

PROJET DE PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION EXTRAORDINAIRE DU 7 MAI 2021 DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE DE DARTY GRAND OUEST

La réunion s'est déroulée en présentiel et par le biais d'une conférence téléphonique eu égard au confinement partiel de l'ensemble du territoire Français.

Début de séance : 10h30

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 des Ressources Humaines,
- Mme MEKELLECHE Naima, Assistante RH.

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

Pour les membres titulaires Cadres :

- CFE-CGC :** - M. BERTIAUX Bruno
- Mme BRAQUET Caroline

Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :** - M. GRUDET Loïc
- SL :** - M. BARAN Gianni

Représentants Syndicaux

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

Absents

- CFTC :** - M. VAN DE ROSTYNE Philippe.
- ÉLUS :** - M. VILLA Francis
- CFDT :** - M. FOUCHE Florent
- CFE-CGC :** - M. GAUTREAU Laurent
- M. HARRE Laurent
- SL :** - Mme PRUDHOMME Corinne.

Les votants sont les 13 élus titulaires, ainsi que les 2 membres suppléants présents, soit 15 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 24 mars 2021 et des réunions extraordinaires des 2 avril, 12 avril et 13 avril 2021 (*document joint*). 3
- 2 Information sur l'extension de l'offre Dartymax 3
- 3 Désignation des deux représentants de la cellule handicap 11

1 Approbation du projet de procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND du 24 mars 2021, et des réunions extraordinaires des 2 avril, 12 avril et 13 avril 2021 (documents joints).

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous avons donc le PV de la réunion ordinaire du 24 mars 2021 à valider, car des modifications en séance ont été apportées lors du dernier CSE. De plus, nous avons aussi à approuver trois PV de réunions extraordinaires, des 2, 12 et 13 avril 2021. Avez-vous des remarques sur ces projets de procès-verbaux ?

M. BRIULET : Je souhaitais remercier Gérald ROSIEK, le secrétaire, d'avoir intégré mes demandes de modifications sur le PV du 24 mars 2021. De plus, je lui ai indiqué deux corrections à apporter sur celui du 13 avril 2021.

M. ROSIEK : Je confirme que toutes les modifications demandées ont été validées, mises à part celles de Marc DIOLOGEANT. Comme nous l'avons évoqué lors du dernier CSE, son intervention était bien retranscrite sur le PV du 13 avril 2021 et non sur celui du 2 avril 2021.

Le résultat du vote est le suivant : **15 votes favorables.**

Après consultation, ces quatre procès-verbaux sont approuvés à l'unanimité par les élus du Comité Social Économique.

M. BEAUBOIS : Avant d'aborder le sujet sur la DartyMax, serait-il possible de faire un point sur les réouvertures de magasins ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Le calendrier est dorénavant calé avec une date de réouverture le 19 mai 2021. Le déconfinement sera réalisé par étape.

Mme N'GOLET : Quelle sera la jauge ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Au 19 mai 2021, elle sera toujours de 1 personne pour 10m² et elle passera à 1 pour 4m² à compter du 9 juin 2021.

Un plan de reprise a été mis en place pour les magasins qui étaient fermés depuis plusieurs mois.

En semaine 18, nous avons eu la réouverture des collèges et la levée de la limite des 10 kms. Le 19 mai 2021, les commerces vont pouvoir rouvrir avec un décalage du couvre-feu à 21h. Par conséquent, tous les magasins vont retrouver leurs horaires habituels.

Le 9 juin 2021, le couvre-feu passera à 23h et nous pourrons enfin assouplir le télétravail, celui-ci ne sera plus imposé. Il faudra donc prévoir un retour progressif des équipes au sein de nos bureaux. Nous avons commencé à initier cette mesure en permettant à chacun de revenir une journée par semaine, notamment au siège, afin que chaque collaborateur puisse se réacclimater plus facilement.

Le 30 juin 2021, les limites de jauge seront abandonnées et le couvre-feu ne sera plus en vigueur, les gestes barrières seront maintenus : masques, distanciation et nettoyage des mains. Le déroulement de ce calendrier sera évidemment soumis aux évolutions épidémiologiques et sanitaires.

À propos des magasins qui étaient précédemment fermés, nous définissons pour chacun d'eux, le temps qu'il faut pour remettre le magasin à niveau ; à priori, il faudrait deux journées. L'encadrement se réunira en amont de la venue des équipes et J-1 ou J-2 de l'ouverture, toutes les équipes seront invitées à venir en magasin. La mise à niveau concernera l'information du plan EVERYDAY, car ces équipes n'ont pas eu cette communication. Il y aura aussi une remise en état du magasin, des prix, les objectifs à court terme, etc. Lors du précédent déconfinement, nous avons pris le temps d'accueillir les équipes le jour même de l'ouverture, mais là, nous souhaiterions les accueillir avant et ainsi le jour de l'ouverture, le flux pourrait redémarrer immédiatement. Il y aura bien évidemment le rappel des conditions sanitaires, notamment la jauge. Avez-vous des questions ?

2 Information sur l'extension de l'offre DartyMax (annexe 1) ;

M. DE LAPLAGNOLLE : À propos de la DartyMax, vous allez être déçus car nous ne connaissons toujours pas le montant des primes, celles-ci ne sont pas encore validées. En revanche, je vais vous présenter la mécanique de primes qui va être mise en place. Vous allez voir dans le rétroplanning qu'il est prévu une réunion de lancement avec tout l'encadrement la semaine 19. Nous avons décidé, lors d'une réunion téléphonique avec Regis KOENING et Tiffany FOUCAULT, que réunir tout l'encadrement sans indiquer le montant des primes n'était pas idéal, donc nous allons tout faire pour que ces primes soient validées d'ici

la semaine 19. Si tel est le cas, vous aurez l'information avant la réunion prévue avec toutes les équipes. Nous nous engageons à ce que vous ayez en tout état de cause la primeur de cette information.

M. DE LAPLAGNOLLE présente le diaporama.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Je voulais juste préciser que l'extension de garantie est de 20 ans avec SAUTER et non 15 ans.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais, il me semble que nous nous limitons à 15 ans.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Donc, nous limiterons la garantie à 15 ans pour SAUTER.

M. DE LAPLAGNOLLE : Le détail des conditions est indiqué dans la présentation. Nous nous fixons aussi quelques limites.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. HEREDIA : Lors d'un CSE précédent, j'avais demandé s'il était possible de faire le ratio entre les abonnements vendus – le cash – et l'utilisation de la Dartymax par les clients, c'est-à-dire le coût pour l'entreprise. Est-ce que cette marge de 2 000 000 € correspond à ce ratio ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que les 2 000 000 € correspondent à la marge nette, car 250 000 abonnés à 10€, le résultat fait 2 500 000 €, soit la marge brute.

M. HEREDIA : Donc pour l'entreprise, l'utilisation de la Dartymax par les clients a coûté 500 000 €.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a deux indicateurs majeurs qui peuvent modifier l'équilibre économique : le premier est le taux de recours au SAV et le deuxième est le taux de résiliation. Ces deux indicateurs affichent de meilleurs résultats que ceux prévus dans le business plan. Je ne peux pas vous donner plus de précisions, car je n'ai jamais vu de compte de résultat sur la Dartymax.

M. HEREDIA : Lorsque la Dartymax est contractée en magasin, celle-ci rapporte au magasin, et lorsque la Dartymax est utilisée, le coût et la charge sont imputés sur le service après-vente. Est-ce que cette organisation va évoluer ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne pense pas que ce dispositif évolue. Je pense qu'il y a effectivement une consolidation du produit Dartymax au niveau du Groupe, mais sur les comptes de résultat de chaque filiale, l'organisation ne va pas évoluer. C'est-à-dire que le SAV budgète des augmentations d'activité, notamment liées à Dartymax avec des coûts et des effectifs inhérents au dispositif, mais nous n'avons pas l'intention d'injecter des recettes dans le compte de résultat du SAV, cette pratique serait purement artificielle. Le résultat au global sera le même.

Ce qui est important c'est que les ventes générées et les coûts demeurent dans l'UES. Tant que le SAV possède un budget qui tient compte de cette augmentation d'activité, tout va bien.

M. HEREDIA : Mais comme la notion de filiale est relativement récente, elle peut aussi rentrer en ligne de compte.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, la filiale SAV voit ses coûts et ses effectifs augmenter d'une manière parfaitement logique. Les autres ratios sont gérés indépendamment (NPS, terminé le jour même, etc.). L'activité générée par Dartymax est anticipée et budgétée. Évidemment, les coûts SAV vont avoir tendance à augmenter dans les années à venir. Mais cette progression ne met pas en danger le SAV.

M. HEREDIA : Effectivement, nous avons peut-être une vision simpliste quand nous voyons le nombre de Dartymax qui est contractée, quelquefois, nous avons quelques craintes.

M. DE LAPLAGNOLLE : Cela fait 20 ans que nous nous adaptons à une baisse d'activité du SAV et effectivement, nous changeons complètement de cap et nos victoires sont de recruter des techniciens, ce qui n'était pas le cas, il y a dix ans.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. PHILIPOT : Avons-nous une idée de la moyenne d'âge des clients qui souscrivent à la Dartymax ? Précédemment, les clients de la PSE étaient des personnes relativement âgées, est-ce que la Dartymax touche davantage les jeunes ?

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est une bonne question, je vais voir si nous pouvons disposer de cette donnée.

M. MARANDEAU : L'évolution du panier moyen est peut-être liée au fait que dans l'acte de vente, les clients ne réfléchissent plus en termes de prix/produit + prix de l'extension de garantie ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, c'est une très bonne remarque ! Précédemment, si un client mettait 100€ dans la PSE, aujourd'hui, nous avons constaté qu'il met cette somme dans le produit. C'est doublement gagnant : le prix de vente augmente et l'abonnement est acquis. D'ailleurs c'était l'objectif recherché par ce modèle et les effets sont encore plus bénéfiques que ceux qui étaient prévus.

M. BRIULET : Est-ce que cela signifie que peu de remises sont accordées ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vous rappelle qu'au lancement, de nombreuses inquiétudes existaient sur le fait que la Dartymax serait difficile à vendre sans remise. Mais nous pouvons constater que le taux de remise global reste stable et maîtrisé et nous avons des effets très importants sur le PVM. Par conséquent, les taux de remises n'ont pas progressé et n'ont pas empêché les indicateurs économiques d'évoluer très favorablement.

M. MARANDEAU : Mais comme vous l'avez dit, la remise a été maîtrisée, car elle a été concentrée sur la Dartymax.

M. BEAUBOIS : Mais nous savons que souvent, la remise est faite sur les produits et non sur la Dartymax. Est-ce que cette remise tient compte de celle réalisée sur les produits ? Cette question, pour moi, a vraiment du sens.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous ne mesurons que le taux de remise global. Effectivement, les remises sont essentiellement réalisées sur les produits, mais le taux de remise se mesure par rapport au chiffre d'affaires et cet indicateur n'a pas dérapé. D'ailleurs, nous avons pu constater que le taux de marge est resté relativement stable, sur DGO, il a même augmenté.

M. MARANDEAU : Selon moi, il y a un sujet sur les remises ; dans tous les magasins, la Dartymax est vendue avec de la remise. Effectivement, la remise peut être maîtrisée et il n'y a pas d'explosion des taux de remise, mais ce service est valorisé par de la remise.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais je n'ai pas de problème avec ce sujet d'autant plus que le taux de remise n'a pas dégradé le résultat global. La vente de la Dartymax avec de la remise ne change strictement rien à l'équilibre économique de l'ensemble, de plus le parc Dartymax progresse et génère des revenus supplémentaires.

M. BRIULET : Mais il faut aussi reconnaître que la progression de la Dartymax est due la remise effectuée. De plus, il y avait aussi des cartes cadeaux et je ne sais pas si celles-ci ont été comptabilisées dans le panier moyen.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais nous n'oublions pas l'effet des remises ! Le panier moyen est calculé hors carte cadeau, il correspond au prix de vente moyen de l'achat du client, donc hors carte cadeau. Mais lorsque nous consolidons le modèle Dartymax, nous incluons évidemment les remises, les cartes cadeaux, les frais de publicité, etc.

M. BRIULET : Mais je pense que nous devrions rentrer dans le détail des provisions qui sont faites sur les cartes cadeaux afin d'avoir une vue globale sur les chiffres.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que nous n'aurons jamais le compte de résultat de la Dartymax, car celui-ci est confidentiel. Mais il est certain que si le produit n'était pas rentable, nous cacherions certainement plus ces résultats. Toutes les hypothèses qui ont été prévues au lancement ont été vérifiées, voire elles sont meilleures que les anticipations. La marche accélérée pour passer à 2 000 000 d'abonnés n'est pas neutre.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. DE LAPLAGNOLLE : Sur le graphique reprenant l'évolution de la Dartymax, nous constatons un léger pic dans les résiliations au mois de janvier 2020, cela correspond aux salariés qui avaient été abonnés pour tester et cet abonnement était prévu pour trois mois ; à l'issue de cette période, des résiliations automatiques ont été réalisées. Il y a un deuxième pic de résiliation depuis la fin de l'année 2020 et début 2021, ces résiliations sont de notre fait, car ces clients ne payaient pas, c'est le traitement des impayés. Donc sur l'année, les 10 000 résiliations ne correspondent qu'à des résiliations administratives, c'est très peu.

M. BRIULET : Les prévisionnistes ont sûrement anticipé le fait que le marché va se tasser, car la plupart des clients seront équipés et il faudra attendre les nouveaux clients. Est-ce qu'une projection à long terme a été réalisée ? Et si oui, pourrions-nous avoir des informations sur cette projection ?

M. DE LAPLAGNOLLE : La projection actuelle prévoit un scénario de progression continue jusqu'en 2025. Je ne pense pas que nous ayons une projection au-delà de cette année et qu'il ait été prévu une stagnation voire une baisse.

M. BRIULET : 2025 c'est relativement proche tout de même !

M. DE LAPLAGNOLLE : Selon moi, une prévision à 2025 est déjà une donnée satisfaisante. D'ailleurs, nous allons voir dans la présentation, le potentiel de souscription.

M. DIOLOGEANT : Étant donné qu'il n'y a pas de carence, il faudra aussi prendre en compte les clients qui souscrivent la Dartymax lorsqu'ils doivent faire face à une panne importante et/ou coûteuse et qui la résilie au bout d'une année. Il serait intéressant d'avoir des informations sur la non-reconduction de la garantie.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous aurons ces informations à la fin de la carence au mois de septembre 2021. Nous arrivons maintenant sur des cycles de douze mois d'abonnement, car la Dartymax a été lancée il y a plus d'un an.

M. DIOLOGEANT : Mais à l'époque, il y avait un mois de carence si j'ai bonne mémoire.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais sur le taux de résiliation d'une manière générale, nous constatons qu'il y a des résiliations aux dates anniversaires des douze mois, car certains clients suivent scrupuleusement leur réabonnement, mais en dehors de ces périodes définies, le taux de résiliation est quasiment nul. De plus, le taux de résiliation que nous constatons est inférieur à ce que nous observons sur d'autres abonnements. En effet, ce taux est généralement aux alentours de 25 à 30%.

M. HEREDIA : Avons-nous des données sur des résiliations effectuées à la suite de l'utilisation de la Dartymax pour un dépannage ? Si un client est satisfait financièrement ou sur un autre aspect de la Dartymax, il ne résiliera pas son contrat.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne connais que le taux de résiliation global. Mais je vous rejoins Monsieur HEREDIA, car ce sont les clients qui ont testé réellement l'intérêt de l'abonnement.

M. DIOLOGEANT : Mais je pense qu'il faudra que soit ajouté un délai de carence.

M. DE LAPLAGNOLLE : Attendons les analyses depuis la fin de la carence et ensuite nous adapterons.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. BRIULET : Mais sur les produits TV, il y a des limites dans les réparations, j'espère que cette notion a été prise en compte. Dans le cas de panne de produits TV, il y aura sûrement un échange, avez-vous estimé ce coût, car il peut aller à l'encontre de l'objectif visé ? Je suppose que le but est commercial avant d'être écologique.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais les deux objectifs coïncident.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. DE LAPLAGNOLLE : La grille PSE comportait plus de 25 grilles tarifaires qui allaient de 9,99€ à 2 439€, la lisibilité pour le client n'était pas simple.

M. MARANDEAU : Effectivement, la grille n'était pas simple, mais nous l'avons utilisée pendant de nombreuses années.

M. BRIULET : C'est là que nous constatons la complexité du métier de vendeur !

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. DE LAPLAGNOLLE : Selon les études réalisées auprès des clients, l'offre la plus appréciée serait la Dartymax Intégrale. Les tarifs restent raisonnables vis-à-vis des services offerts.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : À propos de la durée de couverture et le prix des réparations, sur un forfait TV, si la durée de garantie n'est pas mentionnée, elle sera de trois ans et l'abonnement est de 14,99€. Donc sur 36 mois, nous faisons payer 539,64€ pour un an de garantie supplémentaire ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui, mais ce raisonnement concerne les produits qui n'ont pas été achetés chez DARTY.

M. MARANDEAU : Mais il est mentionné « tous les appareils achetés chez DARTY, 3 ans si non indiqué ».

M. DE LAPLAGNOLLE : Il existe peu de marques qui n'indiquent pas la disponibilité de leurs pièces. Les grands constructeurs mondiaux de TV mentionnent les délais de disponibilité de leurs pièces. Je ne pourrais même pas vous donner le nom de marques concernées par cette disposition.

M. PERUCAUD : Chez LG, c'est 2 ans, SAMSUNG, c'est 4 ans, SONY, c'est entre 2 et 5 ans ; et je pense que cela a évolué sur les derniers modèles.

M. DE LAPLAGNOLLE : Dans le secteur du multimédia et la TV, la quasi-intégralité des marques donne la durée de la disponibilité des pièces.

M. PERUCAUD : Si un client prend la Dartymax lors de l'achat de sa TV, mais que son ancienne TV tombe en panne, il va être compliqué de la réparer.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est pour cela que la première intervention est payante.

M. PERUCAUD : Oui, mais si la précédente TV a été achetée chez DARTY, le prix d'achat de la TV sera remboursé ?

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est la même configuration sur le GEM. Effectivement, c'est le risque qui est pris en fonction des fréquences de pannes et des taux de réparation.

M. MARANDEAU : Je viens de consulter le site LG, la disponibilité des pièces détachées est garantie sur deux ans, donc le client qui souscrit à une Dartymax à 14,99 € n'a pas plus de garanties que celle proposée légalement par le constructeur.

M. DE LAPLAGNOLLE : Nous avons pu constater que l'indice de réparabilité que nous avons démarré sur le GEM oblige les constructeurs à évoluer dans leur garantie de disponibilités des pièces. Les clients vont se diriger vers des produits réparables plus longtemps et vont se détourner des marques qui ne le font pas.

M. PERUCAUD : Mais est-ce que DARTY prendra la décision d'arrêter une marque qui proposerait ses pièces uniquement pendant 2 ans ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que DARTY va prendre les mêmes décisions que celles prises par les clients. Si les clients n'achètent plus des modèles, car ils ne sont pas réparables assez longtemps, naturellement ces modèles vont disparaître.

M. MARANDEAU : Ce serait effectivement intéressant, cette information permettrait aussi de rassurer les vendeurs. Le calcul que j'ai fait précédemment, les clients le feront aussi.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense que nous n'avons pas les bonnes données, je vous fournirai un tableau récapitulatif, par marques, les engagements sur les pièces détachées.

M. MARANDEAU : Je pense aussi qu'il faudra communiquer sur ce sujet auprès des équipes.

M. HEREDIA : D'autant plus que certaines nouvelles dispositions issues de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, vont rentrer en vigueur au 1^{er} janvier 2022. Actuellement, un fabricant peut ne pas fournir de pièces détachées et il n'est pas obligé de le signaler. Ces dispositions vont évoluer à partir du 1^{er} janvier 2022. De plus, cette loi introduit une durée de disponibilité qui ne pourra pas être inférieure à 5 ans à compter de la mise sur le marché des pièces détachées pour une certaine catégorie d'équipements électroniques et électriques.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il sera donc contraint par la loi et par nos offres.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Pouvons-nous avoir une précision sur la situation suivante : si nous pouvons réparer un produit PEM, la réparation sera facturée 49€ au client, mais si la réparation ne peut pas être réalisée, les 49€ seront restitués ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Oui, c'est le même principe en vigueur actuellement.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. BARAN : À propos du réseau WIFIX, est-ce la pose d'un film fera partie des 30% de remise pour les clients détenteurs de la Dartymax ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Selon moi, ce sont toutes les réparations qui font l'objet d'une remise, mais je vais demander si la pose de film est incluse.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

Mme DA ROCHA PEREIRA : À propos de la durée maximale de remboursement, nous allons devoir changer notre discours puisque nous annonçons au client que la garantie était valable jusqu'à la durabilité des pièces détachées de la marque. Avez-vous déjà des propositions d'argumentaires ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, des formations sont prévues et elles seront mentionnées dans la présentation.

Comme mentionné dans le diaporama, nous plafonnons les remboursements en cas de non-réparabilité à 5 000€, sachant qu'il y a peu de produits au-delà de 5 000€. Et justement, ce point répond à la question de Monsieur BRIULET sur les TV, car effectivement, les montants peuvent être conséquents.

M. BRIULET : L'image que nous avons des TV est qu'elles sont de moins en moins réparables. Est-ce que les constructeurs vont changer leur stratégie ? Je n'en suis pas certain, car il faut aussi que leurs produits ne soient pas trop chers.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les TV sont de moins en moins réparables, mais elles sont de moins en moins en panne aussi ! Si nous prenons le modèle économique global, nous nous y retrouvons.

M. PERUCAUD : Mais il y a des choses qui vont devoir changer, car aujourd'hui, sur une TV qui est vendue 1 000 €, car elle est androïde par exemple, il sera nécessaire que cette TV puisse évoluer dans le temps, car autrement c'est une sorte d'obsolescence programmée. Une TV d'il y a cinq à dix ans n'a pas forcément ces applications.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je n'appellerai pas cela de l'obsolescence programmée, ce sont des stratégies commerciales. Des produits avec des innovations sortent à intervalles réguliers afin de continuer à animer le marché, c'est ce que fait APPLE lorsqu'il sort un nouveau téléphone avec de nouveaux accessoires.

M. PERUCAUD : Mais si le client achète une TV pour une durée de 10 à 15 ans, il sera nécessaire que ce produit évolue, car effectivement, dans cinq ans, il sera possible de la réparer, mais certaines fonctions ne seront plus disponibles, car les technologies auront évolué.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, les produits devront être évolutifs au niveau technologique afin de s'adapter à l'augmentation de la durée de vie ou le ralentissement du renouvellement des produits.

M. PERUCAUD : Sur un ordinateur, il est possible de changer une carte mère par exemple, mais sur une TV, c'est plus compliqué.

M. BRIULET : Nous avons encore des difficultés à imaginer que nous sommes dans un modèle de décroissance.

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est de la décroissance en volume et de la croissance en prix de vente et en durabilité, mais nous le savions avant de lancer la Dartymax. Rappelez-vous les échanges que nous avons pu avoir, votre inquiétude portait sur la conséquence de cette durabilité et donc la baisse des volumes.

M. PERUCAUD : Il y a eu des évolutions importantes sur les TV : la TNT, TNT HD, la 4K, etc. Ces évolutions pourraient être aussi la limite de la Dartymax.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne pense pas que ce soit la limite pour la Dartymax, en effet ce sont les fournisseurs qui font le marché avec les innovations technologiques. Notre engagement est de réparer le produit du client aussi longtemps qu'il le souhaitera et aussi longtemps que le constructeur fournira des pièces. Ensuite, s'il y a des innovations technologiques et que le client veut changer son produit pour ces raisons-là, c'est plutôt une bonne nouvelle. Mais ce n'est pas la Dartymax qui modifiera ce comportement d'achat.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Est-ce que la garantie remboursement à neuf est conservée ? Sinon, une date d'arrêt est-elle programmée ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour l'instant, ce dispositif est conservé. Je n'ai pas eu connaissance de date d'arrêt.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. BRIULET : Pour la vente à distance, devons-nous consulter les achats du client pour lui proposer la Dartymax ? Où allons-nous seulement répondre à une sollicitation sur internet ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je ne connais pas le process de vente à distance, mais je me renseignerai et je vous transmettrai les précisions.

Mme N'GOLET : Si le client fait un achat par téléphone, nous pouvons lui proposer la Dartymax ?

M. DE LAPLAGNOLLE : C'est peut-être effectivement la démarche, mais je n'en suis pas certain.

M. DIOLOGEANT : Si le client appelle pour se faire dépanner et qu'il est hors garantie, nous pouvons lui proposer la Dartymax ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Logiquement, c'est la démarche, mais je vérifierai aussi.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Les produits DARTY OCCASION sont pris en charge dans le cadre de la Dartymax ? Si oui comment ? Est-ce qu'ils sont considérés comme des produits DARTY ou des produits vendus par un tiers ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je note la question.

Mme LELUBEZ : Si un client vient en magasin pour faire évoluer sa Dartymax, pouvons-nous le faire nous-mêmes ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Cette évolution fera partie de votre potentiel de vente et je vais vous présenter sur quel principe vous allez être rémunérés dans ce cas. Mais bien évidemment que nous nous attendons à ce type de demande et c'est l'objectif.

M. HEREDIA : À propos de la formation, si j'ai bien compris les techniciens IAD seront formés à la Dartymax, mais je vous rappelle que cela fait une année maintenant que les techniciens n'ont pas eu de formations techniques. D'ailleurs, j'ai déjà évoqué ce sujet lors de la réunion de la GEPP.

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y a des formations techniques planifiées, peut-être que vous n'avez pas encore été informés. Il y a des cessions prévues sur le mois de juin 2021 pour DGO. La Dartymax s'appuie sur la performance du SAV donc effectivement, il est nécessaire que les techniciens soient formés.

M. HEREDIA : Les formations Dartymax vont prendre des créneaux dédiés à des formations techniques.

M. DE LAPLAGNOLLE : Mais ces formations ne doivent pas remplacer les formations techniques.

M. BEAUBOIS : J'avais interpellé au mois d'avril 2021 Monsieur MARTINEZ et Madame FOUCAULT sur ce sujet ; donc la hiérarchie au plus haut niveau est informée de cette problématique et des faiblesses intervenues en 2020.

M. DE LAPLAGNOLLE : La faiblesse s'explique en 2020, mais le plan de formation de 2021 est ambitieux et nous devons le réaliser.

M. BEAUBOIS : Lors du Comité européen, nous avons eu cette même réponse. Les retards ont été pris en compte et qu'il aurait des rattrapages pour les techniciens afin de les remettre à niveau.

M. DE LAPLAGNOLLE : Des cessions sont déjà programmées, mais je vais m'assurer que celles-ci couvrent toute la zone de DGO. La volonté est de dérouler le plan de formation de manière générale et particulièrement sur l'IAD.

Cette extension de l'offre Dartymax va effectivement, à court ou moyen terme, entraîner une augmentation de l'activité SAV.

M. BRIULET : Je souhaiterais que lors de ces formations sur la Dartymax soit insufflée une certaine éthique : que les managers puissent motiver leurs équipes sans qu'il y ait de dérives. En effet, lorsque nous observons toutes les missions qui sont demandées aux vendeurs, je pense que l'entreprise aura un rôle majeur à tenir. Je souhaiterais que lors de ces formations, les salariés soient rassurés quant à la prise en compte des techniques de vente : dans certains cas, la vente de la Dartymax ne sera pas possible, les jeunes ménages par exemple. Il faudrait que ces sujets soient aussi abordés lors des formations encadrants.

Effectivement, DGO et DARTY en général sont montrés en exemple, mais nous avons un turn-over important notamment sur DGO, celui-ci n'est pas uniquement lié à la Dartymax. Mais il y a certainement beaucoup de pression mise sur les vendeurs et il me semble intéressant que cette pression soit évoquée avec les managers.

Je vous invite à avoir une vision globale des objectifs demandés avec une réponse sur la pression et sur l'éthique de vente.

M. DE LAPLAGNOLLE : Je pense, Monsieur BRIULET, que vous ferez partie des collaborateurs à qui sera proposée la formation, donc vous pourrez juger par vous-même. Les vendeurs présents au CSE pourront eux aussi en juger. Selon moi, ce thème sur l'éthique de vente doit être abordé lors de cette formation.

À propos du turn-over sur DGO, celui-ci n'est pas lié à la Dartymax, puisque malheureusement, cela fait plusieurs années que son niveau est élevé. Généralement, les causes d'un turn-over élevé sont multiples.

Effectivement, les tâches demandées aux vendeurs sont de plus en plus nombreuses. Ils doivent parfois placer des services au détriment des produits, et il est nécessaire de trouver le bon équilibre. Évidemment, si la pression est trop forte, l'effet est inverse de celui recherché.

M. BARAN : Est-ce que l'évolution de la Dartymax vers une autre offre sera immédiate ? Et pourrions-nous prendre directement le produit sous garantie ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Le changement de formule est immédiat. À propos de votre deuxième question, selon moi, vous pourrez prendre en charge le produit, mais je vous confirmerai la réponse officielle. Mais si tel est le cas, le potentiel de vente au pôle service sera supérieur.

M. BARAN : Certains collaborateurs du pôle service vont encore se transformer en vendeurs !

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

Mme DA ROCHA PEREIRA : Si j'ai bien compris, quel que soit l'abonnement du client, lors de la vente d'un produit, le vendeur bénéficiera du doublement de la prime article ? Sur le portail INNOVENTE, avez-vous envisagé la visualisation des différentes formules possédées par le client ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Pour répondre à votre première question, je vous confirme que la prime article sera doublée. À propos de votre deuxième interrogation, je ne peux pas vous apporter de réponse, mais je note la question.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

Mme N'GOLET : Est-il prévu un avantage salarié sur la Dartymax ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Il y aura une offre salarié à la rentrée de septembre 2021.

M. MARANDEAU : Il est essentiel que les salariés puissent profiter de ces offres.

M. BEAUBOIS : Les salariés qui ont souscrit à la Dartymax seront de très bons ambassadeurs pour la vente de ce service.

M. DE LAPLAGNOLLE poursuit la présentation.

M. MARANDEAU : Pourriez-vous nous envoyer la présentation ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Le diaporama que je viens de vous présenter est confidentiel, les directeurs de magasins ne l'ont même pas vu. Mais je pourrais vous l'envoyer le 11 mai 2021 après la réunion de présentation aux DV et CPS de France, en espérant pouvoir aussi vous transmettre le montant des primes.

Mme LELUBEZ : Pourriez-vous me confirmer que l'offre Dartymax « Essentiel » à 9,99€ ne concerne que les produits GEM ? L'offre Dartymax « Intégral » à 19,99 € couvre donc tous les produits PEM, TV, GEM, multimédia, photo et l'offre « Evolution » concerne le GEM, le PEM, le TV et le son.

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, l'offre Dartymax « Essentiel » concerne les produits GEM ainsi que les micro-ondes et les climatiseurs. À propos de l'offre « Intégral », tous les produits sont garantis sauf : les smartphones, les drones, les produits de mobilité urbaine, consoles de jeu, montres et bracelets connectés. Et au sujet de l'offre « Evolution », ce sont bien les produits GEM, PEM, TV et son. Si vous n'avez pas d'autres questions, je vous propose que nous organisions un CSE très rapide à la suite de la réunion de présentation du 11 mai 2021.

M. MARANDEAU : Devons-nous obligatoirement organiser un CSE ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Effectivement, je peux vous envoyer les informations concernant la rémunération par mail. Si les primes ne sont pas validées lors de la réunion du 11 mai 2021, je vous en informerai aussi.

M. HEREDIA : Pourriez-vous envoyer le mail à tous les élus, titulaires et suppléants ?

M. BRIULET : En ce qui concerne la CGT, je voulais vous remercier de nous avoir fait cette présentation avant le lancement. Nous attendons effectivement la communication des montants des primes. Je réitère ma remarque sur la pression qui sera exercée sur les vendeurs et qu'il serait important que cette notion de pression soit évoquée lors des formations.

M. DE LAPLAGNOLLE : J'ai noté vos remarques. Effectivement, la pression doit être saine et non destructrice.

3 Désignation des deux représentants de la cellule Handicap.

M. ROSIEK : Nous avons abordé ce sujet lors de notre réunion préparatoire et nous proposons donc les personnes suivantes : Madame Nathalie N'GOLET et Monsieur Didier PERUCAUD. Nous avons décidé de créer au sein du CSE une commission spécifique dédiée au handicap.

M. DE LAPLAGNOLLE : Cette commission sera composée d'autres élus du CSE que les deux référents de la cellule handicap ?

M. ROSIEK : La commission compte un élu par organisation syndicale soit au maximum cinq membres.

M. DE LAPLAGNOLLE : Les référents et les membres de la commission travailleront avec Madame Sophie PASQUIERS, la référente handicap sur DGO en lien avec la mission handicap du Groupe.

M. BEAUBOIS : Serait-il possible que le Groupe octroie une dizaine ou une vingtaine d'heures de délégation supplémentaires à cette nouvelle commission ?

M. DE LAPLAGNOLLE : Je vous laisse voir ce point avec Sophie PASQUIERS. Mais sur le principe, je suis d'accord, car les missions de cette commission sont louables et il paraît normal d'octroyer des moyens adaptés.

La réunion est close à 12h15.

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

