le temps partiel à 80% est une mesure qui vise à réduire la pénibilité du travail. Je vous rappelle que le temps de travail est réduit à 80%, mais les cotisations retraite sont maintenues par l'employeur. Effectivement, cette mesure n'est peut-être pas suffisante, mais ce sujet sera traité dans le cadre de la GEPP.

M. DIOLOGEANT : Mais le passage à 80% engendre une perte de rémunération, la majorité des livreurs et des techniciens ne peut pas se permettre de perdre 20% de leur salaire. Nous connaissons le volume quotidien de livraisons et il pourrait être déterminé des quotas pour les collaborateurs de plus de 55ans. Selon moi, cette adaptation pourrait être envisageable.

M. DE LAPLAGNOLLE : Des mesures vont être discutées en GEPP, mais je ne peux pas vous en dire plus aujourd'hui. Le souhait de Monsieur PANCHOUT était de partir et non pas de changer de métier au sein de DARTY ou du Groupe.

M. HEREDIA : Est-ce que les mesures qui seront prises en GEPP seront mieux-disantes que l'accord QVT Groupe ? Sera-t-il possible d'améliorer cet accord QVT, notamment pour les seniors, au sein de notre filiale ?

M. DE LAPLAGNOLLE : À partir du moment où il y a une mesure de plus que celles indiquées dans la QVT, elle sera effectivement bénéfique pour les collaborateurs. Je vous confirme qu'il y aura des mesures pour les seniors dans l'accord GEPP.

À propos de votre deuxième question, plusieurs sujets ont été négociés par entité à l'issue de l'accord QVT, notamment pour le télétravail. Selon moi, il est nécessaire de prendre des mesures au sein des UES DARTY du fait de l'existence des métiers opérationnels, spécifiques à DARTY. Mon souhait est qu'une négociation soit entreprise sur ce sujet, mais il est préférable d'attendre la finalisation de la GEPP. Si aucune mesure n'est prise dans cet accord, nous pourrions toujours entreprendre une négociation locale.

M. BEAUBOIS : Des mesures sur l'adaptation de la charge de travail seraient certainement satisfaisantes à partir d'un certain âge.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a beaucoup de sujets dans le secteur de la livraison et l'âge n'est, malheureusement pas, le seul facteur de pénibilité.

M. HARRE : Il n'y a pas que le service livraison, il y a aussi le pôle service, le SAV. Nous avons abordé ces sujets en Comité de Groupe à de nombreuses reprises. De plus, lors de la négociation de la QVT, nous avons insisté sur ces sujets et pourtant aucune solution n'a été trouvée. Je ne suis pas certain que des mesures soient prises lors de la GEPP. Selon moi, ces sujets sur la pénibilité doivent être abordés directement en filiale. De plus, à la FNAC, les problématiques restent les mêmes sur les métiers de la logistique. Je vous rappelle que nous avons réussi à descendre l'âge senior à 55 ans alors que le minimum était fixé à 58 ans. Nous avons encore des négociations à mener avec la direction, les partenaires sociaux et les collaborateurs qui exercent ces métiers.

M. DE LAPLAGNOLLE : Peut-être que l'objet de la négociation pourrait être d'inscrire dans l'accord GEPP la possibilité de négocier par entité un certain nombre de mesures.

M. HEREDIA : Envisagez-vous d'ouvrir des négociations pour améliorer les dispositions de l'accord QVT ? En effet, ce dispositif est indiqué clairement : *« il est également rappelé la possibilité pour les parties prenantes de négocier des accords aux dispositions conventionnelles venant compléter de manière plus favorable les dispositions du présent accord »*. Il nous est offert cette possibilité dans le futur accord GEPP et pourtant nous avons été un certain nombre à en douter ; d'où l'importance de votre réponse Monsieur DE LAPLAGNOLLE. Donc s'il y a des demandes d'un certain nombre d'élus sur les thématiques que nous venons d'évoquer, il serait possible d'ouvrir des négociations.

M. DE LAPLAGNOLLE : J'y suis à priori favorable et je pense que cette décision rejoindrait le travail qui a été initié par Madame PASQUIERS sur les TMS PRO, car les accidents du travail sont une des conséquences des problématiques liées à ces métiers. À ce titre, je pense qu'il faut prendre des mesures particulières pour ces postes.

M. HEREDIA : Monsieur HARRE a fait référence à l'âge senior qui a été descendu à 55 ans, et pourtant cette limite est moins disante que l'âge négocié dans les Accords de Génération ; en effet, celle-ci avait été fixée à 50 ans.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il est normal que sur un accord QVT Groupe, cette limite à 50 ans n'ait pas été acceptée, car nous sommes sur un périmètre de 20 000 salariés sur tous les métiers. Mais sur des postes spécifiques, des mesures particulières pourraient être prises.

Je pense qu'il est souhaitable que nous avançons sur le sujet du TMS PRO et ensuite, au mois de septembre ou octobre 2021, il faudra décider des modalités de négociations, mais je vous le répète, j'y suis favorable. En effet, il est préférable qu'un collaborateur diminue son activité de 10% plutôt qu'il soit en arrêt de travail.

M. PANCHOUT : Récemment, les navettes ont été supprimées, elles ont été confiées à la sous-traitance ; et pourtant ces navettes étaient une filière intéressante pour les livreurs en difficulté. Je ne comprends pas cette décision.

M. BEAUBOIS : En effet, ces navettes constituaient une passerelle de reclassement intéressante pour les livreurs qui commençaient à être fatigués et usés par leur métier.

M. DIOLOGEANT : J'ajouterai que lors des retours d'arrêts de travail de certains livreurs, il n'y a pas de temps d'adaptation lors de la reprise.

M. BRIULET : Je partage les propos tenus précédemment. Au sujet des négociations qui doivent être abordées en filiale, il ne faut pas oublier l'égalité de groupe.

Lors d'une formation Gestes et Postures, j'ai appris que c'étaient les magasiniers qui portaient le plus souvent les charges lourdes. À ce titre, je pense qu'il ne faut pas oublier ces métiers.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les livreurs portent des charges lourdes, mais en termes de répétition des tâches, un magasinier peut transporter de petites charges, mais de nombreuses fois.

M. PANCHOUT : Mais les livreurs ne travaillent pas toujours dans des conditions idéales, les principes de la formation Gestes et Postures ne peuvent pas toujours être respectés chez les clients.

M. HARRE : Effectivement, il y a un véritable sujet.

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

Les élus émettent donc un vote favorable au projet de rupture conventionnelle de Monsieur Stéphane PANCHOUT.

M. PANCHOUT : Je vous remercie.

3 Information IAD (intervention de Mesdames SRAKA et CODESSI et Monsieur Medhi DAHMANI).

a) Point renfort IAD DIF.

M. DAHMANI présente le diaporama (annexe 2 page 15 à 20).

M. HARRE : Monsieur MARTINEZ nous a présenté le projet EVERYDAY avec le développement de la DARTYMAX. Actuellement une négociation est en cours avec la direction sur les salaires des CDGT et des techniciens. Aujourd'hui, tous ces acteurs sont en souffrance et pourtant cette négociation n'a toujours pas été proposée à Monsieur MARTINEZ. Nationalement, les directeurs SAV ne savent plus quelle réponse apporter à leurs techniciens, aucune information n'est fournie par la direction. Selon moi, il est urgent qu'une décision soit prise et qu'une réponse soit donnée aux collaborateurs.

M. DAHMANI : Je voulais vous faire un bilan de l'action mise en place au mois de juin sur DIF afin que vous puissiez le partager avec vos équipes de techniciens.

En 2020, avec l'équipe RH, nous avons mis en place des grilles de revalorisation pour les techniciens. À date, nous réfléchissons à des éléments d'attractivité. Nous reviendrons vers vous très rapidement dès que ces éléments seront validés, mais je vous demanderai encore un peu de patience.

M. BEAUBOIS : Je m'associe au courrier intersyndical de DGE qui vous a été envoyé et qui revient sur la procédure de déploiement du projet, je ne vais pas revenir sur ce point, je pense que vous en avez connaissance. J'espère juste qu'à l'avenir vous améliorerez cette manière de faire et que vous respecterez les partenaires sociaux.

Nous avons une inquiétude sur DGO, car il y a une différence de fonctionnement concernant les techniciens : sur DGO, les techniciens sont rémunérés à l'heure alors qu'à Paris, ceux-ci sont au forfait jour. Lors de la consultation que vous pouvez retrouver sur le PV du CSE du 2 juin – et je vous invite à lire le point concernant cette consultation – plusieurs élus avaient évoqué la possibilité de rémunérer les techniciens de DGO volontaires pour aller sur DIF, en heures supplémentaires lorsqu'ils dépassent les 35 heures. Cette décision serait considérée comme une reconnaissance financière et elle pourrait être motivante et incitative d'autant plus que, si j'ai bien compris, vous souhaitez poursuivre ce projet sur le mois de juillet et peut être même à la rentrée.

Il y a aussi une inquiétude pour les encadrants, en effet, les heures effectuées en plus des 35 heures rentrent dans l'écart de modulation et les managers ne souhaiteraient pas être pénalisés d'avoir à gérer ces écarts de modulation qui malheureusement ne sont pas de leur fait. Nous comprenons qu'il était nécessaire d'aider les techniciens de DIF, et certains élus ont voté défavorablement, car ils déploraient la manière dont le dispositif a été déployé sur DGO.

J'espère que vous pourrez apporter une réponse sur ces deux aspects afin de ne pas mettre en défaut nos sites et nos managers dans la gestion de la modulation pour l'année à venir.

De plus, comme l'a évoqué Monsieur HARRE, je souhaitais revenir sur les mesures. Effectivement, en 2020, les grilles ont été revalorisées, mais au sein de DGO, les NAO se sont appliquées à la majorité des métiers à partir du 1^{er} mars 2021 et actuellement, fin du mois de juin, pour les techniciens aucune décision n'a été prise.

Je vous invite à être réactifs et rapides sur les évolutions et les améliorations que vous allez apporter sur les métiers de techniciens. Même si je pense que vous connaissez les attentes du terrain, je vous rappelle que les techniciens espèrent une revalorisation du salaire de base. Mais j'espère qu'il n'y aura pas la même discrimination entre les techniciens IAD et les techniciens atelier qu'en 2020. Ainsi il sera nécessaire d'avoir une certaine homogénéisation ou d'harmonisation à ce niveau.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je voulais vous annoncer que nous avons décidé avec Monsieur DAHMANI, qu'à partir du sixième jour effectué au sein de DIF, les techniciens seront rémunérés en heures supplémentaires. Ensuite, nous ferons le bilan du temps travaillé sur Paris – les compteurs de modulation – et nous prendrons une décision afin de savoir si nous payerons effectivement ces heures pour éviter la surmodulation de nos techniciens.

M. BEAUBOIS : Lors de la présentation du bilan de formation, nous avons pu constater que pour les techniciens, celui-ci était catastrophique et nous le comprenons au regard de l'activité, en effet, il a fallu répondre à la sollicitation des clients. Mais sur 2021, il serait souhaitable de prévoir un maximum de formation afin de remettre à niveau nos techniciens, et ainsi qu'ils soient compétents et professionnels vis-à-vis de nos clients.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, la situation complique un peu la tâche, nous espérons que sur le dernier trimestre, nous aurons des possibilités de former nos techniciens, car l'année 2020 a été quasiment vierge au niveau formations techniques. Et pour l'instant l'année 2021 n'est pas plus favorable, donc, effectivement, c'est un vrai sujet. Il y a quelques formations en e-learning ou en continu via KAIDARA ou autre, mais ce n'est pas suffisant.

M. DAHMANI : Absolument, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, il y a quelques formations qui se déroulent, mais bien évidemment, je suis convaincu que nous devons former nos équipes, d'ailleurs aucun élément n'empêche de le faire, bien au contraire, si ce n'est la forte activité. En septembre 2019, nous avons relancé la Tech Académie, un certain nombre de ces académiciens nous rejoignent et cette passation de savoir est une réelle opportunité. Effectivement, nous devons aussi développer la formation des collaborateurs des ateliers.

Nous recrutons davantage, l'enseigne et le Groupe attirent. Nous sommes leaders de la réparation en France et nous pouvons en être fiers collectivement.

M. BEAUBOIS : Si vous continuez à déployer le projet de renfort d'IAD sur DIF sur début juillet et à la rentrée, pourriez-vous nous confirmer que ces missions seront proposées sur le principe du volontariat ?

M. DAHMANI : Vous pouvez demander aux équipes, car elles sont partantes pour revenir en renfort. Nous n'imposons rien et pourtant les techniciens sont présents. Ce phénomène était unique, donc nous essayerons de le capitaliser.

M. HEREDIA : À propos du plan d'embauche des techniciens, pourriez-vous nous donner quelques précisions ?

M. DAHMANI : Nous pourrions revenir plus précisément sur ce sujet pour DGO avec Monsieur DE LAPLAGNOLLE. Nous avons recruté plusieurs techniciens sur l'UES Grand Ouest (Bayonne, Toulouse, Grand-Quevilly, etc.) et d'autres embauches sont en cours. Nous avons aussi quelques transferts, sur Nantes par exemple, c'est l'avantage d'avoir une représentativité nationale. Mais je peux vous dire que le Groupe et DARTY attirent des techniciens issus des constructeurs ou des concurrents.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous pourrions faire un focus sur DGO et il me semble que nous sommes la seule entité à progresser légèrement en effectif CDI techniciens confirmés hors Tech Académie et nous progressons aussi via ce système de formation.

M. HEREDIA : Donc le plan de marche – sans donner de chiffres précis – se situe sur une bonne tendance.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais nous souhaiterions recruter davantage et plus rapidement. Mais il est aussi important de stabiliser les effectifs de techniciens confirmés et opérationnels tout de suite. En effet, la Tech Académie ne peut pas résoudre, à elle seule, les problèmes de recrutements, car les académiciens doivent ensuite être accompagnés sur le terrain.

M. DAHMANI : En effet, il y a onze mois de formation et à l'issue de cette période, nous savons que les académiciens ne pourront pas être opérationnels immédiatement. Il est nécessaire de compter entre deux et cinq ans pour acquérir un réel niveau d'expertise. Nous avons effectivement, relancé la Tech Académie, car c'est un moyen de pérenniser l'activité, mais nous sommes aussi dans une phase de recrutement, mais celle-ci n'est pas aussi rapide que ce nous souhaitons.

b) Information Projet Mayday.

Mesdames SRAKA et CODESSI présentent le diaporama (**annexe 2 page 1 à 14**).

M. HEREDIA : La problématique quotidienne des techniciens IAD est la recherche de la bonne référence de la pièce détachée qui va être nécessaire à la réparation de l'appareil. Avez-vous trouvé une solution pour que la vue éclatée de Kaidara soit finalement utilisée plutôt que celle d'AGORA. En effet, AGORA est le portail officiel des fabricants et nous allons y trouver toutes les vues éclatées de tous les appareils avec les indices de fabrication, les numéros de série ; données extrêmement importantes pour avoir la bonne référence. Mais si cette recherche est faite sur Kaidara, il y a des risques que nous n'ayons pas la bonne référence, car il n'y a qu'une seule vue éclatée sur une même référence d'appareil qui peut avoir plusieurs indices de fabrication. Par conséquent, les techniciens IAD continuent de faire leur recherche sur le portail AGORA. Comment allez-vous gérer ce problème ?

Mme SRAKA : Nous maintenons les fonctionnalités de Kaidara et nous les transférons vers MAYDAY. Donc ce sont des sujets sur lesquels nous n'allons pas apporter une réponse immédiate. Mais une fois que nous aurons avancé sur les lots que nous avons annoncés – les trois premiers lots de 2021 – nous pourrions ensuite étudier cette problématique. Aujourd'hui, nous vous proposons uniquement la reprise et la sécurisation des fonctionnalités de Kaidara.

M. DAHMANI : Nous souhaitons y aller étape par étape. Ce projet de transformation est unique, donc nous préférons sécuriser la base, progresser sur les aspects IAD avec la DARTYMAX et l'extension aux produits ELA, ensuite aborder les parcours clients avec les « .com ». Nous gardons en tête la problématique que vous avez soulevée, mais je pense que nous ne sommes pas capables d'y apporter, aujourd'hui, une solution.

M. HEREDIA : Je suis parfaitement conscient de cette difficulté.
Avez-vous associé des équipes SAV, des opérationnels (techniciens et chefs de groupe) à votre projet ?

Mme SRAKA : Nous avons une référente dans ce projet, Madame Stéphanie QUIQUANDON pour la partie intervention à domicile qui a posé un certain nombre de questions aux collaborateurs de terrain. Et lorsque nous avons une décision à prendre, nous nous appuyons sur les informations collectées par cette chargée de mission.

Mais nous travaillons en collaboration avec Monsieur David LEFEVRE côté relation client, sur toutes les équipes de Messieurs Alain CHEVALLIER et Olivier BECHU sur la partie magasin. Nous avons aussi contacté les équipes cuisine, nous avons travaillé avec les chargés de mission livraison donc tous les métiers qui devront utiliser l'outil.

Mme COBESSI : L'outil sera aussi testé lors des périodes de recettes par les utilisateurs.

M. BARAN : Au pôle service, aurons-nous accès à l'ensemble des fonctionnalités de l'application voire toutes les vues éclatées ?

Mme SRAKA : C'est justement le travail des équipes base de connaissances. Lorsqu'elles reçoivent des contributions de votre part, elles décident quel niveau de visibilité elles donnent en fonction du degré de technicité. Il n'y a pas d'impossibilité technique, ce sont des choix métiers qui sont faits de manière à filtrer pour chacun uniquement les contenus qui ont du sens. Bien évidemment, si selon vous, des contenus sont manquants, vous pourrez en discuter avec les équipes base de connaissance pour vous ouvrir ou fermer des accès à des contenus qui vous sont utiles ou inutiles, de manière à ce que vous ne soyez pas noyés sous ces contenus.

M. BARAN : Mais lorsque nous avons un client qui se présente avec une référence, mais qu'il ne connaît pas la pièce, nous-mêmes ne sommes pas techniciens donc nous ne savons pas nommer la pièce que nous recherchons, une vue éclatée nous permettrait de savoir quelle est la pièce demandée par le client et ainsi avec le numéro de référence, de pouvoir la commander.

Mme SRAKA : Je vais faire le relai de votre demande à l'équipe base de connaissance et leur indiquer qu'en comptoir magasin, vous souhaitez avoir accès à une vue éclatée.

M. DAHMANI : Nous avons eu de très bons retours notamment de la partie magasin et ceux-ci nous permettent de nous améliorer. Il y a effectivement des relais, des interlocuteurs et la partie coordination en magasin et bien évidemment, en tant que pôle service, vous y êtes associés.

M. MARANDEAU : Je n'ai pas compris la présentation concernant le déploiement du lot 3 avec le parcours client DARTYMAX.

Mme SRAKA : Une fois connectés, nos clients DARTYMAX auront dans leur espace client une vision de leur parc produits couvert par le dispositif. Sur chacune des fiches produits, ils auront la possibilité d'accéder au contenu lié au produit. Ces contenus auront été rédigés à destination du client avec des sélections pertinentes ; par exemple : comment nettoyer le filtre de ma machine à laver ? Comment dégivrer mon frigo ? Les contenus seront sélectionnés, il n'y aura pas la totalité de la base. Le client n'aura accès qu'au contenu relatif aux produits de son parc, l'objectif est que la concurrence ne puisse pas avoir accès à notre base de connaissance.

M. MARANDEAU : Le contenu concernera les produits couverts par la DARTYMAX ou uniquement les produits achetés chez DARTY ?

Mme SRAKA : Ce seront tous les produits présents dans le parc DARTYMAX même si certains n'ont pas été achetés chez DARTY, car le contenu destiné aux clients est plutôt générique, donc nous pouvons le mettre à disposition.

M. MARANDEAU : Donc l'idée est de donner des conseils d'utilisation ou d'entretien qui permettront de diminuer certaines pannes et ainsi minimiser les interventions des techniciens pour des problématiques liées à une mauvaise utilisation.

Mme SRAKA : L'objectif est aussi de fournir aux clients des informations qui sont éparpillées sur internet et de nous positionner comme acteur de référence et de conseils.

M. DAHMANI : C'est un service complémentaire que nous proposons avec la DARTYMAX et qui est unique. Effectivement, nous avons de nombreuses interventions de technicien qui sont liées à de l'usage et nous souhaitons développer des solutions d'immédiateté. Le SAV prédictif peut nous servir, mais il y a aussi du SAV préventif dans le cadre de la maintenance.

M. MARANDEAU : Je rejoins la demande de Monsieur BARAN sur l'accès aux vues éclatées. De plus, allez-vous associer cet outil à SPACE SHOP afin de passer directement une commande de pièce détachée et ainsi éviter les erreurs de saisie de référence de pièces ? Cette fonctionnalité permettrait de faciliter le travail des pôles services.

Mme SRAKA : La première étape sera la même que pour AGORA, mais ce sont des sujets que nous pourrions étudier par la suite.

M. DAHMANI : Ce sont des interfaces que nous n'allons pas développer tout de suite. Nous souhaitons vraiment sécuriser le développement. Effectivement, il y a de nombreuses opportunités que nous pourrions développer par la suite pour simplifier le travail des collaborateurs en magasin.

M. HEREDIA : Monsieur DAHMANI, si je comprends bien la première page de votre présentation, vous souhaitez développer la vente de pièces détachées.

M. DAHMANI : Nous le faisons déjà dans nos magasins, d'ailleurs, vous l'avez évoqué avec SPACE SHOP, d'ailleurs c'est ce même partenaire avec qui nous travaillons sur la vente de pièces détachées en ligne. Nous avons un nombre inégalé de références disponibles (8 millions de références). Nous souhaitons aussi développer l'autoréparation, car certains clients souhaitent réparer eux-mêmes. Ce sera aussi un des enjeux à venir avec la DARTYMAX. En effet, étant donné que nous allons avoir beaucoup plus d'interventions, il faudra aussi que nous réagissions en conséquence comme nous le faisons aujourd'hui à travers le filtering. Si nous pouvons développer au sein de la communauté SAV, des tutos vidéo, des ventes de pièces détachées et l'utilisation de la base de connaissance, il sera nécessaire de le faire pour libérer de la bande passante pour de vraies interventions, de la vraie réparation pour nos techniciens à domicile.

M. HEREDIA : Pensez-vous que le Groupe est concurrentiel et compétitif sur la vente de pièces détachées par rapport à toutes les offres présentes notamment sur internet ?

M. DAHMANI : Nous avons lancé le site il y a trois mois, nous sommes encore aux balbutiements d'une belle réussite. Mais à travers ce site, nous nous devons de proposer une solution complète à nos clients : conseils, maintenance, usages, etc. La pièce détachée sera un enjeu majeur dans les années à venir avec le développement de la réparabilité et nous nous devons d'être un acteur de ce développement. Effectivement, le marché de la pièce détachée est très concurrentiel.

M. HEREDIA : Mais nous pouvons constater que dans certains cas, nous ne sommes pas les mieux placés au niveau prix et aujourd'hui avec la force du Groupe, je pense que nous pouvons être un acteur majeur de la vente de pièces détachées.

Cet outil Kaidara a été une très grande idée pour le travail quotidien des techniciens.

M. DAHMANI : C'est pour cela qu'il est temps d'accélérer la partie « base de connaissance », car nous avons le risque de la perdre.

M. HARRE : Kaidara appartient à une société externe au Groupe ou est-ce un système d'exploitation propre à Darty ?

Mme SRAKA : Kaidara est une solution que nous avons achetée et qui a été arrêtée par l'éditeur. Nous avons des licences avec cette société pour utiliser Kaidara.

M. HARRE : J'ai rencontré récemment un ancien technicien de Darty qui travaille actuellement à la concurrence et qui peut toujours accéder à Kaidara avec ses codes. Est-ce que le paiement de la licence tient compte du nombre d'utilisateurs ?

Mme SRAKA : Pour Kaidara, ce n'était pas au nombre d'utilisateurs, mais dans la solution Mayday, il sera utilisé d'une manière préférentielle pour se connecter : l'adresse e-mail. C'est la même adresse que celle de la messagerie. Ainsi lorsqu'un collaborateur sortira des effectifs, l'accès sera automatiquement coupé à Mayday.

Kaidara étant une solution vieillissante, ce genre de système de sécurité ne fonctionnait pas correctement, donc nous en profitons pour améliorer l'accès de nos bases.

M. DAHMANI : Je vous remercie pour la remarque. Et effectivement, comme l'a rappelé Madame SRAKA, ce projet de nouvelle base de connaissance permettra une sécurisation complète avec cet accès par mail.

M. BRIULET : Pour rejoindre les propos précédents de mes collègues travaillant en magasin, il est nécessaire que nous ayons une seule application pour les pièces détachées afin que nous ayons une vue éclatée et ainsi commander la pièce. Nous devons aussi conserver la possibilité d'éditer des notices, car nous le faisons quotidiennement.

À propos du prix des pièces, si nous allons sur la Market Place, nous voyons parfois des pièces qui sont nettement moins chères et pourtant la clientèle Darty préfère les acheter chez Darty. Selon moi, il serait intéressant tout de même de travailler sur les prix de vente des pièces détachées.

M. DAHMANI : Lorsque nous avons lancé ce site de pièces détachées, nous avons revu également la politique de prix, normalement les prix ont baissé depuis le mois de février. Nous les contrôlons régulièrement en interne afin d'avoir une certaine cohérence notamment sur nos meilleures ventes.

4 Information sur l'évolution du système de variable à l'ATT de Bègles (intervention de Monsieur FAMECHON).

M. FAMECHON présente le diaporama (annexe 3).

M. MARANDEAU : Dans le cadre du SVI, ce sont 250 appels entrants par mois où le client apporte une réponse à la question finale.

M. FAMECHON : Généralement, entre 60 et 80 % des clients répondent à cette question. Les appels entrants sont calculés au prorata du temps travaillé et ce sont les appels traités.

M. MARANDEAU : Donc il est possible d'avoir 200 appels entrants et 160 réponses en SVI.

M. FAMECHON : Exactement.

Mme N'GOLET : Le NPS est un critère Groupe, ne serait-il pas possible de faire évoluer cet indicateur ? En effet, lorsque nous recevons une mauvaise carte, même si ce n'est pas de notre fait, elle est comptabilisée et elle impacte notre variable. J'ai déjà abordé ce sujet et la réponse est que cette pratique a toujours été celle de DARTY et qu'elle ne peut pas être modifiée. Étant donné que nous devons rappeler les clients détracteurs afin de leur trouver une solution, est-ce qu'il serait possible de mettre de côté les cartes T des collaborateurs qui ne sont pas concernés par le mécontentement du client ? Cette mesure impacterait moins le variable des collaborateurs.

M. FAMECHON : Le NPS est un indicateur relativement récent. Précédemment, nous mesurons la satisfaction globale du client, donc les évolutions peuvent exister. Actuellement, le système est basé sur le NPS et il a un intérêt, car il mesure le taux d'engagement du client vis-à-vis de l'enseigne. D'ailleurs, quel que soit le métier, il ne représente qu'une partie relativement faible du variable. De plus, nous avons les moyens d'agir afin que le client nous recommande. Ainsi, nous n'avons pas mis un objectif très haut pour le service client, il doit être uniquement positif ; effectivement, pour la vente à distance, il est un peu plus élevé. Nous essayons d'adapter les curseurs par rapport à la difficulté du métier et à notre capacité d'action.

Mais ce qui est intéressant est de reprendre toutes les cartes T négatives et de rappeler les clients. Ce principe est important, car si le client a été déçu par un magasin, une livraison, le SAV, une opération commerciale ; si nous le rappelons et que nous essayons de trouver une solution, le NPS ne sera peut-être pas satisfaisant, mais nous conservons le client.

Pour répondre à vos questions, nous ne pouvons pas modifier le NPS, nous devons l'intégrer dans le dispositif même s'il n'a pas une part importante, mais rien ne nous interdit de la faire évoluer au sein du Groupe, donc au niveau de chaque entité.

Mme N'GOLET : Je suis d'accord sur le principe du NPS, je demandais juste s'il était possible d'enlever les mauvaises cartes qui ne seraient pas du fait du collaborateur prenant l'appel alors qu'il a rassuré le client et a tenté de trouver une solution. Les équipes de CTT ont cette charge supplémentaire de lister les cartes et de rappeler les clients mécontents, serait-il possible d'enlever cet élément sur NPS ?

M. FAMECHON : Nous ne pouvons pas le faire, car nous allons passer plus de temps à déterminer si la carte est justifiée plutôt que de satisfaire le client et notre principal objectif est, comme vous le savez, satisfaire le client. Si le client nous contacte pour nous exprimer son insatisfaction, selon moi cela signifie qu'il apprécie suffisamment l'enseigne pour lui donner une dernière chance. L'intérêt d'avoir cette enquête NPS est aussi de recueillir les retours clients afin de pouvoir agir. Je préfère que les collaborateurs passent du temps à rappeler les clients et essayer de trouver une solution plutôt que de savoir si l'enquête est justifiée ou pas. Si nous enlevons les mauvaises enquêtes, nous allons mettre l'objectif du NPS à 100, actuellement le minimum est de 0 et le maximum est de 30.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les collaborateurs du CTT sont le creuset du mécontentement des clients, ils ne peuvent donc pas faire des miracles, et par conséquent, l'objectif n'est pas de 100. L'intérêt n'est pas de retraiter les cartes. L'objectif de l'IAD est de 70 et pour les assistantes, il est de zéro, donc nous tenons compte de l'influence des autres métiers sur les résultats des assistantes.

M. DIOLOGEANT : Ne trouvez-vous pas que cinq critères peuvent être préjudiciables à la bonne compréhension du calcul des primes ? Par exemple, les techniciens IAD ont seulement trois critères de prime.

M. FAMECHON : Nous avons même six critères, mais ce sont les techniciens qui ont déterminé ces critères et leur nombre. Mais dans six ou neuf mois, nous nous apercevons que la compréhension et le suivi des critères sont trop complexes, nous sommes flexibles et nous reviendrons vers vous pour vous indiquer que nous avons réduit les critères.

M. DIOLOGEANT : Il serait peut-être souhaitable de faire un essai sur quelques mois et ensuite faire un bilan entre le précédent et le nouveau système. Ce principe avait été mis en place pour l'IAD et nous avons pu identifier certaines problématiques. De plus, vous pourriez aussi rémunérer, dans un premier temps, au meilleur des deux systèmes.

M. DE LAPLAGNOLLE : Serait-il possible de mettre en place un double-run ? À quelle date ce nouveau système de variable sera-t-il mis en place ?

M. FAMECHON : Oui ce serait possible. Nous devons être agiles sur les curseurs et nous l'avons déjà été en 2020, car nous avons déjà intégré le tchat dans les calculs de productivité. Nous ne souhaitons pas que les collaborateurs soient rémunérés sur l'approvisionnement d'appels alors que nous avons un nouveau canal proposé aux clients de manière massive. Le nouveau calcul de variable sera instauré au 1^{er} juillet 2021

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous pourrions faire un bilan au mois de septembre 2021.

M. MARANDEAU : Pourriez-vous me donner des précisions sur l'idée d'un objectif collectif basé sur le taux d'intervention SG (Sous Garantie) ?

M. FAMECHON : Avant, l'équipe technique formait une seule équipe, aujourd'hui, elle est intégrée dans les équipes AGILE, c'est-à-dire qu'elles travaillent en collaboration avec leurs collègues assistants, sauf qu'elles ont des compétences supplémentaires et parmi elles, il y a la capacité à démonter les interventions qui sont envoyées à l'IAD. Par conséquent, les techniciens doivent transmettre cette compétence à leurs collègues, donc cet objectif du taux d'intervention, ils l'ont pris à leur charge, car les techniciens doivent s'assurer que la compétence soit correctement diffusée afin de démonter le maximum d'interventions. Sur le site de Bègles, nous sommes entre 29 et 31% de taux d'interventions résolues.

M. MARANDEAU : Si les collaborateurs font 33% d'interventions sous garantie, ils auront moins de primes que s'ils en effectuent 28% ?

M. FAMECHON : L'objectif est de faire intervenir le moins de techniciens possible. Le calcul du taux est le nombre d'interventions sous garantie sur la totalité des appels techniques traités.

M. MARANDEAU : Donc l'objectif est de déclencher le moins d'interventions sous garantie chez les clients ?

M. FAMECHON : Exactement, ce n'est pas le taux de résolution sur les DA.

M. FAMECHON poursuit la présentation.

M. HEREDIA : Pouvez-vous nous donner des précisions sur l'avancée de la charte AGILE ? Quand nous ferez-vous une présentation du projet finalisé de cette charte ?

M. FAMECHON : Si vous m'invitez, je me ferai un plaisir de vous faire une présentation de la charte AGILE.

Mme N'GOLET : Est-ce qu'il ne serait pas plus simple que notre variable soit calculée sur des objectifs individuels et non collectifs ? En effet, en période d'activité normale, nous réussissons à gérer nos encours, mais lorsque que l'activité est forte et qu'en plus nous sommes en sous-effectif, ces absences – pour cause de maladie, de congés ou de délégation – peuvent nous impacter.

M. FAMECHON : Tout d'abord, vous ne serez pas pénalisée si vous êtes en délégation, car le calcul est fait au prorata du temps travaillé. De plus, pendant les périodes de flux important, les personnes détachées sur toutes les activités PRC seront rémunérées sur la même grille de variable.

Mme N'GOLET : Je m'inquiète de la possibilité d'atteindre certains variables, notamment les nouvelles comme par exemple les DA à clôturer.

M. FAMECHON : Effectivement, c'est une problématique. Les activités PRC sont correctement traitées sur Bègles, mais les procédures de fermeture de DA ne sont pas appliquées comme il se doit sur d'autres sites.

M. DE LAPLAGNOLLE : Monsieur FAMECHON nous fera une présentation de la charte AGILE et un bilan sur cette évolution du variable lors du CSE du mois d'octobre 2021.

5 Information du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST d'un pilote sur le magasin d'Orvault : utilisation de Talkies-Walkies (intervention de Monsieur Claudio TEIGA).

M. TEIGA : Je souhaiterais faire un test d'utilisation des talkies-walkies sur le magasin d'Orvault. Lorsque je leur ai proposé, les encadrants étaient partants pour ce projet. Nous allons donc acheter trois talkies-walkies, un pour le Welcomer, un pour le chef des ventes et le dernier pour le RPS. Parallèlement, nous avons commandé vingt écouteurs individuels. La réserve du magasin d'Orvault est située au fond du magasin. L'objectif est que le Welcomer chargé de l'accueil des clients soit capable de communiquer avec le pôle service et lui demander de préparer le click & collect. Ce principe permet aussi un accueil personnalisé par un vendeur qui se rendra à l'entrée du magasin.

De plus, si le Welcomer constate qu'un client s'impatiente, il peut alerter l'encadrant.

Nous allons donc tester ces appareils.

Les Welcomers équipés sont des volontaires comme l'équipe encadrante (directeur, chef de ventes et RPS). Plusieurs gros magasins parisiens ont déjà investi dans des talkies-walkies, mais selon moi, trop de collaborateurs ont été équipés et le risque est que l'utilisation devienne une véritable cacophonie.

M. MARANDEAU : Je vous remercie Monsieur TEIGA pour la présentation, mais je pense, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, qu'il va falloir mettre un cadre à cette utilisation du talkie-walkie, car selon les sites, les pratiques seront différentes.

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour l'instant, les talkies-walkies sont utilisés sur les zones de Fabien PERRIOLAT et Claudio TEIGA.

M. MARANDEAU : Nous utilisons des talkies-walkies depuis longtemps sur Dax.

Mme GHOUAEIL : Dans le magasin de Mérignac, depuis une quinzaine de jours, les collaborateurs doivent absolument porter des talkies-walkies. Et la crainte de Monsieur TEIGA, sur le niveau sonore, est effectivement vérifiée sur ce magasin.

M. BEAUBOIS : Mais la question est aussi de savoir si ce port du talkie-walkie est obligatoire ou non.

M. DE LAPLAGNOLLE : Dans la mesure où cet équipement est un pilote et qu'il n'a pas été annoncé que les talkies-walkies étaient un outil de travail obligatoire, leur utilisation est basée sur le volontariat.

Mme GHOUAEIL : Donc les collaborateurs peuvent refuser de porter et d'utiliser les talkies-walkies.

M. DE LAPLAGNOLLE : Potentiellement, ils peuvent refuser, mais je ne vois pas l'intérêt.

Mme GHOUAEIL : Si nous faisons partie d'un magasin test, nous aurions souhaité le savoir.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais moi aussi, j'aimerais en être informé.

M. DIOLOGEANT : Selon moi, il faudrait nous faire une présentation des sites concernés par ces pilotes.

M. MARANDEAU : Les talkies-walkies ont été mis en place dès l'ouverture du magasin de Dax.

M. TEIGA : Effectivement, certains magasins sont équipés de talkies-walkies, mais il n'y a pas d'oreillettes qui permettent d'entendre en continu.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, nous vous présenterons une cartographie des magasins équipés de talkies-walkies.

M. DIOLOGEANT : Je voulais ajouter que dans certains magasins pilotes, l'utilisation des talkies-walkies a été couplée avec les caméras de surveillance, donc le responsable peut surveiller les collaborateurs dans le magasin.

6 Information sur l'élargissement du pilote de visioconférence (Intervention de Messieurs Maxime BRUN et Claudio TEIGA).

a) Périmètre du pilote.

b) Points droit à l'image et RGPD.

M. BRUN : J'étais précédemment à la direction de la Stratégie, depuis le mois de mai 2021, j'ai intégré la nouvelle direction client de Monsieur Samuel LOISEAU. Je suis chargé de l'ensemble des parcours et de l'expérience client, à ce titre je pilote le nouveau projet de visio et de tchat des vendeurs sur le web.

M. BRUN présente le diaporama (annexe 4).

M. HARRE : Vous prévoyez dans la phase de dimensionnement deux ETP qui effectueront uniquement du tchat à longueur de journée ?

M. BRUN : Nous nous sommes donné cet objectif de deux ETP en modélisant les données de trafic des sites web et d'utilisation du service. Cet objectif est issu d'un modèle et non pas de la réalité de terrain. Sur l'ensemble de DARTY France, il faudrait entre quarante et cinquante ETP de manière globale et lissée, soit deux ETP par zone. Nous avons besoin de mettre davantage de vendeurs en disponibilité afin de tester si ce nombre d'ETP par zone sera suffisant.

M. HARRE : Ce nombre d'ETP sera déterminé par la demande de la clientèle. Mais ces deux ETP seront un effectif supplémentaire à l'équipe ou est-ce que ces deux ETP seront prélevés dans l'équipe, donc il y aura deux vendeurs en moins au sein du magasin ?

M. TEIGA : Étant donné que ce sont des pilotes, nous faisons des tests. J'ai des homologues DV qui ont souhaité faire un planning dans lequel les vendeurs se mettaient en disponibilité pour la visio. J'ai préféré mettre en place des jours de rotation sur les deux magasins tests avec des volontaires. Lorsque les vendeurs sont avec un client, ils indiquent qu'ils sont indisponibles et lorsqu'ils le peuvent, ils mentionnent leur disponibilité sur l'application. Plusieurs tests sont actuellement mis en place afin de déterminer la meilleure organisation. Selon moi, il est compliqué d'organiser un planning horaire, car nous avons de petites équipes. Les vendeurs ne sont pas occupés à 100% donc ils indiquent leur disponibilité au moment où ils le peuvent lorsqu'il n'y a pas de client en magasin. Par exemple, le magasin d'ATLANTIS est pour l'instant en activité faible, donc les vendeurs disponibles peuvent générer du trafic avec le tchat.

M. BRUN : L'idée est d'avoir plusieurs types d'organisation dans cette deuxième version de test afin de déterminer le nombre d'heures de connexion et ainsi définir le nombre d'ETP en moyenne.

M. MARANDEAU : Vous indiquez sur votre présentation « sécuriser les sujets d'irritation vendeurs » et je sais que sur certaines filiales du Groupe, il a été question de risques psychosociaux. Lors du dernier Comité de Groupe, nous vous avons alerté sur les dérives qui pouvaient intervenir sur les sites internet et les réseaux sociaux. En effet, certains clients peuvent avoir des comportements inappropriés ou déplacés derrière un écran, comportements qu'ils n'auraient peut-être pas en surface de vente avec un contact direct avec un vendeur ou une vendeuse. D'ailleurs, vous êtes certainement informé que sur une entité du Groupe, ce type de comportement a effectivement été constaté. Il y a eu visiblement des impairs au niveau des systèmes de sécurisation : le blocage du client n'a pas fonctionné correctement. Est-ce que cette problématique a été réglée ?

Si nous rencontrons ces problèmes actuellement, c'est que nous n'identifions pas au préalable les clients qui se connectent sur la plateforme. Ainsi, n'importe qui et pour n'importe quel motif peut rentrer en contact avec un vendeur. Premièrement, c'est du temps pris sans avoir la certitude que ce client est déjà utilisateur de nos sites internet et sans avoir la certitude qu'il ait réalisé des achats chez nous. Selon moi, sans identifier les clients, nous mesurons difficilement le taux de concrétisation. En plus, l'identification des clients permettrait de réduire les comportements inadaptés ou inappropriés. Je sais que le CODIREP a demandé l'arrêt du test afin de régler ces problèmes. À ce titre, est-ce que le Groupe envisage de mettre en amont des barrières ? Est-il envisagé d'identifier les clients et de réserver le tchat à des clients déjà acheteurs chez DARTY ou FNAC ? Effectivement, nous limiterions l'accès à ce processus novateur, mais nous minimiserions le nombre de risques possibles et selon moi, nous deviendrions aussi plus qualitatifs.

M. BRUN : Nous avons eu effectivement deux cas : le harcèlement d'une collaboratrice et un client qui fumait des substances illicites devant le vendeur. Pour fermer une conversation, il y a deux possibilités : raccrocher ou bloquer. Dans le cas du harcèlement, la vendeuse a raccroché, mais étant donné que nous sommes dans une phase de test où il y a très peu de vendeurs disponibles, le client a rappelé et a été de nouveau en conversation avec la même vendeuse. Mais il faut aussi préciser que les clients ne peuvent pas choisir leur interlocuteur.

M. MARANDEAU : Mais selon mes informations, la vendeuse a tenté de bloquer la communication, mais sa première tentative n'a pas fonctionné.

M. BRUN : Nous avons vérifié et la vendeuse n'a pas fait d'action de blocage. S'il avait eu un blocage, la conversation se serait arrêtée avec un message de déconnexion pour le client et il n'aurait pas pu rappeler sauf s'il avait été vidé ses « cookies ». En effet, en effectuant cette manipulation, ce client n'aurait pas pu être identifié et il pouvait de nouveau renouveler son appel.

M. BRUN poursuit la présentation.

M. BRUN : À propos des données personnelles et de droit à l'image, d'un point de vue purement juridique, et dans le cadre de ce dispositif, il n'y a pas de problème lié au droit à l'image, car le process n'enregistre pas de vidéo. Effectivement, si un client filme ou prend une photo de ce qui se passe sur son écran et le diffuse ensuite sur les réseaux sociaux, juridiquement cette action ne concerne pas le droit à l'image, mais elle ne respecte pas les conditions d'utilisations, donc le client les enfreint. Même si ces sujets de droits à l'image étaient creusés, ils ne protégeraient pas les collaborateurs. En revanche, les données utilisées par l'application – les temps moyens de connexion, les ventes réalisées, etc. – vont permettre de réaliser un reporting. À ce titre, nous avons édité un document qui doit être signé par le volontaire afin que celui-ci soit d'accord sur les données utilisées lors de la visio.

M. MARANDEAU : À propos d'iAdvise, quelle est la durée de conservation des données ? L'utilisation et la diffusion d'un enregistrement vidéo issu d'une conversation sur les réseaux sociaux ou internet pourrait se faire de manière décalée dans le temps.

M. BRUN : Mais il n'y a pas d'enregistrement vidéo.

M. MARANDEAU : Mais si un client filme son écran de téléphone et diffuse l'enregistrement une année après, est-ce que celui-ci serait traçable par l'intermédiaire du logiciel ? Il me semble qu'il faut maîtriser le délai de conservation des données de manière à pouvoir enclencher la procédure que vous nous exposez ; procédure cohérente au regard du déploiement du projet. Il faut s'assurer que les informations et les métadonnées restent disponibles suffisamment longtemps afin de pouvoir enclencher ce type de procédure en cas d'acte malveillant.

M. BRUN : Dans le cas que vous citez, si un client diffusait cet enregistrement, sans notion de délai, il faudrait qu'il indique le jour et l'heure de la connexion pour pouvoir l'identifier. En effet, pour déterminer l'adresse IP, iAdvise a besoin d'avoir une date, une heure et idéalement un login.

M. MARANDEAU : Mais c'est justement toute la difficulté de l'outil, nous ne remettons pas en question la problématique de droit à l'image si le logiciel n'enregistre pas les vidéos. Mais nous vous alertons sur l'utilisation malveillante de l'enregistrement d'une conversation ou de l'image du salarié qu'un client pourrait faire en la détournant sur les réseaux sociaux ou sur internet. En effet, nous ne maîtrisons pas le comportement du client après l'utilisation du logiciel. En tant que Groupe, vous devez vous prémunir de ces éventuelles dérives que pourrait induire le logiciel. Donc l'identification du client post enregistrement, permettrait de limiter les dérives potentielles sur le logiciel. De plus, peut-être qu'il serait possible de développer le logiciel et ainsi identifier les comportements d'achat du client pour orienter un acte de vente en fonction de ces habitudes de consommation.

M. BRUN : Je ne comprends pas le lien avec la connexion FNAC.com.

M. MARANDEAU : Si l'outil était réservé à des clients utilisateurs du site DARTY ou FNAC, l'acte malveillant sera certainement limité.

M. BRUN : Si un client souhaite faire un acte malveillant, il se connectera avec un login qui ne comportera pas son nom et son prénom.

M. MARANDEAU : Le traçage par l'adresse IP peut se faire si le client est connecté ou pas avec un identifiant. Selon moi, les personnes qui souhaitent faire un acte malveillant ne vont pas aller jusqu'à créer un faux compte. Et si tel est le cas, vous avez toujours la possibilité du traçage par l'IP. De plus, identifier l'utilisateur de la visio comme un client acheteur du Groupe permettrait de connaître son comportement d'achat, ses historiques de consommation et ainsi orienter de manière plus efficace le client dans sa démarche d'achat.

M. BRUN : Ce principe serait possible si l'outil technique de visio était sur des plateformes internes qui pourraient communiquer avec les nôtres. Ce n'est pas nous qui traquons l'adresse IP, c'est le prestataire en tant qu'hébergeur du client qui la traquera. Il n'y a pas de lien entre iAdvise et nos plateformes de bases clients.

M. MARANDEAU : Je pensais que l'outil pouvait se développer au-delà d'une interface tchat client afin l'analyse des données d'achats et orientation des actes de vente.

M. BRUN : Si ce test devient pérenne et qu'il devient un outil de vente reconnu, effectivement, nous ne pourrions pas nous priver de faire le lien avec nos bases clients. Nous sommes dans un test qui doit valider la pertinence ou pas de ce dispositif. Je vous rappelle que ce développement est très lourd, il va durer des mois, donc nous ne pouvons pas étendre ces dispositions dans une phase de test.

M. MARANDEAU : Je comprends que vous êtes dans une phase de test. Mais le salarié est aujourd'hui confronté à des dérives de certains clients, vous mettez en place des systèmes de prévention et de blocage, mais je pense que ce dispositif a des limites sur l'utilisation de l'image du salarié détournée sur internet ou sur les réseaux sociaux dans des délais plus longs.

M. BRUN : Je ne peux pas vous dire qu'avec les différents dispositifs nous empêcherons 100% des dérives.

M. TEIGA : Ce cas peut aussi se produire en magasin, car nous pouvons être enregistrés ou filmés à notre insu. Si un client prend le risque de diffuser une image et/ou une conversation sur un site public sans l'autorisation de la personne filmée ou enregistrée, ce client s'expose à des poursuites.

M. MARANDEAU : Je pense que si un client me filme ou m'enregistre, je m'en apercevrai !

M. TEIGA : Mais nous avons déjà été filmés par des émissions de reportage et nous n'en sommes pas aperçus, effectivement, nous sommes floutés, mais cette pratique est possible.

Je me permets d'intervenir, car j'ai une formation initiale d'informatique et de gestion, la seule technique qui permet d'identifier un individu sur le net est l'adresse IP. Effectivement, il existe des systèmes de pare-feu avec le VPN, mais la technique la plus fiable est l'IP et nous pouvons engager des poursuites en traçant l'IP dans le cas d'actions malveillantes envers nos collaborateurs.

M. MARANDEAU : Effectivement, les améliorations sont notables et dans une phase de projet, c'est évidemment positif, mais en tant qu'élus, nous alertons sur les potentielles dérives. D'ailleurs, nous l'avons fait en Comité de Groupe dès que le projet avait été lancé. Visiblement après cette intervention, il n'y avait pas eu de prise de conscience, ce ne fut le cas qu'après avoir constaté une dérive. Si un outil permettait d'aller plus loin dans la sécurisation des salariés, il ne faudrait pas s'empêcher de l'utiliser.

M. BRUN : Je rejoins les propos de Monsieur TEIGA, je ne pensais pas que nous arriverions à une identification par l'IP. En effet, le login est beaucoup plus utilisable par les Forces de l'Ordre. Ce sujet a effectivement eu beaucoup d'échos ces derniers jours et c'est satisfaisant, car ces différentes remontées ont permis de faire avancer le projet sur ces points. Mais je vous rappelle que nous sommes sur une phase de test et nous sommes limités par la faisabilité.

Mme LELUBEZ : Je participe au test sur le magasin de Caen. Je rejoins les propos de Monsieur MARANDEAU et je confirme que l'action de blocage n'est pas simple à effectuer. Lors des formations, il nous a été indiqué de nombreuses fonctionnalités possibles avec l'application, mais nous n'arrivons pas à utiliser une majorité d'entre elles. Par exemple, nous dictons le CODIC au client, car nous ne réussissons pas à lui envoyer le lien via le tchat ; nous ne pouvons pas envoyer la Wish list du client via l'application, etc. Nous sommes trois vendeurs à utiliser le tchat et nous nous demandons si nous savons utiliser correctement l'application. Et même la personne chargée de la formation ne comprend pas que nous ne puissions pas utiliser la totalité des fonctionnalités de l'application.

D'après ce que vous dites, ce dispositif va être développé, mais le magasin dans lequel je travaille est relativement important et nous avons des difficultés à nous rendre disponibles pour le tchat car nous manquons de temps. D'ailleurs, nous devons quitter la surface de vente pour nous rendre dans le bureau du directeur de magasin afin d'avoir accès à un ordinateur.

M. TEIGA : Effectivement, Monsieur BRAQUET (DZ Haute-Normandie) a décidé d'isoler les vendeurs, je le déplore, car si le vendeur en tchat est dans les rayons, il peut filmer et/ou manipuler le produit. Mais le vendeur ne peut pas à la fois vendre en magasin et via la visio. D'où la cible des deux ETP par région, car finalement nous aurons plus d'offres que de demandes : le vendeur est dispo, il se met en visio, il est en vente, il est indisponible pour la visio.

Mme LELUBEZ : Mais nous ne pouvons pas nous mettre en disponibilité pour quinze minutes, certains tchat peuvent durer longtemps.

M. TEIGA : Effectivement comme en magasin, il est parfois difficile de clôturer un entretien. Et justement, l'objectif du pilote est d'avoir le retour des vendeurs sur ce tchat.

Mme LELUBEZ : Selon votre présentation, le nombre d'heures destinées à la visio va être augmenté, actuellement, il nous était demandé de faire deux heures par semaine.

M. TEIGA : Mais l'évolution du temps dédié à la visio ne se fera pas par les collaborateurs, l'objectif est d'augmenter le nombre de sites qui pourrait pratiquer la visio. Actuellement, peu de régions participent au pilote. Sur mon secteur, des collaborateurs ont été formés très récemment et deux magasins vont déployer la visio. Ainsi, si toutes les régions augmentent le nombre de collaborateurs qui souhaitent faire ce test, mécaniquement, le nombre d'heures va progresser

7 Information sur la modification des circuits logistiques DEEE en magasin.

M. DE LAPLAGNOLLE : Avez-vous des questions sur la présentation envoyée en amont sur ce sujet (**annexe 5**).

M. HARRE : Oui. Où doivent être installées les cages grillagées qui permettront de récupérer les DEEE dans les magasins ?

M. MARANDEAU : En effet, le prestataire collecteur n'intervient que si deux cages grillagées sont remplies.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais certains DV ont déjà signalé que cette fréquence de collecte n'était pas suffisante et le circuit logistique a été adapté afin que l'enlèvement intervienne dès qu'une cage est remplie. Il faut le signaler au responsable de projet. Cette adaptation a déjà été mise en place sur les magasins d'Esquirol et de Blagnac.

M. HARRE : Mais il ne faudrait pas généraliser ce dispositif particulier avant d'avoir étudié si la place était suffisante ou non pour installer ces cages.

M. DE LAPLAGNOLLE : Dans 90% des cas, la collecte s'effectuera lorsque les deux cages seront remplies, mais pour quelques magasins, il est nécessaire d'adapter la collecte.

M. DIOLOGEANT : Sur le magasin de Rouen Rive Droite et plus généralement pour les magasins de centre-ville, la mise en place de ces cages va être compliquée, car les réserves sont en sous-sol.

M. DE LAPLAGNOLLE : Le fond du projet est principalement la modification des circuits logistiques. Précédemment, la collecte s'effectuait par retour de mutations et avec ce nouveau dispositif, celle-ci s'effectuera par des enlèvements directs en magasin par des prestataires spécialisés.

M. PERUCAUD : Peut-être que ces cages peuvent être mises à l'extérieur du magasin ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais le risque est que ces déchets DEEE disparaissent des cages grillagées. Premièrement, ces disparitions de produits ne seront certainement pas bénéfiques pour l'environnement. De plus, il y aura aussi un impact économique.

M. DIOLOGEANT : La collecte de ces produits DEEE sera rémunérée ? Si oui, est-ce que la base de rémunération sera identique à la collecte en plateforme, car les frais sont supérieurs ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui, une rémunération sera versée en fonction du poids.

M. HARRE : Est-ce les mêmes prestataires qui récoltent actuellement en plateforme ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui, car l'organisme collecteur est ECOSYSTEM. Ensuite celui-ci passe des contrats avec des prestataires logistiques comme VEOLIA.

À propos de votre deuxième question Monsieur DIOLOGEANT, précédemment, nous assurions les coûts logistiques entre les magasins et les plateformes, ces frais seront supportés par les prestataires.

M. BRIULET : Mais cette pratique va multiplier l'impact carbone.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, paradoxalement, l'impact carbone sera peut-être plus important. Mais en termes de plan de transport, les allers- retours vont peut-être être supprimés au profit d'allers simples : les tractions. À ce titre, l'impact carbone ne sera peut-être pas si négatif.

8 Information sur l'ouverture le dimanche du magasin de Calais (annexe 6).

Mme MENORET présente le diaporama.

Mme MENORET : Afin de réaliser une projection de chiffre d'affaires, le magasin de VICHY a été pris comme référence.

M. BEAUBOIS : Sur les contrats de travail des trois TPA, sera-t-il mentionné la notion de travail dominical ?

Mme MENORET : Au même titre que tous les contrats de travail de nos collaborateurs, le travail le dimanche sera sur la base du volontariat. Pour les dimanches des mois de juillet et août 2021, les salariés du magasin de Calais ont été sollicités afin de savoir s'ils étaient volontaires pour travailler sur ces journées.

M. DIOLOGEANT : A-t-il été envisagé de demander aux collaborateurs de Boulogne-sur-Mer si certains étaient volontaires pour travailler des dimanches sur le magasin de Calais ?

Mme MENORET : Non, les magasins à proximité n'ont pas été sollicités.

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour le pôle service, nous avons suffisamment de volontaires, mais ce n'est pas le cas pour les vendeurs.

M. MARANDEAU : Avez-vous identifié les causes du manque de vendeurs volontaires ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que certains collaborateurs ne souhaitent pas travailler le dimanche.

M. MARANDEAU : Je vais me permettre d'émettre une autre hypothèse bien que je ne connaisse pas le site. Parfois, nous avons ouvert des magasins et l'affluence était faible, par conséquent, le vendeur qui s'est positionné sur le dimanche perd de l'argent à venir travailler, car les clients sont trop peu nombreux. De plus, le RDI est calculé sur la semaine, il perd donc une journée de présence sur des jours de forte affluence.

Mme MENORET : En effet, l'inconnue est la fréquentation. Mais la direction du centre commercial a sûrement réalisé des études de fréquentation afin de prendre la décision d'ouvrir les dimanches. Je vous rappelle que le magasin de Calais est sur une zone touristique donc, légalement, l'ouverture dominicale est possible. De plus, ce centre commercial sera le seul ouvert sur tout le nord de l'Île-de-France.

M. MARANDEAU : J'entends vos arguments, Madame MENORET, mais le client du dimanche n'est pas le même que celui de la semaine. Effectivement, le magasin DARTY a un engagement d'ouverture, car s'il ne le respecte pas, il s'expose à des pénalités financières. Peut-être que certains vendeurs préfèrent attendre et observer l'affluence avant de se positionner.

Selon moi, sur les premiers dimanches d'ouverture, il faudrait assurer un suivi de la rémunération des vendeurs, voire mettre en place un maintien de salaire.

M. DE LAPLAGNOLLE : À ce titre, nous allons analyser les chiffres générés lors des premiers jours d'ouverture dominicale, car si les vendeurs perdent de l'argent, le magasin aussi.

M. MARANDEAU : Mais à l'inverse, vous pourriez décourager les vendeurs volontaires si vous ne mettez pas en place de maintien de salaire. En effet, le peu de volontaires que vous avez actuellement risque de ne pas se porter candidat pour les prochains dimanches.

M. BRIULET : Précédemment, la règle chez DARTY pour les ouvertures dominicales était que si les concurrents ouvraient le dimanche, il fallait en faire de même, l'analyse du chiffre d'affaires ne rentrait pas en ligne de compte.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais dans ce cas précis, nous n'avons pas de concurrence. En effet, dans le cadre du bail commercial, si le centre commercial a décidé d'ouvrir le dimanche, le magasin doit aussi être ouvert cette journée sous peine de versement de pénalités.

M. BRIULET : J'imagine que les collaborateurs en TPA n'ont pas de contrat spécifique pour le travail dominical, car cette pratique serait jugée discriminatoire. Mais nous vous invitons à respecter le volontariat, sachant que nous ne pourrions pas le contrôler, car nous ne pouvons pas assister aux entretiens d'embauche.

Je pense que les collaborateurs ne travaillent pas le dimanche pour le plaisir. Selon moi, si les salariés de DARTY étaient correctement rémunérés, ils ne se porteraient pas volontaires pour le travail dominical.

À la CGT, je vous rappelle que nous ne sommes pas favorables à l'ouverture des magasins le dimanche. De plus, j'espère que le centre commercial saura prendre la décision de fermer les dimanches s'il s'avérait que ces ouvertures ne sont pas rentables.

M. HEREDIA : Comme vous l'avez rappelé, le magasin de Calais est régi par l'accord du travail du dimanche en zone touristique sur DGO du 6 juillet 2017. Mais je précise une mention importante : « le présent accord n'a pas vocation à augmenter le nombre de dimanches travaillés au sein des magasins présents en zone touristique ». Et pourtant, votre décision d'ouverture du magasin de Calais va automatiquement faire progresser le nombre de dimanches ouverts.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais cette décision d'ouvrir les dimanches n'est pas une initiative de l'entreprise. D'ailleurs, le centre commercial n'a pas contacté directement les enseignes présentes sur la surface de vente pour les avertir. Nous avons le choix de rester fermés, mais les pénalités sont relativement dissuasives.

Le bail commercial régit les horaires et les jours d'ouverture pour toutes les enseignes présentes dans le centre commercial.

M. HEREDIA : Avez-vous un moyen légal de refuser ces ouvertures dominicales ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous pouvons sûrement légalement nous opposer à l'ouverture dominicale, mais cette décision est économiquement rédhitoire.

M. HEREDIA : Alors quelle est l'utilité de l'accord sur l'ouverture des dimanches pendant la période estivale à part édicter les modalités compensatoires pour les salariés ? D'ailleurs, avez-vous envisagé de revoir à la hausse certaines compensations ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Pourquoi n'avons-nous pas d'accord sur le travail du dimanche hors zone touristique au sein de DGO ?

M. BEAUBOIS : L'entreprise s'est toujours retranchée derrière le fait que la volonté d'ouvrir le dimanche était uniquement motivée par l'ouverture des magasins concurrents. À ce titre, l'esprit de cet accord était de limiter le périmètre sur certains magasins et donc, en tant que direction, ne pas être à l'initiative des ouvertures dominicales.

Mme MENOIRET : L'objectif de l'accord n'était pas d'augmenter le nombre de dimanches ouverts, mais c'était aussi pour écarter les risques de fermeture sur tous les dimanches et ainsi limiter les conséquences pour la pérennité des magasins, d'ailleurs, il y était mentionné l'exemple des centres commerciaux et le paiement des pénalités.

M. PHILIPOT : Je suis d'accord avec vous, Madame MENOIRET, cet accord garantissait la pérennité de ces sites.

M. DIOLOGEANT : En raison de sa proximité avec le Royaume-Uni, l'affluence de ce centre commercial pourrait être motivée par l'achat d'alcool ou de denrées périssables et que les autres secteurs d'activités ne bénéficient pas de cet afflux de clients.

M. MARANDEAU : À ce titre, les vendeurs peuvent perdre de la rémunération si l'affluence de la clientèle n'est pas significative. D'ailleurs, lors de la mise en place du premier Black Friday, l'affluence du premier dimanche du mois de décembre avait été très faible. Les vendeurs ont dû récupérer leur journée sous quinze jours donc pendant la période de forte influence.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais nous ne pouvons pas prévoir l'affluence sur ces dimanches au sein de ce magasin.

M. MARANDEAU : Par conséquent, sur les quatre ou cinq premiers dimanches où le magasin sera ouvert, il est nécessaire de garantir un maintien en TRV dans le cas où la rémunération est décalée.

M. BRIULET : Effectivement, il serait souhaitable de revoir cet accord, car son objectif était de limiter le nombre d'ouvertures les dimanches, mais dans ce cas précis, la décision d'ouverture n'est pas prise par DARTY.

M. HEREDIA : L'accord sur les zones touristiques stipulait que les ouvertures dominicales étaient limitées à six, mais dans le cas de Calais, ce seront tous les dimanches du mois de juillet 2021 jusqu'au mois de février 2022 ; donc nous passons de six à trente-deux dimanches. Selon moi, l'esprit de l'accord n'est plus respecté.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est un évènement extérieur et non un changement de stratégie.

M. BARAN : Je pense que nous pourrions avoir des conflits entre vendeurs sur les ventes préparées la semaine et finalisées le dimanche.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que cette problématique n'est pas spécifique aux dimanches, elle se pose aussi lors de la prise des RTT par exemple.

M. MARANDEAU : Pourrions-nous avoir la copie des plannings afin de veiller au positionnement du RDI accolé au jour de RH du salarié, car cette disposition est précisée dans l'accord ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Vous pourrez consulter ces plannings au sein du magasin de Calais. Mais si cette modalité est prévue dans l'accord, nous la respecterons.

M. HEREDIA : Vous faites référence aux engagements en termes d'emplois et à l'accord du dimanche sur les zones touristiques, je vous rappelle le texte : « Dans l'hypothèse où le nombre de dimanches ouverts augmenterait, des embauches supplémentaires auront lieu, notamment avec une attention particulière qui sera portée aux recrutements de collaborateurs jeunes, issus du marché du travail local et/ou de jeunes peu diplômés dont l'intégration dans le mode du travail est particulièrement difficile. L'entreprise pourra ainsi favoriser l'embauche d'étudiants pour leur permettre de financer leurs études. » Quels sont les moyens mis en place qui font référence à ce texte ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Les TPA embauchés après l'été rentrent typiquement dans la cible ! Et les TPA rassemblent les différentes notions citées précédemment : étudiants, local, jeunes, etc. Mais j'espère que nous pourrions embaucher plus de trois TPA. Nous pourrions vous faire un bilan lors du CSE du mois de septembre.

M. HEREDIA : Dans l'accord, il y avait un tableau qui reprenait le poids des dimanches dans le chiffre d'affaires, selon moi, ces données pourraient être intéressantes.

M. MARANDEAU : À propos du RDI, je vous rappelle la mention présente dans l'accord : « le RDI ne pourrait être positionné de manière unilatérale par l'employeur et à la demande du collaborateur, le RDI pourrait être accolé au repos hebdomadaire ».

Mme MENORET : C'est déjà le cas, le directeur du magasin a sollicité les souhaits de RDI des collaborateurs.

M. HEREDIA : Est-ce que vous imaginez revoir cet accord afin d'en améliorer certains points ?

M. DIOLOGEANT : D'ailleurs, les élus du Syndicat Libre n'avaient pas signé l'accord, car nous avons estimé que les contreparties n'étaient pas assez valorisantes. En effet, si les rémunérations pour le travail dominical étaient élevées, les magasins ne seraient pas tentés d'ouvrir les dimanches.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais nous pourrions avoir plus de volontaires et donc nous serions tentés d'ouvrir plus de dimanches.

M. HEREDIA : Mais si ce pilote était validé et que cette ouverture dominicale devenait pérenne, il sera peut-être nécessaire de revoir l'accord.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je n'y suis pas opposé. D'ailleurs, nous pourrions aussi revoir ce principe de référendum pour l'ouverture le dimanche de magasins hors ZTI et pour lesquels il n'y a pas de dérogation préfectorale.

M. BRIULET : Nous avons déjà vu que même avec des horaires restreints, les magasins réalisaient un chiffre d'affaires correct, donc l'ouverture dominicale ne génère pas forcément de l'activité.

M. DE LAPLAGNOLLE : Tous les magasins de la région parisienne ne sont pas rentables à ouvrir les dimanches.

M. HEREDIA : L'article 6 de l'accord mentionne les contreparties pour compenser les charges induites par la garde des enfants. Cette disposition concernait les salariés venant travailler plus de sept dimanches. Donc si le nombre de dimanches travaillés sur le magasin de Calais passait de 6 à 32, cette disposition pourrait être appliquée. J'imagine que ces modalités ont été peu appliquées depuis la signature de cet accord.

Mme MENORET : Cette disposition existe, mais je ne sais pas si beaucoup de salariés en sont informés.

M. HEREDIA : Je pense qu'il serait souhaitable de diffuser une information sur cette disposition à l'ensemble des salariés du magasin de Calais.

M. DE LAPLAGNOLLE : Traditionnellement et culturellement, sur DGO, le dimanche n'est pas une journée pour faire ses achats, donc nous n'avons pas de projet d'étendre le travail dominical plus largement que ce qui est mentionné dans l'accord ZTI. Effectivement, sur DIF et DGE, ce sujet est plus prégnant.

9 Information LDK.

a) Projet PUUMP (annexe 7).

M. HARRE : Je trouve inadmissible que la pression des pneus soit vérifiée au sein des plateformes et des SAV par un prestataire extérieur, car la majorité de ces entités a des compresseurs. De plus, des documents liés à la vérification des véhicules sont distribués tous les mois. À ce titre, je souhaiterais connaître le coût de ces dispositifs qui sera imputé aux plateformes et aux AV.

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour l'instant, ce dispositif est à l'état de pilote, il est déployé sur ENGLOS pour DGO. Si des tests de pression des pneus étaient réalisés actuellement sur les sites, ils ne seraient certainement pas corrects à 100%. De plus, avoir des pneus gonflés à la bonne pression a trois intérêts. Le premier est la sécurité. Le deuxième concerne l'impact écologique, car la consommation de carburant est moindre avec des pneus correctement gonflés. Enfin le troisième intérêt est économique avec cette baisse de consommation de carburant.

M. DIOLOGEANT : De plus, si le prestataire effectue ces tests de pression des pneus, il vérifiera aussi l'état de ces équipements.

M. MARANDEAU : Le Groupe a certainement mis en place ce dispositif à la suite de problématiques liées à la pression des pneus.

M. DE LAPLAGNOLLE : Dans la présentation, il est indiqué que 85% de véhicules seraient concernés.

M. BRIULET : Y a-t-il eu des accidents de circulation liés à ce défaut de pression des pneus ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Il n'y a pas eu d'évènement ponctuel, c'est plutôt un constat RSE qui a suscité la mise en place de ce dispositif.

M. BEAUBOIS : Je rejoins les propos de Monsieur HARRE. En effet, il serait cohérent que les chauffeurs et les techniciens effectuent aussi ces contrôles y compris sur l'ensemble des organes de sécurité. Mais la gestion des tournées obéit à une planification très serrée et les collaborateurs n'ont pas forcément le temps de réaliser toutes ces opérations de sécurité.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que l'objectif du pilote est de vérifier si les pneus sont correctement gonflés et de déterminer l'intérêt de déployer une telle prestation sur tous les sites.

M. HARRE : Je trouve que ce dispositif va déresponsabiliser certains chauffeurs. De plus, cette opération risque d'être coûteuse et d'impacter de manière significative les comptes d'exploitation de la logistique.

M. DE LAPLAGNOLLE : Si ce pilote est déployé nationalement, nous étudierons le coût pour les plateformes.

M. DIOLOGEANT : Peut-être que cette vérification va permettre de réduire significativement la consommation de carburant.

M. BEAUBOIS : Il y a quelques années, une prime semestrielle était versée aux chauffeurs si l'entretien de leur véhicule était correctement effectué. Cette valorisation financière incitait les chauffeurs à s'assurer que leur véhicule était propre et bien entretenu.

M. HEREDIA : En page 9 de la présentation, il est indiqué que sur 94% des véhicules testés, la pression des pneus n'était pas conforme, avez-vous des précisions sur cette opération de contrôle ?

M. MARANDEAU : Je pense que c'est un exemple donné par le prestataire chargé du projet PUUMP afin de montrer sous quelle forme seront transmis les tableaux de bord.

M. DE LAPLAGNOLLE : En fonction des constats mis en avant pendant le pilote, une décision sera prise sur le déploiement ou non de ce dispositif.

M. HEREDIA : Ce sera donc la gestionnaire de parc qui recevra ces tableaux de bord.

M. BRIULET : À quelle fréquence seront réalisées ces vérifications ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Il me semble que les contrôles seront effectués mensuellement.

M. HEREDIA : Je rejoins les propos de Monsieur HARRE sur la désresponsabilisation. De plus, nous n'avons pas d'estimation sur le coût de cette prestation. Mais si ce dispositif favorise la sécurité des collaborateurs et engendre des bénéfices écologiques et économiques, je le trouve relativement bénéfique.

M. MARANDEAU : Si le dispositif est élargi sur l'ensemble du territoire, cela nécessitera l'évolution de la charte sur l'utilisation des véhicules.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, car la charte mentionne que tous les itinérants doivent veiller à l'entretien de leur véhicule.

M. HEREDIA : Mais cette charte restera valable, car les utilisateurs des véhicules d'entreprise resteront responsables de leur entretien.

M. MARANDEAU : J'en conviens, mais, dans le cas où le pilote est déployé nationalement, sera-t-il nécessaire de conserver cette mention sur la vérification de la pression des pneus ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Le prestataire fera des contrôles seulement une fois par mois, les utilisateurs des véhicules doivent tout de même faire des vérifications régulières.

M. HEREDIA : Chez DARTY, nous ne sommes pas spécialistes des pneumatiques, ce prestataire dédié pourra sans doute signaler des problèmes peu visibles.

b) Projet Kiplin (annexe 8).

M. HEREDIA : Sur la présentation, il est indiqué que ces exercices d'échauffement devaient être réalisés avant la prise de poste. Pourriez-vous nous fournir des précisions sur cette mention.

M. ROSIEK : Les livreurs ont un temps de préparation le matin de 45 minutes qui s'appelle la gestion de tournée, est-ce que ces exercices d'échauffements y seront intégrés ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Si la prise de poste est à 8h, ces exercices s'effectueront à partir de cet horaire : l'échauffement est donc prévu sur le temps de travail.

M. HEREDIA : Il est important que ce principe soit indiqué clairement, car si ce n'est pas le cas, cette mesure pourrait être sujette à interprétation et sur certains sites, des dérives pourraient être constatées.

M. MARANDEAU : Si ces exercices d'échauffement sont réalisés sur le temps de travail, seront-ils obligatoires ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je trouverais improductif de rendre ces exercices obligatoires. Je vous rappelle que ce dispositif est pilote testé sur la plateforme de Portet-Sur-Garonne.

M. MARANDEAU : Dans les jeux proposés pour l'échauffement, il y a un enregistrement des données sur des serveurs externes. Quelles sont les données enregistrées ? Qui a accès à ces données ? Est-ce que les collaborateurs sont filmés, car apparemment cette activité est analysée ? Sommes-nous en règle avec la RGPD ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les données doivent être enregistrées, mais je ne pense qu'il y ait un accès centralisé de toutes ces données. Nous allons consulter le DPD (Délégué à la Protection des Données).

M. HARRE : Les EPI des livreurs et chauffeurs – chaussures de sécurité – ne sont pas forcément adaptés pour faire des exercices physiques.

M. DE LAPLAGNOLLE : L'idée est de faire un réveil musculaire pour éviter les problèmes de dos.

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

M. DE LAPLAGNOLLE : J'avais demandé que ce pilote soit mis en place après l'information au présent CSE. Donc selon moi, le projet Kiplin démarrera la semaine 26.

M. HEREDIA : J'ai fréquemment signalé que l'entreprise ne se souciait pas des problématiques liées au TMS, aux arrêts et accidents du travail. Mais avec ce projet, je souhaite saluer la décision de l'entreprise, car selon moi, ce dispositif est bien évidemment positif. Effectivement, il dépendra de l'implication des collaborateurs sur les sites.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce dispositif a aussi pour but de sensibiliser les collaborateurs au fait qu'ils effectuent un travail physique et qu'ils doivent prendre soin d'eux.

M. BRIULET : Mais ce dispositif reste complémentaire, il ne doit pas être la seule solution aux problématiques liées aux accidents de travail et aux TMS. Je pense qu'il est nécessaire de privilégier les gestes et postures, adapter les charges de travail, etc.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je suis entièrement d'accord avec vous, Monsieur BRIULET, c'est la combinaison de plusieurs actions qui pourra modifier la tendance.

M. GRUDET : Je pense que ce dispositif s'intègre totalement dans le projet TMS PRO.

10 Information sur le changement du portail de saisie des crédits en magasin.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce nouveau portail se nomme C-EASY, l'objectif est d'harmoniser cet outil avec celui de la FNAC, mais ce n'est pas le seul intérêt. Avez-vous des questions sur la présentation (**annexe 9**). ?

M. MARANDEAU : Nous avons une question sur le matériel. Si nous avons bien compris l'idée du logiciel, son principal atout est la signature électronique, mais dans certains magasins, la saisie de crédit s'effectue directement sur les postes des vendeurs avec des tablettes et actuellement celles-ci ne sont pas équipées pour faire cette saisie électronique. Si les dossiers en amortissable et les crédits classiques doivent être saisis électroniquement, il serait souhaitable d'augmenter le nombre de tablettes disponibles pour les saisies de crédits dans les magasins.

Certains magasins ont privilégié l'utilisation de la tablette avec l'application Concerto, mais s'il y a une forte affluence au guichet des crédits, le temps d'attente peut être relativement long pour les clients.

M. BRIULET : Est-ce que l'objectif de ce dispositif est que les vendeurs réalisent eux-mêmes les crédits ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce n'est pas le but du changement de portail et je n'ai pas connaissance du détail des équipements fournis. Mais selon moi, tous les vendeurs ne seront pas équipés de tablettes de crédit. Dans la majorité des cas, les crédits sont réalisés par les collaborateurs du pôle service.

M. MARANDEAU : Mais je pense qu'il serait pertinent de fournir une tablette supplémentaire à chaque pôle service afin de réduire le temps d'attente des clients et ainsi améliorer le NPS.

En présence de Monsieur TEIGA.

M. DE LAPLAGNOLLE : Monsieur TEIGA, à propos du portail crédit, est-ce qu'il y a assez de tablettes pour les pôles service, car apparemment, dans certains magasins, leur nombre ne serait pas suffisant.

M. TEIGA : Il y a un process qui a été envoyé par les ACR de chez SOFINCO qui explique la démarche pour installer l'appliquatif sur n'importe quelle tablette.

11 Bilan NAO 2021 (annexe 10).

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vous rappelle qu'il y avait des mesures de grille qui étaient collectives sur certains métiers. Des enveloppes d'augmentations individuelles étaient prévues sur l'encadrement essentiellement avec un petit reliquat sur les EOT. Il faudra ajouter aux éléments que je vais vous présenter la prime vacances pour tous les ayants droit tel que cela est défini dans l'accord NAO.

M. DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama.

M. DE LAPLAGNOLLE : Sur le secteur de l'exploitation, 324 collaboratrices sur 805 et 496 collaborateurs sur 1 112 seront augmentés et/ou changeront d'échelon.

M. BEAUBOIS : Lors des NAO, il a été évoqué la stratégie mise en œuvre pour réduire l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes. Est-ce qu'un plan d'action a été mis en place sur ce sujet ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vais vous présenter des éléments sur ce sujet. Au total, nous avons augmenté 1 300 collaborateurs sur un effectif de 2 800.

M. BRIULET : Ces augmentations sont uniquement dues aux NAO, vous n'avez pas mesuré l'impact lié au minimum conventionnel.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce sont les augmentations hors minima conventionnel.

M. MARANDEAU : Sur la partie exploitation, avez-vous isolé les vendeurs sur les tableaux ? En effet, ceux-ci ont été les moins augmentés lors de ces NAO.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, nous n'avons pas différencié la population vendeurs et CPS. Mais je vous rejoins, Monsieur MARANDEAU, les augmentations sont plus significatives sur les CPS que sur les vendeurs.

Sur le SAV, il y a peu d'évolution, car ce service est hors NAO.

M. BEAUBOIS : À propos des mesures SAV, avez-vous des informations sur leur avancée ? Monsieur DAHMANI sera présent à cette réunion ultérieurement, nous pourrions lui poser la question. Dans le contexte actuel où nos techniciens deviennent des valeurs précieuses, il serait temps de déployer les mesures qui sont prévues pour eux.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, il est temps d'acter ces mesures, mais nous évoquerons le sujet avec lui, je pense qu'il est aussi impatient de mettre en place ces dispositions. J'en conviens ces mesures tardent à être finalisées.

M. MARANDEAU : Et quelle en est la raison ?

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est le circuit décisionnel de l'entreprise. Ces mesures concernent plus de 1 000 techniciens, de plus les CDGT sont aussi concernés, car à force de faire évoluer les techniciens, le sujet touche aussi les CDGT, car ils encadrent les techniciens.

M. BRIULET : Il ne faudra pas oublier les secrétaires du SAV, car la progression de la DartyMax impacte aussi cette population et elles se sentent oubliées. Avec la même enveloppe, toute la filière aurait pu être revalorisée.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, il y a un impact administratif même s'il est moindre que celui des CDGT. Nous traitons les différents secteurs d'activité par priorité, nous avons débuté par les techniciens, ensuite ce seront les chefs de groupe. Et au regard du rythme relativement lent des décisions sur uniquement deux métiers, il est préférable que ces mesures restent cantonnées pour l'instant aux techniciens et aux CDGT.

M. HARRE : Notre Président nous a présenté le projet EVERYDAY et la priorité était donnée aux services après-vente et je ne comprends pas aujourd'hui que la décision du Groupe soit aussi lente, car c'est une urgence !

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce n'est pas la Direction générale qui tarde à prendre une décision, ce sont les mécanismes chargés de présenter le projet qui sont en cause.

M. HEREDIA : À propos de l'urgence des recrutements de techniciens, un reportage a été diffusé récemment sur les problématiques de MURFY pour recruter des professionnels du SAV.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il est assez simple de dire qu'il faut revaloriser les conditions de rémunération, mais ensuite, savoir si ces modifications doivent être réalisées sur le fixe, sur le variable, sur les deux, selon quels critères et avec l'analyse du marché, la tâche est plus complexe. La présentation qui sera faite à la Direction Générale doit être complète et argumentée.

M. MARANDEAU : Mais cette présentation concerne uniquement DGO ou l'ensemble des filiales ? Je pense que le problème est aussi l'harmonisation entre les différentes UES.

M. DE LAPLAGNOLLE : Selon moi, ce n'est pas la question, mais effectivement, nous n'arriverons pas au même résultat. Mais le besoin de faire évoluer les techniciens existe sur toutes les filiales.

M. MARANDEAU : Mais les mesures seront certainement différentes suivant les filiales.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les enveloppes demandées seront différentes, mais pas forcément là où nous l'imaginons. À DGO, nous sommes moins décalés sur la partie CDGT que DGE, mais ce n'est pas le cas sur les techniciens.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. HARRE : À propos des cadres livraison et des agents de maîtrise, est-ce que la passation d'une partie du variable dans le fixe est prise en compte dans les augmentations ? Le montant moyen des augmentations par filière (page 4 de la présentation) est exprimé en euros ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Non, car cette mesure a été prise au mois de janvier 2021. À propos de votre deuxième question, les chiffres correspondent à l'augmentation en euros par personne et par mois.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. DIOLOGEANT : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, je voudrais savoir pourquoi vous avez fait signer des avenants alors que cet accord a été signé par les partenaires sociaux.

M. DE LAPLAGNOLLE : L'intérêt était de valoriser ces NAO et les augmentations, il n'y avait pas d'aspect juridique.

M. DIOLOGEANT : Mais ces avenants ont surpris et inquiétés certains collaborateurs.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, nous aurions dû expliquer la raison de l'envoi de ces avenants.

M. DIOLOGEANT : Mais que le salarié signe ou non cet avenant, son augmentation était tout de même actée ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui, c'était juste une formalisation et une communication.

Mme LELUBEZ : Nous avons demandé à ce qu'un effort soit fait sur le service livraison et lorsque nous observons que l'augmentation n'a été que de 34€, l'effort n'est pas très important. Les EOT du siège ont eu 73€ et ceux de la livraison 86€.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais l'augmentation de 34€ concerne 85% des EOT du service exploitation. Aucun autre métier n'a bénéficié d'une telle augmentation quasiment générale. À l'année, cela représente près de 400€, je vous rappelle qu'il faut aussi ajouter la prime vacances. Effectivement, cela ne rattrape pas les écarts de grille, mais c'est un bon début.

M. HARRE : Les évolutions d'augmentation deviennent plus homogènes et l'écart de grille commence à se réduire lentement. De plus, à propos de la répartition par sexe, sur les cinq domaines d'activités, trois ont connu une augmentation de la population féminine.

M. BEAUBOIS : Mais les graphiques de la présentation ne nous montrent pas qu'il y a eu un effort particulier sur l'augmentation de la rémunération des femmes. Il aurait été intéressant d'avoir les mesures spécifiques mises en place pour réduire cet écart de rémunération.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vous rappelle que l'indice d'égalité homme/femme s'attache à rendre visible l'équité entre les sexes. Si la proportion de femmes est trop importante, l'indice n'est pas satisfaisant non plus.

M. BEAUBOIS : L'idée du départ était de réduire l'écart de rémunération.

M. BRIULET : Nous vous avons rappelé lors des NAO qu'il y avait un sujet sur les femmes agents de maîtrise pour le pôle RPS. En effet, celles-ci sont bloquées au niveau 4.1, alors que les hommes pouvaient évoluer jusqu'au niveau 4.2. D'ailleurs, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, vous m'aviez répondu que cet écart était discriminatoire et pourtant je ne vois pas d'amélioration sur ce sujet.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne sais pas vous répondre, mais nous allons faire un focus par métier et par niveau afin de vérifier si des mesures ont été prises.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. BEAUBOIS : Cette nouvelle sur l'augmentation des primes vacances devrait être bien accueillie. Pouvez-vous nous rappeler le coût total de ces primes vacances ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Ces primes seront versées sur la paye de juin. Il me semble que le budget de ces mesures était 1 100 000€, soit plus de la moitié de l'enveloppe NAO.

Nous sommes en cours de négociation sur un accord d'intéressement sur les années 2021, 2022 et 2023 qui serait sur les mêmes critères que le précédent accord.

M. BRIULET : Nous avons demandé que ces critères soient revalorisés.

M. PHILIPOT : Il me semble que sur certaines UES, les critères ont été revus à la baisse.

M. DE LAPLAGNOLLE : Donc, si nous restions sur les mêmes critères, ce serait déjà bien. D'ailleurs, DGO possède l'enveloppe d'intéressement la plus élevée. Je suis assez confiant sur la signature de cet accord et je serai satisfait d'obtenir un accord unanime.

M. BRIULET : La CGT est signataire de cet accord NAO, car les mesures étaient positives, mais nous sommes conscients que cet accord ne règle pas tous les problèmes. Il y a des problèmes de turn-over, de précarité pour les étudiants, de différence de salaire pour un même poste. De plus, l'ancienne problématique de l'accord ATT sur le passage de 39h à 35h sans mécanisme de récupération n'a pas été réglée, c'est pour cela que certains collaborateurs sont hors grille. D'ailleurs, dans votre présentation des NAO, nous ne les voyons pas apparaître et je souhaiterais connaître l'effectif des collaborateurs situés hors grille. Peut-être qu'avec les années, cet écart s'est amenuisé voire a disparu et que tous les collaborateurs sont payés sur la base de 35 heures. Selon moi, il faudrait faire un effort pour aligner au plus haut les salaires. Sur DIF et DGE, un mécanisme de récupération a été mis en place sur quatre ans afin d'aligner les salaires de base entre les collaborateurs qui sont embauchés à 35h et ceux qui sont à 39h.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais sur DIF, tous les collaborateurs étaient à 39h et les négociations se sont portées sur la modulation.

M. BRIULET : Mais dans notre accord, il n'y a pas eu de négociation, donc nous avons toujours cet écart. D'ailleurs, il avait été mis en place une prime pour ceux qui étaient à 39h précédemment afin de compenser la baisse de salaire. Mais les collaborateurs à 35h n'ont pas eu de revalorisation. Peut-être que cet écart agit sur le turn-over et comme la rémunération est basée sur 35h, les salaires peuvent paraître plus faibles. À propos des techniciens, selon moi, il faut arrêter de les rémunérer sur la base de variables. Ils ont une compétence et vous devez la reconnaître en transférant la partie variable vers le fixe. Les techniciens souhaitent être rémunérés uniquement avec un fixe.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous sommes d'accord que lors des recrutements, les futurs collaborateurs regardent leur salaire de base plus que le variable.

M. BRIULET : Les techniciens ne remarquent pas forcément le montant de la prime vacances. De plus, concernant les CPS, l'augmentation de 25€ ne valorise pas la polycompétence de ce métier. Dans ce cas aussi, le variable devrait être réinjecté dans le salaire de base.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais ces évolutions dans les NAO sont un pas vers l'amélioration.

M. BRIULET : Je suis conscient des avancées, mais je souhaitais tout de même faire remarquer que toutes les problématiques ne sont pas réglées.

12 Point à date démarche TMS PRO.

Mme PASQUIERS présente le diaporama (**annexe 11**).

Mme PASQUIERS : Au-delà de notre obligation via TMS PRO, nous souhaitons mettre en place une démarche pour lutter contre les accidents du travail, de manière générale dans l'entreprise, pour assurer la sécurité de nos salariés, mais aussi pour réduire certains coûts financiers. En effet, la CARSAT nous a interpellés, car nous avons des taux ATMP (Accident du Travail et Maladie Professionnelle) qui sont trop élevés.

M. PERUCAUD : Nos taux ATMP sont même les plus élevés.

Mme PASQUIERS : Pas forcément, car la CARSAT nous compare aux autres entreprises du même secteur : le taux collectif. Et effectivement, notre taux ATMP est supérieur à ce ratio collectif.

M. HEREDIA : Est-ce que la CARSAT a évoqué l'indice de sinistralité ?

Mme PASQUIERS : Il n'y a pas que cet indice.

Mme PASQUIERS poursuit la présentation du diaporama.

Mme PASQUIERS : La première réunion du groupe de travail s'est déroulée au mois de mai 2021, elle avait pour objectif la présentation des missions. Nous nous sommes réunis mardi 22 juin 2021 et nous avons abordé le sujet des indicateurs nécessaires pour assurer le suivi des actions et celui de la formation. Mais nous avons surtout évoqué les premières actions à mettre en place sous la forme d'un brainstorming. L'étape suivante consiste à mettre en pratique les différentes actions pour étudier leur faisabilité et également établir des priorités. Nous allons étudier quels sont les accidents du travail les plus fréquents afin de déterminer le champ d'action et ensuite nous prioriserons les actions à mettre en place.

M. BRIULET : Est-ce que sur les trois sites – Bègles, Englos et Troyes – des enquêtes seront menées afin d'identifier les causes de ce nombre d'AT élevés ?

Mme PASQUIERS : Cela fait partie des actions que nous souhaitons mettre en place, mais nous allons aussi développer ces enquêtes sur d'autres sites que ceux cités dans la présentation. L'objectif est d'avoir le plus de sources possible.

M. HARRE : Avant que les membres du groupe de travail se déplacent sur les sites, un questionnaire anonyme sera envoyé avec des items proposés par la CARSAT et qui sont propres à DARTY. En fonction du retour de ce questionnaire, nous aurons sûrement une idée des causes responsables de ce taux d'accidentologie si élevé sur ces trois sites.

Ensuite, à chaque fois qu'il y aura un accident du travail, nous constituerons un dossier avec les différentes causes de l'accident. Cette procédure est déjà en place au service logistique lors de la survenance des accidents de voiture. Nous voulons travailler sur cet indice de sinistralité sur tous les sites et avec les collaborateurs afin de mettre en place une base de données des différents facteurs. Ce dispositif reprenant les différentes causes permet de comprendre et ainsi anticiper ces problématiques.

M. PERUCAUD : Mais vous parlez d'accidents du travail, mais les TMS concernent aussi les maladies comme les lombalgies.

M. HARRE : Comme le rappelait Madame PASQUIERS, nous allons prioriser certaines actions. En effet, certaines d'entre elles pourront être mises en place rapidement, car elles sont internes à DGO, mais d'autres concernent le Groupe, elles seront donc mises en place à long terme. Notre priorité est de pouvoir anticiper les accidents de travail pour réduire ces taux d'accidentologie.

M. PERUCAUD : Mais si un collaborateur souffre d'une lombalgie à la suite du port de charge lourde, sa pathologie ne sera pas reconnue comme un accident du travail.

Mme PASQUIERS : Mais nous ne pouvons pas agir, car nous ne sommes pas censés connaître le motif de l'arrêt maladie.

M. PERUCAUD : Ces questionnaires distribués en amont des visites pourraient permettre d'identifier les collaborateurs souffrant d'une pathologie TMS qui n'a pas été déclarée comme un accident du travail.

Mme PASQUIERS : D'ailleurs, ces questionnaires seront distribués à un nombre important de collaborateurs afin de récolter le maximum d'informations.

M. HARRE : Nous n'allons pas dans un premier temps, étudier les cas où le collaborateur souffre d'un problème physique.

M. PERUCAUD : Mais c'est important aussi, car cela fait des années que nous remarquons que sur ces sites, ces cas font débat.

Mme PASQUIERS : De plus, les différentes actions mises en place auront aussi l'objectif d'éviter ces pathologies.

M. HEREDIA : Je suis effectivement très favorable à la mise en place du TMS PRO. Mais je vais vous proposer d'approfondir le dispositif. Selon l'article L4162-1 du Code du Travail : « les employeurs d'au moins 50 salariés y compris les entreprises et les établissements publics mentionnés (...) ainsi que les entreprises appartenant à un groupe au sens de l'article (...) engagent une négociation d'un accord en faveur de la prévention

des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels. Il y a donc deux conditions alternatives pour devoir engager cette négociation. La première condition est lorsque l'entreprise emploie une proportion minimale fixée par décret ; le salarié déclaré exposé au titre des dispositions sus mentionnées ». Ces dispositions font référence au taux de pénibilité fixé à 25%, ce qui n'est pas notre cas. Mais la deuxième condition est la plus importante : « soit lorsque leur sinistralité au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles est supérieure à un seuil dont les conditions sont définies par le décret ». Dans cet article qui est sorti le 20 décembre 2017 et dans le décret est paru le 27 décembre 2017, l'indice de sinistralité est défini à 0,25. Le calcul de cet indice consiste en l'addition de tous les accidents de travail (hors accidents de trajet) des trois dernières années, ce total est ensuite divisé par le nombre de salariés. J'ai effectué ce calcul et j'ai obtenu un taux de 0,32. Je précise que mes calculs sont basés sur les derniers chiffres connus issus du bilan social 2019. Donc ce ratio de 0,32 nous oblige à rédiger un accord constructif. Je pense que pour donner encore davantage d'ampleur aux dispositifs TMS PRO, à Kiplin, etc., il serait intéressant de faire un accord qui inscrit de manière officielle toutes ces démarches entreprises. Selon moi, nous serions la première entité du Groupe à mettre en place ce type de dispositif même s'il est obligatoire.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je suis favorable à cet accord, mais je pense qu'il faut laisser le groupe de travail avancer sur le sujet avant de le mettre en place et ainsi inscrire dans cet accord les différentes actions mises en place.

M. HEREDIA : Nous n'avons pas les chiffres de 2020, peut-être que les chiffres sont meilleurs.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne pense pas, car nous n'avons pu mener aucune action en 2020 vu le contexte. De plus, nous avons six accidents sur dix qui ne sont pas suivis d'un arrêt de travail, c'est une donnée intéressante à avoir en tête.

M. HEREDIA : Mais cette situation n'est pas nouvelle. De plus, cette proportion peut polluer le nombre d'accidents du travail.

Mme LELUBEZ : Dans le cas où un collaborateur se blesse au dos par exemple, il continue sa journée, car le magasin est sous-effectif, mais le lendemain, il ne peut pas se lever et dans ce cas une déclaration d'accident de travail est faite. Si ce collaborateur avait été directement chez le médecin, celui-ci lui aurait prescrit des médicaments et il aurait pu retourner au travail le lendemain.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais c'est un cas d'accident de travail avec arrêt qu'il aurait été possible d'éviter. Avant de traiter ces cas, il y a six cas sur dix qui ne font pas l'objet d'un arrêt de travail.

Mme PASQUIERS : Nous avons des déclarations pour des accidents de travail bénins. Nous avons toujours été dans cette démarche de déclarer au cas où l'accident de travail serait plus grave.

M. HEREDIA : Mais le salarié et l'encadrant ne sont pas médecins, et nous savons tous les conséquences financières et autres de ces déclarations d'accidents du travail en cas de complications. Et à l'inverse, nous connaissons aussi les incidences dans le cas où cet accident du travail ne serait pas déclaré.

Mme LELUBEZ : Mais les directeurs de magasin savent qu'ils ont 48 heures pour déclarer l'accident du travail donc ils demandent aux collaborateurs d'attendre le lendemain. De plus, le médecin exige le document de l'employeur indiquant l'accident du travail, le collaborateur doit retourner sur son lieu de travail pour récupérer ce certificat.

Mme PASQUIERS : Effectivement, l'employeur rédige le document afin que les collaborateurs n'avancent pas les frais médicaux.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ces sujets seront évoqués lors des groupes de travail. Ce taux de 60% d'AT sans arrêt de travail impacte le taux de fréquence, les taux de charges, etc.

13 Bilan modulation (annexe 12).

Mme GUIBERT : Ce bilan de modulation est un arrêté au 31 mai 2021. Des contrôles sont en cours entre le service paye et CHRONOGESTOR ; des ajustements minimes peuvent encore intervenir. Ce bilan modulation sera définitif après la paye.

Mme LELUBEZ : Si une journée de délégation dure plus de sept heures – nombre d'heures d'une journée de travail – est-ce que le service paye prend en compte la modification ?

Mme GUIBERT : Effectivement, nous nous basons sur les documents remplis (feuille d'émargement) pour faire le décompte.

Mme GUIBERT présente le diaporama.

M. BEAUBOIS : C'est aussi le reflet de l'activité que nous avons connue depuis ces derniers mois.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, il y a une cohérence pour le secteur Opération avec les services livraisons et SAV en forte progression dans la moyenne des soldes d'heures. Pour le secteur de l'Exploitation, l'accord dérogatoire a sans doute réussi à limiter la progression des heures de modulation. Le paiement de ces heures va représenter un coût important, car elles sont majorées.

M. HARRE : Les collaborateurs n'ont pas compté leur heure lors des déconfinements.

Mme GUIBERT : D'ailleurs, nous avons augmenté le nombre de semaines hautes à dix au lieu de six.

M. ROSIEK : Avons-nous un historique des heures de modulation ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous vous représenterons une comparaison avec les années précédentes après l'édition de la paye, mais d'ores et déjà et au regard des ajustements minimes, je peux vous annoncer que les chiffres de ce bilan au 31 mai 2021 représentent le double de l'année précédente.

M. DIOLOGEANT : Ce constat me paraît logique, en termes de livraison et de SAV, nous ne raisonnons plus en heures, mais en nombre de clients. Lorsque les tournées s'étendent sur 250 kms et que le nombre de clients à visiter est le même, mécaniquement, les techniciens et les livreurs font des heures supplémentaires.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que nous n'avons pas donné tous les JNT ; en IAD et en livraison, il est certain qu'aucune démodulation n'a été possible.

M. PANCHOUT : Étant donné que les interventions simples sont démontées au téléphone par les ATC, les techniciens sont confrontés à des interventions beaucoup plus complexes et donc plus longues.

M. BEAUBOIS : Je pense que cette forte modulation est révélatrice que les effectifs des livreurs et techniciens ont été sous-cadrés. Est-ce que des actions vont être mises en place pour rehausser ces effectifs ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Les effectifs étaient clairement insuffisants.

M. PERUCAUD : Pendant que les magasins étaient fermés, les IAD faisaient les livraisons des petits électroménagers.

M. DIOLOGEANT : Il faut tout de même signaler que nous avons un logiciel qui prépare les tournées et est censé anticiper les dépassements d'horaires. En effet, celui-ci est paramétré sur 7h30 au lieu de 7h.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, ce n'est pas la solution, mais la non-prise des JNT et des jours fériés crée aussi de la surmodulation.

M. HARRE : C'est aussi le reflet du résultat de l'année 2020.

14 Information sur la prévention des dérives des réseaux sociaux.

M. DE LAPLAGNOLLE : Ce sujet a été abordé lors du point 6.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Nous avons abordé le sujet de la visio, mais nous n'avons pas évoqué les autres points.

M. MARANDEAU : Nous remettrons ce sujet lors du prochain CSE.

15 Point à date sur le click& collect vendeur.

M. TEIGA : Le principe du click & collect vendeur permet de décharger la remise des produits qui progressent de mois en mois. Sur ma zone, le click & collect représente 11% du chiffre d'affaires, l'estimation est de 50% pour 2025, d'ailleurs certains pays comme les Pays Bas ont déjà atteint ce chiffre.

Nous avons tenté de mettre en place la proposition d'accessoires par le pôle service, mais l'essai n'est pas concluant dans tous les magasins. Mais ce principe permet aussi de détecter des profils de vendeurs et ainsi des passerelles peuvent être mises en place entre le pôle et le secteur de la vente. Effectivement, vendre un accessoire à un client qui a acheté un produit click & collect est plus naturel pour un vendeur, en fait il fallait juste changer le parcours et le circuit.

Le process fonctionne bien, mais ce qui est plus compliqué est d'attacher des produits et des services à ces clients qui ont acheté sur internet, car la phase de découverte n'est pas la même. Pour un client click & collect, la délivrance du produit est relativement courte, donc forcément, les taux d'attachement sont plus réduits que sur une vente traditionnelle en magasin.

Les chiffres sont relativement intéressants, mais nous constatons des écarts entre les magasins et les régions. Sur ma zone, le click & collect peut représenter entre 1,5% et 8% du chiffre d'affaires. Ce n'est pas une question de taille de magasin. Nous ne sommes qu'au démarrage du dispositif et pourtant nous produisons des ventes de services et de produits vers des clients qui n'en avaient pas. De plus, les vendeurs sont aussi satisfaits de faire des ventes supplémentaires.

La cible déterminée par le Groupe n'est pas très élevée, car elle est à 10% pour le mois de septembre 2021, et pour certains magasins, comme je le disais précédemment, l'objectif sera certainement rapidement atteint. De plus, ce dispositif n'a pas nécessité de développement particulier comme le tchat visio par exemple.

M. BARAN : Au départ l'objectif était de 6%, maintenant il est à 10%, ainsi dans certains magasins, des directeurs ont ouvert des caisses spéciales pour les CPS qui doivent utiliser une carte vendeur afin de faire augmenter le taux de click & collect vendeur.

M. TEIGA : Je trouve cette pratique absurde, car il n'y a pas d'enjeu de rémunération, en effet, les DV et les directeurs ne sont pas objectivés sur le développement du click & collect vendeur. Les seuls gagnants sont les équipes de ventes, car elles font la démarche de vendre les produits et non le pôle service. Ce sont des dérives et c'est de la responsabilité des directeurs de site d'être vigilants quant à ses dérives.

M. BARAN : Mais certains DV mettent tout de même la pression à certains directeurs de magasins lorsque les objectifs ne sont pas atteints et leur demandent de mettre en place un plan d'action.

M. TEIGA : L'objectif est de réduire l'écart type et c'est avec cette méthode que DARTY est devenu aussi performant. Je pense qu'il est préférable de croiser les bonnes pratiques sans stigmatiser les magasins qui n'atteignent pas leur objectif.

M. BRIULET : Sur certains magasins, les rôles des vendeurs et des collaborateurs pôle service sont flous. Ces derniers pensent que les vendeurs doivent aller chercher le produit en réserve et le transporter jusqu'au véhicule du client, mais dans d'autres magasins, les collaborateurs du pôle service s'occupe de la délivrance et du transport du produit. Je pense qu'il serait nécessaire de diffuser une procédure claire à tous les sites.

M. TEIGA : Vous avez raison, il n'y a pas de procédure claire, car celle-ci dépend de la configuration du magasin : réserve déportée, réserve au fond du magasin, etc. Lors de la mise en place du pilote click & collect vendeur, il a été demandé aux magasins de s'organiser eux-mêmes suivant la configuration du magasin. Mais une fois que la procédure est mise en place, elle doit être connue du pôle service, des vendeurs et du management afin que le dispositif fonctionne. Mais s'il y a des problèmes, il faut savoir s'adapter et changer la procédure.

Sur certains magasins, différentes configurations ont été testées afin de trouver la meilleure. En effet, certains magasins ont plusieurs étages et les réserves ne sont pas facilement accessibles.

Pour toutes ces raisons, je pense qu'il n'est pas possible de mettre en place une procédure commune sur tous les magasins DARTY, mais la philosophie est que le vendeur remette le produit au client et l'encaisse en cas de vente d'accessoires ou de services supplémentaires. De plus, le vendeur peut aussi répondre aux questions du client et le renseigner sur le produit acheté sur internet.

M. BRIULET : Mais nous avons eu un exemple où une vendeuse a dû aller chercher un produit volumineux et lourd à l'étage et elle l'a fait tomber, alors que normalement, ce sont les collaborateurs du pôle service qui auraient dû s'en charger. La procédure n'était pas claire dans ce magasin.

M. TEIGA : Mais le click & collect vendeur est aussi un dispositif basé sur la solidarité et la délivrance des produits doit se faire en bonne intelligence. Je pense que la procédure doit être claire au sein de chaque magasin, d'ailleurs le responsable de magasin ne doit pas l'imposer, cette procédure doit avoir été discutée avec l'ensemble de l'équipe afin de trouver la meilleure solution.

16 Demande d'information sur les offres DartyMax.

M. BEAUBOIS : Il y a des vendeurs en TV/Vidéo qui n'ont pas pu faire de ventes de DartyMax, car il n'y a pas d'offre spécifique sur ces produits.

M. TEIGA : Effectivement, si les offres étaient multipliées, nous pourrions toucher davantage de clients. Mais la multitude et la complexité peuvent aussi engendrer une incompréhension des vendeurs.

M. BEAUBOIS : Mais si je compare à la PSE historique, l'offre tarifaire de DartyMax est beaucoup plus simple et ajouter une offre TV ne me paraît pas insurmontable.

M. TEIGA : Je pense qu'effectivement, après le développement des trois offres, le Groupe réfléchit à la mise en place d'autres dispositifs. En effet, lorsque la majorité des clients sera abonnée, il sera nécessaire de développer d'autres projets.

Nous constatons que l'offre à 14,99€ est davantage vendue que celle à 19,99€. L'atout de cette offre à 14,99€ est qu'elle concerne de nombreux produits GEM, donc 100% de nos clients peuvent potentiellement s'abonner.

M. PERUCAUD : Je voulais signaler que l'offre DartyMax proposée aux collaborateurs avec une réduction de 5€ a été arrêtée au bout de quelques heures par les DV qui ont appelé les magasins, car cette offre promotionnelle était aussi proposée à des clients VIP. Il a été annoncé que ces DartyMax ne seraient pas comptabilisées ni dans le NPS ni dans la prime vendeur. Apparemment, 850 DartyMax avaient été vendues et je regrette qu'elles n'aient pas été prises en compte.

M. TEIGA : J'ai assisté à la conférence téléphonique avec l'ensemble des directeurs et cette offre était destinée uniquement aux collaborateurs et à quelques clients VIP afin qu'ils puissent bénéficier d'un tarif préférentiel.

Lors du lancement, certains magasins ont rappelé des clients qui venaient de s'abonner pour leur proposer de migrer leur abonnement DartyMax vers l'offre supérieure sans payer la différence. Concrètement, le gain pour l'entreprise était nul, car dans 95% des cas, c'étaient des migrations d'abonnement et aucun nouveau client n'a été gagné. Je pense que la communication n'avait pas été passée correctement.

Lors de la conférence téléphonique qui réunissait tous les directeurs de sites, il avait bien été précisé que les souscriptions aux collaborateurs et à ces clients VIP ne seraient pas comptabilisées ni dans les objectifs ni dans les statistiques. L'objectif était uniquement de faire bénéficier les collaborateurs et quelques rares clients VIP d'une offre préférentielle sur la DartyMax.

M. PERUCAUD : Je trouve inadmissible que les vendeurs ne soient pas rémunérés sur les ventes de DartyMax qu'ils ont effectuées.

M. TEIGA : Je ne discute pas ce point, car il avait été annoncé aux vendeurs qu'ils ne seraient pas rémunérés sur cette opération. Les vendeurs étaient libres de ne pas participer à cette opération. Je rappelle qu'il avait été annoncé qu'il n'y aurait pas de versement de prime pour des auto-souscriptions.

M. PERUCAUD : Je ne parle pas d'auto-souscription ! Si un technicien souhaite souscrire une DartyMax, le vendeur prend du temps pour faire l'abonnement et pourtant il n'est pas rémunéré. De plus, l'information concernant le non-versement de la prime a été annoncée le lendemain du lancement.

M. TEIGA : Cette information avait été mentionnée aux directeurs de magasin présents à la conférence téléphonique, ensuite je ne sais pas si l'information a été relayée aux équipes des magasins.

L'objectif de cette vente aux collaborateurs était de tester les statistiques pour savoir si les tableaux de bord produits pour le contrôle de gestion enregistraient correctement les évolutions d'offres.

M. DIOLIGEANT : Mais toutes les ventes de DartyMax hors personnel et clients VIP n'ont pas été comptabilisées dans la prime vendeur.

M. TEIGA : Si tel est le cas, cette situation est anormale. Les DartyMax qui n'ont pas été rémunérées sont celles qui concernaient la proposition d'évolution d'offre à des clients récents.

M. HARRE : Est-il prévu de réitérer cette offre préférentielle DartyMax aux collaborateurs ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Il me semble qu'il est prévu de renouveler cette opération au mois de septembre 2021.

17 Points divers.

- Désignation syndicale.

M. DE LAPLAGNOLLE : J'ai à vous annoncer deux nominations à la CGT : Monsieur BRIULET est désigné délégué syndical central et Madame MAZELLA qui est nommée déléguée syndicale.

De plus, le 24 juin 2021 (jour du CSE), j'ai reçu un courrier de la CAT (Confédération Autonome du Travail) qui m'informe de la création d'une section syndicale CAT au sein de DGO et de la nomination d'un représentant de section syndicale en la personne de Monsieur BEAUBOIS. Ce courrier m'invite à mettre à disposition de cette section tous les moyens légaux prévus par la loi, notamment les panneaux réservés à l'affichage ainsi qu'un local syndical.

M. MARANDEAU : Il me semble que le Code du Travail précise, entre autres modalités, que chaque organisation syndicale doit posséder un panneau d'affichage dans l'entreprise. Mais il reste à définir la notion d'entreprise.

M. HEREDIA : La loi de 2008 sur la représentativité a fait évoluer ce sujet de l'affichage des organisations syndicales dites « non représentatives » : *« ainsi en vertu des articles L2142-3 à L2142-7 du Code du Travail, l'affichage et la diffusion des communications syndicales internes à l'entreprise sont liés à la constitution par les organisations syndicales d'une section syndicale, laquelle n'est pas subordonnée à une condition de représentativité. Dès lors, les dispositions d'une convention, d'un accord collectif visant à faciliter la communication des organisations syndicales ne peuvent, sans porter atteinte au principe d'égalité, être limitées aux seuls syndicats représentatifs et doivent bénéficier à tous les syndicats qui ont constitué une section syndicale ».*

M. PHILIPOT : Ces arrêts de la Cour de Cassation sont de quelle catégorie ?

M. HEREDIA : C'est une décision du Conseil d'État. Notre accord de Droit Syndical qui limite l'affichage aux organisations représentatives n'est, de ce fait, pas légal.

- Nettoyage des locaux.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous allons mettre fin au deuxième passage de nettoyage des locaux de tous les sites à partir du 1^{er} juillet 2021. Au regard de l'amélioration de la situation sanitaire, nous arrêtons la prestation complémentaire que nous avons mise en place pendant une année et qui s'élevait à 800 000€ par mois sur toute la France.

- Renouvellement convention de Monsieur ZYCHLA.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a un an, je vous avais consulté sur une convention de détachement d'un salarié de DGE et je voulais vous informer que nous renouvelons ce détachement.

- Demande d'informations sur la rémunération associée à la vente de la voiture électrique Citroën AML, notamment sa matérialisation sur le bulletin de salaire.

Mme GUIBERT : J'ai versé des éléments de rémunération en début d'année 2021. Nous avons réclamé au mois de mai 2021, les deux derniers états. Il me semble que les primes ne sont pas intégrées dans une rubrique spécifique, mais elles apparaissent dans la section 614 « autres prestations ».

M. BRIULET : Le collaborateur qui a vendu ce véhicule n'a pas de moyen de vérifier si la prime de 25 € lui a été versée, d'ailleurs, selon lui, il n'a rien touché. De plus, même le magasin n'avait pas d'information sur les modalités de versement de cette rémunération associée à la vente de la voiture AML.

- Demande de détail pour la ligne variable « TRV » sur le bulletin de paye.

Mme GUIBERT : J'ai fait la demande au SIRH, son traitement est en cours et cette ligne devrait apparaître sur le bulletin de salaire du mois de juillet 2021.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Je voudrais signaler qu'il serait aussi souhaitable qu'une ligne apparaisse sur le bulletin de salaire avec le jour et les heures réalisées en e-learning afin de pouvoir contrôler. De plus, les missions en tant que Welcomer ne sont pas détaillées sur la fiche de paye (nombre d'heures, taux).

M. MARANDEAU : Le motif TRV rassemble désormais beaucoup d'éléments et il est compliqué d'y retrouver des informations.

Mme GUIBERT : En effet lorsque les payes ont été harmonisées, une autre rubrique a été créée pour les collaborateurs de DGO, mais il n'est pas possible de faire apparaître des détails. Étant donné que certains salariés de la région Nord, précédemment affiliés à DIF, possèdent encore la précédente rubrique, celle-ci serait utilisée pour afficher les détails du TRV à partir du mois de juillet 2021.

M. MARANDEAU : Pour certains collaborateurs, beaucoup moins de TRV ont été déclarés par rapport à leurs heures réalisées. Il y a donc un décalage entre le montant estimé par les salariés et ce qui est indiqué sur les bulletins de salaire. Il est important que les salariés puissent identifier ces éléments comme ils peuvent le faire pour les congés payés.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais il faudrait déterminer si cette problématique provient d'un problème de paye ou de saisie en magasin.

M. PERUCAUD : À ce propos, il serait important de rappeler aux directeurs qu'ils doivent faire signer les feuilles d'émargement à la semaine et non pas trois mois après.

- Reclassement de Monsieur THERON.

M. GRUDET : Nous avons évoqué la procédure d'inaptitude de Monsieur THERON lors du CSE du 2 juin 2021 et je souhaiterais avoir des informations sur les recherches de reclassement de ce collègue, notamment vers un poste d'ATC.

Mme PASQUIERS : À la suite du dernier CSE, nous avons contacté Monsieur DELEPINE et Madame BOURDET, chargés du SAV de Nantes et nous avons pu proposer le poste d'assistant technique évoqué lors du CSE, mais également un poste de technicien en ATC. En revanche, une première période de formation se déroulera obligatoirement sur site, car Monsieur THERON étant absent depuis plusieurs années, il sera nécessaire de faire une remise à niveau. Le poste d'ATC s'effectuera trois jours par semaine en présentiel sur site et deux jours en télétravail. Le courrier relatant cette proposition lui a été envoyé récemment, donc la réponse devrait être imminente.

M. GRUDET : Je vous remercie.

- Retour CSE 2 juin 2021.

M. VILLA : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, j'attendais deux réponses à des questions que j'ai posées lors du CSE du 2 juin 2021 : les avantages en nature versés lors des challenges et le statut des techniciens atelier.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vous répondrais sur ces points lors du CSE du 13 juillet 2021.

18 Discussion sur les activités culturelles et sociales

M. HARRE : Nous avons reconduit le contrat avec HELFRICH pour les jouets de Noël. Les commandes débutent à partir du 23 août et se clôturent le 19 septembre 2021.

M. MARANDEAU : L'inscription pour les chèques vacances s'effectuera à partir du 1^{er} juillet 2021.

La réunion est close à 19h45.

Le Secrétaire du CSE

M. Gérard ROSIEK

