

Conforama

**Procès-verbal du
Comité social et économique
SECLIN**

**Réunion ordinaire n°16
du 23 septembre 2020**

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 chef de file SAV pour la région NPC (uniquement pour le point 9)

Présents en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Martine BALSACK
- ◆ M. Raphaël CANTA
- ◆ M. Mickaël COUSIN
- ◆ Mme Sabrina DUPUIS
- ◆ Mme Fanny LELIEUR
- ◆ M. Richard POTET
- ◆ M. Patrick VARLET

Absents et excusés en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Sandrine DELOS (remplacée par M. BISSINGER)
- ◆ M. Didier PIENNE
- ◆ Mme Jessica CABRE

Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ M. Ludovic BISSINGER (remplace Mme DELOS)

Absent et excusé en qualité de titulaire 2ème Collège :

- ◆ M. François DELVILLE

Présents en qualité de titulaires 3ème Collège :

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

Présent en sa qualité de représentant syndical :

- ◆ M. Philippe DUMONT (CGT)

Soit 10 élus en capacité de voter.

ORDRE DU JOUR

Point 1 – Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 11 septembre 2020.....	4
Point 2 – Information et consultation sur le projet de licenciement de Madame Sidonie CLAIRE pour inaptitude non professionnelle et impossibilité de reclassement	4
Point 3 – Les membres du CSE souhaitent qu'une compensation (sur la rémunération N-1 ou au 1/22ème) soit appliquée aux vendeurs et cadres qui n'ont pas pu exécuter leur contrat de travail en raison d'un manque de stock et qui, en conséquence, constatent une perte importante de salaire	7
Point 4 – Information sur la reprise, à compter du 19 octobre 2020, des horaires en vigueur avant le confinement lié à la crise sanitaire du COVID-19	8
Point 5 – Point sur les œuvres sociales et les actions à mettre en place pour la fin de l'année	8
Point 6 – Données économiques	9
Point 7 – Vote des élus sur les modalités de remboursement de leurs frais de déplacement pendant l'exécution de leur mandat, en dehors des réunions organisées par la direction et en attendant la signature de l'accord des moyens de fonctionnement du CSE.....	10
Point 8 – Effectifs par établissement	11
Point 9 – Point sur la situation de la société de livraison et de montage Globe Express. Les élus mettent en avant des services inquiétants voire catastrophiques. Les plaintes clients sont nombreuses, la démarque magasin ou les remises pour produits abimés sont récurrentes, ceci sur de nombreux magasins du Nord-Pas-de-Calais (Douai, Saint-Omer, Valenciennes...). Les élus demandent de leur fournir le cahier des charges pour s'assurer du respect, par Globe Express, de ses obligations.....	11
Point 10 – Calendrier des réunions du CSE pour le quatrième trimestre 2020.....	13

COMPTE RENDU DES DEBATS

La réunion débute à 13 h 45.

M. POTET demande à ce que le cahier des charges mis à jour soit remis aux élus.

M. CLEMENT explique qu'aucune mise à jour n'a eu lieu sur le document transmis aux élus.

Point 1 – Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 11 septembre 2020

Mme BALSACK s'étonne qu'aucune intervention n'ait eu lieu pendant la réunion au sujet de l'absence de chauffage pour le chapiteau de Lens en raison du montant de la facture.

AVIS DU CSE

pour l'approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 11 septembre 2020

10 élus en capacité de voter – Le vote a lieu à main levée.

8 votes favorable(s)

0 vote défavorable(s)

2 abstention(s)

0 vote(s) nul(s)

Point 2 – Information et consultation sur le projet de licenciement de Madame Sidonie CLAIRE pour inaptitude non professionnelle et impossibilité de reclassement

Suspension de séance à la demande des élus de 14 h 10 à 14 h 56.

M. POTET fait lecture d'une motion des représentants du personnel au CSE :

« MOTION DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL AU CSE NPC DU 23 SEPTEMBRE 2020

Les membres du CSE NPC demandent le report du point n°2 sur le projet de licenciement de Mme Sidonie CLAIRE.

En effet, au vu du dossier et des documents remis par la direction, il apparaît certaines erreurs sur le dossier de Mme Sidonie CLAIRE.

La date d'embauche prise en compte est 2003 or elle a été embauchée en 2000 au magasin de Calais.

Son dossier n'a jamais été soumis à l'avis du CHSCT de l'époque, en sorte que les membres de cette instance n'ont jamais eu connaissance des faits qui ont provoqué l'arrêt de travail de Mme Sidonie CLAIRE.

Pour des raisons personnelles, Mme Sidonie CLAIRE n'a pas pu se déplacer et assister à la réunion de ce jour.

De plus, Mme Sidonie CLAIRE n'a pas pu organiser sa représentation vu qu'elle a été prévenue seulement 8 jours avant la réunion.

Les membres du CSE NPC vont saisir la CSSCT pour une enquête approfondie afin d'avoir tous les éléments en leur possession pour pouvoir aborder le point du projet de licenciement de Mme Sidonie CLAIRE pour inaptitude non-professionnelle et impossibilité de reclassement, lors de la prochaine réunion ordinaire du CSE.

Fait à Seclin le 23 septembre 2020

Les Représentants du Personnel au CSE NPC »

AVIS DU CSE

pour l'approbation de la motion lue par le secrétaire

10 élus en capacité de voter – Le vote a lieu à main levée.

10 votes favorable(s)

0 vote défavorable(s)

0 abstention(s)

0 vote(s) nul(s)

Suspension de séance à la demande de la direction de 15 h 01 à 15 h 34.

Mme LOUIS répond que :

- il est exact qu'il y a une erreur sur la date d'embauche sur la note mais pas sur les bulletins de salaires, ce qui n'aura donc aucune conséquence pour Madame Sidonie CLAIRE sur ses indemnités éventuelles et sur la suite de la procédure. Son ancienneté est bien reprise au 30 septembre 2000.
- le délai de prévenance a été respecté : le courrier recommandé a été envoyé le 16 septembre et reçu le 17 septembre, ce qui lui laissait 5 jours ouvrables avant son éventuelle audition le 23 septembre ;
- le CHSCT n'existant plus, il n'a donc plus lieu d'être consulté. La CSSCT n'est pas tenue d'être consultée dans un dossier d'inaptitude : en l'état le CSE doit seul être consulté lorsque le salarié est protégé (l'inspection du travail décidera du caractère protégé ou non de l'emploi de Madame Sidonie CLAIRE) ;
- il n'existe pas de possibilité de représentation ou d'assistance d'un salarié dans le cadre d'une procédure de licenciement pour inaptitude.

M. POTET relève que dans le cadre du PSE, les personnes licenciées étaient représentées. Il demande si, même lorsque les textes ne le prévoient pas, la personne peut être accompagnée.

Mr CANTA ajoute que, dans le cadre du PSE, le CSE était au courant du motif de licenciement. Pour le cas de Mme Sidonie CLAIRE, c'est plus vague. Les élus ne sont pas au courant de grand-chose, à part la prise de connaissance des documents fournis quelques jours avant la réunion.

Mme LOUIS répond que le cas du PSE est particulier. Aucun accompagnement n'est possible en l'occurrence. Elle relève que Mme Sidonie CLAIRE n'a pas fait état auprès du président du CSE d'une impossibilité de venir. Le choix d'être auditionnée lui revenant, il apparaît donc qu'elle n'a pas souhaité être auditionnée ce jour.

En conséquence, Mme LOUIS et M. CLEMENT jugent que la demande de report n'est pas recevable et acceptable et indiquent qu'elle est donc refusée par la direction. Ils demandent quels motifs pourraient légalement justifier un tel report.

M. POTET relève en page 3 de la note d'information qu'il est indiqué que le courrier recommandé a été adressé le 16 mars et non le 16 septembre.

Mme LOUIS répond qu'il s'agit évidemment d'une faute de frappe. La lettre de convocation mentionnait la bonne date.

M. CLEMENT indique que la direction considérera donc un refus des élus d'être consultés.

M. POTET réaffirme que les élus demandent le report de ce point et ne refusent pas d'être consultés. Il se demande ce qu'en pensera l'inspection du travail.

M. CLEMENT explique que le procès-verbal de la réunion sera de toute façon envoyé à l'inspection du travail : celle-ci pourra donc se prononcer et se positionner sur la demande des élus.

Mme BALSACK précise qu'il s'agit d'une demande de complément d'enquête et de renseignement de la part des élus du CSE qui justifie, de son point de vue, la demande de report.

M. CLEMENT répond que cette demande n'est pas prévue dans la procédure.

Mme LOUIS indique que les éléments de réponses ont été apportés aux élus et que du point de vue de la direction, au niveau légal, le process a été respecté et que rien n'empêche la direction de consulter et d'avancer sur ce dossier qui commence à dater. Elle rappelle que le médecin du travail a été clair dans son avis : Mme Sidonie CLAIRE est bien définitivement inapte à tout reclassement. Elle fait lecture du courrier manuscrit du médecin du travail. Ce dossier doit avancer rapidement selon elle et un report n'aurait aucun intérêt sur le fond du dossier.

Mme BALSACK demande si la direction souhaite vraiment que la procédure soit entièrement recommencée si un courriel est envoyé par le secrétaire faisant état de la volonté de la direction de passer en force sur ce sujet.

M. CLEMENT répond que le cadre légal a été respecté et qu'il ne s'agit donc pas d'un passage en force.

M. POTET précise que la motion ne demandait pas que la direction saisisse la CSSCT mais indiquait que ce sont les élus du CSE qui saisissent la CSSCT pour mener une enquête sur cette situation.

M. CLEMENT constate que les élus remettent donc en doute l'avis du médecin du travail pour un dossier qui date de plus de 18 mois.

Mme LOUIS montre aux élus la copie du recommandé faisant état des dates d'envoi et de réception. Elle indique que l'inaptitude a été reconnue comme d'origine non-professionnelle. Si Mme Sidonie CLAIRE souhaite que cette origine soit déclarée comme autre que non-professionnelle, elle pourra faire valoir ses droits par ailleurs.

M. DUMONT rappelle que cette personne s'est retrouvée inapte du jour au lendemain. Il souhaite donc connaître le motif de cette inaptitude.

Mme LOUIS indique que ce n'est pas l'employeur qui a décidé de l'inaptitude mais le médecin du travail et qu'il est difficile pour le CSE de remettre en question son avis. Seul l'inspecteur du travail peut être désormais en capacité de se prononcer selon elle.

Suspension de séance à la demande des élus de 15 h 55 à 16 h 47.

M. POTET fait lecture d'une seconde motion des représentants du personnel au CSE :

« MOTION N°2 DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL AU CSE NPC DU 20 SEPTEMBRE 2020

En réponse à la direction qui refuse le report du point à la prochaine réunion ordinaire, les membres du CSE NPC réaffirment ne refuser en aucun cas la consultation sur le projet de licenciement de Mme Sidonie CLAIRE pour inaptitude non-professionnelle et impossibilité de reclassement mais demandent une enquête contradictoire auprès des membres de la CSSCT afin d'avoir tous les éléments pour rendre un avis éclairé.

Ces 2 motions seront jointes au procès-verbal et une copie sera adressée à la DIRECCTE et la médecine du travail compétentes.

Fait à Seclin le 23 septembre 2020.

Les Représentants du Personnel au CSE NPC »

AVIS DU CSE

pour l'approbation de la motion n°2 lue par le secrétaire

10 élus en capacité de voter – Le vote a lieu à main levée.

10 votes favorable(s)

0 vote défavorable(s)

0 abstention(s)

0 vote(s) nul(s)

Mme LOUIS propose de lire la note d'information qui a été envoyée aux élus du CSE par email avec l'ordre du jour.

Les élus ne souhaitent pas que la note d'information soit lue.

Mme LOUIS rappelle que du point de vue de la direction, toutes les informations ont été données aux élus du CSE : la note d'information, les courriers adressés à Mme CLAIRE, l'inaptitude rendue par le médecin du travail accompagnée de son courrier manuscrit et les documents qui justifient les anciens mandats détenus par Mme CLAIRE (suppléante des délégués du personnel lors d'une élection intervenue en 2014 et une désignation en tant que représentante syndicale CGT qui date de 2014).

Mme BALSACK souhaite qu'il soit acté que tous les documents ont été envoyés le vendredi soir, ce qui représente un délai très court pour leur examen.

Mme LOUIS répond que le délai de trois jours ouvrables a été respecté : le samedi, le lundi et le mardi sont des jours ouvrables.

Point 3 – Les membres du CSE souhaitent qu'une compensation (sur la rémunération N-1 ou au 1/22ème) soit appliquée aux vendeurs et cadres qui n'ont pas pu exécuter leur contrat de travail en raison d'un manque de stock et qui, en conséquence, constatent une perte importante de salaire

M. CLEMENT répond que cette décision ne relève pas de la direction régionale mais de la direction nationale. Il renvoie donc les élus vers le CSE central sur ce sujet.

M. CANTA demande si M. CLEMENT a fait une demande sur le fond à ce sujet auprès du siège.

M. CLEMENT répond que non. Il a simplement demandé la position de la direction nationale par rapport à cette question. Il ajoute que la note de M. TENART indiquait que rien n'était prévu en termes de rémunération et de compensation.

M. CANTA juge que les contrats de travail ne sont pas respectés et que la situation pourrait être « chaude » dans les magasins.

M. CLEMENT ne souhaite pas faire de commentaire.

M. CANTA propose à M. CLEMENT d'appuyer cette demande.

M. CLEMENT répond qu'il souhaite que la direction nationale se positionne très clairement sur ce sujet. Il rapporte avoir argumenté sur le fait que les moyens étaient limités sur certaines catégories de vendeurs.

M. CANTA explique que cela le dérange qu'il n'y ait plus de stocks à vendre et que les salariés se fassent traités de « gros nuls » en *starter* pour ne pas avoir assez vendu.

M. CLEMENT répond que les *starters* n'existent plus.

M. CANTA rapporte que le directeur, même sans *starter*, va voir les salariés un par un.

M. CLEMENT répond qu'il faudra dans ce cas lui poser la question des *starters* et du comportement d'un directeur lors d'un prochain CSE et qu'il demandera à ce moment-là à ce directeur de venir s'expliquer en séance.

Point 4 – Information sur la reprise, à compter du 19 octobre 2020, des horaires en vigueur avant le confinement lié à la crise sanitaire du COVID-19

M. POTET juge que ce retour aux horaires avant confinement est une bêtise en termes commercial. Moins de personnel sera disponible le matin, y compris le samedi pour certains magasins. Il souhaite que les horaires soient adaptés en fonction des magasins.

Mme BALSACK explique que dans son magasin, il n'y a plus assez d'hôtesse de caisse pour pouvoir ouvrir selon les horaires demandés.

M. CLEMENT répond avoir lancé un travail magasin par magasin pour pouvoir proposer à la direction générale des ajustements par magasin. Une fois l'accord reçu, une information / consultation pourra avoir lieu auprès du CSE.

Mme BALSACK demande comment les salariés qui restent le samedi midi peuvent convenablement déjeuner en raison des mesures sanitaires. Elle juge que cela sera très compliqué. Par ailleurs elle juge que cela représente une perte de temps et d'argent d'ouvrir certains magasins entre 12 h et 14 h.

M. CLEMENT répond que le magasin de Béthune est fermé entre 12 h et 14 h la semaine (horaires : 10 h – 12h / 14h - 19 h en semaine et 10 h – 19 h le samedi). Le samedi est donc le seul jour où les salariés vont déjeuner les uns après les autres selon le plan de prévention COVID-19. Ce plan stipule qu'avec masque et paravent, la distance est d'un mètre contre 4 mètres avec masque seul. Les bureaux et la salle de réunion restent accessibles.

Il s'étonne du fait que des questions comme celle-ci soient encore posées alors qu'elles ont déjà été posées précédemment et ont déjà reçu des réponses de la part de la direction.

Mme BALSACK estime que certains salariés ne vont pas aller dans la salle de réunion ouverte pour déjeuner.

M. BIET explique qu'en effet, il y a très peu d'affluence entre 12 h et 14 h dans son magasin.

M. CLEMENT répond qu'il faudra examiner au cas par cas la situation de chaque magasin.

M. COUSIN demande quel est le ressenti des directeurs sur ce retour aux horaires avant COVID-19.

M. CLEMENT répond que cela risque en effet d'être difficile et que les directeurs ne sont pas forcément très « fan », sachant que les effectifs risquent de manquer. Il indique avoir demandé aux directeurs d'étudier au cas par cas sur la base du volontariat les changements des plannings afin d'impacter le moins possible les collaborateurs.

Point 5 – Point sur les œuvres sociales et les actions à mettre en place pour la fin de l'année

M. CANTA indique qu'il reste 41 093 euros sur le compte de fonctionnement et 59 496 euros sur le compte des œuvres sociales. Il a été décidé de laisser 10 000 euros sur le compte et d'utiliser le reste d'ici à la fin de l'année.

Mme BALSACK indique qu'après consultation des salariés, il a été remonté que ceux-ci souhaitent en priorité :

- la carte cadeau ;
- les repas de fin d'année ;
- la billetterie ;
- les chèques vacances etc.

Il a donc été proposé de faire une carte cadeau pour l'ensemble des salariés (moins pour les 405 salariés non licenciés qui recevront en plus un colis).

Une réunion est prévue jeudi 1er octobre à Arras pour décider des œuvres sociales. Pour les autres salariés, il a été prévu une carte cadeaux et un colis.

Une billetterie est également prévue.

M. CANTA explique qu'un site sera dédié au CSE Conforama NPC.

Mme BALSACK détaille le contenu du colis cadeau prévu et indique qu'il reviendrait à moins de 40 euros.

M. CANTA indique qu'il est encore en attente du pourcentage de remise pour la carte cadeau.

Mme BALSACK rapporte que le montant de la subvention a baissé en raison de la période de confinement et de la baisse des salaires.

M. CANTA félicite le bon travail de Mme LOUIS pour le recensement des adresses des collaborateurs quittant l'entreprise.

Mme LOUIS le remercie et rappelle que M. CLEMENT et Mme LOUIS sont déjà rattachés au siège et ne sont donc pas à compter dans la liste.

Mme BALSACK rapporte que les salariés de Calais ayant aidé pour le déménagement du magasin en fermeture n'ont pas reçu leurs tickets-restaurant et leur prime.

Mme LOUIS rapporte que la prime sera versée avec la paye de septembre. Le sujet des tickets-restaurant est en cours de traitement.

M. CLEMENT félicite les élus pour ce travail.

Point 6 – Données économiques

M. CLEMENT explique que les données d'août appellent les mêmes commentaires que celles de juillet. Les tickets sont à - 1 % et la transformation est à - 3,2 %. Le rayon G3 est stable, par contre, le G2 a décroché. La cuisine se comporte bien, y compris par rapport au plan national. Il juge que c'est sur la cuisine que les premières embauches en CDI devraient avoir lieu.

M. CANTA rapporte que deux vendeurs cuisine sont à Cambrai, dont une n'avait pas été reprise après une formation. Il juge cela dommage.

M. CLEMENT poursuit la présentation. Au niveau du résultat opérationnel, celui d'août est de – 118 000 €. Il y a donc un travail à mener entre les lignes. En cumul, le résultat est à – 2,9 millions d'euros. Le décalage s'explique aussi avec les chèques fidélité Confo qui ont été repoussés à fin août pour l'utilisation alors que, généralement, ils s'arrêtent début juillet.

Mme BALSACK demande ce qu'il en est de sa demande d'obtenir les sorties et entrées et les motifs de CDD.

M. CLEMENT souhaite que les élus en fassent la demande officiellement.

Mme LOUIS explique que les entrées et sorties peuvent être présentées en CSE mais que le sujet de la priorité de réembauche est difficile à présenter.

M. CLEMENT explique que la priorité de réembauche est nationale : il sera donc impossible d'analyser les réponses données aux salariés de la région NPC.

Mme BALSACK entend cette réponse mais souhaite que les cas des personnes licenciées qui souhaitent revenir dans l'entreprise soient suivis – surtout lorsque le recrutement en CDI sera de nouveau possible –, ainsi que l'occupation éventuelle de leurs postes par des intérimaires ou autres contrats courts.

M. CLEMENT répond qu'il faut attendre les réponses de la direction nationale. Il vérifiera quels sujets peuvent être présentés en CSE au mois et au trimestre.

M. BIET demande, concernant les RA, comment les postes vacants vont être comblés.

M. CLEMENT répond que le *staffing* des magasins est actuellement sa priorité et que des actions sont en cours. Une stratégie a été réfléchie. Des possibilités de recrutement interne sont envisagées. Les comités carrière ont été

réalisés. Il fallait dans tous les cas attendre les propositions de reclassement interne. Il manque un RA à Dunkerque et à Boulogne et il manquera à terme le RA du magasin d'Englos. Le poste de Seclin a été repris dans le cadre des propositions de reclassement interne. Il faudra probablement considérer des recrutements internes car les recrutements externes n'ont pas souvent été des réussites à ce poste. Il rappelle également qu'il existe un manque de chefs de dépôts, notamment à Boulogne. Là encore, il privilégie la promotion en interne. Il estime qu'une stratégie est réfléchie en la matière en NPC.

M. VARLET rappelle qu'il n'y a toujours aucun directeur à Saint-Omer.

M. CLEMENT répond qu'un directeur arrivera au 1er novembre. Une cheffe de rayon G2 arrivera au 1er octobre.

Point 7 – Vote des élus sur les modalités de remboursement de leurs frais de déplacement pendant l'exécution de leur mandat, en dehors des réunions organisées par la direction et en attendant la signature de l'accord des moyens de fonctionnement du CSE

M. POTET explique que les frais des élus ont augmenté de manière très importante. Ils souhaitent utiliser le logiciel SAP CONCUR pour le calcul de leurs déplacements.

M. CLEMENT prend note de cette demande qui sera adressée aux personnes compétentes au siège. Il propose plutôt aux élus d'appliquer la politique de voyage Conforama afin d'éviter tout malentendu auprès des salariés.

M. POTET explique que cette politique voyage ne convient pas aux élus.

M. CLEMENT répond qu'il s'agit uniquement d'appliquer les taux de manière générale.

M. POTET propose de passer au vote aujourd'hui sur la base de la politique voyage Conforama ou du fichier Excel qu'il a proposé. Ce remboursement sera par virement. Il invite tous les élus à fournir un RIB au plus vite au trésorier.

M. CANTA propose d'utiliser SAP CONCUR sans aller jusqu'au bout de la procédure, uniquement pour obtenir les chiffres.

M. CLEMENT répond que cela est une bonne idée.

AVIS DU CSE

pour les les modalités de remboursement

10 élus en capacité de voter – Le vote a lieu à main levée.

10 votes favorable(s)

0 vote défavorable(s)

0 abstention(s)

0 vote(s) nul(s)

Mme BALSACK souhaite que la question de l'assurance des élus soit étudiée avec recherche de devis.

Elle souhaite également qu'un règlement intérieur sur la manière d'utiliser les moyens du CSE soit débattu et décidé.

M. POTET souhaite donc que ce point soit abordé lors d'un CSE.

M. CLEMENT en prend note.

M. CANTA demande si les frais liés à la réunion prévue le 01 octobre à Arras peuvent être pris en charge par Conforama.

M. CLEMENT répond que non.

Suspension de séance de 18 h 46 à 18 h 55

Point 8 – Effectifs par établissement

Mme LOUIS présente les effectifs arrêtés au 31 août. 538 body sont comptabilisés : 462 en CDI et 73 en CDD (38 pour remplacement, 10 pour accroissement temporaire d'activité, 5 non classés, 19 en apprentissage et 4 en professionnalisation).

En réponse à M. CANTA, Mme LOUIS indique que ces effectifs ne peuvent pas être comptés pour les œuvres sociales.

2 746 jours de travail ont été accomplis. 2 299 jours d'absentéisme ont été comptés au 31 août contre 2 619 jours au 31 juillet.

Mme BALSACK s'enquiert du taux d'absentéisme. Elle pense que celui-ci doit être important en raison des conditions de travail.

M. CLEMENT juge que les conditions de travail à Conforama sont tout de même meilleures que celles d'autres sociétés. Il explique également que la société étant ancienne, il est normal que certains salariés plus âgés aient davantage de problèmes liés à la pénibilité et à l'usure.

Point 9 – Point sur la situation de la société de livraison et de montage Globe Express. Les élus mettent en avant des services inquiétants voire catastrophiques. Les plaintes clients sont nombreuses, la démarque magasin ou les remises pour produits abimés sont récurrentes, ceci sur de nombreux magasins du Nord-Pas-de-Calais (Douai, Saint-Omer, Valenciennes...). Les élus demandent de leur fournir le cahier des charges pour s'assurer du respect, par Globe Express, de ses obligations.

Arrivée de M. PIERRES à 19 h 10

M. POTET indique que Globe Express ne respecte pas ses obligations. Globe Express sous-traite même certains services auprès de personnes non formées, non outillées notamment en termes de protection des magasins, parlant étranger devant les clients, agacées lorsque les clients souhaitent prendre le temps d'examiner les produits, ne faisant pas l'inversion des portes de réfrigérateurs, ne testant pas les produits devant les clients, etc. Il rapporte un problème avec une hôtesse de caisse à Cambrai.

M. CLEMENT prend note de cette insatisfaction, juge que la situation actuelle n'est pas acceptable et demande quelles sont les questions posées par les élus à ce sujet.

M. POTET indique que des dossiers avec photos ont été remontés par des directeurs de magasin, en demandant à rencontrer le directeur de Globe Express et en demandant les habilitations des livreurs. Il note que ce service, payant – alors qu'il est gratuit ailleurs – nuit à l'image de marque de Conforama et fait perdre des clients.

M. PIERRES relate que la situation est catastrophique à Valenciennes mais que cela n'est pas le cas partout – dans certains magasins elle s'est même améliorée. La question du tarif n'a pas été traitée par Conforama pour gagner de l'argent mais pour améliorer la satisfaction du client. Le compte n'y est donc pas. La tarification a été revue et retravaillée depuis novembre dernier. La qualité doit désormais être revue et fera l'objet des efforts à venir.

M. CLEMENT insiste sur l'objectif de la satisfaction des clients qui n'est clairement pas atteint dans aucun magasin. Il rappelle les consignes qui avaient été données à la direction marketing des services (tenue du livreur etc.) de Conforama. Le travail a donc été réalisé du côté de la direction régionale. Une présentation des actions en cours doit être effectuée

M. VARLET demande la durée du contrat.

M. CLEMENT répond qu'il s'agit d'un contrat d'un an avec reconduction tacite.

M. PIERRES explique que dans tous les cas, trouver un prestataire acceptant le cahier des charges sera difficile et qu'il serait donc plus opportun de demander l'application de ces consignes à Globe Express plutôt que de devoir dénoncer le contrat. Il précise également que les systèmes informatiques de Conforama ne permettent pas à Globe Express d'intégrer aisément les données dans leurs propres outils.

M. BIET demande si cela ne coûterait pas moins cher de reprendre des équipes de livraison en interne.

M. PIERRES explique que le *tracking* et d'autres outils logistiques ne seraient pas applicables.

M. CLEMENT ajoute que les coûts seraient très importants avec le remplacement des personnels, la gestion des plannings, les frais techniques liés aux véhicules etc.

M. POTET demande dans ce cas quand les manquements seront résolus, en particulier à Valenciennes.

M. PIERRES explique que dans certains magasins, la livraison est effectuée dans les temps (à J+1). Les problèmes concernent les sous-traitants. Il ne peut pas donner de dates.

M. POTET demande quoi dire aux clients dans ce cas.

M. CLEMENT répond qu'il faut une ligne de conduite face aux clients.

M. PIERRES rappelle que Globe Express peut faire appel à des sous-traitants, à charge pour eux de leur faire respecter également le cahier des charges.

M. CLEMENT précise que les dirigeants de Globe Express ont été reçus. Les dossiers problématiques ont été communiqués systématiquement aux personnes compétentes au siège.

M. PIERRES explique que les problèmes liés à Globe Express ne sont pas ceux du dépôt à la porte du client mais du montage qui ne constitue par leur cœur de métier.

M. CLEMENT rappelle que deux canaux de distribution avaient été envisagés : un canal de dépôt simple et un canal de montage. Il assure que tous les points que les élus nous remontent, sont remontés à leur tour à la direction nationale ou aux responsables concernés.

M. CANTA demande si le problème d'insulte en langue étrangère auprès d'un client était connu de M. CLEMENT et de M. PIERRES.

M. CLEMENT et M. PIERRES répondent que non.

M. POTET prend acte que les sujets sont traités par la direction régionale mais attend de voir les résultats.

Mme BALSACK juge que Globe Express ne doit pas se sentir en danger faute de concurrence. Elle pense à la société en charge de la livraison pour But.

M. PIERRES dit qu'à son niveau il ne peut pas grand-chose sur la mise en concurrence avec Globe Express mais que la priorité était de faire évoluer les tarifs, ce qu'ils ont fait avec M. CLEMENT lors d'une réunion au siège. Ils ont été écoutés car ces tarifs ont changé. La deuxième priorité est de maintenant travailler sur le qualitatif.

M. CANTA se demande si le cahier des charges n'est pas trop exigeant.

M. PIERRES juge que non.

Départ de M. PIERRES à 19 h 53

Point 10 – Calendrier des réunions du CSE pour le quatrième trimestre 2020.

Mme LOUIS propose les dates suivantes :

- une réunion de la CSSCT le 7 octobre ;
- une réunion du CSE le 21 octobre ;
- une réunion du CSE le 10 novembre ;
- une réunion du CSE le 09 décembre ;

M.POTET demande que M.CLEMENT achète une enceinte micro multidirectionnelle pour nos réunions hybrides qui serait plus agréable que le système actuel.

M.CLEMENT s'occupe de l'achat avec Mme LOUIS.

M. CLEMENT rappelle les dates de *Frozen Zone* : du 16 au 21 novembre et du 14 décembre au 10 janvier.

Fin de la réunion à 20 h 04.

Fait à Seclin, le 23.09.2020.

Richard POTET



Secrétaire du CSE