

# **Conforama**

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

**Réunion ordinaire n°18  
du 30 octobre 2020**

**(Téléconférence)**

# 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

## Présents en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Martine BALSACK
- ◆ Mme Jessica CABRE
- ◆ M. Mickaël COUSIN
- ◆ Mme Sabrina DUPUIS
- ◆ M. Didier PIENNE
- ◆ M. Richard POTET
- ◆ M. Patrick VARLET

## Absents et excusés en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ M. Raphaël CANTA (remplacé par Isabelle BOUGES)
- ◆ Mme Sandrine DELOS (remplacé par Ludovic BISSINGER)
- ◆ Mme Fanny LELIEUR (remplacé par Stéphane MAINGUY)

## Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ M. Ludovic BISSINGER (remplace Sandrine DELOS)
- ◆ Mme Isabelle BOUGES (remplace Raphaël CANTA)
- ◆ M. Stéphane MAINGUY (remplace Fanny LELIEUR)

## Absent et excusé en qualité de titulaire 2ème Collège :

- ◆ M. François DELVILLE

## Absents et excusés en qualité de titulaire 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 : Informations sur les organisations magasins suite aux nouvelles mesures sanitaires ..... 3

## COMPTE RENDU DES DEBATS

*La réunion débute à 10 h 00.*

### **Point 1 : Informations sur les organisations magasins suite aux nouvelles mesures sanitaires**

M. CLEMENT indique que, suite aux nouvelles mesures sanitaires annoncées par le Président, une organisation est à mettre en place dans les magasins dès ce matin. Un CSEC extraordinaire est en cours sur l'impact du reconfinement sur l'activité de la société et la mesure pour y faire face avec une information-consultation des élus du CSEC sur le recours à l'activité partielle.

M. PIENNE demande pour quelle raison Conforama ne reste pas ouvert comme les autres enseignes telles que Fnac, Darty, Electro-Dépôt ou Boulanger. Il demande si c'est une stratégie d'entreprise d'avoir voulu repasser le personnel en activité partielle en refaisant du drive et de la vente *click and collect* ou si Conforama est considéré comme commerce non-essentiel.

M. CLEMENT répond que ces enseignes proposent du gros électroménager et des produits essentiels, Conforama fait partie des commerces de l'ameublement, comme But, Ikea ou Alinéa, qui ne sont pas considérés comme des enseignes de première nécessité.

M. PIENNE ne comprend pas pour quelle raison la direction nationale n'a fait pression, vis-à-vis du Ministre de l'Economie ou d'autres partenaires pour que CONFORAMA reste ouvert étant donné qu'il vend des produits essentiels des rayons de l'informatique, du froid ou de la cuisine.

Mme LOUIS et M. CLEMENT répondent que des incohérences sont présentes partout : les hypermarchés ont le droit de vendre des fleurs et les jardineries restent ouvertes alors que le fleuriste ne peut pas le faire, les supermarchés vendent des jouets et les petits magasins de jouets sont fermés.

M. DUMONT remarque que la concurrence entre les enseignes n'existe plus.

M. CLEMENT répond que les concurrents directs, But, Ikea, Alinéa, Roche Bobois, Gifi et les magasins de décoration sont fermés donc ils sont dans la même situation que Conforama.

Mme BALSACK pense que les conditions sanitaires pourraient entraîner la fermeture de ces magasins dans 15 jours.

M. CLEMENT indique que ce qu'il va présenter va être très différent de ce qui a été réalisé au premier confinement. Cette présentation découle d'une conférence téléphonique, partagée avec les DM des régions Nord-Pas-de-Calais et Côte d'Azur pour pouvoir organiser le back-office et le dépôt et prévenir les collaborateurs.

M. DUMONT demande pour quelle raison les relais-colis sont fermés.

M. CLEMENT répond qu'il valide complètement le retrait des relais-colis pendant la période de confinement car ils demandent beaucoup de travail alors qu'ils ne rapportent pas beaucoup d'argent.

M. VARLET demande si la RA du magasin de Saint-Omer a participé à cette conférence téléphonique étant donné qu'elle gère le magasin puisque le DM est en arrêt maladie actuellement.

M. CLEMENT répond que non, mais un directeur est missionné pour gérer le magasin de Saint-Omer, il a décliné à l'équipe de Saint-Omer ce qui a été demandé de faire à l'équipe de Dunkerque.

Il ajoute qu'il est possible qu'il saisisse l'instance une fois par semaine ou tous les dix jours pour qu'elle soit informée de la situation. Plusieurs questions vont sûrement être posées concernant cette présentation mais certaines questions n'auront pas de réponse, c'est le cas sur certains sujets comme la rémunération en activité partielle, celui-ci étant traité en CSEC.

Il informe que suite à l'annonce du deuxième confinement, Conforama doit s'adapter et il énumère les décisions suivantes :

- fermeture des magasins au public à partir du 30 octobre 2020 ;
- maintien des activités en back-office : réception, SAV, LAD, click and collect, drive ;
- maintien de l'activité pose cuisine mais pas de nouveau rendez-vous ;
- continuité du ménage assurée ;
- mise en place d'un agent de sécurité à chaque enlèvement de marchandises pour la gestion du flux client et le respect des consignes sanitaires ;
- mise en place immédiate de l'activité partielle pour les équipes non concernées par les activités maintenues.

Il présente ensuite l'organisation des 30 et 31 octobre et 1<sup>er</sup> novembre. Dès le 29 octobre la communication client sera effectuée sur les réseaux sociaux (sur la page Facebook et le profil Instagram de Conforama), des emailings ont été envoyés sur la fermeture des magasins et la continuité des activités.

M. POTET demande si le personnel travaillera le 1er novembre.

M. CLEMENT répond que non.

Mme LOUIS ajoute que des magasins en région parisienne sont ouverts le dimanche.

M. CLEMENT ajoute que le Nord-Pas-de-Calais n'est pas concerné et aurait dû retirer l'inscription « 1<sup>er</sup> novembre » du *slide*.

Il continue la présentation en évoquant l'affichage sur les portes des magasins. Certaines initiatives émanent du siège mais d'autres sont locales notamment avec la société ICL GRAPHIC qui a réalisé de beaux panneaux Aquilux à disposer en façade des magasins des deux régions et qui ont coûté seulement 18 euros. Pour préparer la fermeture des magasins au public, l'encadrement sera présent pour la gestion des chapiteaux, la gestion de la paye et de la clôture. La part de la paye actuellement réalisée en magasin demeurera effectuée en magasin le temps du confinement, notamment par les RA. L'encadrement sera aussi présent pour la gestion des encours et sur la poursuite de la réception des marchandises qui est un enjeu très fort. La situation actuelle est très différente de celle du premier confinement durant lequel l'entreprise faisait face à la problématique de faillite et n'avait pas d'actionnaires solides pour la soutenir. Aujourd'hui, notre actionnaire, solide, souhaite que l'entreprise soit prête pour l'ouverture des magasins le 1<sup>er</sup> décembre, que les stocks soient complets, que les surfaces de vente soient tirées au cordeau au niveau du merchandising et du remplissage et d'une propreté exceptionnelle. L'objectif de Conforama est de réaliser, à la réouverture, les mêmes performances que Boulanger au moment de sa réouverture après le premier confinement, qui a peut-être obtenu les meilleurs résultats de son histoire. Conforama va continuer à réceptionner les 360 000 000 euros de marchandises achetées. L'entreprise souhaite saisir cette contrainte comme

une opportunité pour réussir la réouverture des magasins et faire du business. Depuis ce matin, l'ensemble des DM, des chefs de rayon, des RA, des chefs de dépôt et l'ensemble des back-offices travaillent.

M. POTET remarque que ces personnes n'ont pas eu leur attestation de déplacement.

M. CLEMENT répond que des attestations « manuelles » ont été faites. Conforama veut tout de même donner des attestations employeur à ses collaborateurs, il va donc centraliser toutes les attestations pour les envoyer à la DSI avant midi.

M. POTET remarque que les élus auront aussi besoin d'attestation pour la réception des colis pour Noël.

Mme LOUIS répond qu'elle vient de recevoir l'attestation pour les élus à remplir jusqu'au 30 novembre.

M. CLEMENT ajoute qu'il va les signer et les envoyer à tous les élus qui vont les tamponner. Il recommande à ceux qui ne travaillent pas de ne pas trop se déplacer. Et pour ceux qui travaillent, si des problématiques d'hôtesse enlèvement se présentent, il proposera à des hôtesse de les aider pour traiter les encours par exemple. Le SAV devra aussi être géré de façon précise et nette : il demandera aux collaborateurs SAV des magasins où le traitement SAV est d'un niveau excellent s'ils souhaitent traiter les problèmes d'autres magasins comme Englos, en respectant les mesures sanitaires. L'encours Cetelem des magasins comme Dunkerque ou Seclin devra aussi être traité pendant cette période de confinement. Toutefois, il faudra être dans un pilotage parcimonieux et égalitaire de la masse salariale mais il faut se donner les moyens pour réussir cette ouverture.

Il demande si Mme LOUIS peut s'occuper de l'attestation de déplacement des élus car il n'a pas le temps.

Mme LOUIS répond qu'elle ne peut pas la signer.

M. POTET suggère d'envoyer une attestation signée qu'ils rempliront eux-mêmes.

M. CLEMENT accepte la proposition mais souligne qu'il leur fait confiance, que les attestations sont strictement destinées aux élus pour les déplacements professionnels.

Mme LOUIS indique que la direction devrait normalement se charger de les remplir.

M. CLEMENT répond qu'il n'a pas le temps. Il ajoute qu'il a fait la même chose pour les DM et les DR ont aussi eu des attestations vierges.

M. COUSIN remarque qu'il faudrait des attestations de déplacements entre magasins pour les rétrocessions.

M. CLEMENT répond que les employés auront déjà une attestation avec eux qui est valable pour aller d'un magasin à un autre et ils seront avec un camion Conforama. Dans le cadre du travail, aucun collaborateur ne paiera d'amende de 135€ dû à une attestation.

M. POTET demande ce qui va se passer avec les clients qui retirent leurs achats en drive et sont contrôlés par les forces de l'ordre qui vont constater que ce ne sont pas des produits de première nécessité.

M. CLEMENT répond que les forces de l'ordre ne vont pas contrôler le contenu des coffres.

M. POTET répond que les forces de l'ordre le faisaient pendant le premier confinement et beaucoup de personnes qui faisaient des courses de petite quantité ont reçu des amendes.

M. CLEMENT pense que le client est responsable et qu'il ne peut pas être sanctionné pour ses achats. Il ajoute que des évolutions vont certainement s'opérer pendant cette période et les décisions qui vont être lancées au début du confinement sont amenées à être reconduites ou modifiées. Les choses vont être mises en place en respectant les mesures sanitaires car sa priorité, qui est celle du PDG, est la sécurité du personnel.

M. VARLET demande si le dispositif au dépôt sera le même qu'au premier confinement.

M. CLEMENT répond que oui et qu'un vigile par magasin sera placé au niveau du dépôt pour faire respecter le nombre de personnes aux enlèvements.

M. VARLET demande si M. CLEMENT confirme que ce sera le cas pour tous les dépôts.

M. CLEMENT répond que oui et demande à M. VARLET de ne pas hésiter à le prévenir si des messages ont été passés de manière différente par rapport à ce qu'il a dit aux DM. Les mêmes éléments sont mis en place dans la région et au niveau national.

Mme CABRE demande pour quelle raison placer un vigile.

M. CLEMENT répond qu'il faut faire respecter les mesures sanitaires. Les SAV et les réceptions de marchandises vont continuer à être traités et les fournisseurs qui réparent les matériels des clients vont aussi continuer à venir donc des croisements de flux auront lieu. Hier, un chiffre d'affaires record de 7 000 000 euros a été annoncé sur toute la France.

Mme CABRE remarque que dans le Nord-Pas-de-Calais, les magasins fonctionnent de la même façon, avec un client aux enlèvements et un client au SAV et le reste des clients attendent dehors.

M. CLEMENT répond que tous les magasins ne fonctionnent pas de cette manière et la règle est une personne par m<sup>2</sup>. Le magasin de Béthune a fonctionné différemment pendant le premier confinement et depuis la réouverture aux enlèvements, il y a plus d'un client.

Mme CABRE et Mme BALSACK répondent qu'il y a un client aux enlèvements et que cela fonctionne très bien.

M. CLEMENT remarque que la configuration du magasin de Béthune le permet grâce à la présence d'un auvent qui protège les clients de la pluie. Certains magasins comme Englos ou Plan-de-Campagne ont un espace d'enlèvement de 300 m<sup>2</sup> qui permet d'accueillir 10 personnes sans avoir de problème de respect des gestes barrières.

Mme CABRE ajoute qu'une sonnette a été installée à Béthune.

M. CLEMENT trouve que cette initiative du DM Jimmy PIERRES est une bonne idée et il a demandé à mettre cela en place dans les deux régions.

Il continue la présentation en précisant que dans l'intervention du Premier ministre, des choses ont été évoquées dont une parution au Journal officiel du décret. Des détails et précisions sont à venir pour la semaine du 2 novembre et l'instance va être saisie en milieu ou fin de semaine. Les objectifs sont :

- s'adapter au mieux à la situation ;
- travailler à préserver le résultat de l'entreprise ;
- respecter parfaitement les consignes sanitaires ;
- dans la mesure du possible, travailler et préparer la réouverture des magasins pour être parfaitement prêt à accueillir les clients le moment venu.

Il reprend ensuite toutes les questions des DM et les réponses qu'il a données.

Les DM ont demandé si les magasins fonctionneront en drive et se sont interrogés sur l'organisation à adopter. Il a répondu que oui avec l'organisation classique du drive. Il a demandé de remettre le drive en place depuis quelques semaines. Il faudrait qu'une hôtesse aux enlèvements ait sur son PC le logo ClicRDV Pro qui permet de consulter les rendez-vous *drive*. Pour y accéder il faut remplir la case email avec : drive (le numéro du magasin)@conforama.fr et le mot de passe est Confo\_2020. Il faut vérifier si cela est mis en place pour voir si le bon nombre de plages horaires est ouvert, le nombre de lignes de plage par magasin, si les clients communiquent bien les informations. Il faut vérifier aussi si le système *paytweak* est toujours mis en place et fonctionne pour les encours clients.

Mme BALSACK pense qu'il faut laisser une caisse ouverte aux enlèvements car beaucoup de clients ne maîtrisent pas internet et d'autres utilisent d'autres moyens de paiement. De plus, à partir de mardi, les convoyeurs ne viendront plus. Donc les collaborateurs ne peuvent pas se permettre de prendre des espèces, chèques ou autres.

M. CLEMENT répond que ce n'est pas tout à fait vrai. Le siège a envoyé un message qui demande de sécuriser les fonds actuels, c'est-à-dire sécuriser les fonds de la veille au coffre-fort.

Mme BALSACK remarque que c'est plus simple pour les hôtesse car beaucoup de clients doivent payer 50 % de leur facture.

M. CLEMENT signale que la consigne n'est pas de ne prendre aucun moyen de paiement à partir d'aujourd'hui au niveau des enlèvements.

Mme BALSACK demande comment procéder avec les espèces et les chèques si aucun convoyeur ne passe.

M. CLEMENT répond que les convoyeurs reviendront dans quatre semaines et cela pourra être fait plus tard, le principal étant de sécuriser les fonds.

Mme BALSACK précise que le magasin a eu 20 000 euros d'espèces hier.

M. CLEMENT informe, après vérification, qu'il n'a jamais été dit que les convoyeurs de fonds ne passeraient pas pendant les quatre semaines et ajoute qu'il faut qu'elle refasse le point avec son RA. Etant donné qu'il faut « faire du business » pendant ces quatre semaines, tout moyen de paiement est accepté.

Les DM ont ensuite demandé s'ils pouvaient prendre rendez-vous avec les clients si ces derniers les appelaient pour récupérer leurs marchandises en drive et si le service livraison fonctionnerait, la réponse est oui. Ils ont aussi demandé ce qu'ils devaient faire des chapiteaux : les chefs de rayon doivent vider les chapiteaux pour permettre à la société LOURDEL de les démonter, ils doivent emballer et stocker proprement les produits exposés et demander aux clients de récupérer les produits vendus.

M. POTET demande si la livraison est assurée et selon les mêmes consignes, c'est-à-dire livraison, dépose, montage, etc.

M. CLEMENT répond que, pour l'instant, oui mais cela risque d'évoluer donc il est possible que la livraison basculera sur de la simple dépose.

Il continue sur les questions des DM qui demandent si le personnel peut travailler le samedi, la réponse est que l'encadrement et le *back-office* uniquement le pourront, le *front-office* est placé en activité partielle depuis ce matin.

M. POTET demande si les vendeurs peuvent être rappelés pour travailler dans les semaines qui viennent.

M. CLEMENT répond qu'il ne le sait pas encore car il n'a pas d'information sur les modalités de l'activité partielle, c'est-à-dire si le mode de rémunération du premier confinement est repris (84 %) et si les magasins ont la possibilité de faire venir les salariés à tour de rôle dans le respect de l'équité. Il imagine que des décisions d'entreprise vont être prises au vu de l'engagement et de l'attente sur la réouverture des magasins.

M. POTET annonce qu'un chef de rayon a envoyé un message groupé hier qui dit qu'il informera au fur et à mesure s'il a besoin de ses collaborateurs pendant la fermeture.

M. CLEMENT répond que c'est ce qu'il leur a été demandé.

M. PIENNE demande si le salaire des salariés en activité partielle pourrait être maintenu comme cela a été fait chez BUT durant le premier confinement.

M. CLEMENT répond qu'il n'a pas la réponse actuellement. C'est une décision d'entreprise qu'il appliquera. Sa position est que si l'entreprise veut se donner les moyens et qu'elle décide de rémunérer à 100 % ses salariés, l'activité partielle n'a aucun intérêt, donc tout le monde devrait venir travailler pour organiser les magasins de manière exceptionnelle, et ce serait peut-être une opportunité pour relancer et recréer un esprit positif chez Conforama.

Mme LOUIS pense que le principe de base est le confinement mais non pas l'activité.

M. PIENNE le confirme et ajoute que si les salariés reviennent tous retravailler, de plus, en magasin fermé, cela va entraîner des contacts. Pour qu'il y ait un bon roulement accepté par tous les salariés, une semaine sur deux le salarié serait en activité partielle avec un salaire maintenu à 100%, la semaine d'après il reviendrait travailler et cela permettrait une relance des magasins.

M. CLEMENT répond qu'il est favorable à cette idée mais cela ne se joue pas au niveau du régional. Il pense que les collaborateurs au CSEC ont cette même philosophie et sont en train d'en débattre. L'entreprise a l'ambition de rouvrir le 1<sup>er</sup> décembre, mais il faut que ce soit un travail d'équipe dans le respect des gestes barrières. Les mesures sanitaires mises en place chez Conforama sont quand même bien respectées et les salariés n'ont pas été contaminés dans le cadre du travail et le seront encore moins s'il n'y a pas de clients dans les magasins. Durant le premier confinement, les clients ont été traités en drive ou en livraison à domicile mais aucun cas COVID n'a été recensé au niveau des salariés.

M. PIENNE remarque que les effectifs étaient restreints.

M. CLEMENT répond que dans un magasin de 4 000 m<sup>2</sup>, les salariés, qui seraient au nombre de 20, ne pourront pas trop se croiser. Il pense que si l'entreprise en a les moyens, la proposition de M. PIENNE est une bonne solution.

Mme BALSACK remarque qu'il faut des bras pour vider les chapiteaux. Une note a indiqué qu'il faut mettre fin aux contrats CDD et ne plus prendre d'intérim durant cette période. S'il n'y a plus de CDD ni d'intérim ce sera difficile pour le magasin de Béthune car le dépôt fonctionne avec des intérim.

M. CLEMENT répond qu'en activité partielle, le recours à l'intérim devient nul. Il est difficile de payer un service d'intérim si l'entreprise ne fait pas de chiffres. Si dans un magasin, des CDD remplacent des gens en longue maladie et des intérimaires font fonctionner le dépôt, il faut les prendre mais si le magasin a des CDI, il ne peut plus prendre d'intérimaires.

Mme CABRE demande s'il faut une hôtesse aux enlèvements et une hôtesse au SAV ou s'il faut une hôtesse pour les deux postes.

M. CLEMENT répond qu'il ne le sait pas car chaque DM est responsable de l'organisation de son magasin.

Mme CABRE remarque que le SAV de Béthune a été fermé pendant une semaine.

Mme BALSACK ajoute qu'il faut une personne qui doit répondre au téléphone car beaucoup de clients vont appeler.

M. CLEMENT répond que, depuis ce matin, le relais des appels téléphoniques de tous les magasins est placé en plateforme de débord, donc plus aucun appel n'arrive directement au magasin. Il sait que ce n'est pas une bonne solution. Il a remonté cinq points à Laurent MUSSIGMANN et ce point en fait partie : il a demandé à ce qu'une personne soit attirée pour les prises d'appels sans passer par la plateforme car il ne veut pas faire face à des clients mécontents à la réouverture comme au premier confinement. Il attend encore la réponse.

Il continue à énumérer les questions des DM qui ont évoqué les embauches : des salariés devaient être basculés en CDI en novembre et cela ne pourra pas se faire aujourd'hui mais à la réouverture. Concernant la gestion de la paye, elle se fera en magasin et non au siège. L'entreprise continuera à prêter les camionnettes. Le système paytweak sera toujours actif. Les magasiniers seront tous activés. Le SAV va fonctionner. Tous les cadres sont pour l'instant activés jusqu'à la fin de la semaine mais il faudra ensuite voir les décisions prises par la direction générale la semaine prochaine. Les horaires d'ouverture du dépôt ne changent pas, pour l'instant, mais il a fait remonter la proposition des DM d'ouvrir à 09h au lieu de 10h et de fermer à 18h au lieu de 19h. C'est une bonne idée car il fait nuit plus tôt, le drive finit à 18h et les déchargements de camion finissent plus tôt.

M. POTET demande si ce sont des journées en continu.

M. CLEMENT répond que non, ce sont des horaires classiques.

M. POTET demande si le drive sera ouvert le dimanche du Black Friday car il était prévu que les magasins seraient ouverts.

M. CLEMENT répond que, pour l'instant, il est possible que ce ne soit pas ouvert. Avec le 11 novembre, ce sujet fait partie des cinq points adressés à la direction générale. Il a proposé ne pas ouvrir le 11 novembre mais c'est une décision d'entreprise.

M. COUSIN demande à quel moment M. CLEMENT aura la réponse sur la proposition de modification d'horaires des DM car il vient d'être informé qu'au niveau des enlèvements des marchandises, il n'y a personne.

M. CLEMENT répond que ce n'est que le premier jour et qu'il ne faut pas se baser sur cela.

M. COUSIN ajoute que son magasin est ouvert en continu et qu'il serait plus judicieux de repasser sur les horaires COVID pendant le confinement.

M. CLEMENT répond que pour les magasins qui ouvrent en continu il a proposé une pause méridienne. Pour l'instant, la directive est de ne pas modifier les horaires.

Mme CABRE informe qu'elle a une information du CSEC : les vendeurs cuisine vont travailler plusieurs fois au magasin.

M. CLEMENT répond que c'est une très bonne nouvelle : les commandes en cours et les livraisons chez les clients vont être honorées. Il a remonté aussi ce point parce que les DM l'ont demandé. Ikea a doté ses vendeurs de PC pendant le premier confinement pour qu'ils puissent réaliser les devis de chez eux. Conforama n'a pas les moyens de le faire et informatiquement c'est compliqué.

Mme CABRE demande si cela est compliqué par rapport au logiciel que Conforama utilise.

M. CLEMENT répond qu'il faut les équiper d'un PC et cela doit être organisé et pensé. Le fait de faire travailler les vendeurs cuisine est une bonne nouvelle, surtout que Conforama est en pleine opération et que les entreprises de BTP et les artisans continuent de travailler.

Il finalise la lecture des questions des DM qui ont demandé si une personne pouvait être mise en place pour traiter les derniers SAV, il a répondu que oui. Ils ont aussi demandé combien de personnes étaient nécessaires pour le fonctionnement. Il a répondu que c'est le rôle du DM de décider cela.

Mme CABRE rappelle qu'au premier confinement le SAV était fermé et elles étaient débordées, donc s'il est aujourd'hui ouvert ce sera ingérable, sachant qu'il a été fermé toute la semaine. Elle demande comment faire puisque les 4 personnes formées en SAV sont en arrêt maladie et en congé.

M. CLEMENT répond qu'il faudra former une personne ou embaucher ou s'il le faut fermer le SAV. A Valenciennes par exemple, un magasinier a été formé pour suppléer la personne au SAV.

Mme CABRE pense qu'il faudrait former les chefs.

M. DUMONT rappelle qu'en réunion de CE il a été dit qu'en cas de problème, le chef prenait la suite.

Mme CABRE répond qu'ils ne le font pas.

M. CLEMENT rétorque que des DM sont à la caisse ou déchargent des camions. Il demande si le RA de Béthune a été formé en caisse.

Mme CABRE répond que non.

M. CLEMENT répond que ce n'est pas normal et que le magasin de Béthune devrait s'activer.

Mme DUPUIS demande si la plateforme SAVEO reste active correctement pour éviter les soucis du premier confinement.

M. CLEMENT répond qu'elle reste active en théorie mais la directrice SAV l'a informé que c'était très compliqué, notamment avec les élus, donc il faudra attendre pour voir ce qu'il en est.

Mme DUPUIS ajoute que cela va être difficile de revivre la situation du premier confinement avec les clients mécontents.

M. CLEMENT répond que si les personnes qui travaillent dans ces services n'ont pas envie de travailler ou exercent leur droit de retrait pour ne pas aller chez les clients, il ne peut rien faire.

M. PIENNE rétorque qu'elles doivent avoir leur raison et ajoute que cette remarque est déplacée. Les collaborateurs ont alerté sur le problème du SAV depuis des années et Conforama a une grosse part de responsabilité étant donné les conditions dans lesquelles ces personnes travaillent.

M. CLEMENT répond qu'il n'entre pas dans la polémique.

M. PIENNE ajoute que la directrice a sûrement une part de responsabilité dans la gestion du SAV depuis des années. Il ajoute que ce n'est pas la faute des élus SAV, majoritairement FO, comme M. CLEMENT l'a laissé entendre.

M. CLEMENT répond qu'il ne parlait pas des élus mais des collaborateurs qui exerçaient leur droit de retrait.

M. PIENNE répond qu'il a dit que c'était difficile avec les élus. Les élus ne font que défendre ce qui est remonté par le terrain.

Mme CABRE demande si la hotline reste ouverte.

M. CLEMENT répond que oui.

M. VARLET demande ce qui est proposé pour combler le manque de magasinier si celui doit être formé au SAV.

M. CLEMENT répond qu'il ne peut pas embaucher des collaborateurs et qu'il préfère prendre un intérimaire de manière sporadique pour remplacer le magasinier même si ce n'est pas la solution idéale. Il n'a pas la solution à tous les problèmes mais il fait tout pour que les collaborateurs travaillent le plus sereinement possible.

M. POTET demande si les élus doivent utiliser le même système qu'au premier confinement pour la pose des heures de délégation et de réunions.

M. CLEMENT répond qu'il faut faire comme d'habitude dès que les RA sont activés.

M. POTET demande si les RA sont présents tous les jours.

M. CLEMENT répond que oui car ils ont beaucoup de travail.

Mme CABRE demande si, par rapport au sujet de l'équité, les hôtesse SAV et les hôtesse aux enlèvements travaillent et les hôtesse de caisse sont en confinement.

M. CLEMENT répond que cela dépend du magasin : si deux hôtesse SAV sont remplacées par deux hôtesse normales et si les hôtesse normales sont au nombre quatre, il va falloir faire de l'équité sur les quatre.

Mme CABRE indique que les hôtesse de caisse, qui sont censées être en confinement, veulent venir travailler au dépôt pour ne pas perdre leur salaire alors que c'était un travail prévu pour les hôtesse SAV et enlèvement.

Mme BOUGES ajoute, que sur le magasin de Valenciennes, les hôtesse de caisse ont été également sollicitées pour venir à l'enlèvement.

M. CLEMENT indique que les hôtesse de caisse font partie du back-office dans la gestion budgétaire d'un magasin. Lorsque la directive est de faire travailler le back-office, les hôtesse SAV et les hôtesse de caisse sont concernées. Il lui propose d'aller éclaircir le point au niveau de son magasin et il va revenir vers les DM pour être clair sur le sujet. Il pense que la personne qui a annoncé l'activation du back-office n'avait pas à l'esprit que les hôtesse de caisse et les

hôtesses de dépôt faisaient partie du back office. D'un point de vue légal, les hôtesse de caisse et les hôtesse enlèvement devraient travailler à 100 % mais non pas en système de rotation.

Mme CABRE précise que les deux hôtesse SAV et l'hôtesse enlèvement veulent travailler 35 heures et ne veulent pas être en chômage partiel.

Mme LOUIS rappelle qu'il ne s'agit pas de vouloir ou ne pas vouloir le chômage partiel, il a été décrété par le gouvernement.

Mme CABRE répond que son poste est ouvert et la direction ne peut pas la mettre en chômage partiel.

Mme LOUIS indique qu'aucune précision n'a été donnée sur le back-office. Il faut se mettre d'accord sur le travail à effectuer : si le travail est d'effectuer le SAV, les hôtesse SAV seront sollicitées, si d'autres travaux sont à faire en complément, tout le back office peut travailler sous forme d'équité.

M. CLEMENT indique que c'est un sujet qui ne peut pas se régler en CSE mais au niveau du magasin et qu'il faut faire preuve de bon sens.

M. POTET demande si les contrats qui se terminent bientôt vont être renouvelés et si les contrats intérimaires vont être prolongés.

M. CLEMENT répond que c'est au DM et surtout au RD de décider cela. Mais il faut faire attention car l'entreprise ne fera que 5 % ou 10 % du chiffre d'affaires prévu initialement. Il faut être collectivement intelligent dans la gestion de la masse salariale même si l'entreprise est soutenue par son actionnaire et qu'elle ambitionne d'ouvrir de manière puissante.

M. POTET demande si les travaux de désamiantage de Saint-Omer se poursuivent.

M. CLEMENT répond que oui.

Mme BALSACK demande s'il est au courant qu'une hôtesse de caisse a été agressée au couteau à Orgeval.

M. CLEMENT répond que non. Il demande à M. PIENNE et M. POTET qui ont des connexions au CSEC d'informer la direction s'ils ont des nouvelles.

*Fin de la réunion à 12 h 00.*

**Fait à Seclin, le 30.10.2020.**

**Richard POTET**



**Secrétaire du CSE**