

# **Conforama**

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

**Réunion ordinaire n°19  
du 10 novembre 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

## Présents en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Jessica CABRE
- ◆ M. Mickaël COUSIN
- ◆ Mme Sabrina DUPUIS
- ◆ M. Richard POTET
- ◆ M. Patrick VARLET
- ◆ Mme Martine BALSACK (absente en début de réunion)

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

- ◆ Mme Martine BALSACK (remplacée par Isabelle CAUX en début de réunion)
- ◆ M. Raphaël CANTA (remplacé par Philippe SIZUN)
- ◆ Mme Sandrine DELOS (remplacée par Ludovic BISSINGER)
- ◆ Mme Fanny LELIEUR (remplacé par Stéphane MAINGUY)
- ◆ M. Didier PIENNE

## Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ M. Ludovic BISSINGER
- ◆ Mme Isabelle BOUGES
- ◆ M. Stéphane MAINGUY
- ◆ Mme Isabelle CAUX
- ◆ M. Philippe SIZUN

## 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 **11** élus en capacité de voter.

# ORDRE DU JOUR

|   |    |
|---|----|
| Point 1 : Approbation du PV de la réunion du 27 Octobre 2020. Approbation du PV de la réunion du 30 Octobre 2020                                  | 4  |
| Point 2 : Point sur la rémunération des vendeurs G2 et des vendeurs réactivés pendant la période de confinement.                                  | 4  |
| Point 3 : Point sur les horaires de fermeture et ouverture pendant la période de confinement, demande des élus au retour des horaires COVID. .... | 6  |
| Point 4 : Point sur le volontariat des vendeurs sur la période de confinement et du Black Friday.....   | 6  |
| Point 5 : Point sur l'équité entre les salariés. ....   | 7  |
| Point 6 : Point sur la possibilité pour les vendeurs cuisine de concevoir un projet client par visio conférence comme sur certaines régions.....  | 9  |
| Point 7 : Point sur les soucis rencontrés avec la plateforme d'appel (prise de rdv camions et livraison clients) .....                            | 10 |
| Point 8 : Point sur la journée du mercredi 11 novembre 2020: .....  | 11 |
| Horaires d'ouverture et de fermeture .....  | 11 |
| Rémunération du personnel.....  | 11 |
| Points divers .....   | 12 |
| Licenciement de salariés protégés.....  | 12 |
| Désamiantage .....  | 12 |
| Calcul de la PFA.....   | 12 |
| Tickets restaurant .....  | 13 |
| Confo'Exploit' .....  | 13 |
| Remboursement .....   | 13 |
| Cartes cadeaux.....   | 14 |
| Tendances de chiffres d'affaires .....  | 14 |

## COMPTE RENDU DES DEBATS

La réunion débute à 09h 35.

M. POTET indique qu'une réunion préparatoire a eu lieu la veille de 13h00 à 15h00.

### **Point 1 : Approbation du PV de la réunion du 27 Octobre 2020. Approbation du PV de la réunion du 30 Octobre 2020**

M. CLEMENT propose de reporter le point 1 à la prochaine réunion, c'est-à-dire au CSE du mois de décembre, car certains éléments n'ont pas encore été reçus.

### **Point 2 : Point sur la rémunération des vendeurs G2 et des vendeurs réactivés pendant la période de confinement.**

M. CLEMENT indique que suite au CSE central du jeudi précédent, la direction générale a décidé que pour la période du lundi 2 novembre 2020 au jeudi 5 novembre 2020, les vendeurs G2 seraient rémunérés en compensation sous le motif « Travaux divers » dans GTA. Quant aux vendeurs réactivés dans le cadre du confinement, ils seront rémunérés en compensation sous le motif « Travaux divers » s'ils viennent pour effectuer des mises en place au magasin, et sous le motif « Formation » pour une remise à niveau.

M. POTET demande si la réactivation et la compensation concernent tous les vendeurs, y compris les vendeurs G3.

M. CLEMENT précise qu'il ne s'agit pas d'une réactivation totale de toutes les équipes. Il ajoute que l'entreprise fonctionne en activité partielle et fait intervenir des collaborateurs, qui seront rémunérés de manière compensée en fonction des missions qui leur seront confiées.

M. BIGOTTE demande de quelle manière les autres salariés présents pour aider à la mise en place du magasin seront rémunérés.

Mme LOUIS répond que si l'entreprise fait venir des salariés pour effectuer une tâche autre que celle qui leur est affectée, ces derniers seront rémunérés sous le motif « Travaux divers » ou « Formation » dans le cadre d'une formation e-learning.

M. BIGOTTE souhaite savoir si la formation est obligatoire.

M. CLEMENT répond que la formation est obligatoire. La direction de l'entreprise souhaite saisir ce deuxième confinement comme une opportunité de rouvrir les magasins en étant « au top ». Cela implique deux axes prioritaires. Premièrement être prêt à ouvrir le 16 novembre. Deuxièmement, former les nouveaux collaborateurs et reformer les collaborateurs actuels sur des thèmes ciblés. Un catalogue de formations a été proposé aux directeurs de magasins sur des thématiques variées (relation client, gestes et postures, gestion de conflits etc.).

M. BIGOTTE demande si le fait d'effectuer du présentiel en magasin ne pose pas de problème, étant donné qu'il y a eu beaucoup plus de cas positifs au COVID à Conforama lors de cette deuxième vague que lors de la première. Il avoue également qu'à 62 ans, il n'aime pas trop le présentiel.

M. CLEMENT rappelle que la priorité de l'entreprise demeure la sécurité sanitaire des collaborateurs. Il ajoute que le personnel du back-office et le personnel en surface de vente qui continuent à venir dans les magasins respectent scrupuleusement les gestes barrière et les mesures sanitaires. Il souligne également que le fait de faire venir des collaborateurs pour la formation en e-learning ne pose aucun problème, puisqu'il n'y a systématiquement qu'une seule personne par demi-journée devant le poste et qu'ensuite le local est désinfecté. D'après lui, l'augmentation des cas positifs au COVID lors de cette deuxième vague est imputable au fait que lors de la première vague, de nombreux collaborateurs ne s'étaient pas fait tester tandis qu'aujourd'hui, l'accessibilité des tests se traduit

naturellement par une augmentation du nombre de cas positifs. Il propose aussi l'isolement des personnes à risque, notamment les personnes âgées.

M. POTET juge que pour les vendeurs réactivés qui travaillent actuellement en magasin pour une prochaine réouverture, il faut utiliser des heures et non des journées dans la rubrique « Formation » ou « Travaux divers » sur GTA. Cela évitera d'enlever le ticket restaurant.

M. CLEMENT indique avoir envoyé un email aux RA et ajoute qu'il faut rassurer les collaborateurs en leur disant qu'en aucun cas l'entreprise n'annulera leur ticket restaurant s'ils viennent travailler toute la journée.

Mme CABRE s'interroge sur la nécessité d'aborder les rémunérations et les compensations pour les vendeurs G2, alors que tous les dépôts sont actifs et qu'à sa connaissance, le dépôt ne demande pas de compensation. Elle ne comprend pas pourquoi l'entreprise met l'accent sur la rémunération des vendeurs G2, alors que d'autres font face aux clients tous les jours et que l'entreprise ne prévoit aucune mesure particulière les concernant.

M. CLEMENT indique qu'il estime que cette décision est juste. Il ajoute qu'il était injuste que certains collaborateurs soient rémunérés 900 € pour effectuer des ventes en présentiel, alors qu'il n'y avait aucun client dans les magasins. Selon lui, les vendeurs G2 doivent être compensés.

Mme CABRE souligne que si les vendeurs G2 ou G13 ne concluaient aucune vente, ils percevraient un salaire dérisoire.

M. POTET indique qu'ils perçoivent le salaire minimum de la grille par rapport à leur groupe et leur niveau, et qu'ils sont réajustés, comme c'est le cas dans beaucoup d'autres régions.

M. CLEMENT explique que le terme « compensation » ne signifie pas qu'ils toucheront une somme supplémentaire pour venir travailler.

M. POTET revient sur la formation obligatoire, en précisant que l'entreprise offre aujourd'hui 7 heures compensées pour la formation, car depuis le confinement du mois de mars, celle-ci n'a pas effectué le taux de formation prévu en magasin.

M. CLEMENT affirme que c'est faux et que si un collaborateur a besoin de plus de 7 heures, l'entreprise accèdera à sa demande.

M. POTET ajoute que les formations s'appuient sur des diapositives datant de 2014 à 2017, qui n'ont pas été mises à jour depuis. D'après lui, il faudrait axer les formations sur de nouveaux produits. Il estime que cela s'avèrerait beaucoup plus utile que de ressasser des modules désuets.

M. CLEMENT répond qu'il est entièrement d'accord et que c'est précisément pour cette raison que de nouveaux modules de formation sont sortis durant la semaine concernant de nouveaux produits comme les télé LG ou Samsung en plus des modules literie et siège dans le G1 ; multimédia et télévision dans le G2, et électroménager.

M. POTET a entendu dire que seule la formation sur la « Carte Confo » a été mise à jour, le 5 novembre. Il s'agissait d'une formation de 2 heures dispensée en présentiel le mois dernier.

M. CLEMENT explique qu'il a décidé de mettre 7 heures pour cadrer les choses. Il suggère que lorsque les employés terminent leur module d'e-learning qui dure une à deux heures, ils peuvent aider en magasin. En effet, il souligne que l'entreprise ne fera pas venir les collaborateurs pour moins de 3 heures. Il ajoute que l'objectif serait même de les faire venir durant une journée complète, pour effectuer un peu d'e-learning et un peu de présence sur terrain.

M. POTET demande si les chefs de rayon ont carte blanche pour faire venir les collaborateurs pour suivre la formation pendant deux ou trois heures, en les activant pendant 7 heures sur toute la journée.

M. CLEMENT répond par l'affirmative, à condition qu'ils obtiennent l'aval de leur directeur de magasin et de leur chef d'établissement, car il faut respecter un pilotage budgétaire et d'effectif. Les points d'orgue étant la sécurité,

une excellente exposition dans les magasins et une reformation du personnel. Il précise que l'entreprise ne fonctionne pas sur la base du volontariat.

M. POTET affirme que certains collaborateurs ont peur.

Mme LOUIS répond que les personnes vulnérables peuvent obtenir un isolement, à condition de remplir les conditions.

Mme CABRE ajoute qu'il y a beaucoup de critères à remplir pour être en isolement. Elle explique que l'isolement n'est pas conçu pour les personnes qui ont peur, et souligne la nuance entre l'isolement et l'arrêt maladie.

M. CLEMENT affirme que les salariés n'attrapent pas le COVID en venant travailler dans les magasins Conforama, car le personnel en surface de vente est tout seul dans son rayon et qu'il n'y a pas de clients. Il ajoute que les risques d'attraper le virus sont plus faibles en venant travailler au magasin que pour des parents dont les enfants pourraient être infectés à l'école.

### **Point 3 : Point sur les horaires de fermeture et ouverture pendant la période de confinement, demande des élus au retour des horaires COVID.**

M. CLEMENT déclare que pour le moment, l'entreprise ne prévoit pas de retour aux horaires COVID ; les horaires normaux sont maintenus.

M. POTET ironise en demandant si l'affluence des samedis après-midi est gérable et s'interroge sur la pertinence de maintenir les horaires, en particulier pour les magasins qui ferment à 19h30.

M. CLEMENT indique qu'il s'abstient de tout commentaire, qu'il ne fait que rapporter la position de l'entreprise. Il indique que dans certains magasins, certains vendeurs ont demandé l'autorisation d'aider leurs collègues au dépôt. Puisque cette démarche s'inscrivait dans un concept d'équité et d'égalité, celle-ci a été acceptée. Ainsi, plutôt que d'engager du personnel en intérim, l'entreprise a privilégié les salariés volontaires. Il ajoute cependant qu'il se pourrait que la semaine suivante, la direction annonce un retour aux horaires COVID puisque ce sera l'un des points abordés lors du CSE central prévu le jeudi 12 novembre. Il rassure les élus sur le fait qu'il a fait remonter cette requête à son supérieur et qu'il accèdera à leur demande au plus vite si une décision était prise en ce sens.

### **Point 4 : Point sur le volontariat des vendeurs sur la période de confinement et du Black Friday.**

M. CLEMENT, concernant le Black Friday, affirme que ce point a déjà été abordé en CSE du mois d'octobre et qu'il ne s'agit pas de soirée privilège, mais de journée privilège compte tenu des couvre-feux.

M. POTET précise que le couvre-feu n'est plus d'actualité, que c'est désormais le reconfinement qui est à l'ordre du jour.

M. CLEMENT rappelle que les magasins ne fermeront pas à 21 heures pour le Black Friday, mais à 20 heures.

M. POTET demande pourquoi le point sur le volontariat figurant en page 10 du Powerpoint national a disparu et ne figure pas sur le Powerpoint régional.

M. CLEMENT se défend de faire quoi que ce soit qui ne soit pas conforme aux directives nationales. Il précise que la DRH France a envoyé un e-mail à ce sujet.

Mme LOUIS confirme que conformément à cet e-mail, aucun dispositif de volontariat n'est à prévoir.

M. POTET insiste en disant qu'il a sous les yeux le Powerpoint correspondant aux magasins de Blois, Auxerre, Montargis, Troyes, Châteauroux, Orléans...

Mme LOUIS explique qu'il s'agit d'une erreur qui n'a pas été corrigée.

M. CLEMENT ajoute que d'après lui, la RH du directeur régional du Centre Bourgogne n'a pas retiré la diapositive tel que cela a été demandé par le national. Selon lui, puisque le directeur régional a fait une erreur, il sera obligé de tenir sa position.

Mme LOUIS ne pense pas qu'il sera obligé de tenir sa position, puisqu'il s'agit d'une erreur.

Mme CABRE précise que le PV émanant de la direction régionale faisait mention du volontariat.

M. CLEMENT explique que la présentation Powerpoint envoyée par la direction nationale datait de l'an dernier et qu'il a fallu la réadapter en fonction des directives nationales. Il s'agit donc d'une adaptation des horaires de magasin, donc d'une journée de travail. Il se défend d'avoir rectifié la coquille provenant du siège au détriment des élus et des collaborateurs. Il ajoute qu'il n'y a pas lieu d'introduire la notion de volontariat dans le cadre d'une journée classique de travail pour la modification d'horaires de magasins.

M. POTET déclare qu'une journée de travail classique implique des horaires d'ouverture de magasin classiques. Il demande si les magasins fermeront à 20 heures indépendamment des circonstances de déconfinement, de couvre-feu, de reconfinement, de Black Friday.

M. CLEMENT le confirme. Il ajoute que compte-tenu des circonstances, il ne voit pas la nécessité d'ouvrir jusqu'à 21 heures pour le Black Friday.

M. POTET aimerait savoir pourquoi cette diapositive apparaît dans certaines régions et pas dans les autres. Il réitère qu'il ne s'agit pas d'horaire de travail normal, parce que les magasins fermeront à 20 heures au lieu de fermer à 19h30. Par ailleurs, il rappelle que selon les usages des anciens CE, le Black Friday était toujours abordé sur la base du volontariat lorsque les magasins devaient fermer à 21 heures.

M. CLEMENT se décharge de toute responsabilité relative aux erreurs faites dans d'autres régions.

#### **Point 5 : Point sur l'équité entre les salariés.**

M. CLEMENT rappelle son intervention de début de réunion et évoque les difficultés à appliquer une parfaite équité entre les salariés. La théorie ne coïncide pas forcément avec la réalité des effectifs réactivés. D'autre part, les chefs d'équipes doivent composer avec des employés qui préfèrent ne pas travailler et ceux qui souhaitent faire davantage d'heures. Il ajoute que l'application des mesures sera par conséquent différente selon la situation de chaque magasin et qu'une uniformité de ces applications ne peut être possible. Il précise cependant que les directives pour des mesures d'équité ont été mises en place entre services.

M. POTET confirme que les questions de l'équité et de la réactivation à 100 % ont été évoquées durant la préparatoire de la veille. Il ajoute que malgré les obstacles évoqués par M. CLEMENT, tout le personnel G3 du magasin de Valenciennes a travaillé sur des horaires normaux.

M. CLEMENT s'étonne de cette information car elle ne correspond pas aux mesures de pilotage des effectifs et de la masse salariale mises en place durant la période de confinement.

M. POTET précise qu'il s'agit d'un effectif de trois vendeurs. Il continue en interrogeant la pertinence de faire travailler des alternants qui coûtent moins cher, au détriment des vendeurs G1 dont le souhait serait peut-être d'effectuer plus d'heures de travail. Il demande qui a vidé les chapiteaux.

M. CLEMENT est d'accord avec la première remarque. Il répond à la question que le travail a été effectué par les chefs de rayons adjoints.

M. VARLET confirme avoir lui-même vidé les chapiteaux à Saint-Omer avec un collaborateur. Tous les vendeurs G1 sont aussi venus aider avant le chômage partiel.

M. CLEMENT se réjouit de cette initiative qui va dans le sens des directives données aux directeurs de magasins et aux encadrants.

M. BIGOTTE confirme avoir reçu ces mesures durant des réunions d'encadrement.

M. CLEMENT insiste sur la prise au sérieux par la direction de cette équité dans les organisations des magasins. Il précise que des réunions d'encadrement se sont tenues sur plusieurs niveaux dans cette optique. Les directives qui en sont sorties ont été transmises au niveau des comités de direction des magasins pour application.

M. POTET soulève le cas du magasin de Valenciennes où les vendeurs n'ont pas été conviés pour vider les chapiteaux.

M. CLEMENT répond que chaque magasin se conforme aux directives en fonction de ses contraintes et effectifs mais qu'il ne s'agissait pas en l'occurrence d'une directive donnée en ce sens.

M. VARLET rapporte que tous les vendeurs sont venus pour effectuer la réorganisation de son magasin.

Mme CABRE souligne qu'il n'est pas logique que les alternants soient réactivés à 100 % et que les vendeurs ne le soient pas. Elle constate l'absence d'équité dans cette démarche.

M. VARLET appuie en disant que le vendeur est plus à même de maîtriser son rayon que l'alternant.

M. CLEMENT explique que l'équité doit s'appliquer par service et par catégorie professionnelle.

Mme CABRE soulève le cas de l'alternant G1 du magasin de Béthune qui est réactivé alors que les vendeurs ne le sont pas.

M. CLEMENT explique que les alternants ne font pas partie de la catégorie des vendeurs.

M. VARLET exprime son désaccord avec ces propos. Il estime que les alternants appartiennent bien à la catégorie vendeurs car c'est le rôle qu'ils jouent en magasin.

Mme CABRE en conclut que Conforama privilégie les alternants aux vendeurs.

M. CLEMENT réfute cette affirmation de Mme CABRE et précise que la décision d'avoir réactivé les alternants de la région est la sienne. Il indique que la région Nord-Pas-de-Calais est celle qui a le plus grand nombre d'alternants. Il reconnaît que l'alternant n'est légalement pas concerné par l'équité.

Mme CABRE trouve anormal et injuste que les vendeurs doivent subir le chômage partiel tandis que les alternants ne soient pas concernés.

M. CLEMENT annonce que la réactivation des alternants provient de la requête des directeurs de magasin. Il déclare assumer sa décision et la justifie par sa vision à terme des alternants en tant que futurs encadrants. Il estime le travail fourni par les alternants et leur polyvalence qui permet de les intégrer aux différents services selon les besoins des magasins.

Mme CABRE conteste et précise qu'il n'y aurait pas de magasin ouvert sans les salariés.

M. CLEMENT rappelle qu'il agit pour les employés : compensations, formations etc. il réitère que les catégories de « vendeurs » et « alternants » sont différentes. Il rappelle le risque pour tous, sans exception, d'être subitement mis au chômage partiel.

Mme CABRE veut savoir ce qu'elle doit répondre aux vendeurs qui se posent la question de la réactivation des alternants alors qu'eux mêmes ne sont pas réactivés.

M. CLEMENT l'invite à répondre que la réactivation des alternants a été décidée par lui-même. Il remet en contexte les conditions des alternants, qui bien que réactivés avec les chefs de rayon et les adjoints, ne sont pas en permanence dans les magasins.



Mme CABRE n'approuve pas la décision de M. CLEMENT.

M. CLEMENT veut savoir si cette question d'équité a été soulevée exclusivement à cause des alternants.

M. POTET explique que la question a aussi été soulevée en raison de la réactivation de certains vendeurs et pas d'autres, dont notamment les G1. Il évoque le cas des vendeurs meuble qui ont souhaité venir travailler pour organiser leurs rayons et qui ont eu la surprise d'entendre que le travail a été effectué par les chefs de rayon et les alternants. Il rejoint l'avis de Mme CABRE sur le manque d'équité entre les salariés, au profit des alternants.

M. CLEMENT prend note des ces remarques et avis.

M. VARLET demande quand M. CLEMENT apportera une réponse.

M. CLEMENT répond qu'il l'a déjà apportée.

M. POTET pense qu'il est de toute façon trop tard pour rattraper cette décision.

Mme LOUIS remet la situation des alternants en perspective : ces derniers sont dans un système d'apprentissage combiné entre l'école et le magasin. Elle souligne que cette action d'aide à l'apprentissage des jeunes fait partie des priorités de la société.

M. POTET estime que ce sont les vendeurs qui doivent être concernés par la réorganisation des magasins fermés et que faire de la manutention n'apporte aucune valeur au cursus d'apprentissage des alternants.

M. CLEMENT déclare que la situation actuelle nécessite le pilotage de la masse salariale. La réactivation des alternants était motivée par cette contrainte afin qu'ils viennent en aide aux chefs de rayons pour préparer la réouverture tant au niveau des rayons que des stocks. Il annonce que quand bien même cette réactivation serait annulée par sa direction, cela n'aurait pas pour conséquence la réactivation des vendeurs. Il indique qu'il prend note des remarques sur les alternants et en informera sa direction.

#### **Point 6 : Point sur la possibilité pour les vendeurs cuisine de concevoir un projet client par visio conférence comme sur certaines régions.**

M. CLEMENT précise que dans la mesure où le point n'est pas une directive de l'entreprise, la réponse est non.

M. POTET déclare que l'instance trouvait cette idée de conception à distance bonne. Il est appuyé par Mme CABRE qui évoque les demandes des clients dans ce sens.

M. CLEMENT affirme que la consigne pour les vendeurs cuisine de la région se résume au traitement des dossiers en cours. Il précise que les vendeurs de la région bénéficient de conditions spécifiques. La révision des attributions des vendeurs au niveau national n'inclut pas la conception de cuisines par visioconférence.

M. VARLET regrette ce refus qui envoie les clients à la concurrence.

M. CLEMENT rappelle que bien qu'il trouve l'idée novatrice, son rôle est de faire respecter la décision de l'entreprise et de remonter les points soulevés tels que celui-ci.

Mme CABRE présente les questions des cuisinistes quant aux fréquences auxquelles ils doivent venir pour le travail administratif et en magasin.

M. CLEMENT répond que tout doit se faire dans le respect de l'équité, en fonction des effectifs des vendeurs et selon les besoins des magasins. Il réexplique les seuils de chiffre d'affaires qui permettent aux magasins d'avoir deux, trois voire quatre vendeurs cuisine.

Mme CABRE demande si les vendeurs doivent effectuer leurs horaires normaux hebdomadaires.

M. CLEMENT estime de nouveau que les mesures dépendent de l'état du secteur cuisine de chaque magasin et des nécessités de ce dernier. L'objectif étant d'être prêt pour la réouverture. Il ajoute que les cuisines feront partie des prochains services stratégiques à développer pour faire face aux mois favorables en début d'année.

Mme CABRE soulève le succès des cuisines au *Black Friday*.

M. CLEMENT répond que de toute évidence les ventes de cuisines sont rythmées par les offres promotionnelles mais que la réalisation des stratégies ne sera pas encore pour le *Black Friday*.

### **Point 7 : Point sur les soucis rencontrés avec la plateforme d'appel (prise de rdv camions et livraison clients)**

Mme DUPUIS explique que la plateforme de réception d'appels accorde des rendez-vous « camionnettes » voire même des rendez-vous de livraison aux clients sans coordination des plannings avec les magasins concernés.

Mme CABRE confirme que son magasin fait aussi face au même problème : le client arrive en annonçant qu'il avait réservé alors que le magasin n'en avait pas été informé.

M. CLEMENT explique qu'une proposition de redirection de tous les appels téléphoniques vers la plateforme de débord a été faite aux directeurs de magasin. Ces derniers l'ont refusée en raison des problèmes liés à cette plateforme, notamment suite au premier confinement.

Mme DUPUIS et Mme CABRE constatent qu'effectivement elles reçoivent beaucoup d'appels en magasin.

M. CLEMENT revient sur le cas des prises de rendez-vous par la plateforme et s'étonne qu'elles n'aient pas reçu la note relative à ce problème. Il explique que cette dernière rappelle qu'il est impératif de procéder à l'ouverture journalière du RC3 au travers duquel la plateforme transmet les informations au magasin.

Mme CABRE maintient pourtant que le RC3 est ouvert quotidiennement dans son magasin, fait confirmé par Mme DUPUIS pour son magasin. Elles évoquent aussi des retards de messages avec des décalages de plusieurs jours.

#### *Arrivée de Martine BALSACK*

M. CLEMENT confirme, qu'après avoir passé un appel de test, la plateforme n'est pas autorisée à prendre rendez-vous pour le client. Elle doit en revanche en informer le magasin concerné par mail, via le RC3, pour que ce dernier revienne vers le client. Il rappelle l'importance de consulter le RC3 pour la réception de ces communications transmises pas la plateforme.

Mme DUPUIS doute que la plateforme respecte cette interdiction d'accorder des rendez-vous aux clients.

M. CLEMENT l'invite à effectuer un appel vers la plateforme pour vérifier. Il continue en disant qu'il est aussi probable que les clients interprètent mal le délai de rappel « sous 48 heures » annoncé par la plateforme et le considèrent comme un rendez-vous.

M. CLEMENT enchaîne en évoquant le taux de décrochage « Allo Confo ». Il souligne le fait qu'un client qui prend la peine d'appeler le magasin est un client qui a vraiment besoin de joindre quelqu'un chez Conforama. Il conclut que le travail sur le taux de décrochage nécessite l'effort de tous au delà des dotations en appareils ou de la réorganisation du système.

Mme CABRE soulève son cas où le SAV reçoit tous les appels pourtant destinés à d'autres services.

M. POTET ajoute que ces appels téléphoniques mal dirigés interrompent également les ventes en magasin. Il suggère une amélioration des choix proposés par le robot vocal pour faciliter l'expérience client et pallier à cette situation.

Mme BALSACK constate que ce problème n'en serait pas un si les postes de standardistes n'avaient pas été supprimés. Elle évoque l'enjeu de la réduction des coûts qui va contre la satisfaction client.

Mme CABRE suppose que les mauvais taux de décrochage sont aussi causés par cet afflux d'appels alors qu'il faut gérer l'accueil physique des clients.

M. CLEMENT est d'accord sur le besoin de remonter le sujet à l'instance responsable. Il insiste sur l'importance d'une mobilisation collective pour améliorer ce taux de décrochage.

### **Point 8 : Point sur la journée du mercredi 11 novembre 2020:**

#### **Horaires d'ouverture et de fermeture**

M. CLEMENT annonce qu'il a été décidé qu'aucun magasin n'ouvrirait le 11 novembre. Tout le monde restera confiné chez soi.

M. POTET dit avoir reçu un résumé du CSEC qui s'est déroulé jeudi dernier. Il cite plusieurs points évoqués à la fin du résumé : la tenue du Black Friday, le respect du planning et la fermeture du back-office. Une phrase l'interpelle spécialement : « Le comptoir SAV sera toujours ouvert. ». Il souhaite savoir si des informations seraient tombées sur l'ouverture ou non des comptoirs SAV.

M. CLEMENT confirme que tout sera bien fermé. Il précise que les comptoirs SAV rouvriront jeudi, comme convenu. Le 11 novembre, tout le monde restera chez soi.

Mme BALSACK demande s'il est possible de vérifier sur internet si les bonnes informations ont été indiquées.

M. POTET indique qu'il est bien marqué « Fermeture exceptionnelle le 11 novembre ».

Mme BALSACK fait une remarque concernant le site CONFORAMA de Béthune. Elle constate qu'il y est inscrit que le magasin sera fermé tous les jours de la semaine. Seuls le drive et la livraison seront disponibles.

M. CLEMENT explique le fonctionnement du site. D'après lui, c'est le directeur de magasin, depuis ConfoExploit', qui déclenche l'ouverture ou non sur internet. C'est l'assistante réseau qui s'est occupée de retirer la journée du 11 novembre et l'opération s'est faite de manière globale pour tous les magasins. Il précise que de potentielles erreurs ne sont pas à écarter.

#### **Rémunération du personnel**

M. POTET soulève la question de la rémunération et de la journée du 11 novembre qui sera une journée chômée payée. Il s'adresse particulièrement à Mme LOUIS à qui il demande si les personnes en repos ce jour-là auront droit à leur 28I.

Mme LOUIS dit être dans l'incapacité de répondre à la question. Elle indique que personne ne s'est exprimé sur le sujet et que rien n'a été précisé en matière de gestion de cette journée.

M. CLEMENT précise que de toute façon, les jours fériés n'ont jamais été considérés comme de l'activité partielle. Il demande confirmation à M. BIGOTTE.

M. BIGOTTE confirme que les jours fériés ont toujours été considérés comme des jours chômés payés.

M. POTET demande confirmation à M. BIGOTTE si le 28I est accordé si ces jours n'entrent pas dans le cadre de l'activité partielle et rentrent dans le RH, comme le dimanche 1<sup>er</sup> novembre.

M. BIGOTTE le confirme.

M. CLEMENT répond que oui si cela est stipulé dans l'accord CONFORAMA.

## **Points divers**

### **Licenciement de salariés protégés**

M. VARLET demande si les courriers pour les licenciements des salariés protégés sont arrivés à la direction et quand les salariés vont les recevoir.

Mme LOUIS répond que les notifications ont été postées hier pour les 8 salariés protégés.

### **Désamiantage**

M. VARLET interpelle la direction au sujet du désamiantage qui devait être programmé durant le confinement à Saint-Omer.

M. CLEMENT s'étonne du fait que le travail n'ait pas encore commencé. Celui-ci avait pourtant été validé, précise-t-il.

Mme BALSACK conseille de voir avec M. Jérôme ROUSSEL.

### **Calcul de la PFA**

M. POTET questionne Mme LOUIS sur le mode de calcul de la prime de fin d'année (PFA). Il rappelle qu'il avait été annoncé qu'elle ne tiendrait pas compte de la période de chômage partiel. Il souhaite savoir si la base de calcul se fera sur du N-1 ou s'il faudra juste reprendre les mois d'ouverture et en faire la moyenne.

Mme LOUIS et M. CLEMENT indiquent qu'ils n'ont pas les détails de calcul. Toutefois, M. CLEMENT affirme que l'activité partielle n'aura pas d'impact sur le 13<sup>ème</sup> mois du collaborateur. Il pense que cela se déroulera comme pour le calcul des licenciements des salariés où les 12 mois d'activité ont été pris en compte.

M. CLEMENT demande à Mme LOUIS d'envoyer un mail à M. Eric MOLKO pour lui demander les détails de calcul.

Mme LOUIS indique avoir reçu un mail de M. Fabien ARMBRUSTER, un gestionnaire de paie, qui parle de la PFA des intérimaires. Celui-ci explique que les règles de calculs sont identiques à celles des salariés de CONFORAMA. Mme LOUIS précise par contre que le mode de calcul n'y est pas indiqué.

M. BIGOTTE confirme qu'il n'y a aucun mode de calcul. D'après lui, la méthode évoquée par Mme LOUIS est valable pour les intérimaires. Dans cette période, ils auront effectivement droit à la PFA. Il faut réinjecter et recalculer le salaire de base, puis prendre le 1/12<sup>ème</sup> de ce qu'ils ont gagné pour le réinjecter ensuite.

M. CLEMENT informe que cette tâche devrait revenir aux RA. C'est ce qui a été décidé. Il demande à M. BIGOTTE s'il lui manque des informations pour faire le calcul.

M. BIGOTTE répond qu'il manque la méthode de calcul pour la compensation de ceux qui sont venus travailler durant la semaine. Pour la PFA des CDD et des CDI, il n'a pas la main car cela est calculé directement par le siège.

### **Tickets restaurant**

M. POTET soulève le sujet des tickets restaurant. Il demande si les salariés auront la possibilité de se rapprocher des RA pour les récupérer.

M. CLEMENT pense qu'il revient aux directeurs de prendre contact avec les collaborateurs des magasins. Il souhaite que la distribution se fasse intelligemment avec un roulement, ceci afin d'éviter les risques de contamination. Il estime que la distribution peut se faire sur deux jours.

### **Confo'Exploit'**

M. POTET interpelle M. CLEMENT à propos de ConfoExploit'. D'après lui, durant la dernière réunion, il a été dit que n'importe qui pouvait y avoir accès. Pourtant, lorsque des élus souhaitent consulter des fiches de poste, il est fait mention que l'outil est réservé aux cadres.

Mme CABRE informe que ConfoExploit' n'est pas réservé aux cadres puisqu'il est utilisé pour les SAV.

M. DUMONT souligne que le SAV n'a pas accès à l'intégralité de ConfoExploit'.

M. CLEMENT rappelle cependant que chaque profil correspond à une arborescence différente. Par ailleurs, il souligne que les fiches de poste n'ont rien de confidentiel et qu'il est possible de les demander si besoin.

D'après M. BIGOTTE, sans un compte Outlook, il est impossible d'accéder à ConfoExploit'.

À ce sujet, M. CLEMENT espère que chaque collaborateur aura son adresse mail professionnelle très prochainement. Ce volet viendra pour validation auprès du CSE-C ; tout le travail R&D a déjà été réalisé.

M. BIGOTTE rappelle que les boîtes mail auraient dû être créées avec le nouveau Pléiades.

M. CLEMENT explique que ce retard est en partie dû à un souci de finances. Il informe que le développement d'une application sous ConfoExploit' requiert près de 50 000 euros.

Toujours concernant ConfoExploit', M. DUMONT demande s'il est possible que le personnel qui suit des formations en ligne puisse avoir accès à certains points.

M. CLEMENT confie avoir déjà posé la question au comité de direction national. D'après lui, à date, l'application ne le permet pas encore. Il y aurait en effet eu des complications dans certains magasins qui ont commencé la formation. Du fait du nombre important de connexions, le serveur aurait sauté. M. CLEMENT rassure M. DUMONT que le sujet a été remonté et qu'il sera informé dès que le souci sera débloqué.

### **Remboursement**

M. VARLET évoque les problèmes de remboursement. D'après lui, un circuit doit se faire à Saint Omer mais les notes de frais reviennent toujours avec la mention « Directeur 0 ». Il ne comprend pas.

M. CLEMENT informe qu'il y a une chaîne de valideurs hiérarchiques. Il pense que le code de gestion du CSE est utilisé, raison pour laquelle l'autorisation n'est pas délivrée. Au vu du problème, M. CLEMENT conseille à M. VARLET de lui envoyer directement les notes de frais pour approbation.

M. POTET s'enquiert des modalités de remboursement par Concur.

M. VARLET indique que si la note est envoyée le 5 du mois, le remboursement devrait arriver le 20 sur le compte.

M. CLEMENT ajoute qu'il ne se fait qu'une fois par mois et arrive deux à trois jours avant la paie.

## Cartes cadeaux

M. CLEMENT souhaite connaître l'organisation par rapport aux paquets.

M. POTET informe que les colis de Valenciennes, Cambrai et Douai ont été livrés. Il ajoute que quatre palettes sont arrivées à Valenciennes, trois à Béthune et qu'il attend celles de Seclin. Le chocolat a également été reçu. Il s'est occupé des cartes billetterie à Valenciennes. Il informe avoir fait un Chronopost pour renvoyer celles-ci à Mme BALSACK.

M. VARLET confirme la réception des chocolats, des palettes et des sacs pour contenir les colis. Il ajoute qu'il livrera les chocolats mardi après-midi.

Mme BALSACK fait savoir que la distribution des enveloppes et des chocolats se fera à partir des semaines 47 et 48 dans les magasins. Elle souhaite voir avec les directeurs quels jours les élus pourront prévenir les salariés pour que ceux-ci viennent récupérer leurs colis et cartes cadeaux. Elle précise que les recommandés seront envoyés à la fin de la semaine prochaine et qu'elle s'en occupera. Elle explique que l'opération prend du temps, – environ deux heures –, et que les frais d'affranchissement dépendront du poids des enveloppes.

M. VARLET rebondit sur la distribution. Il préconise de faire des créneaux horaires et de gérer par rayon pour éviter que les salariés ne viennent tous en même temps.

M. POTET informe que les chèques vacances ont été abandonnés, ne serait-ce que pour cette année. Le délai serait trop court pour les prélèvements auprès des banques. Ils seront remis en place au printemps prochain.

M. CLEMENT les félicite pour cette organisation et rappelle l'importance du respect des mesures sanitaires.

Mme CABRE demande à Mme BALSACK si elle a pu voir avec les directeurs pour le planning.

Mme BALSACK explique qu'il suffit de voir dans le planning les semaines 47 et 48 et de se libérer deux jours pour commencer.

## Tendances de chiffres d'affaires

M. POTET et M. VARLET posent une question sur la signification d'un tableau présenté par M. CLEMENT.

M. CLEMENT leur apprend qu'il s'agit d'une tendance de chiffre d'affaires des directeurs de région. Il explique le principe du tableau à partir duquel il est possible d'obtenir les tendances au niveau national, régional puis au niveau de chaque magasin. Il indique néanmoins qu'il ne s'agit là que de prises de commandes et qu'il n'a pas les chiffres en sortie. Ceux-ci ne sont obtenus que le lendemain par le biais de ConfoExploit'. Il souligne l'importance des prises de rendez-vous, de la mise en place du drive et de l'ouverture de créneaux.

*Fin de la réunion à 12h30.*

**Fait à Seclin, le 10.11.2020.**

**Richard POTET**



**Secrétaire du CSE**