

CONFORAMA

**Procès-verbal du
Comité social et économique
SECLIN
Réunion extraordinaire n°34
du 23 juin 2021**

ABSENTS ET PRÉSENTS

Étaient présents pour la direction :

- ◆ M. Arnaud CLEMENT, directeur régional et président du CSEE Seclin.
- ◆ Mme Véronique LOUIS, responsable ressources humaines région Nord-Pas-de-Calais / invitée permanente

Présents en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Martine BALSACK
- ◆ Mme Jessica CABRE
- ◆ M. Mickaël COUSIN
- ◆ Mme Sabrina DUPUIS
- ◆ M. Richard POTET
- ◆ M. Patrick VARLET
- ◆ M. Raphaël CANTA
- ◆ M. Stéphane MAINGUY

Absents et excusés en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Sandrine DELOS (remplacée par Mme Isabelle BOUGES)
- ◆ M. Didier PIENNE (remplacé par Mme Isabelle CAUX)

Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ Mme Isabelle BOUGES (remplace Mme Sandrine DELOS)
- ◆ Mme Isabelle CAUX (remplace M. Didier PIENNE)
- ◆ M. Philippe SIZUN
- ◆ M. Jean-Louis ROBIS

Absent et excusé en qualité de titulaire 2ème Collège :

- ◆ M. François DELVILLE

Présents en qualité de titulaire 3ème Collège :

- ◆ M. Gérald BIET
- ◆ M. Yves BIGOTTE

Absent en sa qualité de représentant syndical :

- ◆ M. Philippe DUMONT (CGT)

Soit 12 élus en capacité de voter.

ORDRE DU JOUR

Point 1 : Information et consultation sur la modification des horaires magasin lors du premier mercredi des soldes d'été qui aura lieu, cette année, sur décision gouvernementale, le 30 juin (en lieu et place du 23 juin). 4

Point 2 : En conséquence du report du démarrage des soldes, information sur l'ouverture du 1er dimanche des soldes, qui interviendra donc le 4 juillet, en lieu et place du 27 juin. L'ouverture interviendra dans les mêmes conditions que celles annoncées lors de l'information-consultation réalisée en début d'année..... 9

COMPTE RENDU DES DEBATS

La réunion débute à 09h45.

La réunion préparatoire a eu lieu de 14 h à 19 h 30 la veille.

Point 1 : Information et consultation sur la modification des horaires magasin lors du premier mercredi des soldes d'été qui aura lieu, cette année, sur décision gouvernementale, le 30 juin (en lieu et place du 23 juin).

M. CLEMENT indique que les enjeux et les objectifs de l'ouverture en continu le premier jour des soldes d'été pour les magasins sont :

- un potentiel de chiffre d'affaires ;
- une journée d'activité commerciale forte pour faire valoir l'expertise et les produits de l'entreprise ;
- de répondre présent sur une journée d'activité forte et attendue par les clients ;
- de marquer la présence concurrentielle de l'entreprise.

Il ajoute que la date de l'ouverture des soldes est le 30 juin et tous les magasins de la région Nord-Pas-de-Calais sont concernés. Les plannings seront adaptés pour assurer une présence du personnel dans le respect des règles relatives à la durée du travail et le temps effectif sur une journée n'excédera pas dix heures.

Il poursuit avec les perspectives économiques de l'ouverture en continu. Il précise qu'il n'est pas possible de mesurer à la demi-heure ou à l'heure les chiffres d'affaires au niveau des magasins. Il ajoute qu'il n'ouvre pas les magasins si cela n'est pas nécessaire. Les magasins qui ouvrent un premier mercredi des soldes réalisent les mêmes chiffres qu'une journée de samedi classique, voire plus. Il indique que les vendeurs ne partent jamais à 12 h 00 si le magasin ferme le mercredi. En 2018, au niveau des quatre magasins qui fermaient le midi, les hôtesses n'étaient pas dehors à 12 h 00 vu les chiffres réalisés. Fermer à 12 h 00 est une aberration car cela signifie que les clients sont mis dehors alors que le *back-office* travaille jusqu'à 12 h 30 mais l'idée est d'aligner tous les magasins.

Mme BALSACK indique qu'ouvrir en continu le premier jour des soldes semble logique. Le problème pour les élus est le fait qu'ils soient consultés une semaine avant les soldes alors que la direction savait que les soldes seraient décalés.

M. CLEMENT répond qu'il souhaitait consulter les élus à la fin du mois de mai mais qu'il n'avait pas assez d'éléments pour que ces derniers puissent rendre un avis.

Mme BALSACK souligne que le délai est dépassé, les accords d'entreprise précisant que les horaires doivent être communiqués quinze jours avant.

M. CLEMENT le confirme.

Mme LOUIS rappelle que les élus ne voulaient pas traiter le point à la dernière réunion car la direction n'avait pas les chiffres.

M. CLEMENT ajoute que la direction a passé beaucoup de temps à préparer ce document.

Mme BALSACK indique qu'il ne fallait pas faire tout cela pour faire comprendre aux élus que l'ouverture en continu est nécessaire mais qu'il leur fallait une date.

M. CLEMENT précise qu'il gère la région Nord-Pas-de-Calais et celle de Paca de la même manière mais cela n'a posé aucun problème en Paca. Il déplore le fait que la région avec laquelle il travaille depuis peu lui fait plus confiance que celle avec laquelle il travaille depuis quatre ans. Il souhaite passer plus de temps pour expliquer les choses aux élus mais son agenda de travail ne le permet pas. Les élus devraient comprendre que la direction régionale, qui a une faible marge de manœuvre, n'a pas le choix car elle a aussi des patrons. Les élus sont dans leur rôle et la direction dans le leur.

Mme BALSACK rappelle que d'habitude les chiffres étaient donnés en réunion.

M. CLEMENT répond que la direction n'était pas prête. Si les chiffres étaient ceux d'un mercredi normal, il n'aurait aucun intérêt à ouvrir un mercredi, pour faire venir les collaborateurs qui doivent être payés et organiser les plannings. Pendant les deux mercredis des soldes de l'année, Conforama ne fait plus de liquidation.

Mme BALSACK demande si le déstockage continue.

M. CLEMENT répond qu'il y aura du déstockage mais les magasins n'ouvriront pas un mercredi en continu pour un déstockage, qui commence de plus un mardi. Il indique qu'il souhaite faire une petite liquidation avec un camion, mais ce sera une initiative locale. Il ajoute que les chiffres qu'il présente sont réalistes. Les magasins fermés le premier mercredi des soldes en 2018 entre 12 h et 14 h sont ceux de Cambrai, Saint-Omer, Seclin et Béthune. Les magasins de Seclin et Cambrai ont quasiment triplé leurs chiffres de 14 h à 17 h : Seclin a, par exemple, réalisé 17 000 euros en trois heures. Il pense que ces magasins étaient débordés pendant ces heures et que si les magasins étaient ouverts en continu, ils auraient eu plus de fluidité.

M. VARLET n'est pas convaincu qu'ouvrir en continu permettra plus de fluidité.

M. CANTA pense que des chiffres entre 12 h et 14 h auraient pu montrer la fluidité.

M. CLEMENT précise que tous les directeurs de magasin de la région sont unanimes et pensent qu'il faut ouvrir en continu le premier mercredi des soldes.

Départ de Mme CAUX à 10h17

M. CLEMENT ajoute qu'il n'ouvrira pas si un directeur de magasin juge que cela n'a aucun intérêt d'ouvrir.

M. CANTA demande l'intérêt d'ouvrir à Cambrai.

M. CLEMENT répond que le directeur estime qu'il est nécessaire d'ouvrir. Il ajoute que ce n'est pas lui qui décide mais les directeurs de magasin.

Mme BALSACK rappelle que les directeurs de magasin ne souhaitent pas ouvrir de 18 h 30 à 19 h.

M. CLEMENT répond qu'il s'agissait d'une décision d'entreprise et ajoute que le cas présent est une décision régionale. Il indique que certaines régions ouvrent la moitié des magasins ou les trois quarts, mais la région Nord-Pas-de-Calais a une forte appétence aux soldes et est la première région de France durant les quatre premiers jours. Le premier argument des élus qui est légitime pourrait être le manque de stock.

M. POTET se demande par quel moyen le directeur de magasin de Valenciennes peut obtenir, tous les ans, les chiffres entre 12 h et 14 h.

M. CLEMENT répond qu'il les obtient en direct.

M. POTET réplique qu'un achat en caisse à 12 h 45 effectué par un client qui entre à 12 h ne fait pas partie des chiffres réalisés entre 12 h et 14 h, sachant que le magasin ferme à 12 h 30.

M. CLEMENT répond que c'est pour cela que les chiffres entre midi et 14 h, qu'il est impossible d'extraire, ne sont pas vraiment significatifs. Il ajoute que les chiffres peuvent être interprétés de n'importe quelle manière.

M. ROBIS demande l'estimation de la direction sur les chiffres entre 12 h et 14 h.

M. CLEMENT répond que la direction n'a pas effectué d'estimation car les chiffres sont à + 30 en moyenne. La seule chose qui permettrait d'avoir les chiffres est de mettre une personne à l'entrée du magasin qui sera en charge de compter les clients physiquement entre 12 h et 14 h et de récupérer tous les tickets de caisse et faire le calcul à la main. Il propose que les directeurs de magasin impriment les chiffres à 12 h 30 et à 14 h.

M. BIGOTTE indique que cela est effectué tous les ans.

M. CLEMENT ajoute que si ces chiffres ne sont pas pertinents, les magasins n'ouvriront pas en continu la prochaine fois.

M. ROBIS pense que dans les communes comme Arras, tous les magasins sont fermés entre 12 h et 14 h sauf Leclerc et Conforama.

Mme CABRE indique que le nombre d'entrées est révélateur.

M. ROBIS réplique qu'il faut considérer le nombre de tickets mais non pas le nombre d'entrées.

M. CLEMENT souligne que c'est le nombre d'entrées et le chiffre d'affaires qu'il faut avoir. Il ajoute qu'à Lens, le nombre d'entrées est de 112 et le nombre de tickets de 35, ce qui fait un taux de transformation de 30 %, sachant que l'objectif est d'avoir 30 % de taux de transformation.

M. CANTA indique qu'il ne comprend pas pour quelle raison il est impossible d'avoir une extraction entre 12 h et 14 h.

M. CLEMENT répond que ConfoExploit' ne le permet pas.

M. BIGOTTE ajoute que cela n'est pas possible non plus sur Mercure.

M. CLEMENT ajoute que les magasins seront fermés au public à 18 h le mardi 29 juin, veille des soldes.

M. POTET souhaite que M. CLEMENT confirme cette décision et qu'il insiste bien auprès des directeurs pour que cela soit respecté.

M. CLEMENT rapporte que ce sont les directeurs de magasin qui l'ont demandé.

M. POTET réplique que ce n'est pas l'information qui a circulé au niveau des cadres.

M. VARLET rapporte qu'une représentante de proximité a affirmé que le magasin ne fermait pas à 18 h.

M. CLEMENT souligne que le magasin ferme aux clients à 18 h et que cela ne signifie pas que les collaborateurs finissent aussi à 18 h.

Mme BALSACK rapporte qu'elle a vérifié auprès de Mme MORISOT car selon les plannings, les caissières partent à 18 h.

M. CLEMENT confirme que les magasins fermeront à 18 h. Il ajoute qu'il a institué cette règle car les horaires de fermeture des magasins étaient tous différents et que cela a été validé par les directeurs à l'unanimité.

M. BIET demande si les étiquettes doivent être installées avant 18 h ou à 18 h.

M. CLEMENT répond qu'officieusement, elles peuvent être installées avant pour que les collaborateurs ne rentrent pas tard. Certains magasins installent des affiches pour indiquer aux clients que les prix ne seront valables qu'à partir de la date des soldes.

M. POTET ajoute que pour le libre-service il faut commencer avant.

M. CLEMENT répond que oui. Il indique qu'il ne peut pas communiquer cela de manière officielle car légalement cela est interdit, les affiches ne sont pas valables.

M. BIGOTTE rapporte qu'à Douai, des affiches ont été installées mais la Direccte n'a pas fait de remarque.

M. CLEMENT indique que la Direccte se charge maintenant de la partie répression des fraudes mais aussi de la partie sociale. Si elle n'accepte pas les affiches, l'entreprise sera obligée de faire travailler les salariés tardivement, ce qui la met dans deux situations où il est difficile de choisir. Chaque magasin peut faire comme il veut.

M. ROBIS demande la raison pour laquelle il n'est pas possible de fermer à 17 h ou 17 h 30 dans ce cas.

M. CLEMENT répond que tous les directeurs lui ont demandé de fermer à 18 h, ce qu'il a accepté, et qu'il n'a pas à argumenter sur leur demande. Les magasins ne font pas de chiffre la veille des soldes, les clients qui entrent font du repérage. Il ajoute que M. ROBIS a sûrement déjà vendu quelques articles la veille des soldes au prix du lendemain et qu'il sait comment cela se passe en magasin.

Mme BALSACK demande si les dépôts peuvent fermer à 18 h.

M. CLEMENT répond que oui.

M. COUSIN souligne qu'il faut le préciser.

Mme BALSACK et M. COUSIN rapportent que les horaires ont été planifiés pour les magasins.

M. CLEMENT demande à Mme LOUIS de rajouter que la fermeture à 18 h concerne les magasins et les dépôts.

Mme CABRE indique qu'il faut une heure de récupération.

M. CLEMENT répond que non car cela coûte de l'argent.

M. VARLET remarque que les collaborateurs vont travailler en continu le lendemain et la direction ne fait pas d'effort. Il lui demande de donner une heure aux salariés du dépôt.

Mme CABRE ajoute qu'ils ont, en plus, travaillé pendant le confinement et aucun geste n'a été effectué pour eux.

M. CLEMENT indique que les plannings sont effectués.

M. ROBIS demande si les vendeurs auront une compensation.

M. CLEMENT répond qu'ils sont compensés d'office.

Mme BALSACK estime qu'avoir cinq vendeurs meubles pour un dimanche est excessif, sur le magasin de Bethune.

M. CLEMENT indique qu'ils sont payés. Il indique que le chef de rayon planifie cinq personnes, cela signifie que c'est nécessaire, sachant que les plannings sont validés par le RA et le DM. Auparavant, une balance sur la rentabilité du jour était effectuée.

M. BIET rappelle que les chapiteaux sont aussi organisés à partir de dimanche.

M. CLEMENT le confirme. Il y aura deux personnes à l'arrière, deux personnes à l'avant et une personne dans le chapiteau.

Mme BALSACK et Mme CABRE le confirment.

M. CLEMENT pense que le DM a eu la main lourde sur les remplacements et ajoute qu'il a tout validé.

M. BIET répond qu'aucun remplacement n'a été effectué en G2.

Mme BALSACK ajoute qu'en G3, aucun remplacement non plus n'a été effectué.

M. CLEMENT demande si des remplacements ont été effectués en caisse dépôt.

Mme CABRE et Mme BALSACK répliquent qu'il manque déjà deux caissières à la base suite au PSE.

M. CLEMENT pense qu'il faut réembaucher.

M. CANTA demande si la priorité de réembauchage est, dans ce cas, appliquée.

M. CLEMENT le confirme et ajoute qu'il faut que le salarié ait fait une demande en dehors du congé de reclassement.

Mme BALSACK et M. POTET remarquent que le planning du dimanche en caisse au magasin de Boulogne n'apparaît pas.

Mme LOUIS pense que le DM a oublié de le mentionner.

Mme BALSACK rapporte que dans plusieurs magasins, le starter n'est pas prévu dans les horaires de nombreux salariés.

M. CLEMENT réplique que ce n'est pas normal.

M. POTET rapporte qu'à Valenciennes les hôtesse de caisse sont quasiment toujours présentes aux starters. Si elles ne sont pas au starter, il leur faut cinq ou dix minutes pour ouvrir leur caisse et elles commencent à 10 h.

M. CLEMENT souligne qu'une règle a été instituée de manière globale dans les magasins : les hôtesse de caisse doivent arriver quinze minutes avant la prise de poste.

Mme BALSACK indique qu'elles doivent être présentes dix minutes avant et quittent 15 minutes après la fermeture.

M. CLEMENT demande si cela est respecté.

M. BIGOTTE rapporte que si les horaires des caissières du magasin de Douai changent, cela va chambouler tous les plannings car il faut récupérer les cinq ou dix minutes. Certains magasins respectent cela, mais cela pose aussi un problème car les collaborateurs ne sont pas payés et arrivent en retard.

M. CLEMENT conclut qu'il faut avoir des horaires fixes dans tous les magasins.

M. BIGOTTE propose à M. CLEMENT de faire une note de service pour que tout le monde soit au courant.

M. POTET remarque qu'il manque le dimanche dans le planning du magasin de Cambrai qui n'est pas établi par rayon.

Mme BALSACK demande à M. BIGOTTE si une salariée a souhaité travailler uniquement les après-midis ou si cela lui a été imposé.

M. BIGOTTE répond que c'est son souhait.

Mme BALSACK indique qu'il faut qu'elle comprenne bien qu'en ne travaillant que l'après-midi elle ne bénéficie pas de tickets-restaurants.

M. BIGOTTE répond qu'elle le sait.

M. CLEMENT ajoute que le DM ne va pas lui imposer cela dans le but d'économiser un ticket-restaurant.

Mme BALSACK indique que les temps partiels pouvaient être choisis ou imposés auparavant. Certains collaborateurs finissaient à 12 h et devaient revenir à 15 h 30 ou 16 h.

M. CLEMENT demande si cela est légal.

Mme BALSACK répond que la pause déjeuner ne doit pas excéder une heure et demie par jour.

M. CLEMENT indique qu'il est possible de fractionner dès lors que le salarié fait au minimum trois heures de temps de travail.

Mme BALSACK répond que non et que cela est mentionné dans l'accord d'entreprise.

M. CLEMENT indique que les hôtesse de caisse des hypermarchés travaillent de 8 h 30 à 11 h par exemple.

Mme BALSACK réplique que ce n'est pas pareil pour l'alimentaire.

M. CLEMENT indique qu'il a travaillé dans un hypermarché Auchan à Nice qui faisait 1 500 000 000 de francs de chiffre d'affaires avec une ligne de caisse de 80 caisses, 800 collaborateurs en magasin, 8 500 m² de surface de vente et qui était le plus rentable Auchan en France. Le responsable caisse avait des logiciels qui planifiaient les hôtesse de caisse et cela ne laissait pas beaucoup de place à l'humain. Cela ne pouvait pas être géré à la personne.

M. VARLET indique que c'est aujourd'hui plus facile avec les caisses automatiques.

M. CLEMENT indique que le samedi est encore très compliqué dans les hypermarchés et les contrats qui sont très nombreux sont difficiles à manager et gérer. Il ajoute qu'il est plus facile de gérer cela à Conforama et la direction arrive à tenir compte des desideratas des collaborateurs. Il indique qu'il est très compliqué d'établir des plannings. A l'époque, à Auchan, il faisait les plannings et cela était établi à la chaîne et à la main. Avec l'accord de modulation et les semaines fortes et les semaines faibles, les salariés qui réalisent des semaines de 44 heures peuvent ensuite être démodulés à zéro et cela doit être géré avec un bon logiciel.

M. CANTA demande la raison pour laquelle les plannings doivent être changés chaque semaine.

M. CLEMENT précise qu'établir les plannings est un réel travail et les managers font de temps en temps des copier-coller pour gagner du temps, ils ont des matrices pour chaque semaine.

Mme BALSACK pense que certaines choses doivent être uniformisées comme les starters, les plannings des hôtesse de caisse et des salariés du dépôt qui font du travail supplémentaire.

M. CLEMENT pense que les salariés du dépôt commencent à travailler quinze minutes avant l'ouverture du dépôt.

Mme CABRE indique que ce n'est pas du travail supplémentaire mais un choix.

M. CLEMENT souligne que tout travail mérite salaire.

M. BIGOTTE affirme qu'il faut mettre une pointeuse. Avec un cadre, c'est différent car il est payé pour une mission, il est au forfait jour. Il a des responsabilités et est payé en conséquence.

Mme CABRE indique qu'elle a choisi d'arriver tous les jours à 9 h à Béthune.

M. CLEMENT répond que cela est très bien mais s'il arrive un problème, cela va être compliqué. Quand les choses sont cadrées, aucune interprétation ou suspicion n'a sa place. Les plannings sont là pour être respectés et les collaborateurs seront couverts d'un point de vue légal. Il indique que dans le Sud, il a instauré des règles concernant l'arrivée des hôtesse de caisse, en prenant en compte qu'elle participe aux dix minutes de starter. Le soir, les vendeurs peuvent rester vingt minutes pour un crédit. Il pense que cela peut être rajouté partout.

M. POTET indique que les hôtesse de caisse ont un dépassement d'horaires le soir et peuvent finir à 19 h 15 mais commencent à 10 h à Valenciennes.

M. CLEMENT répond que ce n'est pas normal.

M. BIGOTTE précise que le starter devrait être effectué devant la ligne de caisse pour qu'elles puissent entendre ce qui est dit.

Mme BALSACK le confirme.

M. CLEMENT souligne qu'il faut qu'il travaille sur une note de service claire qu'il signera.

Mme BALSACK remarque qu'à Englos les horaires du dimanche ne sont pas indiqués.

M. COUSIN demande si cela signifie que le magasin n'ouvrira pas le dimanche.

M. CLEMENT répond que c'est une information consultation sur le mercredi mais non sur le dimanche. Il espère que les plannings du dimanche sont déjà réalisés.

M. POTET indique qu'il l'espère aussi et ajoute que certaines fois les magasins sont vides le dimanche.

Mme BALSACK indique que les paiements des starters du magasin de Lens n'ont toujours pas été régularisés.

Mme LOUIS répond qu'elle va relancer le responsable paie.

M. POTET remarque que cela fait sept mois que cela dure.

Mme LOUIS indique que cela a été remonté, le magasin à son niveau a accompli son travail.

M. CLEMENT le confirme.

Suspension de séance de 11h08 à 11h25

AVIS DU CSE

sur la modification des horaires magasin lors du premier mercredi des soldes d'été qui aura lieu, cette année, sur décision gouvernementale, le 30 juin (en lieu et place du 23 juin)

11 élus en capacité de voter

0 vote favorable

0 vote défavorable

11 abstention(s)

Retour de Mme CAUX à 11h26

Point 2 : En conséquence du report du démarrage des soldes, information sur l'ouverture du 1er dimanche des soldes, qui interviendra donc le 4 juillet, en lieu et place du 27 juin. L'ouverture interviendra dans les mêmes conditions que celles annoncées lors de l'information-consultation réalisée en début d'année.

M. CLEMENT déclare que les magasins seront ouverts le premier dimanche des soldes le 4 juillet en lieu et place du 27 juin.

Fin de la réunion à 11h29.

Fait à Lens, le 23.06.2021.

Richard POTET



Secrétaire du CSE