

# **Conforama**

**Procès-verbal du  
Comité social et économique  
SECLIN  
Réunion extraordinaire n°20  
du 26 novembre 2020**

# ABSENTS ET PRÉSENTS

## Etaient présents pour la direction :

- ◆ M. Arnaud CLEMENT, directeur régional et président du CSEE Seclin

## 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

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

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

## Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ M. Ludovic BISSINGER
- ◆ M. Stéphane MAINGUY
- ◆ Mme Isabelle CAUX

## 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 : Information sur les conditions de réouverture des magasins au public et consultation sur l'ouverture exceptionnelle des magasins les dimanches de décembre 2020 (sous réserve de la confirmation des annonces gouvernementales)..... 3

## COMPTE RENDU DES DEBATS

*La réunion débute à 15h 00.*

### **Point 1 : Information sur les conditions de réouverture des magasins au public et consultation sur l'ouverture exceptionnelle des magasins les dimanches de décembre 2020 (sous réserve de la confirmation des annonces gouvernementales)**

M. CLEMENT remercie les élus de leur présence. Il précise que ce point est toujours sous réserve de la publication des décrets, des décisions gouvernementales et de l'évolution de la pandémie dans les semaines à venir. Il présente le document d'information :

- Date de réouverture des magasins : 28 novembre ;
- Planification des équipes et amplitude horaire : reprise à 100 % de l'activité, horaires habituels ;
- Ouverture du dimanche 29/11 et des dimanches de décembre : oui pour les magasins déjà prévus. Pour les autres magasins, cela dépend d'une part de la position du gouvernement et des arrêtés locaux.
- Black Friday (04/12/2020) : ouverture en continu de tous les magasins (10h-21h) ;
- Mesures sanitaires : dans le respect du protocole sanitaire avec la nouvelle jauge. Présence d'un agent de sécurité toute la journée pour contrôle de la jauge et marquage au sol (cadre de permanence pour assurer les pauses de l'agent).

Il précise que s'agissant du dimanche 6, l'ouverture avait été validée par une consultation mais deux magasins (Dunkerque et Saint-Omer) étaient censés être fermés. Il indique une modification sur le lundi 07 : ils seraient désormais ouverts aux horaires habituels.

Mme BALSACK précise que le lundi en question était le 30 novembre et non le 07 décembre.

M. CLEMENT en convient mais explique que la date a été décalée avec celle du Black Friday. Le 30 novembre également, les magasins seront ouverts selon les horaires normaux.

M. DUMONT s'en réjouit, car à Douai, les stocks informatiques sont bas. Il se demande où est parti l'argent.

M. CLEMENT n'est pas d'accord : les stocks ont été reconstitués en général, même si ce n'est pas encore le cas en informatique. Il précise que les mesures sanitaires seront appliquées dans le respect du protocole avec la nouvelle jauge. Une jauge a été définie pour chaque magasin, sera affichée à l'entrée de chaque magasin et devra être respectée.

Mme BALSACK demande quelle surface a été retenue pour le calcul.

M. POTET précise qu'il s'agit de la surface totale du magasin.

Mme BALSACK et M. DUMONT ne trouvent pas cela logique.

M. CLEMENT rappelle que CONFORAMA ne fait qu'appliquer les décisions ministérielles.

Mme BALSACK rappelle que lors du premier confinement, CONFORAMA a attendu les directives officielles avant d'imposer le port du masque.

M. DUMONT demande comment la situation des cagnottes va être gérée pour les clients.

M. CLEMENT ne le sait pas.

Mme BALSACK juge que l'ensemble des dates devront être modifiées, ce qui lui paraît compliqué à mettre en œuvre.

M. DUMONT demande pourquoi le dimanche 29 n'a pas été décalé au dimanche 06.

Mme BALSACK juge que cela va permettre de lisser le flux des clients. Elle demande si les vigiles disposeront d'un appareil pour compter les clients.

M. CLEMENT le confirme. Un vigile sera présent à l'entrée de chaque magasin.

Mme BALSACK demande ce qu'il se passera lorsque la jauge sera atteinte.

M. CLEMENT indique que les clients attendront dehors. Il précise que l'entreprise a une obligation de résultats et non de moyens en cas de contrôle. Il communique les jauges : Arras, 383 ; Béthune, 370 ; Boulogne, 452 ; Cambrai, 384 ; Douai, 441 ; Dunkerque, 392 ; Englos, 508 ; Lens, 537 ; Seclin, 523 ; Saint-Omer, 322 ; Valenciennes, 523. Pour calculer ces jauges, Conforama a décidé d'appliquer une jauge plus faible que recommandée : 1 personne tous les 9 m<sup>2</sup> au lieu de 8 m<sup>2</sup>.

M. POTET trouve illogique de ne permettre qu'à 30 personnes d'entrer dans une église et autant de personnes dans un magasin. Il juge que si 80 personnes se regroupent sur un rayon, les risques seront importants.

M. CLEMENT est d'accord mais il s'agit d'appliquer les protocoles prescrits.

Mme BALSACK demande ce qu'il se passera lorsque trop de personnes seront dans un rayon.

M. CLEMENT pense que la grande majorité des clients sera raisonnable.

Mme BALSACK juge que non étant donné le second confinement. Elle rappelle que les collaborateurs ont besoin de rester en bonne santé.

M. VARLET pose la question du flux des clients aux caisses.

M. CLEMENT répond que le même protocole sanitaire s'appliquera pour les caisses. Aucune hôtesse de caisse n'a attrapé le Covid à Conforama.

Mme BALSACK répond que si dans son magasin.

M. CLEMENT répond que la contamination ne venait pas du magasin. Aucun risque n'est pris par l'enseigne et tous les moyens ont été mis en œuvre pour cela.

M. BIGOTTE demande si en cas d'attente importante en caisse, le comptage pourra être arrêté pour laisser sortir des clients.

M. CLEMENT répond que oui : il s'agit de faire preuve de bon sens ; la direction ne s'y opposera pas. Des stickers de marquage au sol sont prévus pour garantir les distances devant les caisses. La V2 en financement est en œuvre : la tablette n'est plus utilisée.

M. BIGOTTE indique que la mise en place sera effective à Douai, il en a eu la confirmation.

Mme BALSACK attend de voir ce qu'il en sera après sa formation.

M. CLEMENT précise qu'a priori, il sera possible d'accorder des crédits directement en rayon cuisine.

M. BIGOTTE juge que le problème est des scanner les documents du client qui ne pourra être effectué en rayon.

Mme BALSACK préfère conserver le système actuel pour la cuisine car de très grosses sommes sont en jeu et les dossiers doivent être solidement constitués.

M. CLEMENT rappelle l'enjeu économique très important pour cette fin d'année, dans le respect des mesures sanitaires à la fois pour les salariés et les clients. Le PDG a félicité les équipes pour le travail effectué les quinze jours avant le confinement, puis par les équipes du back office pendant le confinement (drive, web, réception des stocks dans les dépôts). 236 millions d'euros de stocks sont présents à date dans les dépôts en France. Il pense que le mois de décembre va être « extraordinaire ». Les « top expos » seront présents. Des formations ont été effectuées. Les gens auront envie de dépenser. Il se montre donc très optimiste. Conforama a tout pour réussir selon lui.

Mme BALSACK demande si les compteurs seront ouverts pour l'embauche d'intérimaires.

M. CLEMENT répond que la majeure partie du PSE est passée et que la question du recrutement va désormais se poser réellement. Il prend l'exemple de Saint-Omer et Boulogne. Des CDI pourront être validés dès que possible.

Mme BALSACK juge cela dommage de devoir reformer des personnes dans cette période.

M. CLEMENT répond que les personnes en CDD déjà présentes sur des postes non-supprimés dans le cadre du plan social vont pouvoir être passées en CDI.

Mme BALSACK rappelle que les hôtesse manquent, mais qu'elles ne rentrent pas dans ce cas. Elle pointe également les besoins aux dépôts.

M. CLEMENT répond que cela est possible si les départs ont été plus importants que ce qui était prévu dans le plan social. Sinon, des intérimaires ou des CDD seront recrutés.

M. VARLET évoque le cas des nouveaux postes à créer : il demande quand ceux-ci seront mis en place.

M. CLEMENT répond qu'il n'y a pas de « nouveaux postes » concernant les nouvelles structures de magasin.

Mme BALSACK demande s'il est prévu d'enlever les achats rapides. Elle juge que tout le monde va se retrouver à la caisse.

M. VARLET juge que les clients en raison de l'attente seront mécontents.

M. CLEMENT souhaite que ces évolutions soient considérées sous un angle positif. Un client qui prend un produit en achat rapide peut permettre à un vendeur expert de s'occuper d'une vente à forte valeur ajoutée. Il rappelle que les vendeurs continuent à être rétribués dans le cadre du pot commun. Il rappelle que la remontée du pot commun doit être appliquée avec transparence et précision dans tous les magasins afin que les collaborateurs n'aient pas l'impression d'être floués.

Mme BALSACK rappelle que les vendeurs touchent également des primes sur les crédits et les garanties qu'ils ne pourront vendre dans le cas d'un achat rapide.

M. CLEMENT répond que les vendeurs sont payés sur le crédit par rapport au chiffre d'affaires réalisé.

Mme BALSACK répond que les vendeurs sont réajustés.

M. COUSIN rappelle que le libre emport et les achats rapides ne peuvent être mis en œuvre en même temps. Dans certains cas, des clients ont déjà la marchandise dans leur voiture qui est sortie par ailleurs en ticket OPS,.

M. CLEMENT répond qu'il s'agit d'une erreur.

M. COUSIN continue en indiquant que les taux de NT1 ou NT2 explosent dans tous les magasins. Tout le monde se plaint.

M. CLEMENT répond que non : le problème se pose à Englos mais pas dans tous les magasins. Un produit en libre emport ne doit pas faire l'objet d'un achat rapide. Il rappelle la règle :

1. Privilégier le libre emport ;
2. Dans une surface de vente plus petite, passer à l'achat rapide.

Il faut dans tous les cas faire preuve de bon sens.

Mme CABRE rapporte le même problème à Béthune.

M. CLEMENT répond que les chefs de rayon doivent indiquer une date de fin de produit.

M. BIET le confirme mais indique que le process n'est pas facile à suivre.

M. CLEMENT répond que cela demande un travail également des vendeurs.

Mme BALSACK rappelle que les vendeurs sont payés pour vendre et pas pour vérifier les achats rapides. De plus, les vendeurs sont contre les achats rapides selon elle.

M. CLEMENT répond que le matin, les collaborateurs peuvent avoir le temps de le faire avant l'arrivée des clients. Il a envie pour sa part de convaincre les vendeurs des aspects positifs des achats rapides.

Mme BALSACK propose dans ce cas d'améliorer leurs salaires.

M. CLEMENT juge que les salaires de décembre et de janvier seront à la hauteur : les vendeurs parleront de stocks et non plus de rémunération. Dans le cas contraire, sans achat rapide et client autonome, l'alternative serait d'augmenter le nombre de vendeurs, ce qui baisserait la rémunération de chacun.

M. POTET rappelle que le client a besoin des vendeurs, même dans le cas des achats rapides. 80 % des clients selon lui continuent à faire appel au vendeur, dès que le produit est technique.

Mme BALSACK rapporte l'exemple de clients qui viennent en caisse et qu'il faut renvoyer auprès des vendeurs : ce système n'est donc pas efficient selon elle.

M. CLEMENT rapporte le cas d'IKEA pour montrer que le système fonctionne.

M. POTET juge que le cas d'IKEA est particulier : cela fait partie de leur ADN.

M. CLEMENT explique que désormais le client doit comprendre que cela va fonctionner comme cela à CONFORAMA qui doit donc peut-être changer d'ADN.

Mme BALSACK juge impossible d'acheter du gros électroménager en achat rapide. Les vendeurs d'IKEA peuvent bénéficier d'intéressement, ce qui n'est pas le cas à CONFORAMA.

M. BIET rappelle qu'IKEA vend surtout du meuble.

M. CLEMENT juge que si cela fonctionne, il faudra considérer un partage de cette réussite avec les collaborateurs (intéressement, participation aux bénéfices, etc.).

M. VARLET juge qu'il manque du personnel pour la réouverture. Il prend l'exemple de Boulogne qui a un effectif de 18 au lieu de 26 avec 8 arrêts maladie de longue durée.

M. POTET juge que la situation est la même à Seclin avec des arrêts de plus de 5 ans. Le passage en inaptitude n'avance pas.

M. CLEMENT rapporte une problématique liée à la SODICE avec des salariés non rémunérés mais qui ne sont pas sortis des effectifs. Au-delà de 3 ans, la directive est de monter des dossiers d'inaptitude. Il faut en effet s'occuper de ces 5 cas. Il donne raison aux élus sur ce point.

M. POTET rapporte des cas d'arrêts de 8 ou 9 mois également.

M. CLEMENT explique qu'au bout de 90 jours, le salarié ne coûte plus à la société car il est pris en charge à 100 % par la complémentaire. Il pense que la longue maladie est remplacée.

Mme BALSACK rapporte que dans son magasin, il a fallu deux absences pour obtenir un remplacement et même pas à temps plein.

M. BIGOTTE répond que cela n'est pas systématique et pas du 1 pour 1.

M. POTET évoque la jauge sur les locaux sociaux (réfectoire, salles de réunion, de pause etc.). Il juge qu'il faudra modifier les affichages et revoir les jauges.

M. CLEMENT a alerté sur ce sujet. Il montre l'affiche prévue à l'entrée des magasins, des dépôts et des SAV. Il propose de passer à la consultation sur :

- l'ouverture des magasins de Dunkerque et Saint-Omer le 06 décembre sur les horaires suivants : 10 h - 12 h 30 ; 14 h – 18 h 30 ;
- l'ouverture potentielle de tous les magasins le dimanche 27 décembre.

Mme BALSACK demande si des informations sont prévues sur les modifications d'horaires liées au projet de couvre-feu.

M. CLEMENT répond que seule la journée du Black Friday est concernée par un changement d'horaires. Il a demandé aux directeurs de magasin de prévoir un casse-croûte pour la fin de la journée. Il juge que le couvre-feu éventuel ne concernerait pas à date Conforama. L'horaire de fermeture le plus tardif est 19 h 30.

*Suspension de séance de 16 h 11 à 16 h 28.*

M. POTET demande si la présence pour les dimanches de décembre est toujours prévue sur la base du volontariat, avec une majoration conforme aux accords, au-delà des 35 heures.

M. CLEMENT répond que cela doit être du gagnant-gagnant. Étant donné l'activité prévue en décembre, et le manque d'effectifs, il ne voit pas comment la limite des 35 heures pourrait ne pas être dépassée. Le paiement double et la récupération des dimanches aura toujours lieu et le cumul des récupérations sera toujours autorisé. Cela se fera sur la base du volontariat. Cependant, il faudra des volontaires selon lui, car faire appel uniquement à des intérimaires n'aurait pas d'intérêt.

M. BIGOTTE relève le problème du dimanche de la première semaine avec l'activité partielle.

M. CLEMENT indique que le dimanche est payé double et récupérable dans tous les cas. Les heures supplémentaires ne le sont qu'en fin de semaine lorsque les 35 heures sont dépassées. Pour le dimanche 29, les heures supplémentaires ne seront pas déclenchées pour beaucoup de collaborateurs en raison de l'activité partielle.

Mme BALSACK n'est pas d'accord avec cette mesure.

M. CLEMENT répond que de nombreuses équipes ont déjà été réactivées et feront leurs heures dans la semaine.

Les élus répondent que non et citent le cas des hôtesse, des vendeurs etc.

M. CLEMENT répond que cela dépend des magasins ; dans certains les vendeurs sont déjà en activité. Il prend l'exemple de Béthune avec 12 personnes de plus que le back-office. Il demande aux élus de rapporter les cas où ses directives ne sont pas appliquées dans les magasins.

M. BIET n'était pas au courant de cette réactivation.

M. CLEMENT répond que la communication a pourtant bien été effectuée auprès des directeurs de magasins. Il a même autorisé à faire venir les intérimaires et CDD dès le jeudi pour pouvoir les former.

Mme BALSACK aurait souhaité que cela soit le cas pour le dépôt de Béthune en raison du manque d'effectif.

Mme CABRE demande pour quelle raison le chômage partiel est maintenu pour cette semaine dans son équipe.

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

M. POTET rapporte également un problème de réactivation pour d'autres magasins comme Valenciennes. Il pense que les cadres ont fait tout le travail.

Mme CABRE juge anormal le fait que les directions de magasins ne respectent pas les consignes.

M. CLEMENT refera un point avec elles.

Mme CABRE juge qu'il s'agit d'une volonté de la direction de placer les collaborateurs en chômage partiel afin d'éviter de payer des heures supplémentaires le dimanche.

M. CLEMENT entend cette analyse. Il la déplore si elle est avérée car il souhaite que ce soit du gagnant-gagnant avec les collaborateurs. Il rappelle néanmoins que les heures seront payées double et récupérables.

M. POTET évoque également le problème de l'équité qui n'a pas été respectée dans tous les magasins. Deux personnes à Saint-Omer n'ont jamais été appelées et ont été placées en activité partielle tout le mois.

M. CLEMENT répond que cela n'est pas acceptable, même d'un point de vue légal.

---

#### AVIS DU CSE

#### **pour l'ouverture du dimanche 6 décembre pour les magasins de Dunkerque et St Omer et l'ouverture potentielle du 27 décembre pour tous les magasins**

11 élus en capacité de voter

0 votes favorable(s)

11 vote(s) défavorable(s)

0 abstention(s)

0 vote(s) nul(s)

#### **L'ouverture des dimanches de décembre n'est pas approuvée par les élus du CSE**

---

M. POTET rapporte que les 2,3,4 et 5 novembre, les vendeurs G2 payés à la guelte seront compensés au 1/22ème vs N-1. Il faudra mettre ces journées en « travaux divers » dans GTA pour les personnes ayant travaillées cette période.

M. CLEMENT répond qu'il s'agit de la compensation. La directive a été reçue par les RA et les directeurs de magasin. Il ne sera par contre pas possible d'ajouter les gueltes au-dessus des compensations.

M. BIGOTTE demande combien cela va-t-il représenter. Il fait état d'1,32 euro de guelte pour un vendeur.

M. CLEMENT répond que le montant varie en fonction des magasins. Il prend l'exemple de Valenciennes avec des montants bien supérieurs.

M. POTET juge que cela ne peut pas représenter 100 euros de guelte par jour, même à Valenciennes.

M. CLEMENT indique que cela ne pourra pas être les deux en même temps. Le directeur du magasin de M. POTET s'est excusé pour son oubli.

M. POTET précise que les RA doivent les saisir en heures dans « travaux divers » et non en journées pour éviter la perte du ticket restaurant.

M. DUMONT demande ce qu'il en sera des nouvelles créations de postes. Il rappelle que cela a été noté dans le PSE.

M. CLEMENT répond qu'aucune n'est prévue à date. Cela fera peut-être partie d'une réflexion à venir. Il rappelle que le volet 3 a été désolidarisé du PSE et reporté.

Mme BALSACK juge que le plan social doit être achevé avant de créer des CDI. Elle rappelle également la priorité de réembauche dans l'entreprise.

M. CLEMENT répond qu'une dizaine de passages en CDI sont prévus par région. Peu de collaborateurs concernés par le PSE ont prévu de faire valoir leur priorité de réembauchage.

Mme BALSACK juge que cela est dû à un manque d'information.

M. CLEMENT répond que cela relève plutôt d'après lui d'une volonté de « tourner la page ».

Mme BALSACK demande si l'intérimaire de Béthune peut être réactivé.

M. CLEMENT répond que oui.

Mme CABRE demande si elle peut revenir travailler demain.

M. CLEMENT répond que oui de son point de vue et qu'il appellera le directeur. Il juge toutefois que le déconfinement n'est pas simple à gérer par les directeurs de magasins en raison de l'accumulation d'informations.

Mme CABRE rapporte que son directeur lui a indiqué que la décision du chômage partiel venait de sa direction.

M. CLEMENT répond que non.

Mme CABRE juge que cela témoigne d'un réel problème avec ce directeur.

M. CLEMENT fera un point avec le directeur.

M. CLEMENT rapporte qu'à sa connaissance, il n'existe pas de jauge pour les locaux sociaux, ce dont il a été surpris. Sans retour du siège, il a fait un email à l'ensemble des magasins qu'il lit :

« Sur la réouverture de vos magasins avant samedi :

1. *respect des gestes barrières par 100 % des collaborateurs, port du masque, pas de contact pour se saluer, lavage régulier des mains, idéalement toutes les 30 minutes, distanciation sociale d'un mètre au minimum ;*
2. *traçage au sol de la limite d'un mètre à tous les points possibles d'attentes (caisses, enlèvement, SAV, autour de chaque poste vendeur, files d'attente extérieures) ;*
3. *mise en place de l'affiche « tous anti-covid » à l'entrée du magasin, de l'enlèvement et à l'entrée du personnel ;*
4. *mise en place des paravents en salle de pause et de repas. Ceci n'est pas optionnel. Seul moyen de ne pas avoir de cas contact lors des pauses repas ;*
5. *ne tolérez aucun collaborateur sans masque lors de la pause-café. Si distanciation d'un mètre impossible, à prendre à l'extérieur du magasin de préférence ;*
6. *aérez le plus régulièrement possible tous les locaux y compris les bureaux. »*

Mme BALSACK juge que la pause et le lavage des mains toutes les 30 minutes ne seront pas possibles.

Mme CABRE demande si les bureaux des chefs doivent être nettoyés comme d'habitude.

M. CLEMENT répond que oui. Depuis mardi, les sociétés de nettoyage ont été réactivées avec un protocole de nettoyage spécifique, matin et après-midi.

Mme CABRE indique que son directeur a demandé aux femmes de ménage de nettoyer le bureau du chef de dépôt une fois tous les quinze jours et l'autre semaine les camionnettes.

M. CLEMENT ne sait pas pourquoi et indique qu'un cahier des charges est à respecter.

M. CLEMENT félicite les élus pour le travail sur les cadeaux de fin d'année – en particulier Mme BALSACK.

*Fin de la réunion à 17 h 30.*

**Fait à Seclin, le 26.11.2020.**

**Richard POTET**



**Secrétaire du CSE**