

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

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

Début de séance : 13h00

## 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.

### Invités Pour la direction

- M. DESMAILLET Philippe, Directeur des Ventes de la région Nord Aquitaine.

### Pour les membres titulaires EOT

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

### Pour les membres titulaires Cadres

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

### Pour les membres titulaires AM :

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

### Pour les membres suppléants EOT

- CFDT :**
  - M. GRUDET Loïc
- CFTC :**
  - M. APPLAUSO Giovanni
- 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

Les votants sont les 15 élus titulaires, ainsi que les 3 membres suppléants présents soit 18 votants.

## Ordre du jour

- 1 Approbation des projets de procès-verbaux des réunions ordinaires du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 2 décembre 2020 et du 25 février 2021 et de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 19 janvier 2021 (*document joint*). ..... 3
- 2 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur les nouvelles orientations stratégiques du Groupe FNAC DARTY et de leur déclinaison au sein de l'UES DARTY GRAND OUEST. .... 4
- 3 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur le Plan de Développement des Compétences 2021 et sur le bilan de la formation 2019-2020 (*document joint*). ..... 10
- 4 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST relative au déploiement du projet « Click and Collect » Vendeur suite au pilote réalisé sur une zone DV (*document joint, intervention de P. DESMAILLET*). ..... 15
- 5 Présentation de la grille Concepteur-Vendeur de l'UES DARTY GRAND OUEST. .... 21
- 6 Point à date de la fermeture du magasin de Libourne. .... 23
- 7 Information en vue d'une Consultation sur la fermeture du magasin de Laval. .... 24
- 8 Information sur le Centre de Services de La Chapelle-sur-Erdre. .... 25
- 9 Poursuite de l'information du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la lutte contre la pandémie de la COVID-19. .... 26
  - a. Magasins fermés.
  - b. Magasins confinés.
  - c. Nouvelles mesures gouvernementales.
- 10 Demande d'information sur le « bug » Darty.com : Vente topées (livrables, expédiables et « Click & Collect ») non payées en 2020 : nombre de commandes concernées, montant total, montant recouvré... ..... 26
- 11 Attentes et objectifs de l'entreprise sur la vente de service, notamment en ce qui concerne la DARTY MAX (en particulier l'attente par salarié par mois). ..... 27
- 12 Quid de la vente de DARTY MAX par les techniciens qui n'apparaît pas dans la dernière présentation. .... 29
- 13 Comment vont être rémunérés les vendeurs qui sont dans la situation de confinement (exemple le Nord), où seuls les rayons essentiels sont ouverts. .... 30
- 14 Suite au changement de grille des concepteurs cuisine, quand vont-ils percevoir le rattrapage de salaire. .... 30
- 15 Qu'en est-il de l'extraction des rémunérations des PSE faites avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, suite à la réponse du mois dernier. .... 31
- 16 Point sur l'évolution du projet Agile : ..... 31
  - a. Ce qui est fait actuellement,
  - b. Ce qui est prévu dans l'avenir,
  - c. Comparatif avec les autres CTT (au niveau qualitatif et quantitatif).
- 17 Point sur l'avancée du comité de groupe sur la rémunération des vendeurs. .... 34
- 18 Points divers. .... 34
- 19 Discussion sur les activités culturelles et sociales. .... 36

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Avant de débiter, je voulais vous présenter les chiffres du début de la semaine comparés à 2019, car en 2020, nous n'avons pas d'historique puisque nous étions en confinement. Nous pouvons constater que nous progressons sur DGO par rapport à 2019 avec une augmentation de +15% sur le lundi 22 mars et +25% sur le mardi 23 mars 2021. Il est intéressant d'observer aussi l'évolution par zones. Ainsi, le secteur de Michaël DODELIN, concerné par les magasins confinés est à +2,8%. La zone du Nord de Yann ANDRIEU est à -15%. Les autres secteurs de DIF se situent entre -8% et -13%. Il y a effectivement des impacts liés au confinement par rapport à la moyenne de chaque entité. Au sujet des magasins, il y a des évolutions curieuses d'une journée à l'autre.

**M. BRIULET** : Dans ces chiffres, il y a le « Click & Collect » ? Nous pouvons penser qu'il y a un report des achats sur internet, sur d'autres magasins ou chez les concurrents.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Dans la semaine en cours, nous avons le canal magasin avec « Click & Collect » qui affiche une progression de 12% et le canal internet qui augmente de 73%, donc, effectivement, il y a un report sur DARTY.com. Le canal internet progresse plus vite que le canal magasin, mais les zones confinées ont sûrement un impact sur cette évolution. Pour vous donner un ordre d'idée : Villeneuve-d'Ascq -31%, Rouen Gauche -25%, Maubeuge -24%, Boulogne -3%, etc.

**M. MARANDEAU** : Mais ces chiffres négatifs sont peut-être compensés par les augmentations des autres magasins, car je constate qu'il y a des progressions de +120%, +56%, etc.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Clairement, car mardi, au global de l'UES, nous étions à +25%. Nos vingt magasins confinés plus nos deux magasins fermés, n'empêchent pas la filiale de progresser fortement par rapport à l'historique.

**M. VILLA** : Il y a tout de même plus de chiffres en vert qu'en rouge.

**M. MARANDEAU** : Est-ce qu'il y a des phénomènes d'anticipation d'un prochain confinement généralisé ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'a pas été constaté de comportements compulsifs.

## **1 Approbation des projets de procès-verbaux des réunions ordinaires du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 2 décembre 2020 et 25 février 2021 et de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST du 19 janvier 2021.**

**M. ROSIEK** : Nous avons évoqué le sujet en réunion préparatoire ce matin. Ainsi, nous souhaitons ajouter l'approbation du procès-verbal du CSE extraordinaire du 19 janvier 2021 qui concernait le bilan et la répartition des résultats au niveau du CSE.

**M. HEREDIA** : J'étais absent lors du dernier CSE du mois de février 2021, mais je voulais réagir sur le sujet concernant la mise en place d'un pilote d'analyse de conduite pour les livreurs de Portet sur Garonne et Bayonne qui a été présenté par Stéphane GUEDON. Je souhaitais revenir plus particulièrement sur les données qui sont récupérées. À ce titre, Monsieur DE LAPLAGNOLLE, vous évoquez que la vitesse est une des données récupérées, est-ce la vitesse moyenne ou la vitesse maximale qui peut être mesurée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre, mais la réponse est facile à obtenir.

**M. BEAUBOIS** : C'est sûrement sur les deux !

**M. HEREDIA** : Ce sujet avait été évoqué lors de la mise en place de la géolocalisation via MASTERNAUT. Si c'est la vitesse maximale atteinte à instant T dans la journée de travail du salarié, en l'occurrence des livreurs. Il faut savoir que la CNIL s'est prononcée sur ce sujet en indiquant que ces données n'étaient accessibles qu'aux autorités judiciaires et non à l'employeur dans le cas où, potentiellement, les limitations de vitesse n'étaient pas respectées. Cette mention est indiquée dans le Guide de Géolocalisation des Salariés, car par essence c'est une forme de géolocalisation. En effet, des données sont recueillies sur le salarié dans le cadre de l'utilisation du véhicule. Si cette donnée concerne la vitesse maximale, il faudrait faire passer le message comme quoi cette donnée ne peut pas être recueillie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons vérifier que les données ne concernent pas la vitesse maximale. En tout état de cause, ce n'est pas l'objectif de cette application. Mais je suis d'accord avec vous, Monsieur HEREDIA, l'employeur ne peut pas se substituer aux autorités pour constater un excès de vitesse. Nous avons déclaré cet outil à CNIL, donc si nous avons la validation de cet organisme, c'est que cet applicatif enregistre uniquement les données légales.

**M. VILLA** : Mais c'était le cas aussi dans MASTERNAUT, dans la journée, il était possible d'obtenir quelle était la vitesse maximale atteinte par le véhicule.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais les données peuvent être enregistrées et rester anonymes.

**M. VILLA** : Mais il est tout à fait possible d'identifier le conducteur du véhicule avec le système des badges.

**M. HEREDIA** : Mais il serait souhaitable - d'ailleurs la demande avait déjà été faite à l'époque de MASTERNAUT – que nous ayons la demande d'agrément à la CNIL avec l'objectif poursuivi. En effet, celui-ci doit être défini clairement quant à l'utilisation qui en sera faite.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous vous transmettrons cet agrément de la CNIL.

*Le résultat du vote est le suivant : 18 votes favorables.*

**Après consultation, ces trois procès-verbaux 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 sur les nouvelles orientations stratégiques du Groupe FNAC DARTY et de leur déclinaison au sein de l'UES DARTY GRAND OUEST.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous ai présenté le plan Everyday lors du CSE du 25 février 2021. Nous avons eu de nombreux échanges, mais avez-vous de nouvelles questions ou remarques ?

**M. MARANDEAU** : Nous avons demandé des précisions sur le sujet du « single point of résolution » envisagé par le groupe qui concernait le métier de vendeur ; et à ce jour, nous n'avons pas eu de retour.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sujet traduit le projet « Click & Collect » Vendeur dont l'objectif du plan stratégique est que tous les clients qui rentrent dans nos magasins, verront à un moment donné un vendeur. Le but est que nous ne passions pas à côté du flux de clients « Click & Collect » notamment ceux qui actuellement n'ont pas de contact avec un vendeur.

**M. MARANDEAU** : Les orientations stratégiques présentées sont celles du Groupe et nous n'avons pas la déclinaison de l'impact de ces orientations sur le périmètre de chaque enseigne et encore moins, sur le périmètre de chaque UES.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous. Nous avons la concrétisation du recentrage du client vers le magasin et du digital vers le magasin avec le projet « Click & Collect » Vendeur. DARTY MAX est tout de même un projet 100% DARTY, le SAV aussi.

**M. MARANDEAU** : Et à propos du sujet des 100% de magasins rentables ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vais vous répéter ce que je vous ai dit lors du dernier CSE, cela fait des années que les trois UES pilotent ce sujet et je pense qu'il n'y aura pas de grande révolution sur DARTY.

**M. MARANDEAU** : Oui, mais ces éléments ne sont pas indiqués dans les orientations stratégiques.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sera noté dans le procès-verbal. À chaque fois que nous avons eu ce type de cas, nous l'avons traité via le CSE. Il n'y a pas d'accélération sur ce sujet, ce n'est qu'une poursuite des actions entreprises depuis des années.

**M. MARANDEAU** : Je trouve que nous allons très vite dans les informations transmises en CSE. L'information sur les orientations stratégiques a été effectuée au mois de février 2021 et sur l'ordre du jour du CSE du mois de mars, nous avons plusieurs points qui sont en relation avec ces mêmes orientations stratégiques. Selon moi, il y a une montée en puissance sur ce projet.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Comme je vous l'avais dit, il y a des projets à long terme, mais pour certains, le déploiement est prévu rapidement. L'urgence est la vitesse à laquelle les canaux de consommation se sont modifiés en 2020, accentuée par la COVID. Et aujourd'hui, nous continuons à laisser passer entre 10 et 15% du chiffre d'affaires sans que les clients n'aient de contact avec un vendeur en magasin. Le déploiement de DARTY MAX va aussi s'accélérer, car l'offre va être élargie très rapidement. D'autres sujets plus structurants verront le jour à long terme.

**M. BRIULET** : Je pense au vendeur en magasin qui répond aux sollicitations sur internet, un peu sur le principe du CTT ; il me semble que ce dispositif arrive un peu plus rapidement que ce qui avait été annoncé. Effectivement, ce principe de tchat peut avoir un intérêt, mais il est nécessaire d'adapter les conditions de travail, la rémunération, etc. De plus, ce dispositif peut aussi être utile lors de la mise en place de l'activité partielle, mais là aussi, il manque un cadre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais je pense qu'il faut relativiser la sollicitation que ce dispositif demandera sur chaque magasin, il n'est pas question que deux vendeurs par magasin soient dédiés à la gestion du tchat. De plus, ce principe n'a pas encore démarré. Et comme tous les sujets, la mise en place de ce dispositif fera l'objet d'une information consultation du CSE. Effectivement, les projets peuvent aller vite, mais nous ferons les choses dans l'ordre.

**Mme LELUBEZ** : En fait, ce dispositif commence la semaine prochaine (semaine 13) sur les magasins pilotes : Lisieux, Dreux, Caen Rots. Mon DV m'a expliqué que deux vendeurs par jour seraient à ce poste une heure chacun, mais uniquement sur des heures creuses.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas d'informations sur la date de démarrage des magasins pilotes, mais je vais m'en assurer. Nous allons tenter de confirmer ces informations dans le courant du CSE. Les projets qui avancent vite concernent principalement des adaptations au flux. De plus, des projets sont orientés vers le développement et sont surtout très positifs.

**M. PERUCAUD** : Vous dites que les vendeurs gèreraient le tchat pendant les heures où la fréquentation est plutôt faible ; mais le client, lui, souhaite la réponse de manière immédiate.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense qu'il faut aussi attendre que ce projet soit présenté concrètement. L'idée est d'affecter un vendeur pendant une ou deux heures à la réponse aux sollicitations par tchat et pendant cette plage horaire, il ne sera dédié qu'à cette mission. Toute cette organisation sera intégrée dans un planning.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Mais si ce dispositif est imposé au vendeur, j'espère qu'il sera formé sur le tchat.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour l'instant, nous n'imposons rien et d'ailleurs le pilote n'a pas encore démarré. Je vous rappelle que lorsque nous mettons des pilotes en place, nous faisons appel à des volontaires. Il serait préférable d'attendre la présentation du test.

**M. APPLAUSO** : Quelles sont les modalités prévues en termes de rémunération pour le vendeur ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le principe du temps passé à cette activité sera le TRV.

**M. PERUCAUD** : Nous avons voulu traiter le sujet de la formation lors de la réunion du 23 mars 2021, mais il nous a été répondu que ce sujet serait traité en CSE et justement nous n'avons pas vu de sommes réservées pour les formations relatives à ces orientations stratégiques.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais ce qui vous a été présenté le 23 mars 2021, ce sont les formations prévues en 2021 et non sur les cinq années à venir. Je vous signale qu'il y a de nombreuses formations dédiées aux vendeurs qui sont parfaitement en cohérence avec le plan stratégique. C'est-à-dire que nous souhaitons que les vendeurs soient remis au centre de notre organisation.

**M. PERUCAUD** : Mais il ne me semble pas avoir vu de formation sur l'utilisation du tchat et pourtant les vendeurs auront besoin de formations spécifiques sur ces nouveaux outils.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour l'instant, nous souhaitons seulement mettre en place un pilote. Si celui-ci s'avère satisfaisant et que nous voulons le déployer, nous organiserons des formations : le plan de formation n'anticipe pas tout !

**M. BARAN** : Et si dans un magasin pilote, il n'y a pas de volontaire ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le pilote sera réalisé dans un autre magasin.

**M. BRIULET** : Mais j'ai déjà constaté que certains vendeurs communiquent avec les clients par le Tchat via leur tablette.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Depuis plusieurs années, des vendeurs écrivent des commentaires ou des articles qui sont ensuite publiés sur DARTY.com. L'interconnexion entre le site et le magasin n'est pas une nouveauté.

**M. VILLA** : Mais là, ce sont des conseils donnés aux clients en vue de réaliser des ventes via la visio.

**Mme N'GOLET** : Mais le tchat service client est une technique déjà utilisée au CTT, alors que le principe évoqué dans les orientations stratégiques est destiné à la vente.

**M. APPLAUSO** : Mais pour pouvoir nous exprimer sur de tels sujets, il est nécessaire que nous ayons plus d'informations et de renseignements.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Un plan stratégique ne va pas vous indiquer tous les détails des dispositifs mis en place sur cinq années : ce sont des orientations. L'idée est de se prononcer sur l'orientation du Groupe qui se dirige vers le digital, vers le développement durable, vers la réparabilité, vers les services par abonnements, etc. Est-ce qu'à votre avis, ces orientations sont positives pour le Groupe et cohérentes avec la situation actuelle ? Où pensez-vous que ce plan ne garantit pas la pérennité du groupe ?

**M. BRIULET** : Nous comprenons les orientations, mais nous souhaiterions savoir si elles seront atteintes avec un effectif égal ou avec un effectif constant. Est-ce que ces orientations nécessiteront des restructurations afin d'optimiser leurs mises en place ? Nous n'avons pas ces visions-là.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que nous avons évoqué ces sujets lors du CSE du 25 février 2021, je vous ai dit qu'il n'était prévu aucun plan de restructuration associé à ce projet. Les seuls effets connus sur l'emploi sont que nous allons recruter 500 techniciens, 150 concepteurs cuisine et 150 livreurs dans les trois prochaines années. Hormis des besoins de recrutement, sur l'emploi, il n'y a aucune restructuration associée à ce plan.

**M. HEREDIA** : Une des préoccupations importantes de tous les représentants du personnel est l'impact social que peut engendrer un plan stratégique présenté au niveau du groupe. Vous avez dit précédemment que ces orientations stratégiques ne mentionnaient pas de fermeture de magasins ni de restructuration et pourtant en 2025, 100% devront être rentables.

La garantie n'est pas gravée dans le marbre. Nous pouvons raisonnablement nous poser des questions.

**M. MARANDEAU** : En effet, nous sommes consultés sur des orientations stratégiques qui concernent deux enseignes qui sont socialement opposées et qui ont une culture d'entreprise différente.

À la page 62, la direction note clairement que la réduction du coût devra compenser plus que l'inflation attendue. Nous pouvons être inquiets quant aux conséquences de ce type de mention. Je vous rappelle que lors de la restructuration des SAV, il nous a été indiqué que cette réorganisation des SAV était mentionnée dans les orientations stratégiques. C'est pour cette raison que nous nous attardons sur ces petites phrases qui peuvent avoir toute leur importance au moment où des annonces sont faites aussi bien pour DARTY que pour la FNAC.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous êtes consultés sur le fait que nous souhaitons que le parc soit rentable en 2025, mais ce sont des actions que nous réalisons chaque année.

Je comprends votre préoccupation, je vous rappelle juste que la dynamique commerciale sur DGO est excellente depuis deux ans. Chaque année, il y a des projets de réduction de coûts et pourtant ceux-ci n'engendrent pas d'impacts sociaux. Nous ne sommes pas en train de réduire les effectifs, au contraire nous sommes dans un objectif de recrutement.

**M. MARANDEAU** : Mais si nous étions consultés sur les orientations stratégiques de l'UES, nous pourrions avoir une position différente. Comme nous sommes consultés sur les orientations stratégiques du Groupe, nous avons une vision « Groupe ».

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous devez avoir une vision des impacts de l'UES de ces orientations stratégiques Groupe.

**M. BEAUBOIS** : Je rejoins ce qui vient d'être dit ; d'accord il n'y a pas de grande restructuration annoncée, pourtant nous voyons depuis quelques mois des magasins qui ferment effectivement sans licenciement. Il y a tout de même un volet occulté dans ce plan stratégique : l'impact social et l'impact sur l'emploi en particulier.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il n'y a pas d'impact sur l'emploi.

**M. BEAUBOIS** : Pour l'instant, il n'y en a pas, mais pouvons-nous être certains qu'il n'y aura pas d'impact sur l'emploi d'ici 2025 ? Nous représentons les salariés et à ce titre, nous souhaiterions que dans ces orientations stratégiques soient mentionnés des éléments à propos de ces impacts.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il est impossible d'anticiper l'activité sur cinq ans, d'autant plus avec la période actuelle. Les orientations stratégiques s'appuient sur les services DARTY, sur la DARTY MAX, sur les vendeurs, etc. Il ne faut pas chercher une restructuration éventuelle, car c'est un plan de développement ! Nous recrutons des techniciens, le secteur de la cuisine se développe, nous ouvrons aussi des magasins...

**M. HEREDIA** : Mais il n'est pas anormal que nous nous posions ce type de questions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Voter pour les orientations stratégiques, ce n'est pas donner un blanc-seing ou rejeter l'ensemble des orientations stratégiques et ses conséquences. La question à se poser est : est-ce que ces orientations stratégiques sont bénéfiques pour l'entreprise et pour DGO en particulier ?

**M. BEAUBOIS** : Effectivement que ces orientations stratégiques ont du sens pour notre entreprise. Mais comme le disait Monsieur MARANDEAU, notre PDG annonce que tous ces projets seront mis en œuvre avec une maîtrise des coûts. Nous savons très bien ce que cela signifie : les salaires vont augmenter de manière faible. Nous ne pouvons pas être favorables à ce principe. Et sans parler de restructuration, il peut y avoir des impacts non négligeables sur l'emploi. Effectivement, ce sont des orientations, mais nous aurions apprécié qu'il y ait un volet sur les impacts sociaux engendrés ou non par ces orientations.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je comprends que ce serait plus sécurisant pour vous, mais à aucun moment, ce plan ne m'a inquiété sur ce volet social. De mon côté, j'étais enthousiaste sur le fait que les orientations stratégiques s'appuyaient sur les forces historiques de DARTY pour développer le Groupe dans les années à venir. Nous sommes sur une dynamique de développement de l'entreprise.

**M. BRIULET** : Le développement de la DARTY MAX, donc de la réparation de produit, engendre des recrutements de techniciens. Mais est-ce que ce déploiement peut amener une optimisation du fonctionnement du SAV ? Recentralisation ? Délocalisation ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cela fait 20 ans que nous optimisons le SAV. En référence à vos interrogations, ce qui est certain c'est que l'IAD ne sera jamais délocalisée !

**M. BEAUBOIS** : Mais l'IAD peut être sous-traitée !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais je pense que vous regardez les informations, il a encore été annoncé ce matin, le recrutement de 500 techniciens pour les magasins FNAC. Je comprends que vous vous assurez qu'il n'y ait pas de piège, mais en l'occurrence il n'en existe pas ! Effectivement, nous allons chercher à faire du dépannage en visio si nous le pouvons, nous allons chercher à donner le maximum de renseignements sur DARTY.com concernant les petites pannes pour limiter le nombre d'interventions. Mais ces différents dispositifs ne visent pas à détruire de l'emploi, leur objectif est de contrôler l'augmentation d'activité qui ne manquera pas d'arriver et d'ailleurs qui commence déjà à arriver.

**M. BEAUBOIS** : Nous l'entendons, même si effectivement, cette digitalisation est nécessaire et bénéfique, mais son développement peut avoir des impacts et c'est sur ces impacts que nous souhaitons être vigilants.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je comprends ! Mais qui pourra nous reprocher d'avoir considéré que le développement de la digitalisation, du développement durable, du SAV DARTY n'étaient pas des bonnes orientations. Je répète que ce vote n'est pas un blanc-seing et que toutes les modifications issues ou non de ce plan stratégique feront l'objet d'échanges en CSE comme c'est déjà le cas.

**M. DIOLOGEANT** : J'ai bien entendu vos différentes interventions, mais nous avons connu ces dernières années des plans sociaux successifs, à ce titre, permettez-nous d'être septiques sur ces orientations stratégiques. D'autant plus, que ce plan est principalement orienté vers les vendeurs et que ceux-ci ont déjà une pression importante en magasin.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous permets d'être septique et permettez-moi d'essayer de vous rassurer !

**M. BEAUBOIS** : Sur ces orientations stratégiques, il y a de nombreux points qui concernent les actionnaires et peu sont à destination des salariés. Je trouve ce déséquilibre choquant et selon moi, la priorité n'est pas donnée aux salariés notamment au niveau de la forme de ces orientations stratégiques.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : D'après vous, Monsieur BEAUBOIS, à qui ce plan a-t-il été présenté en premier lieu ?

**M. BEAUBOIS** : Ce plan est destiné aux investisseurs, mais il s'adresse aussi aux représentants et aux salariés, et à ce titre, il y a peu d'éléments qui les concernent. Nous aurions souhaité avoir davantage d'informations sur les salariés afin qu'ils puissent se projeter.

**M. MARANDEAU** : La CFDT étant représentative sur l'ensemble du Groupe FNAC et DARTY, nous ne pouvons pas ignorer nos collègues de la FNAC pour lesquels ces orientations stratégiques auront un impact sûrement différent du nôtre. Je vous le répète, les orientations stratégiques sont présentées sur le périmètre du Groupe, elles sont déclinées en filiale, mais il n'y a pas de réelles déclinaisons de l'impact de ses orientations sur les périmètres. Nous aurions pu avoir un avis différenciant si certaines orientations étaient spécifiques à l'UES, mais ce n'est pas le cas. Pour ces raisons, nous nous abstenons, car, selon nous, il y aura sûrement un impact sur une des filiales du Groupe. Au regard déjà de ce qui se passe à la FNAC, il y aura des conséquences et nous devons en tenir compte.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je respecte la position, mais en l'occurrence votre avis est demandé pour DGO et non pour le Groupe.

**M. DIOLOGEANT** : Le Syndicat Libre se prononce défavorablement sur ces orientations stratégiques, car nous estimons que ce plan n'est pas assez détaillé sur l'impact des éventuelles réorganisations, voire fermeture de magasins sur le périmètre de DGO qui pourraient avoir une incidence non négligeable sur l'emploi dans notre filiale. En plus, la digitalisation, la mise en place d'influenceurs en magasin, les objectifs de vente DARTY MAX vont encore engendrer une pression supplémentaire sur les salariés des magasins que nous ne pouvons accepter.

**M. PHILIPOT** : Pour la CFTC, ce sera l'abstention. Certains points évoqués par Monsieur MARANDEAU nous correspondent aussi. Effectivement, le plan a le mérite d'exister, par conséquent l'entreprise essaye d'avancer. Ce vote d'abstention nous permet d'avoir une certaine réserve sur ce plan sans pour autant ne pas accompagner les bonnes décisions.

**M. BEAUBOIS** : Pour à la CGT, je ne vais pas reprendre les différents éléments déjà évoqués, mais par rapport à la personnalisation de notre périmètre DARTY GRAND OUEST, nous avons des difficultés à déterminer les conséquences de ces orientations stratégiques en termes de traitement social notamment. Néanmoins, le développement de la digitalisation nous paraît un élément positif. Pour ces différentes raisons, nous allons nous abstenir.

**M. HARRE** : Pour la CFE-CGC, nous savons que la société tente d'avancer, d'œuvrer et d'augmenter ses résultats. Mais nous allons nous abstenir, car nous souhaitons observer la mise en place de cette stratégie et attendre la concrétisation des différents discours. À ce jour, il manque des éléments concrets que nous pouvons accepter ou refuser.

**M. DIOLOGEANT** : Je voulais juste ajouter que si effectivement, il y avait orientations positives nous les accompagnerons.

*Le résultat du vote est le suivant : 14 abstentions, 4 votes défavorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur les nouvelles orientations stratégiques du Groupe FNAC DARTY et de leur déclinaison au sein de l'UES DARTY GRAND OUEST.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous trouve prudents et timorés.

**M. HEREDIA** : Il n'est pas évident de nous prononcer au bout d'un mois sur un plan qui dure cinq ans. Nous ne pouvons pas prédire l'avenir à savoir si ce plan est bénéfique ou non.



**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'y a pas de restructurations à attendre basées sur ce plan. Cela ne signifie pas qu'il n'y en aura pas pendant ces cinq ans sur d'autres sujets. Ce plan ne générera pas de restructurations en tout cas sur DGO, de manière certaine.

**M. HEREDIA** : J'espère que dans cinq ans, nous serons encore présents et si d'aventure, Monsieur DE LAPLAGNOLLE vous n'êtes plus à votre poste, votre remplaçant peut ne pas tenir vos mêmes engagements. Nous avons une certaine expérience du fonctionnement du Groupe et cela peut expliquer les réserves que nous émettons.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Si je vous comprends bien : ce n'est pas de la défiance, mais de la prudence !

**M. MARANDEAU** : Pourrions-nous avoir un suivi annuel de ces orientations stratégiques ? De plus, il y a un projet de réorganisation sur le siège du Groupe, est-il partie prenante de ces orientations stratégiques ou a-t-il été amorcé en amont ? Je vous pose la question, car cette réorganisation peut nous concerner. D'ailleurs, je me permettrais de demander que cette question soit posée au prochain CSE afin d'avoir de plus amples informations.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Clairement, il a été amorcé en amont, mais je ne peux pas vous dire quels sont les résultats de cette réorganisation. Effectivement, celle-ci peut avoir des impacts sur notre organisation, mais en l'occurrence, je n'ai pas eu d'information depuis une année sur ce sujet.

**M. BRIULET** : Justement dans ces orientations stratégiques, il n'y a pas de révision des instances représentatives du personnel pour les adapter à un autre niveau ? Je m'aperçois que nous avons de plus en plus de consultation sur des sujets du Groupe et je commence à m'inquiéter.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous faites référence un éventuel projet de changement d'organisation juridique des entités DARTY. Celui-ci a commencé à être évoqué lorsque le FNAC a racheté DARTY. Mais régulièrement, le rapprochement des UES est abordé et ce sujet d'organisation est lui aussi évoqué. Nous avons commencé à le faire en 2013, mais en l'occurrence rien ne me laisse penser que le sujet est de nouveau d'actualité.

**M. BEAUBOIS** : À date nous constatons que ce sujet n'est pas évoqué, mais nous remarquons qu'il y a de plus en plus d'harmonisation, de mise en place de filières métier sur des périmètres nationaux, d'homogénéisation de certains éléments. Par conséquent, selon nous, la tendance est favorable pour prendre la direction vers une fusion.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, l'organisation du groupe serait plus efficiente si les structures juridiques étaient différentes des nôtres. En l'occurrence, nous fonctionnons de cette manière depuis le rachat, nous avons mis un cran supplémentaire avec le projet ORPHÉE et le rattachement des différents services du siège à la direction du Groupe. Ce rapprochement a été opéré il y a un an, en termes de résultats, cette organisation fonctionne bien même s'il est à déplorer quelques difficultés. Le dialogue social que nous construisons chaque jour continue à être efficient. Je ne vois pas d'urgence à modifier le schéma et encore une fois, rien ne me laisse à penser que ce rapprochement est imminent.

**M. BEAUBOIS** : Nous souhaiterions aussi avoir un suivi du déploiement de ces orientations. Ainsi, lorsqu'il nous sera demandé de nouveau notre avis, nous pourrions le donner de manière plus éclairée et tranchée.

**M. HEREDIA** : Pour répondre à Messieurs MARANDEAU et BEAUBOIS, la réponse existe légalement puisqu'elle apparaît dans notre accord CSE au point 1.6, à savoir : Une information consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise tous les trois ans et une information annuelle sur l'avancée de la stratégie.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que la direction du Groupe fait un point annuel des différents projets déployés.

**M. BEAUBOIS** : Effectivement, et cette démarche doit se poursuivre.

**M. BRIULET** : C'est une obligation légale.

### 3 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur le Plan de Développement des Compétences 2021 et sur le bilan de la formation 2019-2020.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Lors du dernier CSE, nous avons évoqué le sujet, je vous ai envoyé les documents concernant le Plan de Développement des Compétences 2021 et le bilan de formation 2019-2020 (annexe 1a-b) le 8 mars 2021. La commission formation s'est tenue le 23 mars 2021 en présence de Mesdames MENORET et ROUSSEAU, notre gestionnaire formation, présente à ce CSE. Je propose aux membres de la commission de présenter les différents sujets évoqués lors de cette réunion.

**M. HEREDIA** : Effectivement, je vais vous exposer les différents points que j'ai évoqués lors de cette réunion. Mais je vous le rappelle, tous les membres du CSE peuvent interroger la direction sur des points précis. Effectivement, un des points importants concerne les dépenses de formation de l'entreprise et à ce titre nous pouvons constater une baisse significative du budget formation. Pour 2021, il est prévu un budget de 675 709 €, contre 737 222 en 2020. La rupture s'est produite l'année dernière, sachant qu'en 2019, nous étions à 1 284 000 €, sans parler de 2017 où le budget atteignait les 2 015 395€. Nous souhaitons entendre les arguments de la direction sur cette baisse importante. Les formations prévues en 2020 étaient à hauteur de 605 800 €, mais les dépenses ont été de 297 000 €. Clairement, l'entreprise a économisé 300 000 €, et nous ne retrouvons pas cette somme en 2021. Effectivement, la non-utilisation globale du budget s'explique compte tenu du contexte sanitaire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, chaque membre du CSE peut s'exprimer, ensuite l'objectif des différentes commissions – économiques ou formations – est de préparer en amont le travail et de faire une restitution au CSE.

À propos des chiffres évoqués par Monsieur HEREDIA, peu sont comparables d'une année sur l'autre. Nous ne sommes pas passés de 2 millions à 600 000 € en quatre ans, car les éléments constitutifs de ce budget sont différents : frais pédagogiques, frais de déplacement, salaires, etc. La vérité est que nous ne formons pas moins de collaborateurs.

**Mme MENORET** : Les chiffres du bilan social de 2017 et 2018 qui sont indiqués au début du bilan de formation incluent les coûts pédagogiques, la rémunération des collaborateurs sur leur temps de formation et les frais annexes. La différence avec 2019 est que nous avons arrêté de comptabiliser les frais annexes liés aux formations. De plus, dans le plan de formation, il n'est évoqué que les coûts pédagogiques. Ainsi nous ne pouvons pas comparer les budgets qui ont été alloués à la formation qui sont déclarés dans le bilan social avec les budgets prévisionnels inscrits au plan de formation.

**M. HEREDIA** : Vous dites que ces modifications sont intervenues en 2018, donc en 2019, nous étions dans la nouvelle forme de comptabilisation.

**Mme MENORET** : Effectivement, en 2019, nous ne comptabilisons plus les frais annexes.

**M. HEREDIA** : Mais en 2019, nous étions encore à 1 284 181€ !

**Mme MENORET** : En 2019, il y avait les frais pédagogiques ainsi que la rémunération.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Avant 2019, étaient compris les frais annexes, les frais pédagogiques et les salaires. Ensuite en 2019, il y avait les salaires et les frais pédagogiques. Et à partir de 2020, il ne reste que les frais pédagogiques. Effectivement, ces différentes modifications ne simplifient pas la lecture, mais cela permet de comparer les éléments comparables. Par conséquent, il est effectivement possible de comparer les deux budgets 2020 et 2021. Et pourtant l'écart ne signifie pas que nous formons bien les collaborateurs, mais que nous optimisons nos coûts de formation avec la réduction des prestataires extérieurs, l'optimisation des coûts internes de l'académie de formation, etc.

**Mme MENORET** : Sur 2020, nous avons les coûts pédagogiques, mais aussi les salaires. De plus, l'année passée ayant été particulière, les chiffres n'ont pas été ceux prévus au plan 2020 et par conséquent, ils sont moindres que ceux de 2019. En revanche, la vraie distinction entre les années avant 2019 et après 2019 est que nous n'incluons plus les frais annexes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais effectivement, Monsieur HEREDIA, vous avez raison, sur le fait que les frais de formation qui n'ont pas été consommés sur 2020 ne sont pas reportés sur 2021.

**M. HEREDIA** : Et hormis de faire le constat que les 300 000 € ont été économisés, que pouvez-vous nous dire de plus ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces frais n'ont pas été économisés, ils n'ont pas été utilisés. Nous avons aussi acheté des masques alors que cette dépense n'était pas prévue. Premièrement, c'est un arbitrage budgétaire de supporter une année et demie de budget formation sur une seule année. Deuxièmement, il y a aussi une question d'organisation pratique. En effet, actuellement, avec le niveau d'activité élevé, nous sommes incapables de déployer une année et demie de formation sur une année. Mais il me semble que le plan de formation est particulièrement dense.

**M. DIOLOGEANT** : Effectivement, le plan peut paraître dense, mais si nous sommes dans la même situation que l'année 2020, l'effet sera certainement neutre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est notre ambition, mais si nous sommes confinés effectivement, nous formerons certainement moins de collaborateurs que ce que nous avons prévu.

**M. BARAN** : Selon moi, les frais de formation en e-learning ont chuté, car les vendeurs disposent de moins en moins de temps pour faire ces formations, car l'objectif est qu'ils soient sur le terrain.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas les chiffres du e-learning.

**M. HEREDIA** : Paradoxalement, entre 2019 et 2020 le nombre de stagiaires ainsi le nombre d'heures de formation en e-learning sont restés au même niveau.

**Mme MENORET** : Les modules en e-learning n'accusent pas une forte baisse en 2020, bien au contraire.

**M. PERUCAUD** : Donc le budget 2020 qui n'a pas été dépensé n'est pas reporté en 2021 et pourtant il y a de nombreux nouveaux projets.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le plan de formation ressemble d'une certaine manière aux orientations stratégiques : nous annonçons les priorités du Groupe et ensuite peuvent intervenir des ajouts et des modifications en fonction de l'actualité du Groupe. Par exemple, nous allons étendre DARTY MAX à d'autres familles de produit, à ce titre, il y aura sûrement un développement de formation sous la forme d'e-learning. Un autre exemple pour le « Click and Collect » Vendeur, nous allons former tous les encadrants des magasins, tous les vendeurs avec un module e-learning. Ces deux exemples que je viens de vous donner ne sont pas inscrits dans le plan de formation.

**M. PERUCAUD** : Qui effectue les arbitrages de formations dans les filiales ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons les orientations stratégiques du Groupe, ensuite chaque filiale rédige son plan de formation en fonction de ses priorités. L'autonomie est donc relative puisque le Groupe fixe les priorités. Ensuite, nous pouvons faire des arbitrages sur le nombre de collaborateurs que nous pouvons inscrire sur les formations.

**M. BRIULET** : Je voulais aborder la formation professionnelle sous l'angle structurel, politique et dans le cadre de l'engagement de l'entreprise. J'ai remarqué que dans le document transmis, vous évoquez « l'accord de formation tout au long de la vie » de 2015, il faut savoir que cet accord va devenir obsolète, puisqu'un nouvel accord a été signé en branche, et que celui-ci devrait être étendu rapidement. D'ores et déjà, il y a un accord sur la formation Pro A, dédié aux salariés en entreprise pour la reconversion et/ou la promotion. Cet accord est déjà étendu, je vous invite à le transmettre aux membres de la commission formation. Il est aussi disponible sur le site Légifrance.

Je voudrais aussi évoquer la qualité des formations et l'utilisation des formations. J'ai déjà fait une intervention sur ce sujet au sein du Groupe qui a été plus ou moins entendue, d'ailleurs Monsieur Cédric LEDOUX, responsable administratif et financier de la formation professionnelle au sein du groupe Fnac-Darty, me l'a confirmé, dans une instance liée à notre CCN, mais je préfère réitérer mon intervention au sein de toutes les instances :

Nous avons une académie « cuisine », mais à la fin de cette formation, aucune certification professionnelle reconnue n'est délivrée. Parallèlement, il y a un CQP de vendeur-concepteur cuisine, qui est valorisé par la branche. Historiquement, la branche avait créé un CQP vendeur-concepteur cuisine qui a disparu, mais pour lequel une valorisation existe. Donc, pour combler cette disparition et garantir cette valorisation, il a été rattaché, par accord de branche le CQP de l'ameublement à notre branche. La formation des futurs concepteurs via l'académie cuisine est certainement bénéfique, mais je souhaiterais, qu'elle puisse déboucher par un accompagnement des salariés vers l'obtention du CQP valorisé par la branche.

Selon moi, c'est un choix politique du Groupe de ne pas le faire, car il y a des conséquences financières, en effet, il faut valoriser les salariés à hauteur de 750€ dans le cas où ils obtiennent la certification. Dans le plan de développement des compétences, je n'ai pas trouvé d'éléments en référence avec cette certification. C'est aussi peut-être un choix de votre part de vouloir garder les salariés avec une formation qui ne corresponde qu'à l'entreprise, là aussi c'est un choix politique. Ensuite, nous avons un CQP vendeur qui précédemment, était difficile à mettre en place, car il n'y avait pas d'organisme de formation. C'est dorénavant le cas, de plus le niveau de financement des 2 CQP de branche est désormais à un niveau qui devrait être acceptable pour l'entreprise puisqu'il a été revu à la hausse notamment lorsqu'on y accède via la VAE et la PRO A. À ce titre, je souhaiterais qu'apparaisse dans le plan de développement des compétences, un projet d'accompagnement, soit en VAE, soit par de la PRO A vers ces CQP.

La formation désormais se développe par l'alternance : contrat professionnel ou contrat d'apprentissage. Ces derniers ont fortement progressé en raison de la mise en place d'aides de l'État. Notre rôle de représentant du personnel est de nous assurer de la qualité de ces formations délivrées en apprentissage et aussi de l'accompagnement de ces salariés en apprentissage ou en contrat professionnel, notamment avec la fonction du tuteur. Pour l'instant, il n'est pas obligatoire de suivre une formation pour devenir tuteur, mais dans le nouvel accord signé récemment, ce sera le cas.

J'ai pu observer que dans le plan de développement des compétences, il y avait des formations de tutorat, mais apparemment, elles sont réservées aux managers. Nous souhaiterions que ces formations soient ouvertes aux EOT, car il y a des demandes. En effet, certains EOT ont la compétence pour devenir tuteurs, mais ils doivent suivre la formation. De plus, les demandes proviennent de collaborateurs âgés de plus de 45 ans, ce qui permettrait à l'entreprise d'avoir une meilleure valorisation de l'exercice de la fonction tutorale puisqu'elle est de 230 euros par mois pendant 6 mois pour un tuteur de moins de 45 ans et de 345 euros par mois pendant 6 mois pour un tuteur de plus de 45 ans. La formation de tuteur est financée à hauteur de 15 euros de l'heure pour 40 heures maximum. Par conséquent, j'estime qu'il n'y a pas dans le plan de compétences un engagement de la part de l'entreprise à former des collaborateurs EOT à la fonction du tuteur ou de maître d'apprentissage, et donc de leur en permettre l'accès. Le sujet selon moi est intéressant et je pense que la direction devrait l'étudier.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le projet du CQP est en cours de discussion au sein du Groupe, même si le sujet n'est pas évoqué dans le plan de formation. À propos du tutorat des EOT, cet élément pourrait être évoqué dans le cadre de la GEPP. En effet, ce dispositif peut être une manière d'accompagner la fin de carrière sur certains métiers physiques. Ces pistes ne sont pas exclues, mais elles n'étaient pas arrivées à maturité pour l'année 2021.

**M. BRIULET** : J'ai même des demandes de certains vendeurs qui se sentent capables de transmettre leurs compétences. Mais il faut les accompagner par cette formation de tuteur qui est financée et aussi par une valorisation.

**Mme MENORET** : Les missions de tutorat par des EOT sont déjà existantes et d'ailleurs elles sont fortement encouragées. Il y a des critères d'éligibilité dont le premier est d'être volontaire. Nous essayons de faire passer cette information auprès des collaborateurs. Certes, ces missions de tutorat par les EOT sont moins nombreuses que celles exercées par des agents de maîtrise et des cadres, mais elles existent déjà.

**M. BRIULET** : Oui elles existent, mais la formation de tutorat n'est pas mentionnée dans le plan de développement des compétences.

**Mme MENORET** : La formation de tutorat était obligatoire pour exercer la fonction du tuteur ou de maître d'apprentissage depuis l'accord de 2015.

**M. VILLA** : Je voulais intervenir sur le bilan de la formation et notamment deux métiers qui sont l'IAD et la livraison. Il y a quelques mois, lors d'un CSE, j'avais alerté sur le manque de formation des techniciens. En effet, sur les 32 289 heures de formation en e-learning qui ont été réalisées, 332 concernent la technique, hors habilitation électrique, gaz et sécurité. De plus, une seule personne a été formée sur les TV androïdes alors que ces produits sont actuellement sur le marché.

De plus, apparemment uniquement sept techniciens auraient eu des formations en présentiel. Ces métiers demandent de la formation, car les produits évoluent rapidement. Selon moi, les formations pour les techniciens sont négligées alors que l'objectif est de développer la DARTY MAX. Je suis inquiet sur la technicité de nos techniciens dans le futur.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je partage votre constat, Monsieur VILLA et ce n'est pas une volonté du Groupe. Effectivement, l'année dernière, nous n'avons pas pu faire de formation pour plusieurs raisons, notamment le niveau d'activité en IAD. Nous avons de nouveau inscrit ces formations IAD en 2021 et nous comptons les

déployer. En 2020, nous avons dû arbitrer les formations et nous avons choisi la sécurité, dès que les sites ont été rouverts. Effectivement, ce choix n'est sans doute pas satisfaisant, mais c'était le moindre mal.

**M. VILLA** : Et j'ai été surpris que 32 heures de formation sur la DARTY MAX aient été dispensées en présentiel à tes techniciens.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que c'était une présentation de la DARTY MAX lors du lancement du dispositif fin 2019.

**M. VILLA** : Pour la livraison, le problème est le même. Les livreurs effectuent de plus en plus de prestations sans que des formations leur soient dispensées. À ce titre, j'ai pu constater que seulement cinq livreurs ont effectué une formation en présentiel, c'est très peu sur une année.

De plus, j'ai relevé que 156 livreurs ont été formés à la mise en service via le e-learning et je n'ai jamais eu connaissance de cette formation. De nombreux livreurs ont été recrutés sur Pau ou Bayonne ou d'autres sites, et selon moi, ils n'ont pas profité de cette formation.

**Mme MENORET** : Le nombre de 156 ne signifie pas que 156 livreurs différents ont participé à cette formation. En effet, 50 livreurs ont pu suivre trois modules différents en fonction des produits.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ces formations ont peut-être été dispensées dans une autre région que celle que vous citez, Monsieur VILLA.

**M. VILLA** : Mais il faut respecter une certaine équité entre les magasins et les régions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je confirme que cette formation devrait être suivie par tous les nouveaux livreurs.

**M. HEREDIA** : Pour réagir aux propos de Monsieur VILLA, si effectivement ce sont des techniciens IAD qui ont suivi cette formation DARTY MAX, c'est incompréhensible au regard du peu de formation technique qui leur ont été dispensées en raison de la crise sanitaire. Selon moi, ces formations auraient pu être utiles aux techniciens.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sauf si ces formations sur la DARTY MAX ont été réalisées avant le confinement.

**Mme MENORET** : Ces formations ont été réalisées en 2019, au moment du lancement de la DARTY MAX. Elles apparaissent dans le bilan de l'année 2019.

**M. VILLA** : Justement, ces formations ont donc été dispensées avant la crise sanitaire, d'où mon incompréhension et mon inquiétude.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : L'inquiétude est partagée, mais je tiens à vous signaler que nous sommes toujours en quête de recrutement de nouveaux techniciens.

**M. VILLA** : Je suis d'accord avec vous pour le recrutement, mais il est nécessaire aussi de faire évoluer nos techniciens grâce à la formation et ils sont demandeurs. De plus, ce manque de formation provoque des problèmes de réparation.

**M. DIOLOGEANT** : Je voulais faire remarquer que lors de certaines formations, même en 2019, certains stagiaires techniciens étaient absents, car leur présence avait été annulée en raison d'une forte activité.

**M. HEREDIA** : Mais si le technicien n'assiste pas à la formation, lorsqu'il sera confronté à la réparation de ce produit, il n'aura pas les informations nécessaires, et le client sera sûrement mécontent. Selon moi, il serait préférable de repousser l'intervention chez le client afin que les techniciens puissent participer à la formation. Ces arbitrages sont préjudiciables pour le technicien, mais aussi pour le Groupe.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous propose de faire un point à la fin du mois de juin 2021 sur les formations dispensées pendant les six premiers mois de l'année, notamment, sur ces deux métiers.

**Mme N'GOLET** : J'ai participé à la formation « Excellence DARTY » qui s'est déroulée sur 84 heures pendant deux ans. Il nous avait été indiqué qu'à l'issue de la formation, nous obtiendrions un certificat dans la maîtrise de la relation client qui serait reconnu autant chez DARTY que dans d'autres entreprises. J'ai utilisé la totalité de mon CPF afin de participer à cette formation. Mais à la réception du certificat, j'ai constaté que j'avais une certification professionnelle de vente et de négociation. À aucun moment, il ne nous a été indiqué que le certificat concernait la vente. Je n'ai jamais voulu être vendeuse et si j'avais eu cette information au

préalable, je n'aurai certainement pas utilisé la totalité de mon CPF pour cette formation. J'aurais souhaité avoir des explications sur le fait que ma hiérarchie m'a assuré que ce certificat concernait la maîtrise de la relation client. Peut-être qu'il était nécessaire qu'il y ait un collaborateur CTT qui fasse cette formation et en l'occurrence, c'est moi qui ai hérité de ce rôle.

**Mme MENOIRET** : En fait, la formation qui a été proposée est référencée comme étant une certification de vente. Vous avez été formée sur des blocs de compétences de ce certificat de vente, mais à aucun moment, il n'a été question de délivrer un certificat de relation client. Effectivement, certains modules étaient orientés vers la relation client. Je ne sais pas comment vous a été proposé le projet.

**Mme N'GOLET** : Il m'a été présenté comme un certificat de la maîtrise de la relation client. Au CTT, nous ne vendons rien donc je ne comprends pas que cette certification de vente nous ait été proposée. Je suis satisfaite d'avoir obtenu ce certificat, mais je suis déçue, car même si ce certificat est valable dans d'autres entreprises, mon objectif n'est pas de devenir vendeuse. Je souhaiterais que la prochaine fois que je m'engage dans une formation spécifique DARTY, la formation me soit présentée de manière complète et précise, ainsi je prendrai ma décision en connaissance de cause.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce certificat est valable dans toutes les entreprises et vous pourrez mettre en avant, que dans la vente, il y a aussi de la relation client. D'ailleurs, de nombreux modules sont orientés vers cette thématique. Et nous tenterons d'être plus clairs sur les prochains parcours.

**M. HEREDIA** : Au-delà des félicitations, la récompense pourrait être aussi une progression d'échelon ou une gratification.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La récompense est la certification et la satisfaction personnelle d'avoir réussi.

**Mme N'GOLET** : Effectivement, je vous confirme que cette certification a été satisfaisante dans la reconnaissance de mon métier, mais une progression d'échelon et/ou une gratification aurait été aussi les bienvenues.

**M. MARANDEAU** : Sur le plan de développement, j'ai une question : est-ce que le groupe ou l'enseigne DARTY a l'intention de mettre en place des véritables formations pour l'intégration des nouveaux encadrants dans l'entreprise dans le cadre des métiers et des missions confiées ? J'ai l'impression qu'il n'y a pas de réelles formations pour intégrer un poste d'encadrant dans l'entreprise. Et je pense que ce manque de formation peut être préjudiciable dans certains cas.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il existe un parcours d'intégration pour les encadrants.

**Mme MENOIRET** : Pour apporter quelques précisions : il y a un module sur la culture d'entreprise et un autre sur les fondamentaux du management. Il me semble que cette formation se déroule sur deux ou trois jours.

**M. MARANDEAU** : Au-delà de ces notions, il serait peut-être souhaitable d'intégrer des modules sur la partie opérationnelle, notamment l'utilisation de certains outils et logiciels, avec de vrais formateurs. D'ailleurs, je pense qu'une formation des encadrants à CHRONOGESTOR ou 360 pourrait être utile afin d'éviter des erreurs sur les temps de travail.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, dans le Plan de Développement des Compétences, il n'y a pas de formation INNOVENTE CTI en magasin. En effet, nous pourrions réfléchir à la mise en place de certains modules même en interne. Il existe une formation dispensée à Nantes pour les encadrants qui concerne la gestion des outils quotidiens, et peut-être que ce type de formation pourrait être développé. À propos de CHRONOGESTOR, cette formation existe pour les cadres de la vente et des opérations. En revanche, aucune formation n'est dispensée sur l'outil 360. Mais j'entends votre remarque, cette formation pourrait être dispensée en interne et non en académie, mais des modules pourraient être développés localement.

**M. BARAN** : Est-il prévu une formation sur le droit du travail à ces nouveaux managers ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce sont des thèmes qui sont évoqués lors de la formation dispensée à Nantes. C'est un module qui a été créé en interne, il regroupe le droit du travail et la RH.

**M. BRIULET** : À la branche, nous souhaitons travailler sur ce type de module afin de le proposer aux encadrants.

**M. PERUCAUD** : Nous avons aussi évoqué le prolongement des droits DIF, mais il serait souhaitable de relancer une communication à ce sujet. En effet, les collaborateurs ont jusqu'au mois de juin pour basculer leurs droits DIF sur le nouveau système. De plus, je pense qu'il serait aussi important d'informer les collaborateurs ayant plus de 10 ans d'ancienneté avant 2015, que le forfait est plafonné à 120 € et que la déclaration se fait sur l'honneur sans justification des fiches de paye.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons refaire une communication sur le sujet très prochainement. Nous allons passer à la consultation.

**M. DIOLOGEANT** : Pour le SL, nous nous abstenons.

**M. BARAN** : Pour la CFDT, c'est l'abstention aussi.

**M. HARRE** : Pour la CFE-CGC, nous nous abstenons également.

**M. PHILIPOT** : Pour la CFTC, c'est également l'abstention.

**M. BEAUBOIS** : Pour les raisons évoquées par Messieurs BRIULET, VILLA et PERUCAUD, la CGT exprime un vote défavorable.

*Le résultat du vote est le suivant : 13 abstentions, 5 défavorables.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur le Plan de Développement des Compétences 2021 et sur le bilan de formation 2019-2020.**

#### **4 Information et Consultation du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST relative au déploiement du projet « Click and Collect » Vendeur suite au pilote réalisé sur une zone DV.**

*Monsieur DESMAILLET présente le diaporama relatif au déploiement du projet « Click & Collect » Vendeur suite au pilote réalisé sur une zone DV (annexe 2).*

**M. HARRE** : Dans le cas d'un retrait « Click and Collect », si le vendeur effectue une vente additionnelle d'accessoires, celle-ci sera transférée sur O440, mais elle ne rentrera pas dans le comptage des ventes clients réalisées en magasin ?

**M. DESMAILLET** : Effectivement, c'est le processus dans le système actuel, car il n'y avait pas de vente. Les clients entrent en magasin sans acte d'achat, donc mathématiquement, le « Click and Collect » dégradait le taux de concrétisation.

**M. HARRE** : Justement, est-ce que ce principe sera modifié à l'avenir ?

**M. DESMAILLET** : Non, car nous ne pouvons pas créer des compteurs en fonction des entrées.

**M. HARRE** : Mais pour les CEG, pourriez-vous retravailler le taux de concrétisation par rapport au nombre de « Click and Collect » qui a été réalisé en magasin ?

**M. DESMAILLET** : Ce calcul est impossible aujourd'hui.

*Monsieur DESMAILLET poursuit sa présentation.*

**M. DIOLOGEANT** : Si tous les vendeurs sont occupés, comment ce dispositif va-t-il fonctionner ?

**M. DESMAILLET** : Effectivement, il y a des périodes de forte activité où cette situation va se produire. Les encadrants ainsi que le Welcomer ont un rôle déterminant à jouer sur le sujet en termes d'organisation. Un client qui va chercher un produit aujourd'hui, lorsqu'il arrive au comptoir, généralement il doit patienter. Donc sur des périodes à fort flux, les clients auront de l'attente, mais ce qui est important c'est d'identifier ce client-là et ne pas le perdre. Ce sera le rôle de l'encadrant avec le Welcomer de pouvoir identifier le client et le mettre en relation directe avec un vendeur dès que cela sera possible, ou faire la prise en charge le cas échéant.

**M. APPLAUSO** : Cela sous-entend qu'il y aura toujours un Welcomer à l'entrée du magasin, même hors contexte sanitaire.

**M. DESMAILLET** : Il est acté aujourd'hui qu'il y aura un Welcomer quelles que soient les conditions sanitaires.

**M. MARANDEAU** : C'est une décision de Monsieur MARTINEZ.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est une décision de l'exploitation DARTY reprise par Monsieur MARTINEZ.

**M. BRIULET** : Mais est-ce que les conseillers pôle service garderont la main ? Avez-vous déjà un retour d'expérience du client via les enquêtes de qualité ?

**M. DESMAILLET** : Les conseillers pôle service garderont effectivement toujours la main sur les produits. À propos du retour d'expérience, il est encore un peu tôt pour l'instant pour mesurer les impacts, de plus nous travaillons toujours dans des conditions de test. Par conséquent, nous n'avons pas encore tous les moyens qui seront déployés lors du lancement, notamment je pense à la tablette. Mais les premiers résultats de satisfaction « Click and Collect » ne sont pas déstructurés par rapport à ceux réalisés précédemment. Même si dans certains magasins, des baisses ont été constatées, elles ne s'expliquent pas forcément par le nouveau parcours, mais plus par l'organisation du magasin.

Sur le magasin de Limoges, qui a la plus grande partie de délivrance sur les deux mois, le taux de satisfaction client qui resté identique à deux points près, au regard des conditions dans lesquelles sont réalisées ce test, ce résultat est plutôt positif.

**M. BARAN** : Nous avons déjà des difficultés à avoir des Welcomers en période de pandémie, d'ailleurs nous le constatons lors des visites en magasin et vous nous dites que ce poste sera présent en permanence en magasin. Est-ce qu'un nouveau contrat de Welcomer va être créé ? Est-ce que des vendeurs seront mis en TRV ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un sujet que nous évoquerons lors du CSE du mois prochain. Mais d'ores et déjà, je peux vous dire que ce n'est pas un rôle que nous pouvons attribuer à temps plein. Nous pensons plutôt à mettre en place un roulement dans le magasin, plutôt que d'affecter une personne au rôle de Welcomer. Mais nous en débattons plus précisément le mois prochain.

**M. BARAN** : Mais les vendeurs ne sont pas toujours d'accord d'endosser le rôle du Welcomer même pour une courte période.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous vous présenterons les modalités précises après avoir échangé avec les DV notamment. Mais il ne nous semble pas une bonne solution de créer un poste uniquement dédié à la mission de Welcomer.

**M. VILLA** : Lors de visites en magasin, j'ai pu constater que de jeunes recrues avaient le rôle de Welcomer et n'étaient présentes que pour saluer les clients et/ou vérifier que les gestes barrières étaient respectés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais le rôle des Welcomer aujourd'hui, est avant tout sanitaire et demain, il ne le sera plus, enfin je l'espère. Ce sera un rôle d'orientation « commerciale ».

**Mme N'GOLET** : D'ailleurs, dans certains magasins, les Welcomers ne portent pas forcément la tenue DARTY.

**M. DIOLOGEANT** : Ce qui m'inquiète c'est que ces Welcomers ne seront pas forcément productifs et ces postes vont impacter la rentabilité du magasin. D'ailleurs, certains magasins ne mettent pas de Welcomer, car ils estiment que le rôle n'est pas productif. À ce titre, il conviendra d'être vigilant lors de la mise en place de Welcomers.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons des Welcomers depuis le mois de mai 2020 et cette présence ne nous a pas desservi commercialement et économiquement l'année dernière.

**M. DIOLOGEANT** : Mais ils n'étaient pas présents dans tous les magasins. De plus, si les vendeurs doivent assurer le rôle de Welcomer, ils ne généreront pas d'activité commerciale et financière.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À 90%, les Welcomers étaient présents en magasin et manifestement leur présence n'a pas dégradé ni notre commerce ni notre rentabilité.



**M. PERUCAUD** : Sur les six magasins qui sont en test, les Welcomers ont leur importance, ils permettent d'accueillir et d'orienter les clients.

**M. DESMAILLET** : Tout à fait. D'ailleurs, le test a permis d'observer que si les Welcomers assuraient ce rôle toute la journée, voire une demi-journée, ce n'était pas intéressant pour eux, car c'est un poste qui peut être usant. De plus, il faut que l'accueil clients soit réellement actif et que les Welcomers connaissent l'entreprise. Dans tous les tests que nous avons pu faire, il est plus satisfaisant qu'un collaborateur du magasin endosse ce rôle de Welcomer, bien évidemment de manière temporaire. Ensuite, sur les périodes de forte activité, il est possible de mettre en place des renforts pour pallier le flux.

**M. BEAUBOIS** : Je pense qu'en backoffice, le rôle de Welcomer assuré par un collaborateur du magasin peut poser des problèmes. Nous l'avons évoqué dans les négociations. En effet, il y a des cadrages d'effectif qui sont, à notre sens, sous-évalués. Si en plus, il est demandé aux CPS d'assurer cette tâche supplémentaire de travail sans revoir le cadrage, nous allons être confrontés à de nouveaux problèmes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous avez raison, il y a une question de cadrage et de budget. D'ailleurs, nos budgets effectifs sont basés sur la productivité de 2019, donc nous ne sommes pas dans l'affluence que nous avons connue en 2020, avec une année atypique. Nous sommes sur des niveaux d'effectifs et de productivité qui nous laissent à penser que nous pouvons raisonnablement fonctionner avec un Welcomer sans mettre en tension l'ensemble de l'équipe.

**M. BEAUBOIS** : Justement, les chiffres actuels sont en évolution par rapport à 2019 et le cadrage doit être revu par rapport à cette augmentation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le cadrage est monté sur un budget de chiffre d'affaires, si celui-ci progresse de 20% par rapport à la prévision, le cadrage est modifié.

**M. BEAUBOIS** : À propos du backoffice, je n'ai pas ce sentiment, lorsque nous passons en magasin, nous voyons les mêmes collaborateurs et nous ne voyons pas de renforts en cas de progression de chiffre d'affaires.

**M. MARANDEAU** : Sur la vente, il est possible de s'adapter, mais sur le backoffice, il est difficile de maîtriser la totalité des process. Généralement, les effectifs n'évoluent pas en fonction des mois. Effectivement, nous avons quelques renforts sur la délivrance de produit.

**M. DESMAILLET** : Effectivement, nous prenons des renforts sur la délivrance de produits, sur de l'encaissement simple et surtout sur la réception des mutations, ce que nous avons pratiqué l'année dernière au regard des flux. Et depuis une année, quotidiennement, nous adaptons les flux en fonction de l'activité.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il faut garder à l'esprit que nous pouvons faire du chiffre d'affaires sans pour autant augmenter les flux et les effectifs. Ce que nous avons pu observer l'année dernière, c'est l'augmentation du PVM et cette progression de chiffre d'affaires se poursuit sans que les équipes soient plus sollicitées.

**M. BEAUBOIS** : Actuellement, le renfort est assuré essentiellement par l'encadrement et ce n'est pas leur rôle.

**M. PERUCAUD** : Nous avons pu observer sur les magasins faisant le test que l'effort de se rendre disponible était plus intensif pour les encadrants. Sur le magasin de Limoges, nous étions 25 ETP et ensuite après les dernières élections, nous avons chuté à 18 ETP. Cet effectif est très juste, car il suffit d'une ou deux absences pour que la situation devienne difficile.

**M. DESMAILLET** : Mais sur le magasin de Limoges et c'est le cas pour tous les magasins du test, nous avons renforcé récemment les équipes et aujourd'hui, nous avons un niveau d'effectif qui est au moins équivalent à 2019. De plus, la baisse de l'effectif était sûrement liée à la diminution du chiffre d'affaires pendant quelques années sur ce magasin. Selon moi, il n'y a pas de sujet de sous-effectif actuellement, effectivement il peut exister des tensions sur une journée ou deux, mais de manière structurelle, j'estime qu'il n'y a pas de problème de sous-effectif.

Je rappelle que sur le test, nous n'avons pas tous les outils, notamment la tablette. Ainsi, il y avait une contrainte supplémentaire : celle d'avoir un poste de vente disponible.

**M. PERUCAUD** : Heureusement que l'encadrement a été présent.

**M. DESMAILLET** : Mais grâce à l'alternance notamment, nous avons aussi renforcé l'encadrement des magasins tests.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Je voulais savoir si les tablettes utilisées seront spécifiques ? Est-ce que toutes les applications seront disponibles (DARTY MAX, garanties, etc.) ?

**M. DESMAILLET** : C'est un déploiement qui sera effectué sur les tablettes existantes. Toutes les actions pourront se faire de la tablette ensuite, il faudra juste un point d'encaissement. Dans l'immédiat, nous serons limités sur certains services et le déploiement va s'effectuer au fur et à mesure.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Si ce service « Click and Collect » Vendeur se développe, il faudra prévoir d'ajouter des postes informatiques, car à mon sens, ceux existants ne seront pas suffisants.

**M. DESMAILLET** : Si les résultats progressent fortement, effectivement, il sera nécessaire d'adapter certains magasins. Mais actuellement, les services disponibles sur la tablette ne vont pas perturber le fonctionnement du magasin par rapport à un poste dédié.

*Monsieur DESMAILLET poursuit sa présentation.*

**M. PERUCAUD** : À propos des accessoires, ils sont généralement informatiques comme des cartouches d'imprimante ?

**M. DESMAILLET** : Il y a de nombreux accessoires concernés, mais dans le secteur du Brun, ce sont effectivement des cartouches d'encre. Précédemment, ces accessoires étaient achetés ultérieurement par le client en hypermarché ou à la concurrence et désormais, nous plaçons des cartouches d'encre au moment de l'acte de retrait. Mais, même en Blanc, nous réussissons à placer des accessoires notamment la PSE.

*Monsieur DESMAILLET reprend sa présentation.*

**M. MARANDEAU** : Donc il est possible que des services aient été vendus à des clients venant faire un retrait « Click and Collect », mais qu'ils n'aient pas été enregistrés dans les statistiques.

**M. DESMAILLET** : Effectivement, il y a une partie qui n'est pas visible dans les résultats ; à ce titre, des améliorations devront être apportées sur ces résultats.

**M. MARANDEAU** : Sur le même principe, si une remise a été faite pour conclure une vente de services, celle-ci n'apparaît pas dans les statistiques.

**M. DESMAILLET** : La vente rentre dans un cas très précis qui s'appelle la vente d'assurance, mais effectivement les autres ventes n'apparaissent pas.

**M. PERUCAUD** : À propos des tablettes, les actuelles seront conservées ou modifiées ?

**M. DESMAILLET** : Les tablettes seront conservées et des mises à jour seront effectuées.

*Monsieur DESMAILLET poursuit sa présentation.*

**M. BARAN** : À propos du QQC, ce dispositif a été présenté il y a un plus de six mois aux RPS des magasins ?

**M. DESMAILLET** : Effectivement, car nous souhaitons, à l'époque, déployer tous les services au comptoir. Ce principe QQC reprend les basiques présentés aux RPS, mais avec une adaptation pour la vente d'accessoires et de services.

**M. BARAN** : Notre RPS nous l'avait présenté, malheureusement, ce dispositif n'a pas fonctionné, car les clients sont pressés et ne prennent pas le temps de nous écouter, et peut-être aussi qu'ils ne nous considèrent pas comme des vendeurs. Les clients se sont déplacés pour venir chercher leur produit et ne sont pas enclins à écouter nos propositions.

**M. DESMAILLET** : Je pense que cet échec peut être lié à la barrière physique, le comptoir notamment. L'attitude du client n'est pas la même s'il est derrière un comptoir ou s'il est face à un vendeur en surface de vente.

**M. BARAN** : J'ai eu la chance d'exercer le métier de vendeur avant d'être au pôle service, et lorsque le SAV est abordé derrière un comptoir, les clients sont plus réceptifs.

**M. DESMAILLET** : Ce que vous avez appris au pôle service peut être dupliqué sur d'autres sujets et notamment sur la partie filtering qui doit vous aider à développer la prise en charge des clients.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que lors de la dernière présentation, nous vous avons annoncé que la rémunération était répartie de la manière suivante :

- Le volume de « Click and Collect » délivré par chaque vendeur : tranche de volume avec une rémunération unitaire,
- Les primes liées aux ventes,
- Le versement d'un euro supplémentaire par vente liée.

Nous avons revu cette répartition en mettant l'accent sur la rémunération de la vente liée et pas forcément de la remise du « Click and Collect », car l'objectif est de réaliser de la vente additionnelle. Nous avons donc mis en place une différenciation entre un service ou un accessoire vendu avec une différence de prime unitaire. La prime est individuelle et le vendeur va bénéficier du principe de rémunération suivant :

- Doublement de la prime des produits vendus en additionnels avec un montant minimum garanti de 1€ (idem DARTY MAX),
- Dans le cas d'une vente d'un service lié à un produit C&C de la prime de ce produit initialement présent dans la vente en sus de la prime service.

**M. MARANDEAU** : La rémunération est beaucoup plus simple que celle présentée initialement. Nous avons demandé que la prime produit soit versée au vendeur, vous y mettez une condition de vente de services, mais ce principe reste intéressant. Je suis étonné que ce principe de rémunération n'ait pas été mis en place initialement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est justement le rôle des pilotes.

**M. PERUCAUD** : Avez-vous un retour des primes perçues par les vendeurs ayant participé à ce pilote ?

**M. DESMAILLET** : Je n'ai pas de données à vous transmettre. Mais la partie délivrance représentait peu de volume par vendeur, d'où la suppression de cette prime. Les ventes additionnelles ont mis du temps à démarrer, nous sommes partis de zéro en décembre 2020, ensuite 2%, puis 4%, nous sommes actuellement à 8%, ce qui représente sur le mois de mars 2020, 21 ventes ; celles-ci restent encore relativement « confidentielles ». Ainsi, si le déploiement s'accélère, la rémunération devrait être plus visible.

**M. PERUCAUD** : Et justement le frein était que les vendeurs n'avaient pas l'impression que l'ancien principe de rémunération pouvait leur être bénéfique.

**M. DESMAILLET** : Effectivement, comme l'a signalé Monsieur MARANDEAU, le précédent système de rémunération était complexe et confus, notamment avec la notion de délivrance qui, à mon sens, perturbait le message.

Si je prends l'exemple d'une vente d'un téléphone portable qui doit être primée aux alentours de 3€, si vous ajoutez un WeFix primé à 1,70€, la rémunération devient intéressante pour le vendeur, celui-ci ne perd pas son temps et le client est satisfait : nous avons rempli notre mission.

**M. APPLAUSO** : Effectivement, cette prime paraît alléchante, mais il ne faudrait pas que celle-ci s'amenuise à long terme.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le vendeur est le seul décideur de la vente additionnelle qu'il va effectuer.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Ce système paraît intéressant, mais pour les produits Blanc, il ne semble pas que les primes seront aussi significatives.

**M. DESMAILLET** : Mais sur le Blanc, il y a aussi les robots. Je pense qu'il faudra faire le bilan sur la totalité des produits.

**Mme LELUBEZ** : Je vous rejoins, mais il y a de nombreux produits dans le petit ménage qui sont à forte valeur d'achat comme les robots, et pourtant ils sont à faible valeur de rémunération.

**M. MARANDEAU** : Je vous comprends, mais le système de rémunération proposé est plus intéressant que celui présenté précédemment. La démarche « Click and Collect » Vendeur fait partie des orientations stratégiques, et selon moi, la direction souhaite absolument la mettre en place. Il faut trouver le juste équilibre pour la rémunération des vendeurs afin que ceux-ci n'aient pas l'impression de perdre leur temps.

**M. DESMAILLET** : D'autant que les deux primes sont cumulables, si vous placez l'accessoire et la garantie, vous avez un euro supplémentaire en plus de la prime du service.

**Mme PASTERNAK** : Quand est-ce que ce dispositif sera mis en place ?

**M. DESMAILLET** : Il devrait démarrer à la mi-avril, le déploiement ne peut pas intervenir en début de mois pour des contraintes techniques.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est un des axes stratégiques, selon moi, c'est une des conditions de la réussite du budget de cette année avec la réussite de DARTY MAX. Tout ce qui sera vendu par ce canal sera de l'additionnel par rapport aux ventes réalisées aujourd'hui. L'objectif de 10% est raisonnable, Monsieur DESMAILLET l'évoquait précédemment, des magasins en test avec des moyens qui ne sont pas optimisés arrivent à dépasser cet objectif. Selon moi, il y a un véritable enjeu budgétaire et je pense que nous pouvons faire mieux que les objectifs fixés.

**Mme LELUBEZ** : Vous avez indiqué que la prime du produit serait d'un euro minimum, c'est-à-dire que si la prime du produit est à 0,10€, c'est comme la DARTY MAX, nous avons un euro minimum ?

**M. DESMAILLET** : Exactement.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Est-ce qu'il y aura une liste d'accessoires obligatoires à vendre ?

**M. DESMAILLET** : Ces primes concernent tous les accessoires vendus lors de la délivrance du produit.

**M. MARANDEAU** : Comment envisagez-vous la mise en place de ce dispositif sur le périmètre du pôle service ? Est-ce que les conditions de rémunération du retrait « Click and Collect » s'appliquent aux collaborateurs du pôle service ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non. Mais je prends le point, car si cet élargissement au pôle service est possible techniquement et que ce déploiement améliore le taux d'attachement de ventes additionnelles, cette proposition serait intéressante.

**M. DESMAILLET** : Mais je pense que techniquement, pour l'instant, la version automatique de versement des primes ne permet pas un déploiement au pôle service.

**M. MARANDEAU** : Mais sur les produits où il n'y a pas de valeur ajoutée, ni de vente des services possibles, ceux-ci passeront au pôle service.

**M. DESMAILLET** : Ce sera à l'encadrement d'être vigilant sur ce point.

**M. PERUCAUD** : Je ne pense pas que le vendeur puisse choisir le mode de délivrance du client.

**M. DESMAILLET** : Effectivement, car nous ne savons pas pour quelle raison le client est venu en magasin.

**M. PERUCAUD** : Le retour des collaborateurs concernés par le pilote n'est pas négatif : ils sont plutôt d'accord pour accomplir cette nouvelle mission, mais le seul frein est le mode de rémunération. Il conviendra de faire un bilan dans plusieurs mois afin de voir si ce dispositif donne plus de travail et si le système de prime a un impact sur les modes de rémunération.

**M. BARAN** : La direction sera sûrement vigilante sur ce point, car il y aura des objectifs à respecter.

**M. DESMAILLET** : L'objectif est à 10%, la région qui a participé au test était à 8%, certains magasins ont même atteint 16 ou 17%.

**M. DIOLOGEANT** : J'espère que cette prime n'évoluera pas à la baisse à court, moyen ou long terme.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : D'ailleurs, il serait souhaitable que cette prime « Click and Collect », au même titre que la DARTY MAX, soit visible sur le bulletin de salaire. Je pense que cette visibilité et cette transparence auront un impact sur la motivation des vendeurs.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, je prends le point.

**M. MARANDEAU** : Est-il possible de décaler la consultation au mois prochain ? En effet, ce pilote concerne trois filiales et il me semble important d'avoir une position commune sur les trois filiales pour les organisations syndicales représentatives sur le périmètre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le CSE de DGE était ce matin (24 mars 2021) et celui de DIF est demain (25 mars 2021). Il n'est pas prévu de décaler le lancement du projet, mais il serait dommage que ce dispositif soit mis en place sans votre avis.

**M. MARANDEAU** : Pourrions-nous avoir une suspension de séance de quelques minutes afin de consulter les autres élus ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ok.

*Suspension de séance de 14h55 à 15h05.*

**M. MARANDEAU** : Je vous remercie pour cette suspension de séance.

Nous nous abstiendrons et je vais vous motiver notre décision. Effectivement, nous ne pouvons pas être défavorables à l'évolution du système de rémunération que vous présentez aujourd'hui vis-à-vis de celui initialement proposé.

Mais nous avons pu constater que certaines primes diminuent avec le temps. Nous avons donc cette inquiétude à voir le système de rémunération ne pas évoluer positivement dans les prochaines années, voire les prochains mois.

De plus, selon nous, le système de rémunération présenté s'inscrit davantage dans une modification globale de la rémunération des vendeurs, sujet qui n'a pas encore été traité sur le périmètre de l'UES, mais qui risque d'être évoqué lors d'une réunion qui devrait se dérouler à la fin du mois.

La seule position pour nous est l'abstention, car nous n'avons pas tous les éléments. De plus, le sujet de la rémunération est plus global que le système de rémunération du « Click and Collect ».

**M. PHILIPOT** : Pour la CFTC, nous allons nous abstenir, car lors de la mise en place de la DARTY MAX, des montants de prime avaient été annoncés et ceux-ci ont été réduits dans le temps et nous pensons revivre le même processus. Lors du démarrage, les « vannes seront ouvertes », mais lorsque la valeur des primes va devenir trop importante, je pense que leur montant va diminuer. Pour toutes ces raisons, nous demeurons méfiants.

**M. BEAUBOIS** : Pour la CGT, sous réserve de la rémunération présentée, nous sommes favorables.

**M. DIOLOGEANT** : Pour le SL, il y a trois abstentions et un vote défavorable et je vais laisser l' élu s'exprimer sur ce vote.

**M. BARAN** : Je suis défavorable à ce dispositif, car j'estime qu'encore une fois, la pression va être mise sur les vendeurs, sachant que ceux-ci ont déjà des objectifs sur la DARTY MAX, doivent respecter le quota des 16 pour 100 000 €, placer des assurances, etc.

**M. HARRE** : Pour la CFE-CGC, nous estimons que le dispositif est satisfaisant, car nous allons faire de la vente liée, notamment sur des accessoires qui rapportent de la marge. Mais nous espérons qu'il n'y aura pas de modification de la grille de variable des chefs des ventes et des directeurs et que les objectifs soient imposés. J'émetts un vote favorable, car je crois en ma direction et à ce qu'elle met en place.

*Le résultat du vote est le suivant : 9 abstentions, 8 votes favorables et 1 vote défavorable.*

**Les élus émettent donc un vote défavorable sur les nouvelles orientations stratégiques du Groupe FNAC DARTY et de leur déclinaison au sein de l'UES DARTY GRAND OUEST.**

## **5 Présentation de la grille Concepteur-Vendeur de l'UES DARTY GRAND OUEST.**

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous présente la nouvelle grille Concepteur-Vendeur (annexe 3). Vous remarquerez un échelon concepteur(-trice) vendeur(-euse) évolutif (-tive) qui sera au niveau agent de maîtrise.

**M. HARRE** : Cet échelon a déjà existé il y a 25 ans. Effectivement, l'échelon n'était pas agent de maîtrise, mais un vendeur pouvait passer dans les six mois chef des ventes.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Dans l'esprit, ces concepteur(-trice) vendeur(-euse) pourraient évoluer et accéder à des postes d'encadrement, à priori RDVC, mais aussi d'autres métiers d'encadrant. Cette nouvelle grille vise à répondre à la demande de respect de l'accord de branche de 2019. Sur DGE, cette grille n'est pas mise en place, mais sur DIF, elle est en négociation et je pense qu'ils intégreront le niveau agent de maîtrise.

**M. BRIULET** : Je suis assez dubitatif. Je rappelle que la grille de la branche s'étale du niveau 3.1 à 4.2 et je ne vois pas de niveau 4.2. Je vous demanderai donc de le créer. Au regard des montants indiqués en face des échelons, je suppose que la rémunération de celui du 4.2 ne sera pas très élevée.

Vous avez un devoir de conformité, que je me dois de vous rappeler en tant que signataire de l'accord, d'ailleurs la partie patronale a aussi signé cet accord. Le principe de loyauté repose sur le respect des accords signés. La convention collective indique bien que les échelons doivent être de 3.1 à 4.2. Je vous demande simplement la mise en conformité vis-à-vis des accords signés par les organisations syndicales et la partie patronale. Vous avez l'obligation de créer un échelon 4.2, malheureusement au niveau que vous le souhaitez. Vous devez répondre à la possibilité d'un collaborateur d'évoluer au niveau 4.2 qui lui garantit un minimum plus important, nous sommes à plus de 2 000 € au niveau 4.2 et une prime d'ancienneté en conséquence. Donc vous ne répondez pas à vos obligations d'équivalence à la grille conventionnelle. Effectivement, la convention collective a perdu beaucoup de sa valeur, mais elle garde une réelle primauté sur la classification. De plus, ce métier de concepteur(-trice) vendeur(-euse) est rentré dans les emplois repères donc il est classifié de 3.1 à 4.2.

Vous avez déjà fait un pas, mais j'ai l'impression que pour DARTY, c'est une révolution de passer à un niveau 4.2.

La partie patronale, représentée par des collaborateurs de FNAC et DARTY a validé cet accord. Peut-être souhaitez-vous gagner du temps sur la fusion des deux branches. Mais en l'état, je vous demande d'être en conformité avec l'accord signé.

Dans une optique de pouvoir négocier de manière loyale, j'estime que les accords signés au niveau de la branche doivent être respectés en entreprise. Ce non-respect peut avoir des impacts pour les salariés, mais aussi pour les entreprises, car nous pouvons être amenés à revoir nos positions. Nous arrivons à travailler en concertation à la branche pour l'intérêt de tout le monde, mais s'il n'y a pas de loyauté dans les entreprises, la situation risque de se compliquer.

Il vous manque le niveau 4.2 ; je vous invite grandement à vous y conformer.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est ma proposition en réponse à votre demande formulée en CSE et j'ai noté vos remarques.

**M. BRIULET** : Vous le notez, mais je suis certain que la situation n'évoluera pas ! Faut-il que j'intervienne au niveau du Groupe afin que tous les collaborateurs aient les mêmes modes de rémunération ?

Je respecte les instances et je souhaite faire appliquer ce niveau 4.2 auprès de l'instance de ma filiale.

Je vous invite à vous rapprocher de Mesdames FOUCAULT et RATOUIT, de vos collègues DRH, d'analyser la situation avec les représentants de la partie patronale à la branche et enfin ajouter ce niveau 4.2.

Au regard des montants, relativement décalés des minimums conventionnels, et sachant que les salaires moyens des concepteurs(-trices) vendeurs(-euses) sont au-dessus de ces rémunérations de base, je pense que vous ne prenez pas un risque important. Vous faites juste augmenter les primes d'ancienneté. Le métier de concepteur(-trice) vendeur(-euse) génère un certain nombre de variable qui vous placera toujours au-dessus du minimum conventionnel, quel que soit le niveau indiqué. Par conséquent, vous avez simplement à l'écrire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais cela n'a jamais été un sujet financier !

**M. BRIULET** : C'est un sujet politique alors c'est dommage, car il y a un principe de loyauté. Le Groupe a peut-être d'autres moyens de faire évoluer la situation. Mais à la branche, nous sommes porteurs d'idées et de sujets et nous pouvons aussi faire avancer les choses. De la même manière, pour le sujet de la formation professionnelle, nous avons des intérêts que nous défendons qui sont aussi les intérêts de l'entreprise, mais je ne sais pas si nous poursuivrons ces batailles si les accords signés ne sont pas appliqués.

Je vous invite à réfléchir à ces différents éléments, à élargir votre champ de vision et revenir très rapidement vers nous avec cette dernière étape du niveau 4.2. Effectivement, cet accord ne sera peut-être valable que six mois, le temps que les deux conventions collectives – Ameublement et la nôtre fusionnent et décident que ce métier ne nécessite que l'équivalence du niveau 3.1.

Je vous invite à diffuser mes propos à tous les interlocuteurs acteurs dans la prise de décision. L'enjeu financier, vous m'avez répondu qu'il n'existait pas, l'enjeu politique est limité, donc je ne vois pas où se situe le problème, mais il reste l'enjeu de loyauté.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vos propos seront transmis aux personnes citées.

## 6 Point à date de la fermeture du magasin de Libourne.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour rappel, l'arrêt de l'exploitation du magasin est le samedi 10 avril 2021. Deux collaborateurs quittent l'entreprise, dont une qui rejoint la FNAC de Libourne, un franchisé du groupe. Il y a un départ sans poste identifié. Nous avons un reclassement en cours sur l'ATT de Bègles.

**M. BEAUBOIS** : Il me semble que le départ que vous avez évoqué concerne une intégration vers le magasin franchisé DARTY de Bergerac.

Je suppose que pour l'ATT, il y a un changement de statut, j'espère que l'incidence sur la rémunération ne sera pas trop importante.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous sommes en cours d'étude de cette question afin que l'impact soit le plus limité possible.

Les autres collaborateurs sont repositionnés sur les magasins bordelais.

**M. BEAUBOIS** : À propos de ces reclassements, sur la vente, il n'y a pas de souci, mais nous avons une interrogation sur la personne qui a demandé un reclassement en backoffice, à savoir s'il y aura un maintien de rémunération. D'ailleurs, il y a une demande de repositionnement au niveau échelon afin de permettre ce maintien de rémunération par rapport au contrat MGO actuel. Nous savons bien que certains contrats MGO sont dédiés à la vente et d'autres au backoffice, mais dans ce cas, la collaboratrice demande un repositionnement en backoffice, une fonction de conseiller pôle service.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous vérifierons ce point.

**M. BEAUBOIS** : Généralement, c'est ce qui est pratiqué lorsque les magasins en MGO passent en magasins « classiques » et j'imagine qu'il n'y a pas de raison que cela soit différent pour cette collaboratrice du magasin de Libourne.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement. Au regard des conditions de fermeture, la situation sociale des collaborateurs est plutôt satisfaisante, nous déplorons deux départs, mais ces collaborateurs se dirigent vers des enseignes proches du Groupe.

**M. BEAUBOIS** : À propos du directeur du magasin, j'avais eu écho qu'il s'était positionné sur la reprise d'une franchise, mais aux dernières nouvelles, il n'y avait pas d'ouverture qui se profilait dans un avenir proche.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous n'avons pas de projet précis à ce stade, donc le directeur sera affecté selon ses souhaits géographiques.

**Mme DA ROCHA PEREIRA** : Suite à la liquidation de Libourne prévue le 10 avril 2021, les clients vont profiter de remises allant jusqu'à 50%. Mais ces remises génèrent automatiquement la baisse des primes articles, à ce titre avez-vous prévu un maintien de salaire pour les mois de mars et avril 2021 pour les collaborateurs du magasin ?

**M. PHILIPOT** : Effectivement, dès que le prix de vente est modifié, il y a un impact sur les primes.

**M. BEAUBOIS** : D'ailleurs, souvent la prime chute de manière plus importante que la remise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous nous assurerons du maintien de rémunération, comme ce qui est généralement pratiqué lors d'une liquidation.

**M. HEREDIA** : Au-delà des solutions trouvées pour l'ensemble des salariés, est-ce que cette fermeture contrainte va permettre de tirer des leçons de cette situation ? Existe-t-il d'autres magasins concernés ? Quelles actions ont été mises en place par l'entreprise afin de ne plus être confrontée à ce type de problématique ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous confirme que la situation a provoqué des réactions. Le service exploitation a demandé un état des lieux des baux existants avec leur échéance afin que nous puissions contrôler et ainsi anticiper pour éviter de nous retrouver dans la même situation que pour le magasin de Libourne.

D'ailleurs, je vous présenterai dès que possible une liste des échéances de baux des magasins du périmètre.

**M. BEAUBOIS** : Et sur ces baux renégociés, existe-t-il des magasins qui seraient dans la même situation que le magasin de Libourne ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À ma connaissance, non, mais j'attends d'obtenir la liste.

Le magasin de Libourne était un cas particulier. En effet, la baisse de loyer avait été très forte et lorsque le bailleur est revenu à une situation financière satisfaisante, il a exigé de revenir à un loyer dans les prix du marché. A priori, c'est la seule solution de ce type, mais je préfère attendre la liste des baux avant de vous le confirmer.

**M. HEREDIA** : La situation aurait pu être plus grave si cette problématique s'était produite sur un magasin dont l'effectif était plus important que celui de Libourne.

**M. VILLA** : Il ne faudrait pas oublier les centres de services et les plateformes logistiques, car ces sites sont aussi en location.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Potentiellement, cette situation peut se produire, effectivement.

**M. BEAUBOIS** : A priori, il y a un impact sur la logistique de Bègles puisque le navetier est à temps partiel.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Au regard des circonstances, nous avons fait au mieux et nous avons tenté de limiter l'impact pour les collaborateurs. Je suis comme vous, je n'ai pas envie de revivre ce même scénario.

## 7 Information en vue d'une Consultation sur la fermeture du magasin de Laval.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Historiquement, nous avons un magasin sur Laval et nous en avons ouvert un deuxième en 2019 en réponse à l'ouverture d'un magasin BOULANGER dans la zone commerciale de Saint-Berthevin. Cependant, ce deuxième magasin n'atteint pas ces objectifs, alors que l'ancien magasin conserve un niveau de chiffre plus élevé que prévu. Paradoxalement, la seule manière de rentabiliser le magasin de Saint-Berthevin est de concentrer le chiffre d'affaires sur celui-ci et donc de fermer le plus ancien. Nous avons longuement discuté de ce sujet avec le service immobilier et le Groupe, mais la décision a été maintenue, bien que le chiffre d'affaires de l'ancien magasin DARTY de Laval ait atteint des niveaux très honorables durant l'année 2020.

Cette solution a été anticipée socialement et à ma connaissance, les collaborateurs ont déjà eu l'information de leur prochaine affectation.

**Mme MENORET** : Effectivement, l'ensemble des salariés sera réaffecté sur le magasin de Laval Saint-Berthevin. Une question était encore en suspens pour un collaborateur en alternance, nous lui avons proposé une affectation sur le magasin d'Alençon, mais s'il ne le souhaite pas, il sera réaffecté au magasin de Laval Saint-Berthevin.

**M. ROSIEK** : Est-ce que les CDD sont concernés par ce reclassement ? Sinon, combien de CDD arriveront en fin de contrat ? De plus, globalement, combien de personnes seront reclassées ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que les CDD ont été embauchés dans l'optique de cette fermeture, donc je ne pense pas que le maintien de l'emploi concerne ces contrats.

**Mme MENORET** : Les reclassements ne concernent que les CDI.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À propos des précisions demandées par Monsieur ROSIEK, je vous consulterai sur ce point le mois prochain, car à ce jour, la date de fermeture n'est pas encore définitive, mais je souhaitais tout de même vous transmettre l'information.

**M. GRUDET** : J'ai une question sur l'équipe de vente qui va se retrouver en sureffectif. Est-ce que la direction a prévu un maintien de rémunération pour les vendeurs ? En effet, le volume des ventes sera à partager avec une équipe plus importante.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je note la question et j'y répondrai lors de la consultation.

**M. DIOLOGEANT** : Je souhaiterais connaître les raisons d'avoir conservé le nouveau magasin et non l'ancien.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette décision a été prise en fonction des CAPEX (investissements ou règles de dépenses du Groupe). Il existe un comité d'investissement du Groupe qui est dirigé par le directeur financier où sont présentés les projets : les investissements engagés pour générer tel chiffre d'affaires et surtout tel résultat. Ensuite le projet est accepté ou non, dans le cas du magasin de Saint-Berthevin, il a été validé. Mais



il y a un suivi de ces CAPEX tous les ans par le Groupe, en l'occurrence ce n'est pas le cas pour le magasin de Saint-Berthevin. Donc la décision a été prise de fermer le plus ancien afin que l'investissement sur Saint-Berthevin soit amorti conformément aux engagements pris.

**M. DIOLOGEANT** : Mais la décision aurait pu être de conserver l'ancien magasin qui était le plus rentable.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, mais il faut aussi prendre en compte l'échéance de bail et je pense que celui-ci était plus long pour le magasin de Saint-Berthevin.

**M. DIOLOGEANT** : Je présume que le magasin de Saint-Berthevin est mieux situé géographiquement, c'est-à-dire dans la zone commerciale où est implanté BOULANGER.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est le but de l'opération, mais actuellement, ce choix ne se reflète pas dans les chiffres.

**M. GRUDET** : Effectivement, le magasin BOULANGER se situe en face du magasin DARTY. Mais je voulais faire remarquer qu'en 2019, un article était paru dans Ouest France, quotidien régional, et Monsieur PATINEC avait indiqué que les deux magasins étaient viables et qu'il envisageait de garder les deux magasins ouverts.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est la position que Monsieur PATINEC a défendue. Mais l'investissement initial de Saint-Berthevin n'a jamais été amorti, d'autant plus que lors de la création du magasin, il y a eu des retards et des surcoûts lors des travaux qui n'étaient pas prévus (dalles et toiture). Ces différents éléments ont impacté la rentabilité du magasin de Saint-Berthevin.

**M. ROSIEK** : Il me semblait que les chiffres du magasin de Saint-Berthevin étaient relativement corrects, ainsi lors de la consultation, pourriez-vous nous présenter ces chiffres ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est entendu, je vous présenterai les chiffres de ce magasin.

**M. GRUDET** : Est-il prévu l'ouverture d'un magasin franchisé dans le département ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai pas la réponse à votre question, Monsieur GRUDET.

## 8 Information sur le Centre de Services de La Chapelle-sur-Erdre.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le site de La Chapelle-sur-Erdre est en reconstruction depuis quelques semaines. Le service livraison devrait se réinstaller sur le site de La Chapelle-sur-Erdre avant ou pendant l'été 2021, sachant que le bail signé à Carquefou est précaire et qu'il s'arrête au mois de septembre 2021. À ce titre, la priorité est de relocaliser le service livraison.

À propos du SAV, il a été décidé de décaler la réinstallation de ce service à 2022, pour des raisons financières. En effet, le Groupe a pris la décision d'étaler cet investissement sur deux exercices.

Il y a une très forte tension sur les investissements du Groupe afin de libérer des marges de manœuvre pour les sujets stratégiques évoqués précédemment, par conséquent, il est compliqué de faire passer des dossiers d'investissement.

**M. HARRE** : Au niveau de la responsabilité de l'incendie, est-ce que le Groupe est responsable financièrement ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous n'avons pas le résultat de l'expertise. Mais il faut savoir que nous continuons à payer le loyer du site de La Chapelle-sur-Erdre et nous payons également les aménagements intérieurs du site, mais ces dépenses sont normales.

**M. HARRE** : Si l'assurance remboursait une partie de la reconstruction, l'investissement ne serait pas le même que si le Groupe devait réinvestir en totalité.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les investissements ne concernaient que les réaménagements et le projet n'a pas été accepté. Le sujet de la responsabilité pourrait représenter des coûts supplémentaires qui pourraient nous être opposés, mais pour l'instant, nous n'en sommes pas là.

## 9 Poursuite de l'information du Comité Social et Économique de l'UES DARTY GRAND OUEST sur la lutte contre la pandémie de la COVID-19.

- Magasins fermés.
- Magasins confinés.
- Nouvelles mesures gouvernementales.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il y a cinq magasins fermés et vingt magasins confinés. Les mesures gouvernementales concernaient les dernières mesures de confinement. À propos des mesures sanitaires, le télétravail est fortement recommandé avec la mise en place de contrôles. Apparemment, trois départements supplémentaires vont être confinés, dont deux appartenant à notre périmètre : l'Aube et la Nièvre. Le climat est à l'inquiétude générale avec une pandémie qui continue largement à progresser. Il faut absolument éviter les regroupements en salle de pause, mais dans le nouveau protocole, les 2 m<sup>2</sup> de distance sont conservés lors du non-port du masque.

**M. PERUCAUD** : Mais il me semble qu'il y a une nouvelle préconisation pour les salles de restauration avec une distanciation de 8 m<sup>2</sup>. Mais je ne sais pas si nous pouvons considérer nos salles de repos comme des salles de restauration.

**M. HEREDIA** : Un document intitulé « organisation et fonctionnement des restaurants d'entreprise » a été édité le 23 février 2021, mais selon moi, il n'est pas mentionné cette notion des 8m<sup>2</sup>.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour moi, le dernier protocole national a été actualisé le 23 mars 2021, je peux vous le transmettre.

**M. PERUCAUD** : Il me semble qu'il faut laisser aux collaborateurs qui le peuvent la possibilité de déjeuner à leur domicile.

**M. BRIULET** : Est-ce que nous constatons un développement des contaminations en magasin ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, les informations émanant du Groupe évoquent une augmentation des contaminations. Lors du dernier CSE, je vous avais parlé de clusters sur les magasins de Caen et d'Angoulême. Depuis, à ma connaissance, aucun cluster n'a été signalé.

**M. DIOLOGEANT** : A-t-il été envisagé par le Groupe des campagnes de vaccination pour les collaborateurs à risque via la médecine du travail ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Lors du dernier CSE, je vous avais indiqué que le Groupe avait envisagé de commander des vaccins à la fin de l'année 2020, mais l'État avait réquisitionné l'ensemble des stocks. Au regard de la campagne de vaccination, il ne paraît pas envisageable qu'une entreprise privée puisse commander des vaccins.

À propos des vaccinations via les centres de Santé au Travail, nous avons communiqué largement sur ce sujet dans les départements où ces services se sont déclarés opérationnels pour pratiquer la vaccination.

## 10 Demande d'information sur le « bug » Darty.com : Vente topées (livrables, expédiables et « Click & Collect ») non payées en 2020 : nombre de commandes concernées, montant total, montant recouvré....

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, il y a eu un bug informatique. Les équipes de l'ATT ont été sollicitées pour récupérer les encaissements d'une petite partie des ventes ; opération qui s'est traduite par de très faibles paiements. Ce bug serait dû à un problème avec d'interface avec les banques, donc la récupération s'effectuera informatiquement plutôt que par relance téléphonique. Donc les équipes ATT ne seront plus sollicitées sur ce sujet.

**M. HEREDIA** : Quels sont les impacts financiers de ce bug ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne peux pas vous répondre pour l'instant, car nous sommes en cours de recherche de solutions pour récupérer ces encaissements. Ce que je sais c'est qu'à l'ATT, les relances ont été réalisées pour 60 000 € de ventes et nous avons récupéré 11 000 €.

**Mme N'GOLET** : Selon moi, il y a beaucoup plus que 60 000 € de non-encaissements, car un nombre important de ventes datent de plus d'une année. De plus, il y a sûrement eu aussi un problème informatique au niveau de nos outils, car avant l'alerte, aucun service ne s'était aperçu de la problématique. À ce titre, je voulais aussi préciser que nos outils informatiques ne sont pas assez performants par rapport aux stratégies mises en place par le Groupe, notamment sur le développement du flux via le canal internet.

**M. PERUCAUD** : Mais il existe des assurances dans le cas de problèmes informatiques relatifs aux services bancaires.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, ce bug informatique a révélé une faille dans nos systèmes informatiques.

**M. DIOLOGEANT** : Je m'étonne que nous puissions livrer un produit au client et acquitter sa facture sans que nous ayons la garantie que le montant de la facture ait été réglé.

**Mme N'GOLET** : Normalement, quotidiennement, nous imprimons un document qui reprend les paiements qui n'ont pas été validés (refus ATOS). Généralement, ce sont des achats en e-card qui sont refusés et d'ailleurs, seule l'enseigne DARTY a ce type de problème.

**M. HEREDIA** : Est-ce que le système informatique de la FNAC a été impacté par ce bug informatique ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette problématique est uniquement liée au site DARTY.com.

**Mme N'GOLET** : Mais je souhaiterais que vous puissiez nous transmettre le montant total des encaissements qui ont été perdus.

**M. HEREDIA** : Je pense que le chiffre est connu, mais la direction ne souhaite pas nous le communiquer.

## 11 Attentes et objectifs de l'entreprise sur la vente de service, notamment en ce qui concerne la DARTY MAX (en particulier l'attente par salarié par mois).

**M. BEAUBOIS** : Nous avons demandé à mettre ce point à l'ordre du jour, car, quels que soient les résultats des vendeurs dans le placement de la DARTY MAX, ces ventes ne sont jamais jugées suffisantes. Nous souhaitons évoquer ce sujet afin de savoir quel niveau de vente est attendu de la part de l'entreprise. Je comprends qu'une certaine pression peut être mise si les objectifs ne sont pas réalisés, mais sur certaines journées où le nombre de placements n'est pas suffisant, les bons vendeurs sont convoqués pour leur mettre une pression supplémentaire. Selon moi, il faut aussi savoir reconnaître et féliciter lorsque le travail est réalisé correctement. Par conséquent, nous souhaiterions avoir quelques chiffres et les attentes de l'entreprise sur les vendeurs et sur cette vente de service en particulier, qui, nous l'avons bien compris, sera déterminante pour les années à venir.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pour préciser, l'objectif est mesuré en nombre de DARTY MAX par tranche de 100 000 € de chiffre d'affaires. Il me semble qu'en 2020, l'objectif était de 15 pour 100 000 € et sur le budget 2021, quelle est l'ambition annuelle ?

**M. DESMAILLET** : Je n'ai pas le taux de 2021, sachant que celui-ci doit très certainement progresser dans les mois prochains. Sur le mois de mars, nous étions à 13 pour 100 000 €, sur le mois de février, nous étions à 14, pour l'instant, la moyenne se situe entre 13 et 15 par tranche de 100 000 €.

**M. BARAN** : Mais le message envoyé aux magasins de Normandie notamment est de 16 pour 100 000 €.

**M. DESMAILLET** : Mais l'objectif national du mois de mars 2021 est de 13 pour 100 000 €, c'est sur ce taux que les magasins seront jugés. Effectivement, il peut y avoir de la pression positive sur le sujet, car l'enjeu est important. Ensuite dans certains magasins, la pression peut être accrue, car les ventes de la DARTY MAX ont été confiées uniquement aux vendeurs GEM et non à l'ensemble de l'équipe. Ainsi, sur la région dont je m'occupe, nous avons un maximum de vendeurs qui puisse proposer la DARTY MAX en fonction de l'historique client. Selon moi, la mise en place d'objectifs journaliers présente peu d'intérêt.

**M. BEAUBOIS** : J'entends la notion de pression positive. Mais lorsque l'objectif est demandé aux vendeurs en début de journée et que cette demande est réitérée le midi et l'après-midi, nous ne pouvons plus parler de pression positive, cette situation crée de fortes tensions. Nous savons qu'une partie du variable des

managers est en lien avec la DARTY MAX, même ceux qui ne sont pas concernés par exemple les RPS. Nous demandons que la situation s'apaise et devienne plus sereine.

**M. DESMAILLET** : Effectivement que cet objectif de 13 pour 100 000 € dépend évidemment de la taille du magasin, mais quotidiennement, cela représente 3 ou 4 DARTY MAX pour l'ensemble du magasin, ne soit même pas un placement par vendeur. Selon moi, certains objectifs, en termes de volume, sont beaucoup plus ambitieux que celui-ci.

**M. BRIULET** : Est-ce qu'il y a un système d'animation collective ?

**M. DESMAILLET** : Non, la DARTY MAX n'a pas d'animation spécifique dans les magasins, elle peut être ajoutée sur la deuxième partie de la prime collective comme d'autres services éventuellement.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce système pourrait être envisageable dès lors que la DARTY MAX sera étendue à d'autres familles produit.

Effectivement, si tous les vendeurs, y compris les conseillers pôle service, pouvaient proposer la DARTY MAX, cela pourrait soulager la pression qui peut être mise sur les vendeurs GEM.

**M. DESMAILLET** : Les magasins où la pression que vous décrivez se transforme en énergie positive, sont ceux où il y a un grand nombre de vendeurs qui réalise de la DARTY MAX.

**M. BEAUBOIS** : Il serait souhaitable de transmettre de nouveau ce discours aux managers. En effet, certains d'entre eux mettent une pression accrue qui peut être jugée comme inacceptable.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, la pression peut être importante pour les vendeurs si la vente de DARTY MAX est concentrée sur les vendeurs GEM.

**M. HARRE** : C'est là où réside la problématique ; précédemment, lors des ventes des PSE, toutes les ventes étaient concernées et tous les métiers pouvaient participer. De plus, la pression sur la DARTY MAX se situe à tous niveaux : managers, DV, direction, etc. Et selon moi, cette pression en cascade provoque des problèmes de management.

Il me semble qu'il existe d'autres manières d'accompagner les vendeurs que de leur mettre une pression importante.

**M. DIOLOGEANT** : Ce n'est pas une généralité, non plus, cette pression importante n'est pas mise dans tous les magasins.

**M. PEZAT** : Je confirme les propos de Monsieur DIOLOGEANT.

**M. BEAUBOIS** : Je ne généralise pas mes propos, effectivement sur certains magasins, cette pression n'est pas aussi forte. Mais je pense que sur certains sites, il faut revoir la manière de manager sur ce volet de la DARTY MAX. D'ailleurs, j'ai l'exemple d'un vendeur qui doit être au-delà des 20 DARTY MAX pour 100 000 € et qui va quitter l'entreprise, car il a trop de pression, pourtant il réalise un objectif supérieur à celui attendu. Cette situation est anormale et le Groupe ne devrait pas se priver de telles compétences.

Si nous évoquons ce sujet, c'est effectivement pour que cette pression ne perde pas surtout à l'encontre des collaborateurs qui réalisent un objectif supérieur à celui attendu par l'entreprise.

**M. MARANDEAU** : Sauf erreur de ma part, il était prévu une extension de la DARTY MAX à d'autres catégories de produits dans les prochains mois, donc la répartition de la pression va s'effectuer naturellement. Selon moi, c'est l'ambition qu'il faut revoir.

**M. BRIULET** : Mais l'ambition sera sûrement supérieure.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous le confirme. Et dans plusieurs magasins, les objectifs sont atteints même si les ambitions sont élevées, selon moi, c'est l'animation qui doit être revue et non les ambitions.

**M. HEREDIA** : Par rapport au cas concret cité par Monsieur BEAUBOIS, je pense qu'une des réponses est la formation des vendeurs, mais aussi des managers. Manager est une fonction qui s'apprend.

**M. PERUCAUD** : Mais le ressenti du vendeur est important. Peut-être que lorsque le vendeur a réalisé de bons résultats, il n'a pas été suffisamment félicité ou reconnu pour la valeur de son travail.

**M. BRIULET** : Je rejoins les propos de Monsieur HEREDIA, la formation est importante et pas seulement pour la DARTY MAX. Suivant le manager, la situation dans les magasins est différente. En effet, certains managers sont capables de gérer la pression qui leur est mise sans pour autant la décharger sur leur équipe et sans atteindre l'intégrité des collaborateurs. Certains se retrouvent en arrêt maladie, car le manager met une pression trop importante et celle-ci n'est pas supportée. Le manager ne doit pas uniquement savoir vendre, mais aussi savoir manager son équipe composée de collaborateurs ayant des caractères différents. Il y a des situations où la pression est trop forte et les collaborateurs peuvent se mettre en arrêt maladie ou partir à la concurrence. Effectivement, il faut jouer sur les leviers de la formation, être vigilant et prendre au sérieux cette problématique de pression.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais il me semble que ce que vous dites, Monsieur BRIULET est valable pour de nombreux sujets. C'est la manière de manager qui fait la qualité d'un manager, d'ailleurs généralement, les résultats en sont la conséquence.

**M. PHILIPOT** : Je voudrais profiter de la présence de Monsieur DESMAILLET, spécialiste de la DARTY MAX, pour évoquer le déséquilibre, en termes d'objectif, sur la DARTY MAX entre les franchisés et les magasins intégrés. Quand est-ce que la pression sera aussi mise sur les magasins franchisés afin qu'ils aillent aussi dans le sens du développement du Groupe ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce n'est pas dans notre périmètre, mais le projet est en cours. Effectivement, cette pression contribuera à l'atteinte des objectifs du groupe, mais cela ne règlera pas les problèmes de management au sein de DGO, là où ils sont présents.

**M. DESMAILLET** : L'ambition est pour l'instant focalisée sur les magasins intégrés.

**M. DIOLOGEANT** : Nous pouvons nous apercevoir que les problèmes sont plus récurrents dans certains magasins.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons bien entendu vos différentes remarques.

## 12 Quid de la vente de DARTY MAX par les techniciens qui n'apparaît pas dans la dernière présentation ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, lors du pilote lancé sur la vente de DARTY MAX en livraison, nous n'avons pas évoqué les techniciens. C'est un sujet qui est encore en réflexion et qui devrait probablement aboutir à un pilote, là aussi. Nous avons commencé par le secteur de la livraison, car l'objectif était de capter les flux de DARTY.com qui ne passent pas par les vendeurs. Nous vous ferons une information dès que le pilote sera lancé pour les techniciens.

**M. VILLA** : Sur DGE, ce point a déjà été évoqué lors du dernier CSE et seraient concernés les collaborateurs des centres d'appels, les techniciens. De plus, un partenariat avec le Crédit Agricole aurait été mis en place.

**M. HARRE** : En effet, les clients du Crédit Agricole pourraient bénéficier de la DARTY MAX via la prestation PACIFICA.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je me renseignerai, car je n'ai pas ces informations.

**M. VILLA** : De plus, lors du CSE du mois de février 2021 sur DGE, il a été présenté une DARTY MAX avec trois prix de vente différents : 9,99€, 14,99€ et 19,99€.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Ce seraient les trois futurs montants sur les autres familles produits. Il me semble que l'information est prématurée, le déploiement est prévu pour le mois de juin.

**M. DIOLOGEANT** : Je trouve anormal que DGE communique avant les autres UES.

### 13 Comment vont être rémunérés les vendeurs qui sont dans la situation de confinement (exemple le Nord), où seuls les rayons essentiels sont ouverts ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Même si nous avons conscience de ce problème, nous ne prenons pas de mesures dans l'immédiat. Le service ADV est confiant sur le fait que les effectifs sont correctement ajustés à l'activité, à ce titre, il ne désespère pas que les vendeurs puissent conserver leur niveau de rémunération. Mais si ce n'est pas le cas, des mesures seront prises et je vous les détaillerai lors du CSE du mois d'avril 2021. J'ai aussi échangé avec mes collègues de DIF et DGE qui ont adopté la même stratégie.

**M. BARAN** : Mais dans certains départements concernés par le confinement, il y a des magasins fermés où les collaborateurs ne seront rémunérés uniquement que via le chômage partiel. J'avais une autre question à propos de la réunion de CSE extraordinaire du 19 mars 2021, vous avez indiqué que la démodulation serait écoulee avant d'imposer du chômage partiel aux salariés. Or, il se trouve que dans la région du Nord, il est imposé aux collaborateurs de prendre de la démodulation dans la semaine et du chômage partiel.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Sur les magasins concernés par l'activité partielle, la priorité est l'équité : certains collaborateurs n'ont pas de compteurs à démoduler donc ils seront mis en activité partielle, mais il faut que les autres soient au même niveau d'activité partielle. Effectivement, il n'est pas aisé de faire coïncider équité et démodulation. Mais sur des magasins fermés, comme en 2020, nous mettons un JNT par semaine d'office à toute l'équipe.

**M. BARAN** : Mais, j'estime qu'il y a un réel manque de respect vis-à-vis des collaborateurs. Des plannings leur sont imposés sans demander leur avis. Je tenais à vous en faire la remarque, car l'attitude de l'encadrement et de la direction est assez décevante.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Pourriez-vous me préciser des exemples concrets, en privé bien entendu ? À la sortie du CSE extraordinaire, nous avons fait part de vos remarques aux DV, notamment sur la manière de prévenir les salariés.

**M. BARAN** : Très honnêtement, certains collaborateurs acceptent docilement les décisions, c'est une preuve de leur abnégation vis-à-vis de l'entreprise. De plus, ils ne souhaitent pas que leurs cas soient mentionnés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais Monsieur BARAN vous ne pouvez pas mentionner des situations pour lesquelles les cas ne peuvent être identifiés.

**M. BARAN** : Oui, je comprends. Mais c'est le minimum que je pouvais faire pour les salariés concernés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est frustrant pour tout le monde, pour vous Monsieur BARAN, car il n'y aura pas de suite et pour moi, car je ne peux pas intervenir.

### 14 Suite au changement de grille des concepteurs cuisine, quand vont-ils percevoir le rattrapage de salaire.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous ne ferons pas de rattrapage de salaire, nous positionnerons les concepteurs(-trices) vendeurs(-euses) évolutif (-tive) sur cet échelon dans le cadre des NAO, c'est-à-dire au 1er mars 2021. Je vous rappelle que toutes les mesures des NAO s'appliqueront au 1er mars 2021.

**Mme LELUBEZ** : Lors de la mise en place de l'ancienne grille des concepteurs(-trices) vendeurs(-euses) à la suite des NAO 2020, vous nous aviez annoncé qu'il y aurait un rattrapage des salaires lorsque l'échelon sera indiqué à chaque concepteur. À ce titre, pourriez-vous me rappeler sur quel mois, le rattrapage a-t-il été effectué ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il me semble que la date d'application était le 1er octobre 2020.

**Mme LELUBEZ** : Donc ce changement d'échelon était effectif sur la paye du mois d'octobre versée début novembre 2020.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Cette information doit être indiquée dans l'accord NAO.

## 15 Qu'en est-il de l'extraction des rémunérations des PSE faites avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, suite à la réponse du mois dernier ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Selon un expert en PSE, la valeur de la PSE le jour de la vente est celle qui est versée le jour du Topé.

**Mme LELUBEZ** : Ce n'est pas vrai et je pourrais vous fournir les documents dès demain qui justifient que la réponse est incorrecte.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne remets pas en cause vos dires, mais selon l'expert consulté, il n'y a pas de différence.

**Mme LELUBEZ** : Je vous rappelle que nous sommes rémunérés sur les ventes Topées.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Effectivement, mais la vente Topée déclenche le versement, elle ne peut donc pas modifier le montant de la prime initiale.

## 16 Point sur l'évolution du projet Agile.

- Ce qui est fait actuellement.
- Ce qui est prévu dans l'avenir.
- Comparatif avec les autres CTT (au niveau qualitatif et quantitatif).

Monsieur DE LAPLAGNOLLE présente le bilan du lancement des centres d'appels AGILE (annexe 4).

**Mme N'GOLET** : Il est dommage que Monsieur FAMECHON ne fasse pas la présentation de ce document. À propos du tableau présenté et notamment les indicateurs sur l'efficacité, les statistiques d'INTELCIA et du centre d'appels de Madagascar n'apparaissent pas et pourtant nous sommes comparés quotidiennement à ces deux centres et à leur performance.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous comparons des centres d'appels qui travaillent dans des conditions comparables. Le comparatif crédible est celui fait avec les deux autres CRC DARTY.

**M. BRIULET** : Mais je ne comprends pas la légende du tableau avec le surlignage en vert.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Le taux de résolution est le nombre d'interventions que vous résolvez par téléphone, donc c'est le score le plus élevé qui est en vert. Mais le « taux d'intervention sous garantie blanc » est au contraire le nombre d'interventions que vous allez déclencher, car vous n'avez pas résolu le problème par téléphone, donc le taux le plus faible est le meilleur.

**Mme N'GOLET** : Mais les taux qui ont le plus d'impacts pour nous sont le NPS et l'efficacité SC. Donc si un de ces taux est inférieur à celui d'INTELCIA, nous pouvons avoir des craintes, car l'activité pourrait être transférée sur INTELCIA d'autant plus que les salaires sont nettement inférieurs sur ce centre d'appel situé à l'étranger.

**M. HEREDIA** : Quel est l'impact du programme AGILE sur ces critères et ces résultats ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense qu'il est encore trop tôt pour faire un bilan du programme AGILE. Il a été mis en place en 2020 et les résultats des trois premiers mois de 2021 sont plutôt prometteurs.

**Mme N'GOLET** : Monsieur FAMECHON a fait le même constat, mais nous sommes en période creuse, donc il est normal que les résultats soient satisfaisants. Mais effectivement, lorsque l'activité sera plus forte, il sera aussi nécessaire de refaire un point.

**M. ROSIEK** : Je vous rappelle que lors du CSE du mois de janvier 2021, Monsieur FAMECHON est venu nous présenter la charte AGILE qui n'a toujours pas été mise en place et pourtant, vous nous présentez un bilan des centres d'appels AGILE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne vous parle pas de chiffres liés à la charte AGILE, je vous présente les résultats du centre d'appels de Bègles.

**M. ROSIEK** : Mais il est indiqué sur le document « bilan lancement centre d'appels AGILE », au départ, nous devions entériner ou non la charte AGILE et dorénavant vous nous présentez un dispositif qui est déjà mis en place.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que la charte sera à l'étude pendant longtemps.

**M. HEREDIA** : C'est le même problème que pour le lancement des pilotes ! Nous ne savons pas ce que devient cette charte, elle devait évoluer par rapport aux remarques que nous avons faites lors du CSE du mois de janvier 2021, et à ce jour, nous n'avons aucun retour.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous rappelle que vous aviez de nombreuses remarques, il faudra du temps pour y répondre, de plus celles-ci étaient en majorité négatives.

**Mme N'GOLET** : Je vous signale que nous n'avons pas eu le temps de faire toutes nos remarques.

**M. HEREDIA** : Je souhaiterais que Monsieur FAMECHON puisse revenir nous présenter les évolutions de la charte AGILE, à moins qu'il ne souhaite plus intervenir au sein du CSE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je serais Monsieur FAMECHON, je pense que j'hésiterais à intervenir de nouveau.

**M. MARANDEAU** : Et pourtant, cela n'empêche pas le mode AGILE de fonctionner !

**Mme N'GOLET** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, vous aviez proposé que ce point soit remis à l'ordre du jour de la prochaine réunion de CSE afin que toutes les questions soient posées, mais cela n'a pas été le cas.

**M. HEREDIA** : Avez-vous fait une information-consultation sur le fonctionnement du mode AGILE ? Je vous rappelle que lorsqu'il y a mise en place d'une nouvelle procédure, vous devez faire une information et une consultation.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Non, il n'y a pas eu d'information-consultation.

**M. HEREDIA** : Nous ne sommes plus dans une phase de test. D'ailleurs, lorsque nous avons été informés, cela faisait déjà plusieurs mois que ce dispositif AGILE avait été mis en place. Vous nous aviez dit à cette époque que ce n'était pas de la faute de Monsieur FAMECHON, mais de la vôtre. Vous devez mettre en place une information-consultation où votre démarche peut être assimilée à de l'entrave !

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous entends et nous ferons une consultation. Mais avez-vous consulté les salariés de Bègles pour connaître leur ressenti ?

**M. APPLAUSO** : Le meilleur moyen de le savoir est de confier cette question à un groupe qui recueillerait le ressenti de ces collaborateurs par rapport à la mise en place du projet AGILE.

**M. BRIULET** : Mais il faut rester vigilant quant à la conformité de ce projet AGILE par rapport aux droits du travail.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'entends le processus social, mais il serait intéressant aussi de savoir comment ce dispositif AGILE est perçu par les salariés concernés.

**M. BEAUBOIS** : Une majorité des salariés est en télétravail, il n'est donc pas facile de les contacter.

**Mme N'GOLET** : Généralement, les nouveaux arrivants sont satisfaits de ce dispositif, en effet, ils accèdent à des responsabilités de référents que les anciens salariés ont mis très longtemps à obtenir. En plus leur rémunération est au plus bas niveau et ils sont contents de ne pas faire des appels téléphoniques toute la journée. Ensuite cette organisation ne favorise pas la cohésion d'équipe, car certains collaborateurs ne vont pas accepter d'être managés par des collègues de même niveau. Je pense que ce dispositif va engendrer des problèmes de communication. D'ailleurs, il en existe déjà, mais ils sont résolus par des changements d'équipe. De plus, nous ne sommes qu'au début du déploiement du projet AGILE, car à l'avenir, va venir se greffer la notion de variable et d'entretiens.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous trouve extrêmement négatifs sur ce projet et il me semble que vous ne souhaitez pas que ce dispositif fonctionne. Selon moi, cette attitude est rétrograde.



**M. BRIULET** : Personnellement, je souhaite que ce dispositif fonctionne, mais il ne faudrait pas que les collaborateurs concernés soient lésés.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Et justement, personne ne s'intéresse aux ressentis des salariés concernés.

**M. APPLAUSO** : Seriez-vous d'accord que nous puissions discuter avec ces collaborateurs avant que l'information-consultation soit lancée ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Vous n'avez pas besoin de mon autorisation pour aller voir les salariés de Bègles. Selon moi, nous sommes dans des discussions dogmatiques et non pragmatiques.

**Mme N'GOLET** : Nous avons soulevé à plusieurs reprises qu'il y avait des problèmes entre les responsabilités confiées et la rémunération. À ce titre, la direction a fait l'effort de modifier la grille salariale pour les chargés de clientèle, ce geste a été apprécié et il a effectivement modifié la perception du projet. Mais nous souhaitons que le CSE soit informé des différentes étapes du projet AGILE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Mais vos propos sont contraires à ceux qui ont été échangés précédemment. Aucune remarque ne faisait mention de la rémunération.

**M. BRIULET** : Si la classification est respectée, selon moi, le projet AGILE peut être bénéfique pour les collaborateurs concernés, mais tel n'est pas le cas, la seule bénéficiaire sera l'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est là où nous sommes fondamentalement en désaccord. Ce projet ne favorise pas l'entreprise en particulier, il vise à responsabiliser les collaborateurs et aucun collaborateur ne sera lésé. À ma connaissance, il n'y a pas eu d'économie de réaliser par l'entreprise sur cette organisation, totalement novatrice.

**M. DIOLOGEANT** : Je vous rappelle que nous avons été obligés de réclamer la charte AGILE. Si l'entreprise avait voulu être claire sur le sujet, dès le début, elle nous aurait transmis la charte, nous aurions pu donner notre avis et ainsi avancer sur le sujet. De plus, nous avons demandé certaines évolutions de la charte et à ce jour, nous n'avons eu aucun retour.

**M. HEREDIA** : Je ne peux pas vous laisser dire que nous sommes rétrogrades et archaïques. Alors selon vous, la direction a raison et les élus ont tort ! Depuis la mise en place de ce projet, nous demandons uniquement de la transparence et que le droit du travail soit respecté avec la mise en place d'une information-consultation. Nous entendons aussi les propos de Madame N'GOLET sur les évolutions du projet notamment sur le sujet de la rémunération. Effectivement, si une majorité des collaborateurs du site a un avis plutôt positif sur ce projet AGILE, nous le respecterons.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je n'ai jamais dit que le projet AGILE était excellent et que les élus avaient tort, j'ai indiqué que vous aviez un parti pris négatif depuis sa présentation.

**M. HEREDIA** : Je voudrais juste vous rappeler que l'attitude de Monsieur FAMECHON et le contenu de sa présentation nous ont conduits effectivement à avoir un a priori négatif.

**M. MARANDEAU** : Si ce projet avait été construit comme tous les autres projets, nous aurions eu une information au CSE, une consultation et il n'y aurait pas eu deux mois de délai entre ces deux étapes. Selon moi, le projet a été présenté de manière anticipée, car il n'était sûrement pas complètement finalisé. Nous souhaitons juste que le projet soit remis à plat et qu'il soit ainsi relancé en respectant les différentes étapes d'information et de consultation du CSE.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : C'est moi qui ferai la consultation du projet AGILE, car je ne souhaite pas de nouveau assister à la même scène que lors de la présentation de projet AGILE par Monsieur FAMECHON.

**M. APPLAUSO** : Je ne pense pas que nous avons été désobligeants, nous souhaitons juste avoir des réponses à nos questions. Si ces réponses étaient apportées, nous pourrions peut-être nous apercevoir que ce projet est véritablement bénéfique pour les collaborateurs concernés. Il reste de nombreuses zones d'ombre et avant de nous exprimer, il est nécessaire que nos doutes soient dissipés. Et nous pourrions ainsi vous donner une approbation claire et franche sur ce projet, plutôt que des avis défavorables ou des abstentions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous allons clore les échanges, mais nous aborderons ce sujet de nouveau rapidement.

## 17 Point sur l'avancée du comité de groupe sur la rémunération des vendeurs.

**M. BEAUBOIS** : Je voulais intervenir pour exprimer mon mécontentement au sujet de ces groupes de travail. Effectivement, il y a de la bonne volonté de la part de l'entreprise de créer des groupes de travail avec les représentants du personnel. Pour la DARTY MAX, il a été choisi le périmètre de la représentativité nationale, nous avons accepté ce choix, car le projet concernait toutes les équipes et tous les statuts. Mais pour le projet de rémunération des vendeurs, si la représentativité nationale au niveau du groupe est choisie, celle-ci doit être prise sur le collègue EOT, de plus la CGT a été écartée, je ne m'explique pas cette décision. Deuxièmement, je ne comprends pas que l'organisation syndicale CFE-CGC, syndicat catégoriel, ait été invitée à ce groupe de travail. Je souhaiterais avoir des précisions sur la cohérence de l'organisation de ce groupe de travail.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : La règle qui a été choisie est celle de prendre les organisations syndicales représentatives sur l'enseigne.

**M. BEAUBOIS** : Mais la CGT est représentative sur le collègue EOT, d'ailleurs ce sujet ne concerne que les EOT.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je note vos remarques et je reviendrai vers vous. Je pense qu'il a été choisi la même composition que pour le groupe de travail sur la DARTY MAX.

**M. MARANDEAU** : Il me semble que ce groupe de travail concernait la modulation du temps de travail.

**M. BEAUBOIS** : Je rappelle que la CGT est la première organisation syndicale sur le collègue EOT au sein de DGO et pourtant nous ne sommes pas conviés dans ce groupe de travail. De plus, nous sommes précurseurs sur le sujet, cela fait plus de dix ans que nous demandons une révision du système de rémunération des vendeurs.

**M. VILLA** : Je ne comprends pas que nous puissions dire que la CGT n'est pas représentative alors que Monsieur BEAUBOIS et moi-même sommes secrétaires du comité de groupe et du comité de groupe européen.

**M. HEREDIA** : Ces groupes de travail n'aboutissent pas à la promulgation d'accords, donc je ne comprends pas que toutes les organisations syndicales ne soient pas invitées. Tous les avis sont intéressants à entendre même si certaines OS ne peuvent pas apposer leur signature sur l'accord.

**M. DIOLOGEANT** : De plus, les réunions se déroulent via Teams, il n'y a donc aucun coût supplémentaire pour l'entreprise.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Il n'a jamais été question d'un arbitrage basé sur les coûts financiers. L'objectif était d'avoir un auditoire assez réduit afin d'échanger davantage. Mais je note vos remarques et je verrai si nous pouvons faire évoluer le nombre d'élus présents à ce groupe de travail. La réunion se déroulera le 31 mars 2021 en présence de Messieurs Vincent GUFFLET et Benoit JAUBERT. Ce dernier revient au service achats et c'est une bonne nouvelle, car Monsieur JAUBERT connaît bien l'entité et le système de rémunération DARTY, notamment le principe de primes.

**M. VILLA** : Mais cela dépend aussi de la marge de manœuvre que Monsieur JAUBERT aura.

## 18 Points divers.

- Prime Macron.

**Mme LELUBEZ** : Je souhaitais évoquer le sujet de la prime Macron à 1 000 €, celle-ci est dédiée aux salariés de la deuxième ligne et nous sommes concernés dans les magasins. J'ai déjà évoqué ce sujet lors du CSE Extraordinaire du 19 mars 2021, mais il a été reporté sur ce CSE. Je réitère donc ma question : est-ce que l'entreprise allait faire un effort vis-à-vis des salariés du Groupe qui prennent des risques quotidiennement ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : À date, aucune mesure de ce type n'est prévue.

- Machines à café et distributeurs de friandises.

**M. DIOLOGEANT** : Depuis une année, dans plusieurs magasins, il n'y a plus de machine à café, ni de distributeur de friandises, d'ailleurs certaines d'entre elles ne sont plus réapprovisionnées et les produits ne sont pas réassortis, ni retirés.

**M. HARRE** : Il faudrait que je puisse avoir le nom des magasins concernés afin que je contacte le responsable. En accord avec la RH et les moyens généraux, j'ai souhaité dénoncer tous les contrats. Mais selon les MG, le prestataire retenu était incapable d'installer les machines à café de remplacement sur tous les sites. Afin d'éviter que des magasins se retrouvent sans distributeurs, je n'ai donc pas dénoncé les contrats. J'avais contacté tous les magasins concernés pour leur indiquer de m'avertir en cas de problème : j'ai reçu un appel !

Il était prévu que le Groupe fasse un appel d'offres sur ce marché, mais à ce jour, il n'a pas été lancé, donc nous subissons la situation.

La solution serait que les directeurs des magasins déstockent une cafetière SENSEO afin que les collaborateurs puissent avoir un café.

- Accidents de travail.

**M. HEREDIA** : Lors du dernier comité de groupe, j'ai évoqué le sujet des accidents de travail. Madame FELDMAN et vous-même Monsieur DE LAPLAGNOLLE vous êtes engagés à ouvrir une discussion et/ou une négociation sur le sujet. À ce jour, je n'ai pas eu de retour. J'ai trouvé un texte rendant obligatoires certaines modalités concernant les accidents de travail, mais je souhaiterais que vous donniez des nouvelles de ce sujet.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Nous avons eu plusieurs échanges en SSCT sur ce sujet et nous avons décidé de créer un groupe de travail sur les accidents de travail. Nous devons dorénavant réunir ce groupe rapidement. Monsieur HARRE fournira une analyse des accidents de travail.

**M. HARRE** : L'analyse sur 2020 est presque finalisée, vous devriez la recevoir courant de la semaine 13.

**M. HEREDIA** : Je vous présenterai les obligations de l'employeur sur les accidents de travail lors du prochain CSE.

- Externalisation de la rédaction des PV de CSE.

**M. ROSIEK** : Nous avons évoqué le sujet lors de la réunion préparatoire. En effet, nous avons fait un test de trois mois avec la prestataire, ce test arrive à échéance. D'un commun accord, nous avons décidé de poursuivre ce partenariat. Et nous souhaitons ajouter la rédaction des CSE extraordinaires par le prestataire Kap Assist'.

**M. VILLA** : Comme l'a indiqué Monsieur ROSIEK, nous avons évoqué ce sujet en réunion préparatoire et nous avons donné notre accord.

**M. ROSIEK** : Donc nous pouvons approuver à l'unanimité l'externalisation de la rédaction des procès-verbaux des réunions ordinaires et extraordinaires du CSE.

**M. HEREDIA** : Combien de PV restent-ils à valider ?

**M. ROSIEK** : De mémoire, deux PV sont encore à valider dont celui de la réunion extraordinaire du 19 mars 2021.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Les PV sont de bonne qualité et intégralement retranscrits.

- NAO.

**M. BRIULET** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, pourriez-vous nous transmettre rapidement la grille officielle des concepteurs cuisine avec le logo DARTY ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je vous le transmettrai avec le PV, cette grille aura donc un caractère officiel.

**M. BRIULET** : Avez-vous des informations sur les NAO ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : J'espère pouvoir vous transmettre des informations le 26 mars 2021.

- Organisation CSE.

**M. BRIULET** : Serait-il possible de scinder les CSE en deux parties – matinée et après-midi comme cela a été fait lors du dernier CSE ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense qu'il faut adapter la durée du CSE en fonction des points mentionnés dans l'ordre du jour. De plus, il serait peut-être nécessaire de se concentrer davantage sur les sujets évoqués afin de gagner du temps.

**M. BRIULET** : Certains sujets méritent des débats et il convient d'en discuter sereinement ; il n'est pas question de bâcler les réunions.

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je ne pense pas que des sujets soient bâclés. Nous échangerons avec Monsieur ROSIEK afin de quantifier la durée des réunions et de l'adapter en fonction de l'ordre du jour.

## 19 Discussion sur les activités culturelles et sociales.

**M. HARRE** : Le mois prochain, nous aurons la livraison au CSE des chèques-vacances, nous allons devoir faire une répartition au sein des organisations syndicales. À ce titre, nous avons décidé que la moitié des représentants seront présents à la réunion du mois d'avril 2021 afin que les chèques-vacances soient distribués.

**M. ROSIEK** : Monsieur DE LAPLAGNOLLE, au regard des conditions sanitaires, est-il possible de réunir en présentiel la moitié des élus, soit une dizaine de personnes lors du prochain CSE ?

**M. DE LAPLAGNOLLE** : Je pense que nous pouvons accueillir la dizaine d'élus dans la salle de réunion tout en respectant la distanciation physique. Vous connaissez les protocoles : il est recommandé de limiter les contacts. Mais je suis d'accord pour organiser la prochaine réunion CSE avec une dizaine d'élus en présentiel.

**M. APPLAUSO** : Mais quid des autres élus qui seront en distanciel ?

**M. ROSIEK** : C'est la proposition que j'ai faite : dix personnes en présentiel et le reste des élus en distanciel via Teams.

**M. HARRE** : Il reste des places disponibles pour les séjours vacances avec le prestataire Pierre&Vacances. Les déclarations de quotients familiaux se poursuivent.

*La réunion est close à 18h45.*

Le Secrétaire du CSE

M. Gérald ROSIEK

