

# **CONFORAMA**

**Procès-verbal du  
Comité social et économique  
SECLIN  
Réunion ordinaire n°35  
du 23 juin 2021**

# ABSENTS ET PRÉSENTS

## Etaient 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
- ◆ M. Jimmy PIERRES, directeur du magasin de Douai

## 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 : Approbation des PV des réunions précédentes : 26 février / 31 mars / 10 mai 2021. L'approbation des PV des 21 avril et 26 mai sera portée à l'ordre du jour du CSE de juillet.....	4
Point 2 : Point sur les sujets traités lors de la réunion de la CSSCT du 14 juin 2021 .....	6
Point 3 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC Information du CSEE NPC sur le test URBANTZ.....	10
Point 4 : Information sur les achats rapides : .....	18
o Nombre de produits concernés .....	18
o Détail des produits/famille par rayon.....	18
o CA engrangé.....	18
o Redistribution aux salariés.....	18
o Faire un focus et comparatif des achats rapides mis en place avant et après confinement .....	18
Point 5 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC, Information du CSEE NPC sur le pilote projet Drive mis en place sur le magasin d'ENGLOS.....	18
Point 6 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC, Information du CSEE NPC sur la mise en place du Bouton d'assistance SAV .....	21
Point 7 : Information sur les challenges en cours et sur les résultats de ceux terminés (garanties et crédit G2).....	26
Point 8 : Analyse complète en terme de résultats et refus sur les entretiens pro et EIA, détaillée par magasin et par salariés .....	31
Point 9 : Les NAO viennent d'avoir lieu et toujours pas de changement sur la rémunération des cadres sur les dimanches. Pourquoi ? .....	33
Point 10 : Pourquoi les vendeurs cuisine sont en G2N2 ou N3 alors qu'ils devaient passer G4N1 en faisant la school ? .....	33
Point 11 : Comment fonctionnent les frais de remboursement de transport en commun à hauteur de 50% des frais de transport domicile travail, travail/domicile ?.....	34
Point 12 : Données économiques arrêtées au 31 mai 2021 .....	35
Point 13 : Données sociales arrêtées au 31 mai 2021.....	36
Point 14 : Mise au vote des élus sur la mise en place de carte cadeaux pour événements familiaux .....	37
o Départ en retraite = 50 €.....	38
o Naissance = 70 € .....	38
o Mariage ou PACS = 50 € .....	39
o Décès = gerbe d'une valeur de 40 € maximum (décès conjoint, salarié, enfant) .....	39
Point 15 : Calendrier des réunions CSEE et CSSCT NPC du second semestre 2021 .....	39

# COMPTE RENDU DES DEBATS

*La réunion débute à 11h30 à la suite de la réunion extraordinaire du même jour.*

## **Point 1 : Approbation des PV des réunions précédentes : 26 février / 31 mars / 10 mai 2021. L'approbation des PV des 21 avril et 26 mai sera portée à l'ordre du jour du CSE de juillet.**

**Mme BALSACK** demande un report de l'approbation du PV du 10 mai car les élus n'ont pas eu le temps de le vérifier.

**M. CLEMENT** répond que le report ne lui pose pas de problème mais que les nombreux reports entraînent une lecture en décalage.

**Mme BALSACK** propose de l'approuver si personne n'y voit d'inconvénient.

**M. POTET** rappelle que la réunion du 10 était une réunion extraordinaire qui ne comportait qu'un seul point concernant une information consultation sur le report du jour de repos suite à la réouverture.

**M. BIGOTTE** propose de le relire ensemble et de l'approuver ensuite.

**M. CLEMENT** indique qu'il fait confiance aux élus s'ils l'ont lu.

**Mme BALSACK** rappelle que les élus avaient demandé que la GLD ne soit pas dans le minimum garanti.

**M. CLEMENT** demande si les vendeurs sont payés à la prise de commande.

**M. CANTA** le confirme.

**M. CLEMENT** indique qu'il a été remarqué que le paiement à la sortie de marchandises n'a pas d'impact.

**M. CANTA** rappelle qu'auparavant la GLD était sortie du minimum garanti pendant un certain temps et a ensuite été réintégrée.

**Mme BALSACK** ajoute que cela a été réintégré car la direction générale trouvait que ce n'était pas révélateur.

**M. CLEMENT** indique que cela concernait le test au niveau national. Il indique qu'il a eu un retour négatif. Plusieurs sujets ont été évoqués durant cette réunion : la compensation des salaires, la T2 et de la T3 des cadres.

**M. POTET** réplique que ces sujets n'ont pas été évoqués, cette réunion abordait la réouverture, la modification du jour de repos, le retour des équipes à 50 % le lundi ou le mardi.

**M. CLEMENT** s'enquiert de la question qui a été évoquée.

**Mme BALSACK** répond que les élus ont demandé que la GLD ne soit pas dans le minimum garanti car les collaborateurs reprenaient en milieu de mois.

**Mme CABRE** ajoute qu'ils ont demandé cela car les collaborateurs ont repris le 19 du mois.

**M. CLEMENT** fait la lecture des mails qu'il a échangés avec son supérieur concernant cette demande et précise que la réponse est négative.

**M. ROBIS** demande la raison pour laquelle le salarié qui réalise un chiffre, avec des garanties, des gueltes et les taux du 20 au 30 mai, en supposant qu'il ait été en congé du 1<sup>er</sup> au 19 mai, ne serait pas rémunéré.

**M. CLEMENT** pense que le salarié qui était dans cette situation a été rémunéré et qu'il est possible aussi que les salariés aient été payés normalement.

**M. ROBIS** pense que les gueltes du mois de mai seront payées à fin juin.

**Mme BALSACK** indique que les vendeurs seront fixés la semaine prochaine.

**M. BIGOTTE** indique qu'un salarié qui est parti en congé est proratisé par rapport au temps de présence.

**M. CLEMENT** pense qu'il ne rentrera pas dans le minimum garanti.

**M. BIGOTTE** explique que le salarié absent pendant quinze jours, par exemple, aura la moitié de sa prime crédit.

**M. CLEMENT** indique que si le salarié est en activité partielle, ce sera différent.

**M. BIGOTTE** répond qu'il est absent. Le seul avantage qu'il a est de ne pas avoir de perte au niveau du salaire parce qu'il a travaillé quinze jours donc il était en congé quinze jours. Il est donc payé à 100 % pour cette période.

**M. CLEMENT** demande si les vendeurs auront les gueltes.

**M. BIGOTTE** précise qu'ils auront les gueltes individuelles et que les gueltes crédit seront proratisées.

**M. CLEMENT** conclut que la question méritait d'être posée et le point a été remonté. Le point concernant la T2 et la T3 des cadres mérite aussi d'être remonté. Il précise que la direction a été actrice et les cadres ont pu obtenir ce qu'ils méritaient mais que cela n'a pas été facile. Il ajoute que les réponses n'ont pas été apportées en direct mais la T2 et la T3 des cadres et la compensation des vendeurs ont été annoncées et il pense que les gueltes crédits seront payées au prorata.

**Mme BALSACK** demande si les vendeurs seront proratisés sur les crédits et les garanties hors confinement ou pendant le confinement.

**M. BIGOTTE** rapporte qu'il a précisé à M. CLEMENT par mail le 10 mai qu'il ne prenait pas position sur le sujet mais que c'est la direction qui devait apporter la réponse.

**Mme BALSACK** demande si, hors confinement, les vendeurs sont habituellement proratisés ou s'ils doivent faire un mois complet pour être payés.

**M. ROBIS et M. CLEMENT** indiquent qu'ils sont payés au prorata aussi bien pendant le confinement que hors confinement.

**Mme BALSACK** demande la raison pour laquelle cela n'est pas valable pour les hôtesse de caisse : elles ne touchent leurs primes que si le magasin réalise son taux. Si le magasin a un objectif à 26 % et qu'il l'a réalisé, les hôtesse ont 40 euros, si le nombre de cartes demandé sur le mois a été atteint, elles auront 10 euros de plus, cela fait donc 50 euros, si elles effectuent un temps plein. Les hôtesse de caisse qui sont à 28 heures ou 32 heures sont proratisées en fonction de leur temps de travail. Si les vendeurs sont à 2 points de leur objectif, ils ont quand même un prorata de leurs primes.

**M. ROBIS** le confirme et ajoute qu'ils auront 110 euros au lieu de 140 euros.

**Mme BALSACK** demande la raison pour laquelle les hôtesse de caisse qui sont à un point de leur objectif ne perçoivent pas leurs primes.

**M. CLEMENT** indique qu'il a proposé pour l'exercice 2021 – 2022 une ambition de crédit et de GLD revue à la baisse.

**Mme BALSACK** rappelle que cela fait un an qu'elle dit qu'il faut les baisser.

**M. BIGOTTE** ajoute qu'à l'époque de Sodice cela n'a pas été évoqué.

**Mme BALSACK** remarque que cela fait quinze ans que la prime n'a pas augmenté.

**M. BIGOTTE** ajoute que celle des vendeurs aussi n'a pas augmenté.

**M. CLEMENT** indique que ce n'est pas lui qui décide des augmentations à appliquer et qu'une réflexion globale d'alignement, par exemple, s'opère au niveau national.

**Mme BALSACK** pense que les élus peuvent déclencher un dossier de discrimination.

**M. CANTA et M. POTET** indiquent cela aurait dû être étudié à l'époque du CCE Sodice.

**M. POTET** pense que cette prime n'existait peut-être pas à cette époque.

**Mme BALSACK et M. ROBIS** répliquent qu'elle existait.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne savait pas qu'un palier existait pour les vendeurs et qu'il n'y a aucune raison que cela n'existe pas chez les hôtesse de caisse. Il indique qu'il préfère avoir le palier plutôt qu'avoir des collaborateurs qui le sollicitent pour avoir la prime étant donné qu'ils sont à un point de l'objectif, sollicitation qu'il accepte de temps en temps. Il ajoute que la direction va étudier le sujet des paliers pour les hôtesse.

**M. ROBIS** estime que cela les motiverait.

**Mme BALSACK** ajoute que cela récompense leurs performances.

**M. CLEMENT** pense que les collaborateurs ne perdent pas souvent cette prime.

**Mme CABRE et Mme BALSACK** précisent que les taux sont trop hauts.

**M. CLEMENT** demande si c'est le siège ou le RA qui vérifie les taux.

**M. BIGOTTE** répond que c'est l'audit.

**Mme BALSACK et M. POTET** demandent ce qu'il en est du PV du 10 mai.

**M. CLEMENT** propose de le valider pour que les collègues puissent avoir trois PV. S'il n'est pas validé, il ne sera envoyé que début août, en pleine période de vacances.

**M. POTET** rapporte que le dernier PV affiché dans le couloir date de février 2020.

**M. CLEMENT** indique qu'il envoie à chaque fois le PV pour affichage au DM et au RA.

---

#### AVIS DU CSE

#### **pour l'approbation du procès-verbal des réunions des 26 février / 31 mars / 10 mai 2021**

12 élus en capacité de voter

12 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

0 abstention(s)

---

**M. BIET** adresse ses remerciements, au nom des cadres, à la direction pour la T2 et la T3.

**M. CLEMENT** répond que cela fait plaisir à la direction. Il ajoute que la T2 s'est jouée en fin de réunion sur une intervention devant le Comex, néanmoins les primes sont justes et méritées.

#### **Point 2 : Point sur les sujets traités lors de la réunion de la CSSCT du 14 juin 2021**

**M. CANTA** indique qu'il présentera le point à la prochaine réunion

**Mme BALSACK** demande si le PV du 18 mars a été effectué.

**M. CANTA** répond qu'il l'a effectué.

**Mme BALSACK** demande la raison pour laquelle le point a été mis à l'ordre du jour.

**M. CLEMENT** explique qu'à la troisième réunion du trimestre du CSE, un point relatif à la santé, la sécurité et au travail doit systématiquement être mis à l'ordre du jour.

**Mme BALSACK** remarque qu'il est indiqué « PV du 18 mars » sur le point 2.

**M. CANTA** explique que ce sont les points traités lors de la dernière réunion

**M. POTET** indique que cette réunion trimestrielle devrait être normalement effectuée en deux temps avec une réunion CSSCT à part et une réunion ordinaire.

**M. CLEMENT** pense que c'est une interprétation.

**M. CANTA** confirme qu'elle devrait être effectuée en deux temps. Il ajoute que si l'instance le souhaite, il peut résumer les points abordés lors de la réunion CSCCT.

**M. CLEMENT** estime que le sujet est écrit de manière ambiguë.

**M. CANTA et M. POTET** rapportent que dans les autres régions, elle se déroule en deux temps.

**M. VARLET** indique que concernant Seclin, les gens du voyage s'installent au niveau du magasin et empêchent les clients de rentrer et les salariés de travailler dans de bonnes conditions.

**M. CLEMENT** rappelle qu'il a répondu que les clients passaient avant les salariés.

**M. VARLET** indique que c'est l'inverse et que c'est en travaillant dans de bonnes conditions que les salariés peuvent accueillir les clients correctement.

**M. CLEMENT** souligne que c'est un tout et autant pour les salariés que pour les clients car si le magasin n'a pas de clients, les salariés ne font pas de business non plus. Il précise que deux sites sont envahis par les gens du voyage. A Englos, ils font leurs besoins au niveau du dépôt déporté. Le site de Valenciennes a aussi posé problème l'année dernière.

**M. POTET** rapporte que le directeur de magasin a demandé aux collaborateurs de se garer dans le fond du parking.

**M. CLEMENT** indique qu'il a raison car les gens du voyage ne s'installeront pas devant. Il ajoute que s'il était directeur de magasin il imposerait aux collaborateurs de se garer dans le fond du parking pour que les clients se garent au niveau des places de devant. Il ajoute qu'il ne prend jamais la place des clients et se gare toujours au niveau du parking des collaborateurs. A Valenciennes, il a fallu mettre des camionnettes pour barrer l'entrée.

**M. POTET** indique que cela était le cas pendant le confinement.

**M. CLEMENT** indique que les deux sites qui posent problème aujourd'hui sont Englos et Seclin. Etant donné qu'il est aussi DR dans le Sud, il n'est pas présent à Seclin tous les jours. Mme LOUIS est généralement en télétravail.

**Mme LOUIS** indique qu'elle s'y rend régulièrement.

**M. VARLET** ajoute que Mme LOUIS n'est pas dans des conditions optimales pour travailler car elle est toute seule à la direction régionale et sort sur le parking alors que les gens du voyage sont partout.

**M. CLEMENT** le confirme. Il indique qu'il a demandé aux directeurs de prendre une société spécialisée pour nettoyer et sécuriser la zone avec des maîtres-chiens et des vigiles. Il a aussi demandé de découper des panneaux de BA13 pour sécuriser car ils ont cassé des vitres. Il ajoute qu'il ne va pas investir beaucoup dans la réparation d'un bâtiment de DR qui fait partie du passé et qui ne devrait plus exister à terme. Les trois magasins qui ont réellement besoin d'être rénovés sont ceux de Boulogne, Seclin et Saint-Omer pour lesquels des CAPEX et des OPEX devraient être demandés aux actionnaires. Il n'est pas possible de les rénover en même temps sur une année donc il est en train de travailler sur une proposition sur les cinq prochaines années et sur l'état du parc de la région. Avec ce qui vient d'arriver au magasin de Saint-Omer qui était en position 2, il est aujourd'hui en position 1. Il va falloir, par contre, avoir des résultats.

**M. VARLET** rapporte que le dépôt déporté était aussi sous l'eau.

**M. CLEMENT** répond que c'est pour cette raison qu'il faut effectuer ces demandes. Il faut reconstruire tout le magasin.

**Mme BALSACK** demande si le magasin de Saint-Omer appartient à l'entreprise.

**M. CLEMENT** répond que oui. Il faut tout raser et reconstruire et c'est la proposition qu'il soumettra. Les collaborateurs s'installeront dans un chapiteau ou dans les magasins de Dunkerque et Béthune.

**M. COUSIN** signale qu'être en permanence dans un chapiteau est très difficile en hiver et en été.

**M. CLEMENT** le confirme. Le problème est qu'économiquement Conforama ne sait pas vivre six mois ou un an sans magasin, contrairement à d'autres enseignes. Les collaborateurs seront donc transférés dans les trois magasins voisins et un chapiteau sera installé.

**M. MAINGUY** indique que Saint-Omer a plus d'intérêt à être rasé.

**M. CLEMENT** répond qu'il n'est pas d'accord avec ces propos. Les enseignes Lidl et Aldi se sont installées sur le rond-point. Les Allemands effectuent des *standortplanung* : la France est cartographiée sur les « endroits idéaux » pour l'implantation des magasins. Ces enseignes se sont installées au niveau de ce rond-point parce que c'était leur emplacement idéal défini et c'est là où il faut être à Saint-Omer.

**M. VARLET** pense qu'il ne faut pas déplacer le magasin de Saint-Omer mais qu'il faut un établissement digne de ce nom.

**M. CLEMENT** le confirme. Il ajoute qu'il faut investir au minimum cinq millions d'euros pour cela. Il faut par contre un mini-business plan de rentabilité pour les cinq prochaines années. Il indique qu'aujourd'hui le magasin de Saint-Omer réalise huit millions d'euros et demande l'ambition dans cinq ans avec un magasin neuf.

**M. CANTA** répond que l'ambition serait de dix millions d'euros.

**M. CLEMENT** indique que dix millions n'est pas suffisant et qu'il faudrait douze millions. M. BARAILLE va sûrement valider la proposition mais c'est M. SEIFERT qui investira de l'argent. Il constate qu'il y a un an, l'entreprise parlait de mettre la clé sous la porte et aujourd'hui, elle parle d'investir de telles sommes.

**M. VARLET** remarque que l'entreprise parle de mettre de telles sommes pour les magasins mais ne veut pas augmenter le salaire des collaborateurs.

**M. CLEMENT** rappelle que Conforama a entrepris de faire les NAO alors que cela fait trois ans que cela n'a pas été effectué.

**M. CANTA** indique que rien de spécial n'a été changé avec les NAO.

**M. ROBIS** demande si l'argent investi appartient aux actionnaires ou s'il s'agit d'un emprunt qu'il faut rembourser ensuite. Il ajoute que les collaborateurs ne souhaitent pas que l'entreprise se fasse avoir une deuxième fois sachant que cela a déjà été le cas avec le groupe Steinhoff.

**M. CLEMENT** souligne qu'il ne va pas répondre à cela.

**M. ROBIS** estime que c'est une question à poser en CSEC.

**Mme BALSACK** rappelle qu'ils vont rembourser les PGE *cash* dans cinq ans.

**M. CANTA** ajoute qu'ils n'auraient pas racheté Conforama s'il ne rapportait pas.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne souhaite pas faire de délit d'entrave avec le CSEC. Il ajoute qu'il pense que certaines choses avancent et que cela lui fait plaisir d'entendre les élus dirent au PDG qu'à un moment donné, l'entreprise va redistribuer aux collaborateurs.

**Mme BALSACK** demande si un magasin But va s'installer à la place du magasin de Leers.

**Mme CABRE et M. VARLET** rappellent que la dernière fois, M. CLEMENT avait affirmé que ce ne serait pas le cas.

**M. CLEMENT** affirme qu'il maintient que ce n'est pas le cas.

**M. COUSIN** réplique que c'est le cas et que cela a été confirmé par les chauffeurs qui livrent à Leers.

**M. CLEMENT** indique que la personne qui lui a transmis l'information lui a assuré et a soutenu que ce n'était pas le cas.

**M. CANTA** demande s'il ne s'agit pas de Maison Dépôt.

**M. COUSIN** rapporte que les chauffeurs lui ont confirmé qu'ils ont livré à Rue des Verdiers.

**M. CLEMENT** indique que l'immobilier Conforama France lui a confirmé que ce n'était pas la cellule Conforama.

**M. CANTA** précise qu'il a cherché sur internet mais n'a rien trouvé.

**M. CLEMENT** indique que le Siret est annoncé à Rue des Verdiers. C'est pour cette raison qu'il a contacté l'immobilier de Conforama France.

**M. CANTA** rappelle qu'un But se trouvait Rue des Verdiers auparavant.

**Mme BALSACK** indique que c'était le magasin d'en face.

**M. CLEMENT** indique qu'il va reposer la question. Il ajoute que si tel était le cas, c'est ainsi et ce ne sera pas le seul magasin en France.

**M. CANTA** demande ce qu'il en est de la participation des chauffeurs polonais et portugais au déchargement des camions contre la somme mensuelle de 300 euros.

**M. COUSIN** indique que tous les magasins Conforama sont concernés à hauteur de 60 euros. Il ajoute qu'il est très difficile de les faire participer au déchargement.

**M. POTET** rapporte que les chauffeurs prétextent le Covid pour ne pas participer au déchargement.

**M. BIGOTTE** demande si un cahier des charges donne des précisions sur le sujet.

**M. CANTA** répond que cela a été demandé à la CSSCT.

**M. COUSIN** ajoute qu'il faut revoir le plan de chargement. Il indique qu'à Englos un dossier a été monté sur la façon de charger les camions pour ne pas avoir de problème.

**M. CANTA** rapporte que lors de la CSSCT, M. CLEMENT a indiqué que la *supply chain* allait être réorganisée, étant donné que cela pose un problème dans tous les magasins.

**Mme LOUIS** rapporte que M. CLEMENT et M. PIERRES avaient posé la question. Elle rapporte que le responsable de la logistique import était surpris du montant de 300 euros pour cette aide au déchargement et n'a jamais payé un tel montant pour cela. Geodis Pologne, par exemple, charge Conforama à hauteur de 60 euros par livraison lorsque le chauffeur participe au déchargement. Ces frais sont payés par le service logistique import de Conforama.

**M. COUSIN** pense que Conforama devrait noter cela sur le CMR.

**M. CANTA** indique qu'il existe un protocole avec une signature.

**M. COUSIN** rapporte qu'il a stoppé le déchargement la semaine dernière et les chauffeurs ont bien été obligés d'aider au déchargement ensuite.

**M. CANTA** conclut que le coût du transport est de 60 euros au lieu des 300 euros et les chauffeurs n'aident pas au déchargement.

**M. CLEMENT** indique que la réponse est que les chauffeurs doivent aider.

**Mme CABRE** indique qu'ils ne veulent pas aider.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne faut pas prendre le camion dans ce cas.

**Mme CABRE** indique que les collaborateurs n'ont pas le droit de refuser Cogedem.

**M. CLEMENT** répond que dans ce cas, les collaborateurs devront dire à Cogedem d'en parler avec lui.

**M. VARLET** réplique que cela va à l'encontre de ce que M. CLEMENT a dit sur le fait que le client est la priorité.

**M. CLEMENT** répond que c'est une prestation que Conforama paie, le chauffeur va sûrement décharger.

**M. COUSIN** ajoute que le chauffeur n'a pas le choix.

**M. CANTA** pense qu'il faut un vrai protocole.

**M. ROBIS** pense qu'il faut convenir avec l'employeur du chauffeur que s'il ne décharge pas, le CMR ne sera pas signé et le chauffeur ne touchera donc pas sa prime.

**M. CLEMENT** rapporte que le seul magasin de la région qui fonctionne ainsi est celui d'Englos.

**M. BIGOTTE, M. POTET et M. CANTA** répliquent que tous les magasins fonctionnent ainsi.

**Mme CABRE et M. VARLET** ajoutent qu'ils ne déchargent pas à Béthune et Saint-Omer.

**M. CLEMENT** indique que le surcoût de 60 euros a été validé uniquement auprès de quelques magasins. Il ne comprenait pas la raison pour laquelle cela n'était pas validé au niveau national.

**M. COUSIN** rapporte que le déchargement n'est pas effectué si le chauffeur n'est pas à quai au niveau d'un magasin en région parisienne.

**M. ROBIS** estime qu'il n'est pas normal que le personnel au dépôt, qui est déjà en effectif réduit, doive encore effectuer cela. Il faut des personnes avec lesquelles il faut avoir un réel échange, qui puissent parler français ou anglais.

**M. CLEMENT** indique que le point est pris. La décision à Englos est que Conforama paie 60 euros, le chauffeur décharge et un papier doit être tamponné. Il remontera cela ensuite à M. Ronan COQUIL. Il demande à M. COUSIN si cela a été réglé aujourd'hui à son niveau.

**M. COUSIN** répond que le chauffeur a déchargé sous la menace.

*Pause déjeuner à 12h30*

*Reprise à 14h30*

*Arrivée de M. PIERRES*

### **Point 3 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC Information du CSEE NPC sur le test URBANTZ**

**M. CLEMENT** précise qu'il a sollicité l'aide de M. PIERRES sur la partie logistique, SAV et sécurité pour la présentation des dossiers.

**M. PIERRES** indique que Urbantz est un logiciel dédié principalement aux enlèvements des marchandises et aux chefs de dépôt. Il va permettre de géo localiser les livreurs pour permettre :

- des rendez-vous sur le web dès la commande si la marchandise est disponible ;
- des créneaux proposés réduits ;
- des rendez-vous *selfcare* (en autonomie) via un lien SMS ;
- un tracking géo localisé du camion.

Il précise que les livreurs seront équipés d'un appareil qui leur permettra de scanner la marchandise. Cela permettra de savoir s'ils ont bien pris la totalité de la marchandise par rapport à ce qui a été préparé, scanné et ce qui va être livré. Cela permettra aussi une meilleure répartition de leurs tournées de livraison, grâce à des créneaux supplémentaires par exemple. Le client aura un créneau précis de la livraison et les collaborateurs pourront connaître en temps réel la localisation du livreur. Au niveau du magasin de Caluire, qui est un magasin test, le livreur avait deux tournées prévues et huit livraisons sur une tournée. La livraison 5 est en rouge, et en cliquant dessus, il s'aperçoit que le client est absent et une photo de la porte d'entrée atteste que le livreur était bien arrivé au lieu de livraison. Les collaborateurs pourront ainsi prouver au client que le livreur était bien passé à une heure précise mais que lui était absent. Jusqu'à aujourd'hui, Conforama n'avait pas de moyen pour prouver cela.

**M. BIGOTTE** rappelle que cela existait déjà avec Vir.

**M. PIERRES** le confirme. Urbantz fonctionne avec les cinq prestataires de Conforama : Globe Express dans le Nord-Pas-de-Calais, Vir dans la région parisienne, ITM, Cogepart dans le Sud. Les gains sont le taux de transformation, le taux de satisfaction client, la réduction des appels clients qui est très importante en magasin car le client pourra lui-même prévoir son créneau de livraison sans appeler le magasin (rendez-vous en *selfcare*).

**M. CLEMENT** ajoute qu'avec Urbantz, le client qui achète en magasin obtient directement un lien de connexion sur son smartphone et pourra sélectionner lui-même le jour de livraison et le créneau disponible. Toutes les enseignes fonctionnent ainsi aujourd'hui comme avec Uber Eats, par exemple.

**Mme BALSACK** pense qu'il va falloir prévoir des tournées plus grandes et plus éparpillées.

**M. CLEMENT** répond que cela est possible, il précise que les collaborateurs n'auront rien à faire car le logiciel va indiquer au prestataire la tournée la mieux optimisée.

**Mme BALSACK** se demande s'il définit, avec son GPS, le premier, le deuxième ou troisième client.

**M. PIERRES** explique qu'aujourd'hui Conforama envoie les tournées de livraison à Globe Express via l'EDI et ces envois sont doublés d'un envoi manuel. Le prestataire traite ces informations en les ressaisissant car il n'est pas certain que l'EDI fonctionne à 100 % et il faut les découper notamment pour les tournées SAV.

**M. CLEMENT** demande ce qu'il en est des produits SAV avec Urbantz.

**Mme CABRE** pense qu'un OPL est nécessaire.

**M. CLEMENT et M. PIERRES** répondent que non et que Urbantz prend cela en charge comme une livraison classique.

**Mme CABRE** indique que la création d'OPL est toujours nécessaire.

**M. PIERRES** le confirme.

**M. CLEMENT** ajoute que Urbantz gère aussi le SAV.

**M. POTET** demande si le vendeur doit donner une date de livraison au client ou si ce dernier est complètement autonome.

**M. CLEMENT** répond que l'idée est que le client soit autonome.

**M. PIERRES** ajoute que le vendeur pourra toujours mettre une date de livraison mais cela est différent pour le client qui souhaite une livraison différée. Un lien lui sera envoyé pour planifier du drive, l'envoi étant automatique. Deux situations peuvent se présenter avec la livraison en différé : si le produit est disponible, le vendeur peut planifier une livraison, si le produit n'est pas disponible, le vendeur ne le met pas en livraison car il ne sait pas quand le produit va rentrer.

**Mme CABRE et M. BIGOTTE** répliquent que chez eux, les vendeurs le mettent en livraison quand même en « non confirmé ».

**M. PIERRES** indique que cela dépend des magasins : certains vendeurs les mettent en différé et recontactent le client qui va repasser pour payer la livraison.

**Mme BALSACK** estime que la satisfaction client n'existe pas dans ce cas.

**M. PIERRES** indique que la bonne pratique est de le mettre en livraison sans date et une fois que le produit sera disponible, il recevra un SMS et planifiera lui-même la livraison. Le plus important est que cela va réduire le nombre d'appels en magasin.

**Mme BALSACK** demande si cela fonctionne de la même manière pour le web.

**Mme CABRE** demande si les collaborateurs devront paramétrer Mercure.

**M. PIERRES** répond que ce sera effectué par le siège.

**Mme BALSACK** indique qu'il faut quand même préparer les OPL et sortir la marchandise.

**M. PIERRES** souligne que les OPL constituent un point important. Le programme actuel utilisé par les collaborateurs avec l'indication des montants de livraison et la sectorisation disparaissent. Tout passe par Urbantz et les OPL sont effectuées 24 heures avant. Le seul point négatif est que les préparations de livraison ne peuvent pas être anticipées et ne peuvent être effectuées que 24 heures avant.

**M. COUSIN** demande s'il est possible de prendre de l'avance si les tournées sont déjà chargées.

**M. CLEMENT** souligne que le seul aspect négatif de l'outil est qu'il n'est pas possible de préparer les livraisons deux ou trois jours avant, mais uniquement 24 heures avant, par contre il est possible d'anticiper un peu en regardant sur Mercure.

**Mme CABRE** estime qu'il faudra toujours sortir la prévision de livraison pour effectuer la préparation.

**M. PIERRES** précise qu'il faut vérifier 24 heures avant si les commandes sont complètes. Aujourd'hui, la journée est bloquée et la préparation est lancée, donc les salariés seront sûrs qu'aucune autre livraison ne sera mise sur cette journée. Avec Urbantz, rien n'est bloqué : tant que de la place est disponible dans les calculs de tournée, des créneaux seront ouverts pour les clients, cela signifie qu'un client peut se positionner 24 heures avant.

**Mme BALSACK** demande comment vérifier que le client qui s'est positionné a déjà procédé au paiement.

**M. PIERRES** répond que cela est déjà paramétré.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il ne recevra pas le lien de connexion.

**M. BIGOTTE** demande à quel moment le lien de connexion se déclenche.

**M. PIERRES** répond qu'il se déclenche à partir du moment où le produit est disponible.

**Mme BALSACK** demande ce qu'il en est lorsque le produit est disponible mais que le client a payé un acompte.

**M. PIERRES** répond que la livraison ne pourra s'effectuer que si la totalité de la livraison est réglée.

**M. BIGOTTE** demande s'il faut solder la CAF.

**M. PIERRES** répond que oui et que cela ne change pas.

**M. CLEMENT** indique qu'il existe aujourd'hui cinq magasins pilotes au niveau national.

**Mme BALSACK** demande si aucun retour n'a été reçu.

**M. CLEMENT et M. PIERRES** répondent que des retours ont été reçus.

**M. CLEMENT** ajoute que M. PIERRES a pris l'exemple du magasin de Caluire avec les chefs de dépôts qui ont eu connaissance de la présentation.

**M. PIERRES** le confirme. Il ajoute que les magasins en test sont ceux de Coignières, Blois, Caluire, Colomiers et Le Mans.

**M. COUSIN** remarque que les prestataires sont différents.

**M. PIERRES** répond que oui. Il présente le planning prévisionnel détaillé par lot, à savoir :

- lot 1 : pilote départ magasin ;
- lot 2 : pilote départ plateforme ;

- lot 3 : rendez-vous avant paiement sur le web ;
- lot 4 : rendez-vous avant paiement en magasin ;
- lot 5 : déploiement départ pour tous les magasins.

**Mme BALSACK** demande si le paiement sur le web fonctionne comme le Paytweak.

**M. PIERRES** répond qu'il s'agit d'un achat sur internet.

**Mme BALSACK** demande si le client qui a été en magasin pour payer un acompte et qui reçoit le lien peut payer sur le web pour éviter les déplacements.

**M. PIERRES** répond qu'il ne peut pas solder sa facture sur internet. Il faut qu'il vienne en magasin pour solder sa facture et il pourra prendre rendez-vous via le lien.

**Mme BALSACK** pense qu'il faudra lui envoyer un Paytweak.

**M. PIERRES** indique que l'idéal est de conseiller au client, qui vient en magasin, de payer tout de suite pour éviter qu'il ne revienne en magasin pour solder sa facture. Il faut bien expliquer au client que pour que le lien fonctionne il faudra qu'il paye la totalité de la facture.

**M. COUSIN** souligne qu'il faut vérifier les numéros de téléphone des clients car les salariés rencontrent beaucoup de problèmes avec cela.

**M. PIERRES** indique qu'il faudra faire passer le message à l'équipe de vente. Il continue la présentation en précisant que concernant le déploiement, un décalage est observé notamment avec Globexpress.

**M. ROBIS** demande si le téléphone des livreurs sert de traceur.

**M. PIERRES** répond qu'un appareil est à leur disposition pour scanner les produits.

**M. ROBIS** demande si cet appareil permettra la géolocalisation.

**M. PIERRES** le confirme. Il permettra de connaître la localisation des livreurs, de savoir si la livraison s'est déroulée correctement, si le client était absent, de scanner au départ les produits pour être sûr qu'aucun colis ne manque.

**M. VARLET** demande si le client peut aussi effectuer le suivi.

**M. PIERRES** répond que le client est prévenu par SMS lorsque la livraison précédente a été effectuée, l'heure d'arrivée du livreur est aussi précisée.

**M. CANTA** ajoute que le client peut se connecter sur un site pour savoir la localisation exacte du camion.

**M. PIERRES** précise que les salariés de Conforama auront le suivi de la totalité des livraisons mais le client aura le suivi de sa livraison.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. PIERRES** ajoute que le client recevra un SMS qui indique le nombre de clients à livrer avant lui.

**M. COUSIN** demande si les livreurs vont scanner le QR code de l'OPL, pour avoir les informations du client, et les produits.

**M. PIERRES** pense que ce sera certainement cela.

**Mme BALSACK** s'enquiert du rôle du chef de dépôt.

**M. PIERRES** répond que les clients peuvent appeler pour savoir où en est la livraison. Le chef de dépôt ou l'hôtesse enlèvement doit gérer cela en se connectant au site.

**Mme BALSACK** demande si un programme est ajouté sur Mercure pour cela.

**M. CLEMENT, Mme CABRE et M. PIERRES** répondent que c'est un logiciel installé sur le PC.

**M. POTET** demande si cela fonctionne sur les Wyse.

**M. PIERRES** répond que non.

**M. POTET** rappelle que les salariés aux enlèvements n'utilisent que cela.

**M. PIERRES** indique que cela fonctionne comme ClicRDV. Les camionnettes sont programmées pour le *drive*. Il ajoute qu'à l'enlèvement, il a bien le programme ClicRDV pour les camionnettes et pour le *drive*.

**Mme CABRE** indique qu'il n'est pas possible d'ouvrir les camionnettes et le *drive* en même temps.

**M. CANTA** demande comment procéder dans ce cas.

**M. PIERRES** répond qu'il faut ouvrir une autre session avec un autre nom.

**M. ROBIS** demande si les clients peuvent aussi avoir la géolocalisation des camionnettes par rapport au point de rendez-vous.

**M. CLEMENT** répond que oui.

**M. ROBIS** demande s'il peut aussi avoir les noms de rue.

**M. PIERRES** répond que cela n'est visible qu'en magasin mais pas chez le client.

**M. BIET** remarque que le déploiement est prévu pour la fin d'année.

**M. PIERRES** le confirme.

**M. CLEMENT** précise qu'avec Globexpress (pour le Nord-Pas-de-Calais) et Vir, le déploiement aura lieu de la mi-octobre à la mi-décembre ; avec ITM et GOT, ce sera pour les mois de février et mars 2022, et janvier et février 2022 avec Cogepart. Il ajoute que cet outil est intéressant.

**M. POTET et Mme CABRE** indiquent qu'il l'est si cela fonctionne bien et s'il est bien paramétré.

**M. CLEMENT** indique que l'entreprise a investi pour avoir un tel outil qui est déjà utilisé par d'autres entreprises.

**Mme BALSACK** demande si Globexpress sait qu'il peut avoir des tournées éparpillées.

**M. PIERRES** répond qu'il travaille avec des logiciels similaires à Urbantz.

**Mme BALSACK** ajoute qu'il ne faut pas que les livreurs arrivent à 22 h chez le client.

**M. ROBIS** estime qu'il est mieux de prendre une photo du colis exposé chez le client au lieu d'avoir un bon de livraison. Il ajoute que c'est le mode de fonctionnement chez Darty.

**M. CLEMENT** répond que c'est plus facile pour Darty car il ne vend que du G2.

**Mme DUPUIS** estime qu'il est difficile de prendre le carton d'un meuble en photo.

**M. PIERRES** indique que ce qui est prévu aujourd'hui, est une photo uniquement en cas d'absence du client.

**M. ROBIS** pense qu'il est bien d'avoir la photo du produit car les clients qui ont abîmé leur produit en le déplaçant peuvent rappeler les vendeurs, c'est donc la parole du livreur contre celle du client.

**M. CLEMENT** réplique que cela est impossible car la livraison s'effectue au pied de l'immeuble et le colis est non déballé.

**M. ROBIS** répond qu'il refuse cela.

**M. CLEMENT** rappelle que Conforama ne fait pas que de la livraison mais aussi du montage.

**Mme CABRE** le confirme.

**M. ROBIS** pense qu'aucun livreur n'effectue une livraison de meuble sans le monter à l'étage.

**M. CLEMENT** pensait qu'il parlait de montage de meuble.

**M. ROBIS** indique qu'il est mieux de photographier le produit livré et déposé.

**M. PIERRES** répond que cela n'est pas prévu.

**Mme DUPUIS** ajoute que le produit est dans le carton donc il ne peut être vérifié.

**M. PIERRES** indique que les livreurs sont censés demander au client de noter les remarques. La prise de photo est peut-être une évolution à prévoir pour le G2 mais pour l'instant ce n'est pas prévu.

**Mme CABRE** s'enquiert du sujet du hors secteur.

**M. PIERRES** explique que cela est techniquement possible dans un rayon de 30 kilomètres mais cela ne répond pas à la promesse client d'engagement que Conforama prend sur internet.

**Mme CABRE** indique que l'engagement sur internet est de livrer dans les sept jours mais cela n'est pas possible dès fois.

**M. PIERRES** le confirme, cela entraîne donc un non-respect de la promesse. La promesse client d'aujourd'hui est de livrer le client sous sept jours et de lui donner la possibilité de choisir Béthune parce que le produit est disponible même s'il habite à 60 km. Cela est aberrant car ce n'est pas du tout rentable pour l'entreprise.

**Mme BALSACK** demande si le tarif de livraison va être revu.

**M. PIERRES** répond que ce n'est pas prévu.

**Mme BALSACK** explique qu'un décalage est notable sur internet. Elle estime que les livraisons gratuites ressemblent à de la concurrence déloyale.

**M. CLEMENT et M. PIERRES** indiquent que c'est un autre sujet.

**M. CLEMENT** indique que cela est moins courant aujourd'hui car la livraison gratuite a été réévaluée à 350 euros, sachant qu'elle était à 300 euros. Il ne s'agit pas de concurrence déloyale : lorsque les résultats sont compliqués à certaines périodes, l'action est de proposer une offre commerciale un week-end.

**Mme BALSACK** juge que si c'est compliqué pour certaines enseignes cela l'est aussi pour Conforama.

**M. CLEMENT** le confirme. Il indique qu'un mail venant de Sandrine BIZOUARN précise que cela se passe bien avec les cinq magasins.

**M. PIERRES** ajoute que le directeur de magasin de Caluire a fait un retour. Ce dernier a précisé que le programme est très facile d'utilisation, qu'il se connecte facilement et que la situation de la tournée est facilement visible par l'utilisateur.

**M. CLEMENT** rapporte que, suite à un mail de Mme DUPUIS concernant une livraison à plus de 30 km, il a contacté M. Ronan COQUIL qui est le responsable de la *supply chain*. Ce dernier a demandé à Mme Laurence DELARETTE d'apporter les corrections dans Hybris, le logiciel qui permet de déterminer les zones de livraison sur une cartographie. Mme Sandrine BIZOUARN, la directrice des services et des partenariats demande ensuite à Julien de faire une étude. Ce dernier a indiqué que c'est bien au-delà de 30 km mais l'adresse est dans la zone Hybris de Douai. Chaque zone autour des magasins est une zone Hybris déterminée. Les zones sont construites selon un maillage basé sur les communes INSEE. Le barycentre de la commune n'est pas le magasin.

**M. PIERRES** explique que c'est la zone au centre de la commune.

**M. COUSIN** indique que souvent c'est la mairie qui le donne.

**M. CLEMENT** réplique que ce n'est pas le cas ici.

**M. PIERRES** signale que la zone Hybris n'a rien à voir avec la zone Mercure.

**Mme DUPUIS** indique que cela peut être créé manuellement.

**M. CLEMENT** répond que seuls les chefs de dépôt et les directeurs de magasins peuvent la créer.

**Mme CABRE** indique que l'hôtesse enlèvement peut la créer aussi.

**M. CLEMENT** ajoute que le mail précisait que la distance était de 47,8 km. Il a souligné à M. Renan COQUIL que l'étude ne lui semblait pas satisfaisante, que le problème devait être étudié, que des magasins sont plus proches comme Englos et Seclin et que la distance de 47,8 km est au-delà des 30 km. Il a réalimenté le mail en donnant deux autres exemples remontés par Mme CABRE à Béthune et Mme DUPUIS à Douai. Il indique que pour Béthune, le service a procédé de la même façon et l'adresse est sur la limite de la zone Hybris de Béthune. La dernière réponse est que le client choisit son magasin de rattachement, que c'est pour cette raison que ce n'est pas forcément le magasin le plus proche qui livre et que les distances de 30 km ne peuvent être réduites car Conforama ne respecterait pas son engagement.

**Mme DUPUIS** demande s'il est possible d'avoir la zone Hybris pour éviter de lui envoyer des mails.

**Mme CABRE** demande la raison pour laquelle le client physique est facturé en supplément au-delà des 30 km, sachant qu'un client internet peut être livré à 60 km.

**M. CLEMENT** répond que c'est parce que le paramétrage dans Mercure est réalisé par les hôtesse enlèvement.

**Mme CABRE** indique qu'elles peuvent le paramétrer à 60 km.

**M. CLEMENT** demande aux élus d'imaginer la situation si Conforama ne faisait pas payer les clients du compte livraison-location au-delà de 30 km, sachant que Globexpress facture Conforama.

**M. PIERRES** ajoute que l'offre internet n'est pas la même que l'offre en magasin.

**Mme CABRE** demande s'il faut lui remonter toutes les factures.

**M. CLEMENT** indique qu'il faut lui remonter les cas de livraisons qui sont à 80 ou 100 km, comme le cas d'une livraison de Douai à Paris d'un PC portable. Les livraisons à 30 ou 40 km sont sûrement dans la zone Hybris, donc il ne faut pas les remonter.

**Mme CABRE** rappelle que la facture qu'elle a remontée était à 68 km.

**Mme DUPUIS** indique que les livraisons exclusivité web ne passent pas par les magasins donc elles ne sont pas effectuées par Globexpress.

**M. ROBIS** remarque qu'un client qui commande un produit nomenclaturé dans un magasin est livré par Globexpress, mais les filtres appliqués ne sont pas les mêmes sur internet.

**M. CLEMENT** annonce qu'un sujet devrait être présenté en CSEC : il s'agit du GN Expédiable. Le produit est commandé sur la plateforme et est livré directement chez le client sans passer par le magasin. Cela permet de ne plus avoir de manutention au niveau des magasins.

**Mme CABRE** demande si la gestion SAV est prévue.

**M. CLEMENT** répond que les problèmes sont toujours gérés par les magasins. Il ajoute qu'il ne connaît pas encore les détails. La rétribution du chiffre magasin est possible mais la rétribution du personnel est encore un problème non résolu.

**M. ROBIS** pense que l'entreprise va petit à petit se baser sur le GN Expédiable et les chefs de dépôt et les magasiniers seront moins payés.

**M. CLEMENT** répond que non car le web ne représente que 8 % de chiffres d'affaires et les 92 % sont réalisés en magasin.

**M. ROBIS** rappelle qu'Amazon, qui ne vendait que des livres au départ, est aujourd'hui un géant mondial dans tous les secteurs.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne peut pas répondre car ce n'est pas son rôle de penser la stratégie de l'entreprise. Aujourd'hui, le client achète sur la plateforme, le produit arrive en magasin, il est déchargé, préparé, il faut ensuite appeler le client pour planifier la livraison.

**Mme BALSACK** indique que le GN Expédiable va être déployé à partir de la semaine 25.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne le savait pas.

**M. VARLET** indique que le sujet de la rétribution est un sujet important, sachant que si le client achète sur le web et qu'il fait livrer au magasin, la somme est versée au magasin.

**M. CLEMENT** ajoute que ce système a 90 % de choses positives, il reste à régler les 10 %. Concernant Urbantz, les chefs de dépôt ont eu l'information lundi.

**Mme BALSACK** indique qu'au CSEC, il a été dit qu'une marge de 1 300 000 euros est prévue et demande sur quoi est basée cette estimation.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne le sait pas. Il pense que ce projet représente l'avenir et qu'il ne voit pas pour quelle raison Conforama ne procéderait pas ainsi si toutes les enseignes le font déjà.

**M. POTET** estime que c'est un moyen de donner des informations plus précises au client qui va pouvoir suivre sa livraison.

**M. ROBIS** pense que cela ressemble à Doctolib pour les magasins.

**M. PIERRES et M. CLEMENT** répondent que oui.

**Mme BALSACK** indique que le problème qui n'est pas résolu sur le téléphone est que lorsque le client appelle, il sonne comme s'il y avait quelqu'un et c'est comme si les collaborateurs ne décrochaient pas.

**M. COUSIN** rapporte que les collaborateurs du magasin critiquent vivement ceux des enlèvements car ils n'arrivent pas à les joindre car ils sont au téléphone avec des clients.

**M. PIERRES** explique que si un client appelle au magasin et demande le service livraison, le téléphone sonne au 1702, si ce dernier ne décroche pas, celui du chef de dépôt sonne au 1700, si ce dernier ne décroche pas, le 1001 et le 1900 sonnent chez lui et chez le RA. Et si ces deux numéros ne décrochent pas, l'appel est coupé.

**M. CLEMENT** ajoute que c'est une arborescence. Il faut demander à Valenciennes, le meilleur magasin de la région, comment les collaborateurs procèdent. Le magasin de Valenciennes a le taux de décroché le plus important qui est de 95 %. Il faut leur demander l'organisation qui a été mise en place.

**Mme CABRE** rapporte qu'au SAV, sur cinq appels, un seul concerne le SAV.

**M. PIERRES** indique qu'il est possible de le signaler. Il arrive aussi qu'un appel pour Douai tombe à Seclin.

**Mme BALSACK** réplique qu'il aurait fallu garder les standardistes car les vendeurs n'ont pas toujours le temps pour décrocher les appels.

**M. CLEMENT** indique qu'il est bien conscient que le travail sur le téléphone est chronophage. Il ajoute qu'il vient d'une enseigne où le téléphone magasin était sur liste rouge et les clients n'avaient pas donc pas le numéro. Cela est peut-être très radical mais lorsque les collaborateurs ont des tâches très précises, comme dans les magasins de discount exclusivement, ils n'ont pas le temps de répondre aux clients. Il ajoute qu'il rejoint Mme BALSACK lorsqu'elle dit que les standardistes ont été supprimés mais il faut aussi penser à la masse salariale, aux frais de personnels et au pourcentage.

**Mme BALSACK** rappelle qu'aujourd'hui il est question de satisfaction client et ironise en demandant si l'entreprise va bientôt livrer la nuit.

**M. CLEMENT** répond que le résultat économique attendu est antinomique avec la satisfaction client.

**Mme BALSACK** réplique que l'entreprise doit savoir ce qu'elle veut.

**M. ROBIS** ajoute que cela profite toujours plus aux actionnaires. Les collaborateurs et même les clients importent peu à l'entreprise.

**M. CLEMENT** indique qu'il n'est pas tout à fait d'accord avec le sujet.

#### **Point 4 : Information sur les achats rapides :**

- ✓ Nombre de produits concernés
- ✓ Détail des produits/famille par rayon
- ✓ CA engrangé
- ✓ Redistribution aux salariés
- ✓ Faire un focus et comparatif des achats rapides mis en place avant et après confinement

**M. CLEMENT** indique que les éléments qu'il détient sont incomplets par rapport à la demande des élus. Il rappelle que la région a des directeurs chefs de file. M. Frédéric MATHON, le directeur du magasin de Cambrai, anime la file achats rapides tous les mois auprès des directeurs de magasin qu'il va missionner pour préparer ces éléments. Etant donné qu'il a eu ce point la semaine dernière et qu'il n'a pas souhaité solliciter M. MATHON immédiatement, il demande de reporter le point. Il ajoute qu'il a les éléments et que la région est la première sur les achats rapides en France, cela signifie que le sujet est maîtrisé.

**Mme BALSACK** demande s'il parle de chiffre d'affaires.

**M. CLEMENT** répond qu'elle est première en chiffre d'affaires et en taux. Il est aussi possible d'avoir des éléments de rétribution.

**M. ROBIS** demande si le fait que la région soit première sur les achats rapides entraîne des interrogations.

**M. CLEMENT** répond que c'est parce que le sujet a été traité. Il ajoute que le sujet sera débattu à la prochaine réunion. Il annonce que les achats rapides vont changer au mois de septembre : le fait de mettre de l'achat rapide sur tous les produits sera revu. Il ne veut pas anticiper sur ce qui a été dit ou ce qui va être dit en CSEC sur la mise en place pour le 1<sup>er</sup> septembre. Il indique que les éléments qu'il va donner à la prochaine réunion seront erronés par rapport à ce qui va être appliqué au 1<sup>er</sup> septembre. Il ajoute qu'un canapé à 2 500 euros ne peut être vendu en achat rapide.

**M. CANTA** indique que cela a été mis en achat rapide.

**M. CLEMENT** répond que les magasins du Nord-Pas-de-Calais ont respecté ce qu'il a demandé, donc les directives d'entreprise. C'est pour cette raison que la région est la première sur les achats rapides. Cette démarche était une erreur mais à partir du 1<sup>er</sup> septembre, les achats rapides seront ciblés. Il pense que le vendeur spécialiste est capable de vendre de la GLD ou d'autres choses, mais il n'est pas question de mettre un produit à 2 500 euros en achat rapide.

### **Point 5 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC, Information du CSEE NPC sur le pilote projet Drive mis en place sur le magasin d'ENGLOS**

**M. CLEMENT** rappelle que tous les magasins sont en drive aujourd'hui mais cinq magasins en France mènent un test complémentaire d'amélioration des drives et le magasin d'Englos en fait partie au titre de son maillage.

**M. CANTA** indique qu'il n'était pas prévu dans les magasins test et a été rajouté.

**M. CLEMENT** indique qu'il laisse M. PIERRES présenter le changement sur les drives.

**M. PIERRES** explique que le lot 2 concerne les optimisations, il s'agit de l'intégration des magasins pilotes. Le chantier est d'abord l'intégration des rendez-vous dans Mercure. Aujourd'hui, pour un rendez-vous *drive*, la procédure est très lourde car il faut aller sur le planning drive, sur Mercure en planning rendez-vous, un premier rendez-vous est mis sur le *drive* et un second sur Mercure. L'idée est d'intégrer directement les rendez-vous drive dans le planning rendez-vous de Mercure.

**M. COUSIN** conclut que ce sera plus rapide.

**M. PIERRES** le confirme et ajoute que cela permettra de rentrer tous les rendez-vous dans Mercure et d'éviter les oublis.

**M. ROBIS** pense que cela était déjà mis en place.

**M. PIERRES et M. CLEMENT** répondent que non et que cela était effectué manuellement.

**M. COUSIN** estime qu'aucune différence n'existera entre un rendez-vous magasin et un rendez-vous *drive*.

**M. PIERRES** répond que ce sera un rendez-vous et qu'il faut le préparer.

**Mme CABRE** pense que les rendez-vous *drive* seront indiqués sur la liste *drive*.

**M. COUSIN** rapporte que les clients ne respectent pas les plannings des rendez-vous drive. Certains clients viennent trois jours avant le rendez-vous.

**M. PIERRES** indique qu'aux enlèvements, via la touche F5, il sera possible d'envoyer un SMS pour rappeler au client qu'il n'est pas venu. Cela évitera de ranger la marchandise et de la re-préparer pour un autre rendez-vous. Il demande si M. COUSIN donne la marchandise lorsque les clients viennent avant le rendez-vous.

**M. COUSIN** répond qu'il la donne. Il ajoute que si tous les clients agissent ainsi, ce ne seront plus des créneaux de quinze minutes.

**M. PIERRES** explique que les enlèvements ont plusieurs flux : le *drive*, les clients qui viennent à l'improviste et les clients qui achètent en magasin et retirent leur marchandise immédiatement. L'objectif du drive est que 100 % des clients passent par le drive c'est-à-dire qu'il n'y ait plus que deux flux : il ne faut plus avoir les clients qui viennent à l'improviste qui perturbent l'organisation des drives.

**M. POTET** demande s'il est possible d'envoyer un SMS au client qui précise la date à laquelle il récupérera sa marchandise.

**M. PIERRES** répond que, désormais, il va recevoir un lien pour prendre rendez-vous. Jusqu'à aujourd'hui cela ne fonctionnait que pour les clients qui prenaient rendez-vous sur internet ou pour les clients que le vendeur avait positionné sur le drive.

**M. POTET** ajoute que cela fonctionnait aussi avec le client dont la marchandise est finalement disponible.

**M. PIERRES** le confirme. L'objectif est d'avoir deux flux : les clients retrait drive et les clients retrait magasin.

**Mme CABRE** souligne que le vendeur doit préciser qu'il faut prendre rendez-vous sur le lien, sachant que certains vendeurs laissent le choix au client de venir quand il veut.

**M. PIERRES** confirme que le vendeur doit être clair.

**M. POTET** demande à quel moment le lien est envoyé au client

**M. PIERRES** répond que des délais différents sont prévus.

**M. BIGOTTE** ajoute que dès lors qu'il est en différé, le lien sera envoyé.

**M. PIERRES** précise que la touche F5 permet de l'envoyer si le client ne l'a pas reçu.

**M. POTET** demande s'il doit être sur un programme ou sur la facture pour pouvoir appuyer sur la touche F5.

**M. PIERRES** répond qu'il faut être sur Mercure.

**M. ROBIS** demande s'il faut se mettre sur « vente leader ».

**M. PIERRES** le confirme et ajoute qu'il faut aller dans « encours client » et appuyer ensuite sur F5.

**M. POTET** demande si une preuve d'envoi du SMS est visible sur Mercure.

**M. PIERRES** répond que cela est peut-être visible dans les commentaires.

**Mme CABRE** ajoute cela est déjà consultable sur Mercure.

**M. CLEMENT** précise que les magasins d'Englos et de Plan-de-Campagne n'étaient pas prévus dans la liste des magasins test au départ. Etant donné qu'il y avait deux trous, il a trouvé intéressant de les intégrer. Il ajoute qu'il aurait bien aimé avoir un magasin test Urbantz.

**M. PIERRES** ajoute qu'il veut préciser deux points. Le premier point concerne le client qui arrive à l'improviste au drive. Il faut être irréprochable dans la manière de servir le client au drive. Si le client arrive au drive, il appelle le numéro de téléphone mis en place et le magasinier lui apporte sa marchandise dans les cinq minutes, il continuera à utiliser ce procédé. Si le client arrive au drive mais est obligé d'entrer à l'enlèvement, cela n'a aucun intérêt.

**M. COUSIN** rapporte que c'est ce qui arrive au niveau de son magasin.

**M. PIERRES** répond que si le client est obligé d'entrer à l'enlèvement, ce n'est plus un drive.

**M. CLEMENT** pense que le drive n'est pas mis en place correctement dans ce cas. Le drive sera équipé de bornes spéciales amovibles.

**M. COUSIN** demande s'il s'agit des bornes avec une sonnette.

**M. CLEMENT et M. PIERRES** répondent que c'est toujours avec le téléphone.

**M. COUSIN** rapporte que parfois le client n'arrive pas à différencier le magasin du dépôt.

**M. PIERRES** le confirme. Le client qui ne connaît pas ira tout naturellement au magasin.

**M. PIERRES** ajoute que le second point concerne les rendez-vous camionnettes. Les clients pourront directement accéder au planning camionnettes via le lien.

**Mme CABRE et Mme DUPUIS** estiment que c'est une erreur car ils pourront réserver jusqu'à trois heures.

**M. PIERRES** indique qu'il faut voir avec les magasins pilotes comme cela va fonctionner.

**Mme CABRE** demande comment les vendeurs qui n'ont pas accès au planning déterminé vont procéder.

**M. CLEMENT** répond que si cela n'est pas fait dans les magasins c'est que c'est volontaire.

**M. BIGOTTE** réplique que cela n'a pas été volontaire avec l'équipe de vente au magasin de Douai.

**Mme CABRE** demande la raison pour laquelle les clients peuvent mettre la camionnette et non pas les vendeurs.

**M. PIERRES** répond que c'est un choix. Il en a parlé au niveau de son magasin et Mme DUPUIS préfère que ce soit ainsi.

**M. POTET** indique qu'il faut bloquer le logiciel sur les PC des cuisines.

**M. PIERRES** ajoute que les vendeurs font souvent ce qui les arrange. Le problème est que lorsque la camionnette part à 18 h 30, il faut ensuite la décharger, la rentrer, etc.

**Mme BALSACK** indique que cela n'est pas possible.

**Mme CABRE** rapporte qu'à Béthune, le vendeur ne peut plus rien faire à partir de 18 h car tout a été bloqué.

**M. PIERRES** demande si le vendeur peut débloquent.

**Mme CABRE** indique qu'il le peut mais cela n'est pas dans son intérêt. A Béthune, si le vendeur modifie les créneaux horaires, il doit réceptionner lui-même la camionnette.

**M. PIERRES** estime que c'est ce qu'il faut faire.

**Mme BALSACK** conclut que le samedi, au lieu de mettre un client toutes les heures et faire douze camionnettes, il ne faut qu'en faire cinq. Elle ajoute que la satisfaction client n'est pas respectée.

**M. COUSIN** indique que la facture sert aussi pour les assurances. Un client a voulu prendre la camionnette pour aller jusqu'à 50 km, la facture ne mentionnant pas cela, il ne sera pas couvert par l'assurance. Certains clients veulent garder la camionnette pendant trois heures alors qu'ils habitent à 5 minutes du magasin.

**Mme DUPUIS** demande comment gérer cela.

**M. COUSIN** indique que le prétexte des clients est qu'ils vont installer leur colis avant de ramener la camionnette.

**M. CLEMENT** rappelle qu'il s'agit quand même des clients.

**M. COUSIN** réplique que le client profite du système deux ou trois heures.

**M. PIERRES** indique que ce n'est pas la faute du client.

**M. COUSIN** pense qu'à Englos 1h ou 1h30 suffit.

**Mme BALSACK** demande quand le test commence.

**M. PIERRES** répond qu'il commence début juillet à Englos et un retour doit être effectué en octobre.

**M. PIERRES** pense que le seul élément qui pose problème dans le projet est le sujet des camionnettes.

**M. POTET** le confirme.

**Mme BALSACK** demande ce que signifie « écritures des procédures et préparation d'accompagnement ».

**M. CLEMENT** répond que la procédure doit être décrite avant d'être dupliquée, c'est-à-dire une description du mode opératoire, le retour d'expériences, etc.

**M. PIERRES** souligne qu'il faut bien retenir la dernière phrase : « go / no go ». Les pilotes servent à remonter toutes les informations.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il faut faire tout ce qu'il faut pour que ce soit « go » mais si cela ne fonctionne pas c'est « no go ».

**M. POTET** demande à quel moment le client qui n'a pas donné de date pour récupérer son produit reçoit son SMS de relance.

**M. PIERRES** répond que de mémoire, il reçoit un premier SMS au bout de trois jours, un deuxième au bout de huit jours, plusieurs relances lui sont envoyées tant qu'il ne clique pas sur le lien.

**Mme BALSACK** estime qu'il est important de vérifier les numéros de téléphone.

**M. ROBIS** indique que le client reçoit tout de suite le SMS quand il réserve sur ClicRV.

**M. PIERRES** répond qu'il s'agit du SMS drive.

**M. ROBIS** pense que cela doit être reçu dans l'heure.

**M. PIERRES** répond que non car ce n'est pas le même type de SMS. Certains projets sont lancés, étudiés et discutés, mais finalement, ne sont pas prêts. Ce sera peut-être le cas avec les camionnettes, il est possible de lancer le drive et le SMS mais le sujet des camionnettes sera peut-être mis de côté.

**M. ROBIS** demande si une procédure exacte avec les SMS existe.

**M. PIERRES** répond qu'une procédure existe avec les délais d'envoi et les relances si le client n'a pas pris de rendez-vous.

**Mme BALSACK** demande si le client peut modifier quelque chose qui est déjà établi par le magasin.

**M. PIERRES** répond que non car c'est comme les plannings drive. Il n'a accès qu'aux places disponibles.

**M. CLEMENT** demande s'il peut annuler son rendez-vous.

**Mme CABRE** répond qu'il peut l'annuler.

*Suspension de séance de 16h16 à 16h30*

## **Point 6 : Par suite de l'information consultation réalisée en CSEC, Information du CSEE NPC sur la mise en place du Bouton d'assistance SAV**

**M. PIERRES** indique que le bouton SAV permet de :

- renforcer l'accompagnement des utilisateurs pour assurer au mieux la prise en charge clients et des produits en panne : le bouton SAV est destiné aux hôtes et hôtesse SAV ;
- faciliter l'intégration des renforts temporaires ou des personnes qui intégreraient l'entreprise au poste de SAV ;
- améliorer la satisfaction clients ;
- limiter la rupture d'usage.

Il ajoute qu'il est très compliqué de former quelqu'un sur le sujet et de répondre aux questions des hôtes ou hôtesse SAV car le logiciel Ylios n'est pas un logiciel que le DM ou le chef de dépôt à l'habitude d'utiliser. Le bouton SAV est une touche qui apparaîtra sur le logiciel qui permettra d'accéder à plusieurs informations, comme la façon de créer ou consulter un dossier ou encore les codes produits. Mme CABRE maîtrise le logiciel mais elle a peut-être parfois des questions qui restent sans réponse.

**Mme CABRE** estime qu'Ylios est quand même complet.

**M. PIERRES** répond que c'est parce qu'elle sait bien l'utiliser, mais si quelqu'un doit la remplacer...

**Mme CABRE** conclut que tout le monde va faire du SAV.

**M. PIERRES** répond que c'est impossible.

**M. CLEMENT** explique que M. PIERRES a dit une chose très importante dans sa présentation : « le SAV est destiné aux hôtes et hôtesse SAV ».

**M. CANTA et Mme CABRE** indiquent que les hôtes et les hôtesse SAV maîtrisent le logiciel et ne voient pas l'intérêt du bouton SAV.

**M. CLEMENT** indique que le bouton va leur faire gagner énormément de temps.

**M. CANTA** rapporte qu'il a discuté avec des personnes qui sont au SAV et qui maîtrisent le logiciel Ylios, elles ont souligné que le logiciel leur fait perdre du temps.

**M. PIERRES et M. CLEMENT** indiquent que ce n'est pas le retour qu'ils ont eu.

**M. CLEMENT** explique que Mme CABRE maîtrise le logiciel, mais si à un moment elle se pose une question et qu'elle n'a pas la réponse, elle pourra cliquer sur le bouton.

**M. PIERRES** ajoute que c'est un pas-à-pas pour connaître la procédure à suivre. Cela est dédié au front office pour gérer les dossiers. Si elle est face à un client, si elle n'a pas la réponse, le bouton SAV l'assiste, l'accompagne et l'aide à répondre au client. Il est mis à jour régulièrement. Il ajoute que le bouton a trois fonctions principales : un bouton générique, un bouton création de dossier et un bouton suivi de dossier. Le bouton générique permet d'avoir accès aux :

- FAQ, diagnostics et conseils ;
- notices, manuels et procédures (avec possibilité d'envoi par mail) ;
- contacts et liens vers boutiques HG et prises de rendez-vous téléphoniques (SAVEO et assistance téléphonique).

**M. BIGOTTE et Mme CABRE** remarquent que tout cela est consultable une fois que le numéro de dossier est disponible.

**M. PIERRES** indique que c'est parce qu'ils maîtrisent Ylios, le bouton SAV est toujours Ylios. Il souligne qu'il ne dit pas que la personne qui maîtrise Ylios doit utiliser le bouton SAV, car elle n'en a pas besoin.

**Mme CABRE** conclut que le bouton SAV remplace la bibliothèque qui contient les modalités de garantie, les sites à consulter etc.

**M. CLEMENT** répond qu'avec le bouton SAV, elle n'aura pas besoin de chercher.

**M. PIERRES** indique qu'il permet de rattacher tout cela, il suffit de cliquer sur le lien et cela permet de se retrouver directement sur le site demandé.

**Mme CABRE** confirme que le bouton SAV remplace la bibliothèque.

**M. ROBIS** pense que c'est « le SAV pour les nuls ».

**M. CLEMENT** explique qu'il va falloir quelques petites aides pour les personnes qui ne maîtrisent pas le SAV. Ylios qui arrivera dans un troisième temps sera « le SAV pour les nuls », mais le bouton SAV est destiné aux personnes qui maîtrisent.

**M. PIERRES** indique que les collaborateurs SAV communiquent très peu et la deuxième réunion qu'ils ont effectuée s'est déroulée en début de semaine. Les personnes qui s'occupent du SAV ne communiquent qu'une fois par mois via les points SAV auxquels les salariés peuvent participer. Aujourd'hui, il n'existe aucun moyen d'accompagnement pour la personne du SAV aussi bien en termes de formation ou d'aide. Conforama met à jour régulièrement les accords avec les fournisseurs pour aider les personnes du SAV lors des changements au niveau des délais par exemple.

**M. CANTA** remarque qu'Ylios 3 le dit.

**M. PIERRES** répond que ce n'est pas aussi simple que le bouton SAV. Il rapporte que lors de la première réunion sur le bouton SAV, à laquelle il a assisté avec M. CLEMENT, la première question qu'il a posée est : « A qui est dédié le bouton SAV ? »

**Mme CABRE** demande si des hôtesse de SAV étaient présentes à cette réunion.

**M. CLEMENT** répond que oui, des personnes du SAV qui maîtrisent le sujet étaient présentes.

**M. PIERRES** indique qu'il a échangé avec Mme Laurence LAVENS-GUYOT et M. David-Alexandre PERROTTE qui a fait la présentation en CSEC.

**M. DUMONT** demande qui maîtrise Ylios dans les magasins.

**M. PIERRES** répond que ce sont les hôtes et hôtesse SAV et certains chefs de dépôt.

**M. ROBIS** rappelle que lorsque M. PIERRES était chef de rayon à Englos, Ylios était présent sur tous les bureaux pour pouvoir effectuer une remontée clients.

**M. PIERRES** indique qu'il s'agissait du RC3 qui ressemblait à Ylios. Le bouton SAV est dédié aux hôtes et hôtesse SAV et aux personnes en renfort qui seront formées et auront le bouton SAV en guise d'aide. Cela ne fonctionne même pas sur les Wyse.

**Mme BALSACK** demande la raison pour laquelle il a été dit en CSE-C qu'il fallait 179 Wyse supplémentaires pour le bouton SAV.

**M. PIERRES** répond qu'il ne le sait pas. Il ajoute qu'un sondage a été réalisé pour savoir s'il faut un ou deux PC au SAV. L'objectif est d'être en front office, si au front office les salariés ont un Wyse et pas le bouton SAV, cela n'a aucun intérêt.

**Mme CABRE** indique qu'elle n'a qu'un PC.

**M. CLEMENT** pense qu'elle n'en a peut-être pas besoin. Certains magasins ont un Wyse.

**M. BIGOTTE et M. PIERRES** ajoutent qu'ils en ont en front office et un PC en back-office.

**M. CLEMENT** indique qu'il faudra un ou deux Wyse par magasin.

**M. PIERRES** pense qu'il va en falloir peut-être trois selon la taille du magasin.

**M. CLEMENT** explique qu'une réflexion globale autour du SAV a été effectuée car c'est un sujet sensible aussi bien pour les clients que pour les collaborateurs. Les réflexions sont simples : la centralisation ou la décentralisation du SAV, la sous-traitance du SAV. Si l'entreprise décide de sous-traiter le SAV, les hôtesse SAV de Conforama devront faire autre chose.

**Mme CABRE** estime que la priorité de Conforama n'est pas le SAV.

**M. CLEMENT** pense qu'elle se trompe.

**Mme CABRE** indique que la priorité est le commerce et non pas le SAV. Elle trouve qu'il n'est pas normal qu'un nouveau client soit prioritaire par rapport à un client dont le canapé abîmé devait être échangé depuis six semaines.

**M. CLEMENT** répond que c'est un choix stratégique.

**Mme CABRE** conclut que la priorité de Conforama n'est pas le SAV.

**M. CLEMENT** réplique que ces propos sont un raccourci.

**M. ROBIS** estime que depuis des années Conforama a renié le SAV.

**Mme BALSACK** explique que même un client content trouve toujours quelque chose à dire sur internet. Si le problème d'un client est résolu rapidement, il sera content et reviendra. Si le SAV ne s'en occupe pas, le client va émettre de vives critiques sur internet. Elle demande ce qu'il en est si les fournisseurs ne suivent pas.

**M. CLEMENT et M. PIERRES** répondent que c'est un autre sujet.

**M. PIERRES** indique que concernant le problème d'Aquinos, le choix a été effectué mais cela ne signifie pas que le SAV est mis de côté.

**Mme CABRE** demande si M. PIERRES connaît le délai pour recevoir un SAV chez Aquinos.

**M. PIERRES et M. CLEMENT** pensent que c'est huit semaines.

**Mme CABRE** réplique qu'elle donne déjà douze semaines au client et elle est encore en retard.

**M. PIERRES** demande si cela a déjà été le cas avant.

**Mme CABRE** répond que oui.

**M. PIERRES** indique qu'il s'agit d'un problème lié au fournisseur et Conforama essaie de le régler. Ce n'est donc pas Conforama qui met le SAV de côté. Le choix de Conforama était de servir ses clients qui attendaient et de mettre les clients SAV de côté. Mais cela ne signifie pas que le SAV lui importe peu. Le sujet du SAV est pour aider les collaborateurs. Il rapporte qu'il a fait une seule réunion SAV depuis qu'il est DM et sollicite les directeurs pour qu'ils soient présents. Il ajoute que le sujet SAV est important car il s'agit de la satisfaction client. Les outils permettent de répondre correctement au client dans les meilleurs délais et d'aider les collaborateurs. Le bouton SAV est rattaché à Mercure : aujourd'hui, il faut aller sur Mercure pour voir si un produit est en stock, le bouton SAV permet de savoir directement si le produit est en stock.

**Mme CABRE** répond qu'Ylios est rattaché à Mercure depuis longtemps.

**M. PIERRES** indique que le bouton SAV ne sert pas à Mme CABRE car elle maîtrise parfaitement l'outil, mais il va aider certaines personnes qui sont au SAV depuis deux ans qui ne le maîtrisent pas.

**M. CLEMENT** indique que cet outil est mis en place car l'entreprise est en train de perdre des collaborateurs sachant maîtriser car ils partent à la retraite. Former quelqu'un au SAV prend beaucoup de temps. Cet outil constituera une aide pour tous les nouveaux qui seront au SAV, ce n'est pas dans le but de mettre tout le monde au SAV.

**M. CANTA** demande pour quelle raison l'entreprise ne simplifie pas Ylios.

**Mme CABRE** répond que l'outil est très complet. Elle demande à Mme DUPUIS si elle a l'impression que le bouton SAV remplace la bibliothèque.

**Mme DUPUIS** répond que oui.

**Mme CABRE** explique que la bibliothèque qui contient toutes les informations dans Ylios va peut-être disparaître.

**M. PIERRES** indique qu'elle n'est pas obligée de l'utiliser si elle n'en a pas besoin.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. PIERRES** ajoute que le bouton SAV ne suffira pas à quelqu'un qui n'est pas initié à Ylios.

**M. ROBIS** demande si une personne peut effectuer un essai dans un magasin.

**M. PIERRES et M. CLEMENT** répondent qu'il existe déjà treize magasins pilotes qui ne sont pas dans la région.

**M. PIERRES** indique que le retour est positif.

**M. CLEMENT** ajoute que les collaborateurs trouvent que l'interface est très ergonomique, rapide et moderne.

**M. PIERRES** précise que les personnes qui maîtrisent l'outil comme Mme CABRE et Mme DUPUIS n'y trouveront aucun intérêt.

**M. CLEMENT** ajoute que les retours sont aussi :

- la qualité des messages intégrés dans le parcours client ;
- l'utilisation qui ne rallonge pas le temps de prise en charge d'un client ;
- la possibilité de contribuer à l'amélioration du contenu.

**M. CANTA** estime que le rajout peut avoir des conséquences négatives.

**M. CLEMENT** explique qu'il enverra les rajouts ou les modifications du contenu à M. PERROTTE et Mme LAVENS-GUYOT. Il précise que les treize magasins ne se situent pas dans la région : Meaux, Bondy, Reims, Compiègne font partie des treize magasins. Il pense qu'il faut appeler Compiègne qui est un magasin assez proche. Il souligne que cet outil n'est pas fait pour remplacer les collaborateurs mais est un accompagnement.

**Mme CABRE** rapporte que le SAV reçoit souvent dans la semaine, un mail des SAV regroupés dans lequel les collaborateurs posent des questions sur les procédures.

**M. ROBIS** pense que cela se verra automatiquement que le SAV a été externalisé ou pas.

**M. PIERRES** répond que cela n'est pas faux.

**M. ROBIS** indique qu'il est intéressant que les vendeurs le sachent aussi car ils sont souvent au courant lorsque les clients se plaignent. Il estime que c'est un manque de communication.

**Mme CABRE** réplique qu'il faut appeler les hôtesse SAV dans ce cas.

**Mme BALSACK** demande si l'activation aura lieu en semaine 39.

**M. PIERRES** explique qu'un accompagnement des coordonnateurs logistique est prévu, avant que les magasins ne soient en autonomie. Une fois que les magasins seront en autonomie, le déploiement sera effectué.

**Mme BALSACK** s'enquiert de la vague dont fait partie la région.

**M. CLEMENT** répond qu'elle fait partie de la vague 1.

**M. CANTA** indique que c'est à partir du 30 août.

**Mme BALSACK** indique que les magasins d'Arras, Douai et Lens font partie de la vague 2.

**Mme DUPUIS** demande la date de la vague 2.

**M. CANTA** répond que c'est à partir du 6 septembre

**M. CLEMENT** indique que les magasins de Boulogne et Béthune sont dans la vague 3.

**M. CANTA** ajoute que ce sera pour le 13 septembre.

**M. COUSIN et M. CANTA** indiquent que les magasins d'Englos, de Seclin et Saint-Omer sont en vague 4.

**M. CANTA** indique que c'est à partir du 20 septembre.

**M. ROBIS** rappelle qu'il y a quelques années, une borne SAV devait être mise en place au dépôt pour que les clients puissent avoir certaines prises en charge automatiques.

**M. CLEMENT** répond que c'était un test pour aménager le point enlèvement mais le projet a été abandonné.

**M. PIERRES** indique que c'était pour la hot line informatique.

Départ de M. PIERRES à 17h07.

## **Point 7 : Information sur les challenges en cours et sur les résultats de ceux terminés (garanties et crédit G2)**

**M. CLEMENT** rappelle que le challenge TRC vient de se terminer. Le challenge GLD G2 est en cours avec un système de poule et de match.

**Mme BALSACK** demande quand seront versées les sommes du premier challenge TRC.

**M. CLEMENT** répond que c'est versé maintenant. Les DM ont remonté la liste.

**M. BIGOTTE** ajoute que cela a été remonté en début de semaine.

**M. CLEMENT** conclut que ce sera donc pour la paie de juillet.

**M. POTET** indique qu'il est question de temps de présence pour les personnes en congé, les élus ne sont pas présents en magasin quand ils sont en délégation, mais ces heures de délégation sont du temps de travail effectif. Il demande comment cela sera comptabilisé par rapport au temps de travail.

**M. CLEMENT** indique qu'ils ne seront pas proratisés.

**M. POTET** demande pour quelle raison les primes garanties et crédit sont proratisées dans ce cas.

**M. CLEMENT** indique que si la question était celle-ci, il fallait la poser directement. Normalement, les élus devraient connaître les challenges qui sont en cours.

**M. CANTA et Mme CABRE** indiquent qu'ils ne sont pas au courant des challenges.

**M. CLEMENT** rapporte que les résultats sont communiqués sur Whatsapp tous les jours et tous les chefs de rayon ont le suivi journalier des résultats.

**Mme BIGOTTE** demande si les chefs de rayon en parlent.

**M. CLEMENT** se demande comment les équipes procèdent si elles ne parlent pas à leurs chefs de rayon.

**M. CANTA** précise qu'il n'est pas au courant.

**M. CLEMENT** indique que les challenges sont sur ConfoExploit' où toutes les informations sont indiquées.

**M. BIGOTTE** indique que les résultats ont été présentés en réunion plénière dans son magasin.

**M. CLEMENT** ajoute qu'un mail a été envoyé par M. THIBAUT à l'ensemble des DM et des chefs de rayon.

**M. POTET** remarque que la région NPC est la seule à atteindre le premier palier en terminant à 25,9.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. POTET** indique que les magasins ont des taux différents.

**M. BIGOTTE** répond que c'est un taux global région.

**M. CLEMENT** pense que le Nord-Pas-de-Calais a été mis en avant. L'ambition de la région est de réaliser un TRC à 25 au niveau national. Le Nord-Pas-de-Calais est la seule région qui atteint le pallier mais cela n'a aucun impact sur le challenge.

**M. ROBIS** demande pour quelle raison Englos n'est pas éligible.

**M. CLEMENT** répond que c'est parce que le magasin n'a pas atteint le pallier.

**M. ROBIS** demande s'il est éliminé.

**M. CLEMENT** le confirme.

**Mme BALSACK** ajoute que les magasins d'Englos, Boulogne et Saint-Omer sont éliminés.

**M. ROBIS** indique qu'il a 40 % de taux de crédit.

**M. CLEMENT** réplique qu'il a 40 % en taux personnel mais qu'il s'agit de travail d'équipe. 30 magasins ont gagné en France dont 8 dans la région Nord-Pas-de-Calais, donc la région a un tiers des gains. Le magasin de Douai a 200 euros, ceux de Dunkerque, Béthune, Lens ont 150 euros.

**M. ROBIS** demande si les 200 euros sont versés aux magasins.

**M. CLEMENT** indique que c'est la somme à donner par personne.

**Mme CABRE** demande s'il ne s'agit que du rayon G2.

**M. CLEMENT** répond que oui. Le challenge G1 a commencé hier.

**M. POTET** pense qu'il faut présenter les challenges en CSE avant qu'ils ne commencent. Il ajoute que les challenges étaient présentés en CE.

**M. ROBIS** s'étonne que le taux du magasin d'Englos soit aussi bas.

**M. CLEMENT** indique que le taux du magasin est à 0,7 point du palier. Les magasins de Boulogne et Saint-Omer sont en train de reconstruire mais ils vont se relever. Il indique que pour la réouverture, il a travaillé sur le moyen d'animer les magasins autour des challenges : le challenge TRC, le challenge GLD, le challenge sur les avis Google, le challenge dépôt et le challenge hôtesse ont été prévus pour essayer de récompenser chaque population. Le challenge hôtesse se déroulera en septembre avec le dépôt. Le challenge dépôt n'était pas prévu et a été lancé il y a une semaine. Des gains ont été prévus pour les vendeurs, les chefs de rayon et les directeurs.

**Mme BALSACK** demande les gains pour les directeurs.

**M. CLEMENT** répond que ce sont des paniers garnis de 40 euros et de 60 euros pour les deux premiers magasins. C'est sur le taux d'avarie et un suivi toutes les semaines est réalisé. Un challenge Google, un challenge sur les photos et ambiance magasins ont aussi été lancés.

**M. CANTA** indique qu'il n'est pas au courant.

**M. CLEMENT** ajoute qu'à la réouverture des magasins un challenge mise en ambiance a été lancé avec les votes. Douai a été élu au niveau de la région.

**Mme BALSACK** le confirme.

**M. CANTA** demande de quoi il s'agissait.

**Mme BALSACK et Mme CABRE** indiquent qu'il fallait voter sur internet pour les photos de mise en ambiance magasin.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il y a eu 2 569 votants. Il ajoute que Douai a gagné au national. Les onze magasins de la région ont envoyé quatre photos et il a fallu élire au niveau national le magasin vainqueur.

**Mme LOUIS** indique que Douai est troisième mais non pas premier.

**M. CLEMENT** réplique que dans la poule de départ, sur les onze magasins, le magasin de Douai est sorti premier sur le Nord-Pas-de-Calais et est allé combattre les seize autres régions. Chaque personne avec son matricule, même au siège, a voté pour l'un des seize magasins. Le magasin de Douai fait partie des trois vainqueurs avec 344 voix.

**Mme BALSACK** s'enquiert de ce que le magasin a gagné.

**M. CLEMENT** répond qu'il a gagné un baby-foot.

**M. CANTA** demande à quel moment cela s'est déroulé.

**Mme CABRE** répond que cela s'est déroulé du 19 mai au 15 juin.

**M. COUSIN** pense que si le dépôt du magasin d'Englos était au courant, le magasin de Douai aurait pu être deuxième.

**Mme BALSACK** ajoute qu'il manquait douze voix.

**M. COUSIN** estime que ce serait bien que le dépôt soit au courant.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne peut pas faire plus que d'avoir averti tous les directeurs, certains ont réalisé une bonne animation. Il indique que les résultats du challenge TRC ont été rendus lundi.

**M. CANTA** indique que logiquement il devrait toucher les 150 euros.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. POTET** demande si c'est le siège ou le RA qui va mettre cela sur les fiches de paie.

**M. CLEMENT** répond que c'est le siège car le DM doit remplir le nom et le matricule des vendeurs.

**M. BIGOTTE** le confirme.

**M. CLEMENT** indique que selon M. THIBAUT, tous les magasins ont rempli les fiches sauf le magasin de Béthune, il sera donc trop tard pour le magasin de Béthune.

**Mme CABRE et Mme BALSACK** rapportent que le DM est en congé maladie.

**M. BIET** indique qu'il va appeler M. THIBAUT demain.

**M. CLEMENT** lui demande d'appeler tout de suite M. THIBAUT pour que les vendeurs puissent avoir leur prime au mois de juillet. Il indique que tous les DM, les RA, les chefs de rayon G1 et G2 étaient en copie.

**M. BIET** indique qu'il va s'absenter quelques minutes dans ce cas. Il ajoute que concernant le temps de présence, il pense que c'est un prorata au temps de travail mais non pas au temps de présence.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne faut pas préciser le prorata.

Il indique que plusieurs challenges sont en cours. Les chefs de file font un travail remarquable d'accompagnement et de formation des équipes. M. Pierre-Alain THIBAUT accomplit un énorme travail sur l'animation de la région avec ses chefs de rayon. M. Benjamin LEJOSNE travaille énormément sur le challenge GLD G2.

**Mme BALSACK** s'enquiert du challenge G1.

**M. CLEMENT** répond que c'est un challenge TRC G1. Le challenge sur les avis Google aura dix gagnants au national avec cinq magasins ayant la meilleure note Google et cinq magasins ayant la meilleure progression sur la période du challenge. Le gain est un panier garni d'une valeur de 40 euros pour l'ensemble des collaborateurs des dix magasins.

**M. BIGOTTE** demande si le même magasin peut gagner la meilleure note et la meilleure progression.

**M. CLEMENT** répond que non. L'objectif est de faire gagner le plus de magasins possible. Les règlements sont disponibles dans ConfoExploit'.

**Mme BALSACK** remarque que le challenge se déroule du 19 mai au 27 juin : il ne reste plus que quatre jours et ils ne sont pas au courant.

**Mme CABRE** indique qu'elle va mettre des avis sur Google.

**M. CLEMENT** réplique qu'il ne faut pas faire cela car cela ne sert à rien. Des QR codes ont été mis en place dans tous les magasins.

**M. POTET** indique qu'il est au courant de cela. Il indique que Cetelem va mettre 600 000 euros pour les différents challenges à venir et Conforama a décidé de rajouter 600 000 euros.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. CANTA et Mme BALSACK** indiquent qu'ils n'étaient pas du tout au courant.

**Mme BALSACK** demande la raison pour laquelle cela n'est pas présenté en CSE.

**M. CLEMENT** répond que la réunion du CSE prend déjà plusieurs heures et les challenges se dérouleront tous les mois et toute l'année.

**Mme CABRE** indique que si Mme BALSACK était au courant, elle aurait pu demander aux clients en caisse de donner l'avis Google.

**Mme BALSACK** ajoute que si les collaborateurs savaient, ils auraient incité les clients.

**M. ROBIS** pense que les hôtesseS auraient pu être incluses dans tous les challenges.

**M. CLEMENT** indique que l'année fiscale va être rythmée par des challenges et toutes les équipes vont avoir leur part de gain mais pas au même moment. Lorsque le challenge G2 va être lancé, il va falloir que toutes les équipes du magasin se battent pour que le G2 gagne.

**M. ROBIS** indique que cela ne fonctionne pas ainsi, c'est plutôt tout le magasin.

**M. CLEMENT** réplique que c'est le problème. Lorsque c'est tout le magasin, il faut avoir un retour sur investissement Conforama. En rythmant le magasin en challenges toute l'année, le gain sera lissé c'est-à-dire que tout le monde gagnera à un moment donné.

**M. ROBIS** estime que ce n'est pas une cohésion d'équipe.

**M. CLEMENT** réplique que si. Les vendeurs cuisine se plaignent car ils sont exclus du challenge TRC G1.

**Mme CABRE** demande s'ils ne viennent pas de gagner un challenge.

**M. CLEMENT** indique que c'est exactement ce qu'il leur a répondu. Les collègues du G2 qui vendent aussi de l'encastrable n'ont rien eu sur le challenge G1. C'est maintenant au tour des G2 de gagner. Pour que le vendeur G1 gagne, il faut que le vendeur cuisine aide car si 50 % du TRC est réalisé, le challenge est gagné pour les vendeurs G1. Par contre, si les vendeurs G2 se disent que ce n'est pas leur tour donc ils ne vont pas aider, la performance collective ne sera pas atteinte et les vendeurs G1 ne gagneront pas. Il ajoute qu'il faut garder un niveau élevé tout le temps, c'est pour cela qu'il faut rythmer les challenges tout au long de l'année. Les hôtesse auront un challenge en septembre, le dépôt également. C'est la première fois que les chefs de rayon participeront.

**M. CLEMENT** demande si le DM touche le gain à chaque challenge.

**M. BIGOTTE** répond qu'ils n'ont rien touché sur le TRC, seuls les chefs de rayon ont touché.

**M. CLEMENT** pense que les DM vont toucher sur la GLD.

**M. CANTA** demande si lorsque le DM touche le gain, cela est marqué dans le règlement.

**M. CLEMENT** répond que oui et qu'il demande que ce soit indiqué dans les présentations. Il a su que le fait que le DM chef de file touche un gain a créé une polémique au niveau de la région.

**Mme BALSACK** réplique que c'est normal qu'il touche s'il a accompli son travail.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il espère qu'il touche avec l'animation et tout le travail qu'il réalise. Seul le DR ne touche pas sur les challenges. Il ajoute que le DM et les collaborateurs touchent la même somme, le but étant de créer la cohésion.

*Départ de Mme LOUIS à 17h47.*

**M. ROBIS** indique qu'il aurait préféré que chaque salarié bénéficie cette année d'au moins 50 euros d'augmentation générale et que la PFA devienne un treizième mois réel.

**M. CLEMENT** souligne que le treizième mois sera payé en intégralité comme l'année dernière. Il ajoute que Conforama ne retirera pas la PFA car c'est une entreprise sociale. Le challenge garanties, payé par NES, a un enjeu de 19 000 euros et pour la région cela représente 6 000 euros dont 1 000 euros de bonus.

**M. CANTA** s'enquiert du bonus.

**M. CLEMENT** indique qu'il est obtenu si le magasin a un point de plus que N-1. Cinq chefs de file dans les rayons vont gagner.

**M. CANTA** demande s'ils font ce qu'ils veulent avec l'argent qu'ils vont gagner.

**M. POTET** réplique que ce sont des chèques-cadeaux.

**M. CLEMENT** indique que le premier magasin gagnera une somme, le deuxième gagnera une somme, etc.

**M. CANTA** rapporte qu'au final tous les gagnants auront 3 200 euros, donc cela importe peu d'être premier ou cinquième.

**Mme BALSACK** demande si la région a gagné le troisième match.

**M. POTET** répond que oui.

**M. CLEMENT** indique que le NPC a gagné contre la Bretagne en quatrième match.

**M. POTET** indique qu'il a hâte que la région NPC soit contre la région Côte d'Azur.

**M. CLEMENT** répond que ce n'est pas possible car elle est contre la Normandie, les deux régions ne se rencontreront pas. Il indique que les magasins qui réalisent les deux meilleurs taux et les trois meilleures progressions gagneront. M. LEJOSNE a décidé de donner 30 % (300 euros) de son gain aux trois meilleurs vendeurs si la région gagne les 6 000 euros.

**M. CANTA** demande si les trois vendeurs gagnaient 100 euros chacun.

**M. CLEMENT et M. POTET** répondent qu'ils gagneront 150 euros, 100 euros et 50 euros.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il donne 10 % de la somme, donc 100 euros, pour le DM du meilleur magasin. Les cinq magasins ne gagnent qu'une fois. Si la région gagne les 6 000 euros, cela représentera 300 euros par vendeur.

**M. POTET** conclut que ce n'est pas le chef de rayon qui décide de la répartition.

**M. CANTA** rapporte que ce n'est pas ce qui lui a été présenté : si la région finissait première, le premier aurait 500 euros, le deuxième un peu moins, etc.

**M. POTET** indique que son chef de service a dit qu'il ne prendrait que 10 %, l'alternant aussi et le reste sera réparti aux vendeurs selon des paliers.

**M. CANTA** indique que les magasins n'ont pas la même répartition.

**Mme BALSACK** demande si les vendeurs sont identifiés au préalable.

**M. CANTA** indique que ce sont les meilleurs vendeurs.

**M. CLEMENT** rapporte que certains magasins n'ont pas respecté ce qui a été décidé en termes de somme à attribuer.

**M. CANTA** s'enquiert des challenges en cours.

**M. BIGOTTE** répond que les challenges G1, dépôt et avis Google sont en cours.

**Mme BALSACK** demande en quoi consiste le challenge dépôt.

**M. CLEMENT** indique que sur la région, Lens est premier avec 20 points, Béthune est deuxième avec 18 points. Il indique que les deux critères sont le code défectueux et le pourcentage de client satisfait et deux magasins seront récompensés.

**Mme BALSACK** demande quand le challenge prendra fin.

**M. CLEMENT** répond que c'est jusqu'au 4 juillet.

**M. DUMONT** demande la somme à gagner.

**M. CLEMENT** répond que la somme est de 60 euros.

**M. DUMONT** trouve que la différence entre le gain en TRC et le gain au dépôt de 140 euros est énorme.

**M. CLEMENT** répond que la différence est que le TRC est payé par Cetelem et le challenge dépôt est payé par Conforama à 100 %. Deux magasins par région gagnent le challenge, ce qui fait 32 magasins. Le dépôt a huit personnes en moyenne cela donne environ 18 000 euros, ce qui équivaut à un challenge GLD de 19 600 euros. Cela n'est pas énorme mais c'est mieux que rien. En septembre, le dépôt sera aligné sur les hôtesse de caisse.

**M. ROBIS** demande si tout cet argent aurait permis de payer la compensation exacte des gens.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne répondra pas.

**Mme CAUX** demande s'il est prévu un challenge pour le G3.

**M. CLEMENT** répond que tout le monde devrait avoir la possibilité de gagner quelque chose mais qu'il n'a pas de visibilité sur le sujet.

**M. BIGOTTE** ajoute qu'il y a le challenge où tout le magasin gagne, appelé le challenge « tout public ».

**M. CLEMENT** indique que le G3 sera inclus.

### **Point 8 : Analyse complète en terme de résultats et refus sur les entretiens pro et EIA, détaillée par magasin et par salariés**

**M. CLEMENT** indique que les managers ont jusqu'au 21 juin pour réaliser les EP et EIA. Quatre régions ont réalisé plus de 75 % des EP et le Nord-Pas-de-Calais fait partie de ces régions. Toutes les régions sont au-delà de 95 % des entretiens réalisés par les managers mais une problématique se pose sur la validation collaborateur. Il ajoute qu'un problème vis-à-vis des collaborateurs existe pour les EIA et les forfaits jours. Cela ne pose pas de problème pour les cadres car ils sont payés au forfait jour.

L'important est de redonner du sens à l'entretien annuel qui est un moyen de partage et d'échange avec son manager. Il ne faut pas attendre l'EIA pour échanger mais le point de passage légal est obligatoire. Il indique que ces entretiens sont imposés dans les entreprises et ces dernières peuvent avoir des amendes si ces entretiens ne sont pas réalisés. Si un collaborateur n'a pas eu de formation pendant une période de six ans glissante, l'entreprise peut être pénalisée de 3 000 euros d'amendes.

**M. BIGOTTE** estime que le problème est que les questions qui sont posées sont répétitives.

**M. CLEMENT** indique que lorsqu'il fait un entretien avec un DM, il demande ce qu'il a réalisé en un an dans le magasin. Il ajoute qu'il prend un créneau d'une heure par DM, ils passent très peu de temps sur les questionnaires et le reste du temps, ils échangent pour réaliser le bilan de l'année sur l'objectif et pour parler d'autres sujets. Il a demandé aux DM de réaliser l'entretien avec leurs équipes de la même manière car cela devrait être un moment d'échange et de partage. Le questionnaire a été établi ainsi et il est obligatoire mais cela n'est pas important, le plus important est de connaître les souhaits des collaborateurs, s'ils veulent changer de magasin par exemple.

**M. BIGOTTE** indique que cela est échangé avec les équipes en temps normal.

**M. CLEMENT** réplique que c'est juste oral, mais l'entretien est noté et les écrits restent.

**M. BIGOTTE** estime que c'est le seul intérêt.

**Mme CABRE** demande qui lit les entretiens.

**M. CLEMENT** répond qu'il lit les conclusions des 100 % des entretiens n-2. Le DM est censé les lire.

**M. CANTA** demande à quoi cela sert.

**M. CLEMENT** répond que cela lui est arrivé d'appeler un DM parce qu'il était écrit noir sur blanc que son cadre était à la limite du *burn-out* et un autre entretien a dû être organisé. Il se peut que la direction écrive au salarié pour lui proposer un plan d'accompagnement, de formation ou de réorientation. Si le problème n'est pas résolu, il peut arriver que le collaborateur quitte l'entreprise. Il indique que, d'un point de vue légal, l'entretien manager est le plus important mais ce qui l'intéresse le plus est si le collaborateur a pu échanger avec son manager.

**Mme BALSACK** demande si l'entretien professionnel a lieu tous les deux ans.

**M. CLEMENT** répond qu'il est censé se dérouler tous les deux ans mais chez Conforama, il a lieu tous les ans. Il souligne qu'il attend que 100 % des collaborateurs aient passé l'entretien et s'il était DM, il ne laisserait pas cela passer.

**M. MAINGUY** indique que chez Conforama, le côté humain est obsolète depuis plusieurs années, les salariés ne sont pas considérés.

**M. VARLET** souligne que pour lui, cela ne sert à rien de débriefer pendant trois heures car il le fait toute l'année avec sa chef de rayon.

**Mme BALSACK et M. CANTA** ajoutent qu'ils ne le font pas non plus car cela n'a jamais servi à rien.

**M. CLEMENT** indique que pour lui c'est un point de passage important.

**M. VARLET** rapporte que lors du dernier entretien qu'il a effectué, son responsable a noté qu'il n'est jamais présent en magasin à cause de sa fonction de délégué syndical. Il indique qu'il aurait pu l'envoyer à Paris mais il ne l'a pas fait.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne cautionne pas cela car ce n'est pas correct. Son objectif est de changer les choses.

**Mme BALSACK** remarque que dans les entretiens, les souhaits de formation sont formulés mais ils n'aboutissent jamais, aucune réponse n'est donnée.

**M. CLEMENT** confirme que les choses ne sont pas bien effectuées mais cela ne signifie pas qu'il ne faut pas les améliorer. Il faut travailler ensemble pour que cela aille dans ce sens.

**M. ROBIS** demande si les cadres touchent une prime pour faire passer les NAO.

**M. CLEMENT** répond que non. Il espère que les DM partagent leur variable à leur n-1 et qu'un chef de rayon partage la sienne avec ses vendeurs.

**M. CANTA** indique qu'ils ne peuvent pas donner le salaire.

**M. BIGOTTE et M. CLEMENT** répliquent qu'il ne s'agit pas de donner les salaires mais les items, sur quel item il est payé.

**M. CLEMENT** indique qu'il engage les managers à effectuer cela avec leurs collaborateurs.

**M. BIGOTTE** précise que les hôtesse savent sur quels items il est payé.

**M. ROBIS** souligne que 80 à 90 % des salariés ont rapporté que les entretiens n'ont rien donné et que cela ne sert à rien et cela ne concerne pas seulement Conforama. La seule récompense que les salariés demandent est une vraie augmentation mais non pas des challenges qui frustrer certains salariés qui ont quand même beaucoup travaillé. Les vendeurs n'ont pas droit à l'augmentation car ils sont gueltés. Il indique que c'est Conforama qui décide des gueltes et de donner un salaire de misère, il demande ce qui va se passer si Conforama décide de mettre zéro euro partout.

**M. CLEMENT** indique qu'il ne sait pas y répondre.

**M. ROBIS** souligne que ce n'est pas normal. Il demande ce que sa délégation de pouvoir contient.

**M. CLEMENT** répond que ce n'est pas le sujet.

**Mme BALSACK** ajoute que cela ne regarde que lui.

**M. ROBIS** réplique que cela regarde les élus. Il souligne qu'il peut l'exiger à tout moment.

**M. CLEMENT** précise qu'il a une délégation d'un point de vue sanitaire, social, en termes de signature de facture jusqu'à 50 000 euros.

**M. ROBIS** conclut qu'il a la possibilité d'augmenter un salarié à sa demande.

**M. CLEMENT** répond que non car chez Conforama, un service rémunération et avantages sociaux, le CNB, valide cela.

**Mme BALSACK** pense que les augmentations viennent du manager qui en parle au DM, ce dernier les soumet au DR qui va les remonter plus haut.

**M. CLEMENT** le confirme.

**M. VARLET** demande s'il a déjà eu des demandes d'augmentation.

**M. CLEMENT** répond que non.

**M. ROBIS** indique que les augmentations sont pour les indirects mais non pas pour les vendeurs gueltés.

**M. CLEMENT** souligne que cela ne concerne pas le point.

### **Point 9 : Les NAO viennent d'avoir lieu et toujours pas de changement sur la rémunération des cadres sur les dimanches. Pourquoi ?**

**M. CLEMENT** indique que le sujet des NAO est négocié au niveau national et qu'il n'a pas eu l'impression que de grandes négociations ont eu lieu cette année. Il pense que ce point n'a pas été abordé et que les représentants cadres de son syndicat ne l'ont pas suggéré.

**M. BIET** précise que cela a été suggéré mais n'a pas été abordé.

**M. CLEMENT** indique qu'il faut reposer la question l'année prochaine.

**M. CANTA** pense que c'était une fausse négociation.

**M. CLEMENT** répond qu'il ne peut pas commenter cela car il n'a pas assisté.

**M. VARLET** indique que les NAO représentent des revendications légitimes mais Conforama a fermé la porte avant que les collaborateurs ne puissent discuter.

**M. CANTA** ajoute que ce ne sont même pas des revendications énormes.

**M. CLEMENT** indique qu'il a vu les sommes demandées et il pense que si les demandes sont plus modérées, elles seront considérées. Parfois, l'écart est énorme entre ce qui est proposé par les organisations syndicales et ce qui est validé par la direction. Il n'est pas compétent sur le sujet.

**Mme BALSACK** rapporte que lorsque la prime d'ancienneté est supprimée pour les anciens, il ne reste pas grand-chose. Le différentiel par rapport à quelqu'un qui vient d'arriver est minime.

**M. CLEMENT** le confirme. Il ajoute qu'aucune réponse favorable ne sera donnée sur le sujet.

### **Point 10 : Pourquoi les vendeurs cuisine sont en G2N2 ou N3 alors qu'ils devaient passer G4N1 en faisant la school ?**

**M. CLEMENT** indique que si toutes les étapes sont respectées, les vendeurs cuisine passeront G4N1.

**M. BIGOTTE** rapporte que cela est directement effectué par le siège.

**Mme CABRE** précise que le cuisiniste de Béthune est G2 N2.

**Mme BALSACK** indique que cela fait trois ans qu'il est là.

**M. CLEMENT** demande si ce cas est isolé dans la région.

**Mme BALSACK** répond que plusieurs cas ont été remarqués au niveau de la région.

**M. ROBIS** rappelle que cela fait 10 ans que les groupes et niveaux n'ont pas augmenté.

**M. CLEMENT** réplique que ce n'est pas le sujet. Dans le cadre des NAO, les groupes et niveaux sont en train d'être revus mais cela ne va pas changer la rémunération d'un vendeur.

**M. ROBIS** pense que cela va augmenter le salaire de 20 ou 30 euros.

**M. CLEMENT** demande ce que dit le RA par rapport au cuisiniste de Béthune.

**Mme CABRE** répond qu'il le met tous les ans dans l'EIA.

**M. CLEMENT** indique que ce qui lui importe est le fait qu'il remplisse les critères. Il indique qu'il est G8 N1 en étant depuis quatre ans chez Conforama. Il indique que changer de groupe et niveau ne va pas changer son salaire.

**M. VARLET** conclut qu'il est en train de dire que la grille ne sert à rien.

**M. CLEMENT** répond que cela signifie que certaines personnes ont des rémunérations au-delà de la grille.

**Mme BALSACK** précise qu'il y a 100 euros entre G2 N2 et G4 N1.

**M. CLEMENT** indique que si le vendeur remplit tous les critères, il pourra passer.

**Mme BALSACK** répond qu'elle va vérifier les critères.

**M. CLEMENT** pense que ce salarié était vendeur G2 à la base.

**Mme CABRE** répond qu'il était intérimaire en cuisine.

**Mme BALSACK** précise qu'il a remplacé une personne qui était partie et un nouveau contrat lui a été proposé, il a effectué toutes les formations.

**M. BIGOTTE** demande ce qu'en pense le DM.

**M. CLEMENT** indique qu'il faut vérifier. Il ajoute que des changements de groupe et niveau sont prévus.

**M. CANTA** indique que cela fait 22 ans qu'il est G3 N3 et que cela n'a jamais changé.

**M. CLEMENT** s'enquiert de la nomenclature.

**M. POTET** répond que c'est « vendeur expérimenté ».

**M. CANTA** précise qu'il devrait être G4 N1 « vendeur très qualifié ».

**M. BIGOTTE** indique qu'il ne connaît aucun vendeur G4 N1, il y en a très peu en général.

**M. CLEMENT** souligne qu'il existe des vendeurs G4 N1 à Cambrai.

**M. ROBIS** indique qu'il a été payé en dessous du salaire minimum.

**M. CLEMENT** répond qu'il a le rattrapage minimum garanti avec le taux de compensation.

### **Point 11 : Comment fonctionnent les frais de remboursement de transport en commun à hauteur de 50 % des frais de transport domicile travail, travail/domicile ?**

**M. BIGOTTE** indique qu'il faut un abonnement minimum d'un mois et 50 % sont pris en charge par Conforama.

**M. DUMONT** demande comment le justifier.

**M. CLEMENT et Mme CABRE** répondent que la loi indique ce qu'il faut fournir.

**M. CLEMENT** demande pour quelle raison il ne peut pas produire les justificatifs. Le point parle d'une personne sur toute la région, alors que d'autres sujets sont à traiter. Il faut que M. DUMONT aille voir M. BIGOTTE pour régler le problème.

**M. BIGOTTE** demande si la question est pour lui.

**M. DUMONT** répond que cela concerne tout le monde en général : les personnes peuvent venir en bus, en train ou en taxi.

**M. CLEMENT** indique que le taxi n'est pas remboursé car ce n'est pas un transport collectif. Les bus et les trains sont remboursés.

**M. DUMONT** précise que la personne qui lui a posé la question a affirmé qu'il faut un minimum de trois mois de justificatif.

**M. CLEMENT** répond que c'est à donner tous les mois.

**Mme CABRE** précise que toutes les informations sont indiquées sur service-public.fr. : les trains, bus, tramways, métros et location de vélos sont remboursés.

**M. CLEMENT** ajoute que les billets individuels ne fonctionnent pas et cela est précisé dans l'abécédaire Conforama. L'abonnement peut être hebdomadaire, mensuel ou annuel. Tout est indiqué dans Confo et moi.

### **Point 12 : Données économiques arrêtées au 31 mai 2021**

**M. CLEMENT** rapporte que le mois de mai était tronqué avec une dizaine de jours d'exploitation. Il serait donc plus intéressant de voir la partie au cumul, mais non pas le mois de mai. Au niveau du chiffre d'affaires, la prise de commande à fin mai est en avance par rapport à l'année dernière. Il remarque que le budget a été retiré des présentations. Le taux de marge est en forte amélioration par rapport à l'année dernière avec un gain de 3,8 points. La région est en avance sur le budget de quasiment 1 point. Le résultat opérationnel au cumul est à 2 500 000 euros et en amélioration de 4 500 000 euros par rapport à l'année dernière. Il faut quatre mois d'exploitation pour rattraper le retard de 976 000 euros par rapport au budget mais cela est largement atteignable. La région est dans la course pour réaliser le budget car elle a un retard de 1 600 000 euros sur la marge comptable alors qu'il manque 12 000 000 euros de chiffre d'affaires. La performance est très bonne.

**M. CANTA** indique qu'il manque la micro-informatique qui a une marge beaucoup plus faible.

**M. CLEMENT** répond que cela ne pèse rien en poids. La valeur de stock actuelle en micro-informatique est supérieure à celle du mois dernier et étale par rapport à l'année dernière. Le poids n'est pas lié à cela mais aux achats.

**M. CANTA** indique que Conforama achète mieux.

**M. CLEMENT** le confirme et ajoute que les vols sont aussi moins fréquents. L'année prochaine, le compte de résultat des magasins sera meilleur car toute la marge arrière sera rétribuée. Les vrais chiffres seront montrés.

**Mme BALSACK** demande comment cela est substitué.

**M. CLEMENT** répond que ce n'est pas de la substitution mais du retraitement comptable.

Il continue en précisant que la région est en ligne sur les frais de fonctionnement et est en forte amélioration de 1 400 000 euros en frais de personnel par rapport au budget à cause de l'activité partielle. Une économie de 100 000 euros est réalisée sur la partie publicité puisque plusieurs documents ont été coupés pendant le confinement. Le résultat de la région est très bon. Le mois de juin sera peut-être bon avec le niveau élevé de services sur la région en GLD, TRC et le chiffre d'affaires. Les soldes étaient aussi en juillet l'année dernière, le résultat fin juin versus N-1 sera vraiment bon.

**M. BIGOTTE** indique que le budget a été monté sur N-2.

**M. CLEMENT** rappelle que les soldes explosent la marge. La région va perdre du chiffre sur les derniers jours mais elle est capable, les premiers jours de soldes de sortir, 15 et augmenter petit à petit de 3 ou 4 points de marge de plus que le budget.

**Mme BALSACK** demande si les résultats des autres régions sont semblables à ceux de NPC.

**M. CLEMENT** répond que oui et ajoute que les résultats de la région sont meilleurs. Il précise que la région se comporte très bien en termes de résultats.

**Mme BALSACK** pense que M. CLEMENT ne sera jamais remplacé.

**M. CLEMENT** répond que son remplaçant arrivera en septembre. Aucun nom n'a été donné officiellement mais plusieurs noms circulent. Il ajoute que M. Charles-Henri LEFEVRE quitte l'entreprise vendredi.

**Mme BALSACK** demande si c'est volontaire.

**M. CLEMENT** répond qu'il a une très grosse opportunité ailleurs.

**M. VARLET** demande s'il a un remplaçant.

**M. CLEMENT** répond que non.

**M. VARLET** demande s'il ne veut pas le remplacer.

**M. CLEMENT** répond que non car être directeur opérationnel est un travail compliqué et être membre du Comex n'est pas donné à tout le monde.

**M. VARLET** demande s'il a des noms sur le nouveau DR.

**M. CLEMENT** répond que plusieurs noms circulent comme Stéphane LOTODE, Christophe PASBECQ, Antoine BOLLART. C'est une région très bonne à prendre.

**Mme CABRE** remarque que cela fait un an que la région n'a pas de DR.

**M. CLEMENT** rassure que le nouveau DR arrivera en septembre. Il ne sait pas si c'est un nouveau DR ou un ancien qui était déjà DR du NPC.

**M. CANTA** estime que le CA web réparti du magasin de Saint-Omer est énorme avec - 3,5 alors que celui de Lens est à - 0,9.

**M. CLEMENT** répond que ce sont les chiffres.

**Mme BALSACK** pense que c'est une répartition égalitaire entre les magasins.

**M. CLEMENT** explique qu'elle confond avec le pourcentage de chiffre. Il indique que le chiffre d'Englos ne l'étonne pas mais celui de Saint-Omer l'étonne.

**M. CANTA** ajoute qu'au cumul, il fait - 4,7. Il demande la raison pour laquelle le chiffre est négatif.

**M. CLEMENT** répond que c'est parce que c'est versus budget. Il est en avance par rapport à son budget mais cela ne signifie pas qu'il en réalise beaucoup.

### **Point 13 : Données sociales arrêtées au 31 mai 2021**

**M. POTET** remarque que la région a perdu des collaborateurs au mois de mai.

**M. CLEMENT** indique que la région est passée de 394 à 411, donc elle a 17 personnes en plus. La région est en train de renforcer les équipes. Il demande si des nouveaux arrivent à Englos.

**M. COUSIN** répond qu'au dépôt, rien ne change.

**M. CLEMENT** explique qu'il n'est pas possible de recruter pendant un mois dans la Bourse à l'emploi mais les demandes sont en cours de validation.

**M. COUSIN** indique qu'au dépôt une personne sera CDIsée. Il indique qu'il aurait préféré avoir deux personnes CDIsées, sachant que la personne qui n'est pas CDIsée est arrivée bien avant. Il a eu une discussion avec le chef de dépôt et les autres collaborateurs sont écœurés.

**M. CLEMENT** indique qu'il va voir cela. Il demande si M. PAVIA est au courant.

**M. COUSIN** répond qu'il ne le sait pas.

**M. CLEMENT** demande s'il était mieux de CDIser la personne qui était présente avant que l'autre.

**M. COUSIN** répond que oui. Ils attendent l'évolution de la retraite d'une autre personne en fin d'année. Il aurait préféré que les deux personnes soient actualisées.

**M. CLEMENT** indique que l'entreprise est en train de renforcer l'équipe mais cela ne s'effectue pas de cette manière car il faut avoir les bonnes personnes. Il indique que toutes les demandes Taléo effectuées par les DM sont validées. Il pense que les chapiteaux sont en place et les renforts ont été prévus.

**M. VARLET** demande si les renforts sont prévus au dépôt.

**M. CLEMENT** répond que oui.

**M. VARLET** rapporte qu'au magasin de Saint-Omer, le chef est obligé de faire le travail d'un monteur meuble et le DM sert les clients au dépôt.

**M. CLEMENT** demande si le dépôt de Saint-Omer a un monteur meuble.

**M. VARLET** répond que oui mais qu'il est en arrêt.

**M. CLEMENT** affirme qu'il faut un CDD de remplacement ébéniste-monteur meuble. Cela ne se trouve pas facilement.

**M. COUSIN** rapporte que le magasin d'Englos attend l'évolution du dossier d'une hôtesse SAV, son poste n'est plus adapté.

**M. CLEMENT** demande s'il s'agit d'une inaptitude.

**M. COUSIN** le confirme.

**M. POTET** indique que deux personnes sont en arrêt depuis très longtemps pour maladie professionnelle et pour accident de travail. Ces personnes sont toujours dans les effectifs. Le DM a dit que cela va être résolu depuis le mois de novembre.

**M. CLEMENT** pense que des dossiers sont en cours.

**M. POTET** ajoute qu'à Seclin, trois personnes sont encore dans les effectifs depuis dix ans.

**M. CLEMENT** rappelle à M. BIGOTTE le problème des employés fictifs.

**M. BIGOTTE** répond que le problème n'est toujours pas réglé et qu'il a reçu un courrier de sa part. Il demande si elle peut avoir le colis.

**M. CLEMENT** répond que oui.

**M. BIGOTTE** réplique que cela fait 25 ans qu'il ne l'a pas vue.

**Mme BALSACK** pense qu'elle est encore dans les effectifs.

**M. POTET** ajoute qu'elle n'est pas dans la masse salariale.

**Mme BALSACK** précise que les effectifs sont calculés pour les élections et cela risque de fausser les résultats.

**Mme CABRE** demande si les CDD sont avec ou sans intérimaires.

**M. CLEMENT** répond que c'est sans les intérimaires.

**Mme CABRE** conclut qu'il manque le tableau des intérimaires.

**M. CLEMENT** indique qu'il va le signaler à Mme LOUIS.

**M. CANTA** pense que les intérimaires ne sont pas nombreux.

**M. CLEMENT** le confirme.

**Mme BALSACK** indique que Béthune en a 1,5.

**M. CLEMENT** pense que les tableaux sont traités en fonction des factures envoyées par les sociétés d'intérim. Etant donné que les intérimaires n'ont travaillé que dix jours pour le mois de mai, les sociétés n'ont pas envoyé de facture pour le mois de mai et enverront tout pour le mois de juin.

#### **Point 14 : Mise au vote des élus sur la mise en place de carte cadeaux pour événements familiaux**

**M. POTET** indique qu'il a souhaité mettre ce point à l'ordre du jour pour éviter d'attendre le règlement intérieur. Il est prévu :

- 50 euros pour les départs en retraite ;
- 70 euros pour les naissances ;
- 50 euros pour les mariages ou pacs ;
- une gerbe d'une valeur de 40 euros pour le décès du conjoint, salarié ou enfant.

Il demande sur quelle période cela sera effectué, si la période rétroactive est choisie. Etant donné que le CSE est mis en place depuis 2019, il demande s'il faut faire la mise en place de carte cadeaux et gerbe depuis janvier ou s'il ne faut pas la faire.

**M. DUMONT** pense qu'il faut la faire à partir de janvier et ajoute que la somme de 50 euros pour un départ en retraite est le minimum.

**Mme BALSACK** estime aussi que la somme de 50 euros est trop peu.

**M. ROBIS** demande si cela existe déjà.

**Mme BALSACK** répond que cela existait déjà dans certains magasins.

**Mme CABRE** pense qu'il faut soit commencer depuis la création du CSE soit commencer aujourd'hui.

**M. CANTA** indique que cela fait au maximum 2 000 euros.

**M. ROBIS** demande si l'instance sait combien de départs en retraite ont eu lieu depuis la création du CSE.

**Les élus** répondent que cela n'a pas d'importance pour l'instant.

**M. ROBIS** s'enquiert de la trésorerie.

**M. CANTA** répond qu'il y a 37 900 euros.

**M. ROBIS** demande s'il y en aura assez pour Noël.

**Les élus** répondent que oui.

**M. CLEMENT** indique qu'il n'est pas possible de la faire rétroactivement pour les décès.

**Mme BALSACK** le confirme et ajoute qu'ils ont anticipé par rapport à aujourd'hui.

**M. CLEMENT** ajoute qu'il a aussi demandé aux DM de faire quelque chose au niveau de la région.

*Les élus passent au vote.*

**M. ROBIS** annonce qu'il s'abstient car il n'a pas les informations qu'il demande.

**M. CLEMENT** demande à M. ROBIS quel calcul il a effectué.

**M. ROBIS** répond qu'il a fait un calcul rapide. Il explique que si un chèque-cadeau de 120 euros est donné à Noël comme l'année dernière, cela fait 62 400 euros avec 13 magasins.

**M. VARLET** réplique qu'il y a 11 magasins.

**M. POTET** ajoute que l'année dernière 110 euros étaient donnés mais non pas 120 euros.

**M. ROBIS** indique que cela fait 48 400 euros avec 110 euros.

**Les élus** répondent qu'ils ont cette somme.

**M. DUMONT** indique que M. ROBIS a le droit d'avoir une réponse à sa question.

**Mme BALSACK** répond qu'il n'est pas possible de lui donner la réponse car aujourd'hui le nombre de personnes concernées est encore inconnu.

**M. ROBIS** indique que c'est une rétention d'informations.

**Mme BALSACK** réplique que ce n'est pas le cas car les informations ne sont pas encore disponibles.

---

**AVIS DU CSE**

**pour la mise en place de carte cadeaux pour événements familiaux avec effet rétroactif depuis la création du CSE**

12 élus en capacité de voter

11 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

1 abstention(s)

---

**AVIS DU CSE**

**pour la mise en place de carte cadeaux de 50 euros pour départ en retraite avec effet rétroactif depuis la création du CSE**

12 élus en capacité de voter

11 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

1 abstention(s)

---

**AVIS DU CSE**

**pour la mise en place de carte cadeaux de 70 euros pour naissance avec effet rétroactif depuis la création du CSE**

12 élus en capacité de voter

11 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

1 abstention(s)

---

**AVIS DU CSE**

**pour la mise en place de carte cadeaux de 50 euros pour mariage ou PACS avec effet rétroactif depuis la création du CSE**

12 élus en capacité de voter

11 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

1 abstention(s)

---

**AVIS DU CSE**

**pour la mise en place de carte cadeaux de 40 euros pour une gerbe pour décès**

12 élus en capacité de voter

11 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

1 abstention(s)

---

### **Point 15 : Calendrier des réunions CSEE et CSSCT NPC du second semestre 2021**

**Mme BALSACK** demande s'il est possible d'organiser les réunions CSE le vendredi et la réunion préparatoire le jeudi car le mercredi plusieurs élus sont en congé et le mardi le secrétaire est au repos. Elle ajoute que M. CLEMENT a la réunion d'encadrement le mardi.

**M. CLEMENT** indique qu'il a mis mercredi car il a planifié la Côte d'Azur le jeudi.

**Mme BALSACK** propose de prendre le jeudi pour le NPC et le mercredi pour la Côte d'Azur. Elle ajoute que les élus ont eu les documents vendredi soir à 18 h et qu'ils n'ont pas eu le temps de les examiner.

**M. CLEMENT** indique que le vendredi ne l'arrange pas. Il demande si le 21 juillet arrange tout le monde.

**M. POTET** répond que oui.

*Fin de la réunion à 19h27.*

**Fait à Seclin, le 23.06.2021.**

**Richard POTET**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Potet', written over a horizontal line.

**Secrétaire du CSE**