

# **CONFORAMA**

**Procès-verbal du  
Comité social et économique  
SECLIN  
Réunion ordinaire n°31  
du 21 avril 2021**

# ABSENTS ET PRÉSENTS

## Pour la direction :

- ◆ M. Arnaud CLEMENT, directeur régional et président du CSEE Seclin. (Absent)
- ◆ Mme Véronique LOUIS, responsable ressources humaines région Nord-Pas-de-Calais / invitée permanente
- ◆ M. Vincent PAVIA
- ◆ M. Jimmy PIERRES

## Présents en qualité de titulaires 1er Collège :

- ◆ Mme Martine BALSACK
- ◆ M. Mickaël COUSIN
- ◆ Mme Sabrina DUPUIS
- ◆ M. Richard POTET
- ◆ M. Raphaël CANTA
- ◆ M. Stéphane MAINGUY

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

- ◆ Mme Jessica CABRE (remplacé par M. Philippe SIZUN)
- ◆ M. Patrick VARLET (remplacé par Mme Isabelle CAUX)
- ◆ Mme Sandrine DELOS (remplacée par M. Jean-Louis ROBIS)
- ◆ M. Didier PIENNE

## Présents en qualité de suppléants 1er Collège :

- ◆ Mme Isabelle CAUX (remplace M. Patrick VARLET)
- ◆ M. Jean-Louis ROBIS (remplace Mme Sandrine DELOS)
- ◆ M. Philippe SIZUN (remplace Mme Jessica CABRE)

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

- ◆ M. François DELVILLE

## Présents en qualité de titulaire 3ème Collège :

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

## Présent en sa qualité de représentant syndical :

- ◆ M. Philippe DUMONT (CGT)

Soit **11** élus en capacité de voter.

# ORDRE DU JOUR

Point 1 : Approbation des PV des réunions précédentes : 24 – 26 février / 5 – 19 – 31 mars.....	4
Point 2 : Information et consultation sur la mise en place de chapiteaux literie, du 21/06 au 21/08/2021 .....	4
Point 3 : Information et consultation sur la modification des horaires magasin lors de la réouverture (post confinement et couvre-feu) .....	9
Point 4 : Données sociales NPC arrêtées au 31/03/2021 .....	11
Point 5 : Données économiques NPC arrêtées au 31/03/2021.....	13
Point 6 : Réponses aux questions des réunions précédentes .....	15
CARTE SODEXO .....	15
DONNEES SUR L'ABSENTEISME .....	17
DADS .....	17
STARTERS ET BOOSTERS.....	18
Point 7 : Point des cas COVID avérés magasin par magasin pour la région Nord Pas de Calais.....	18
Point 8 : Qu'en est-il du projet dématérialisation des tickets de caisse avec le déploiement prévu en avril ?.....	19
Point 9 : Pourquoi les cartes Sodexo continuent d'être chargées vers le 10 du mois alors que sur l'application le chargement apparait au 24 du mois précédent ? .....	20
Point 10 : En raison de la modification des dates de vacances, qu'en est-il pour les congés qui avaient déjà été posés et validés ?	21
Point 11 : Demande d'informations sur le challenge actuel sur le tri des dépôts.....	21
Point 12 : Demande d'information sur la modification des plannings réception sur les plates formes COGEDEM à compter du 1er Mai 2021. ....	24

# COMPTE RENDU DES DEBATS

*La réunion débute à 10h00.*

*La réunion préparatoire a eu lieu de 13h à 16h30.*

*M. CLEMENT étant absent, Mme LOUIS préside la réunion.*

**Mme LOUIS** annonce que M. CLEMENT est absent car il est positif au Covid et n'est pas en capacité de participer à une réunion pendant la journée.

**M. POTET** ajoute que M. CLEMENT l'a appelé hier soir pour s'excuser de son absence et pour dire que Mme LOUIS a une délégation de pouvoir qu'elle affichera. Il ajoute que M. PAVIA est invité à la réunion et que M. PIERRES interviendra aussi sur les points 11 et 12.

**Mme BALSACK** remarque que Mme LOUIS n'a pas encore répondu au mail qu'elle a envoyé sur les attestations de déplacement de travail des élus qui ont expiré hier.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'a pas encore eu le temps de les effectuer et qu'elle va s'en occuper. Les attestations fournies par les DM pour tous les salariés leur permettent aussi de se déplacer.

## **Point 1 : Approbation des PV des réunions précédentes : 24 – 26 février / 5 – 19 – 31 mars**

**M. POTET** indique que ce point est reporté car Mme BALSACK n'a pas encore terminé de vérifier les PV des 24 et 26 février. Il ajoute qu'il a envoyé celui du 5 mars sur lequel des modifications sont encore à apporter et qu'il n'a pas encore reçu celui du 31 mars de la part de Menacom.

**Mme LOUIS** indique que les PV des 24 et 26 février devraient être approuvés à la prochaine réunion car ils datent de deux mois.

**Mme BALSACK** indique qu'elle a envoyé le PV du 26 février à Mme LOUIS.

**Mme LOUIS** répond que si tout le monde est d'accord sur le contenu, il peut être diffusé.

**Mme BALSACK** indique qu'elle va travailler dessus et enverra les PV du 24 et du 26 février en même temps. Elle souligne qu'elle n'a pas encore eu le temps car elle a pris des congés et que les enregistrements durent dix heures en tout. Elle précise qu'elle s'engage à diffuser celui du 26 février et de travailler sur celui du 24 février.

## **Point 2 : Information et consultation sur la mise en place de chapiteaux literie, du 21/06 au 21/08/2021**

**Mme LOUIS** indique que les chapiteaux literie constituent une offre spécifique qui plaît aux clients et que le but est de continuer à les satisfaire et à s'affirmer en tant que leader sur cette famille de produits. Les horaires d'ouverture des chapiteaux seront les mêmes que ceux des magasins sur lesquels ils sont implantés. Trois types de chapiteaux sont prévus :

- 100 m<sup>2</sup> à Douai ;
- 150 m<sup>2</sup> à Arras et Saint-Omer ;
- 200 m<sup>2</sup> à Béthune, Cambrai, Dunkerque, Englos, Lens, Seclin et Valenciennes.

Quelle que soit la surface du chapiteau, deux sorties de secours sont prévues et l'équipement intérieur sera composé de prises, de PC, de bureau et de chaises vendeur et clients. En cas de fortes chaleurs, les chapiteaux seront équipés pour que tout le monde soit confortablement installé.

**Mme BALSACK** remarque que le magasin de Boulogne n'aura pas de chapiteau.

**Mme LOUIS** le confirme.

**M. DUMONT** demande pour quelle raison.

**M. PAVIA** répond que le magasin de Boulogne n'aura jamais de chapiteau puisque le centre commercial Auchan refuse l'implantation du chapiteau sur son parking. Auchan refuse tout affichage publicitaire extérieur.

**Mme LOUIS** indique que chaque chapiteau aura, a minima, une personne à temps plein et une personne pour les temps de repos et de pause. En cas de roulement, le planning sera fait équitablement par le RR en fonction des congés payés et des repos de chacun. Il n'y aura aucun impact sur la rémunération des vendeurs : ils seront rémunérés comme pour les produits vendus en magasin. Elle ajoute qu'une alarme sera mise en place sous le chapiteau et raccordée à la centrale du magasin. Les chapiteaux seront ouverts aux clients du 21 juin au 21 août. L'installation sera effectuée à partir du 14 juin en fonction des magasins et la formation des équipes se déroulera à partir du 14 juin si nécessaire. Le démontage sera effectué à partir du 23 août.

**Mme BALSACK** pense qu'une mise au point à la réouverture des magasins sera nécessaire car, dans le cadre des mesures sanitaires, des jauges seront appliquées. Elle estime qu'une entrée pourrait être mise en place d'un côté et une sortie de l'autre.

**M. PAVIA** pense que c'est une proposition à prendre en compte. Une personne pourrait aussi effectuer le comptage des clients.

**Mme BALSACK** indique que les chapiteaux seront montés pendant la période des soldes et qu'une grosse affluence est à prévoir. Il faudra donc limiter le nombre de personnes sous le chapiteau, sachant que la surface des chapiteaux est assez réduite et qu'en période de canicule, l'air ne circule pas.

**M. CANTA** s'étonne du fait qu'un salarié de Conforama puisse compter le nombre de personnes qui entre dans le chapiteau.

**M. PAVIA** répond qu'au début cela a été effectué et que le système de comptage avec la barre d'entrée a ensuite été adopté. Il ajoute que si le comptage est obligatoire, le protocole établi par Conforama sera obligatoirement respecté.

**M. CANTA** pense que cela sera effectué uniquement pendant la première semaine et que cela sera vite oublié si personne ne surveille le comptage.

**M. PAVIA** répond qu'il faudra effectivement être vigilant.

**Mme LOUIS** rappelle que les lieux accueillant du public doivent appliquer les jauges et que cela est valable dans les structures mobiles.

**M. CANTA** rapporte que chez Conforama, ces règles sont suivies au début et finissent par être oubliées.

**Mme LOUIS** souligne que l'entreprise ne part pas de ce principe.

**Mme BALSACK** souligne qu'il faut vraiment qu'une personne a minima soit recrutée étant donné l'amplitude horaire et les congés d'été. La question des renforts devra être examinée de près.

**Mme LOUIS** répond que s'il y a la possibilité d'avoir plus de personnes, cela sera le cas.

**M. CANTA** s'enquiert de l'organisation au niveau de la rotation des salariés qui seront sous le chapiteau.

**M. PAVIA** répond que chaque directeur de magasin, avec l'aide du chef de rayon, déterminera leur planning. Il est mieux de faire tourner les personnes toutes les deux ou trois heures, en fonction de l'équité, comme cela a été fait à Dunkerque ou Englos.

**Mme BALSACK** précise qu'il faut que les personnes qui seront dans le chapiteau connaissent le rayon literie car c'est une famille de produits très pointue.

**M. CANTA** demande si un climatiseur ou des ventilateurs et un réfrigérateur avec des boissons sont prévus.

**Mme LOUIS** indique que cela est écrit dans la présentation.

**M. CANTA** souligne qu'il souhaite entendre la confirmation car, parfois, le climatiseur ne fonctionne pas et les réfrigérateurs sont vides.

**M. PAVIA** répond qu'installer un frigo et mettre des bouteilles d'eau ou une fontaine à eau du magasin à disposition ne posent aucun problème. Les ventilateurs vendus en magasin peuvent être prélevés mais il faut que les portes soient ouvertes. L'installation d'un climatiseur se fera si le passage électrique au niveau du magasin a été effectué et si la longueur du câble n'est pas trop importante. Au niveau des magasins d'Englos et de Lens, l'installation de la climatisation ne sera pas possible car la distance à câbler est trop importante. Un sondage a été effectué il y a quelques mois pour savoir si le magasin allait être équipé ou non en climatisation.

**M. CANTA** demande si un salarié se plaignant de malaise à cause de la chaleur sera retiré automatiquement de la rotation.

**M. DUMONT** estime qu'il faut que la direction prenne la décision de fermer le chapiteau lorsque l'intérieur atteint une certaine température.

**Mme BALSACK** ajoute que le directeur de magasin est responsable de la santé de ses salariés.

**M. DUMONT** souligne que, de plus, il n'est pas possible d'installer un climatiseur dans les magasins d'Englos et de Lens.

**M. PAVIA** pense que c'est une question de bon sens. Il rappelle qu'il y a deux ans, les chapiteaux ont fermé sur une longue durée : celui de Saint-Omer a fermé plus d'une semaine car il faisait trop chaud à l'intérieur.

**Mme BALSACK** indique qu'il va falloir vérifier si les consignes ont bien été respectées, demander aux collaborateurs d'alerter les élus au moindre souci et veiller à ce que tout aille bien dans les magasins ou il n'y a ni élu ni représentant de proximité.

**M. CANTA** pense que le bon sens dépend de chaque personne : certains fermeront à 38 ou 40 degrés et d'autres ne fermeront qu'à 50 degrés.

**M. DUMONT** souligne que la direction doit donner une directive sur le fait que dès que la température dépasse un certain seuil, le chapiteau doit fermer.

**M. CANTA** estime qu'il faut prendre dès maintenant la décision de fermer les chapiteaux à 38 degrés.

**Mme LOUIS** souligne que cette décision ne viendra pas du CSE Nord-Pas-de-Calais étant donné que les chapiteaux font partie d'une politique commerciale nationale.

**M. CANTA** rétorque que le CSE peut très bien décider de cela.

**Mme LOUIS** réplique que le CSE ne prendra pas cette décision mais qu'il faudra faire preuve de bon sens. Cela a été fait les années précédentes sans avoir décidé d'une température maximale « officielle ».

**M. CANTA** indique que lorsqu'il fera 38 degrés, il demandera à Mme LOUIS d'y rester toute la journée.

**Mme LOUIS** souligne qu'elle ne dit pas que les chapiteaux resteront ouverts à 38 degrés parce qu'il ne fait pas chaud, mais que l'année dernière, lorsqu'il faisait trop chaud, les chapiteaux ont été fermés.

**Mme BALSACK** rappelle que l'année dernière, les chapiteaux étaient installés en automne.

**M. PAVIA** indique que l'année d'avant, M. CLEMENT a décidé avec lui de fermer le chapiteau dans son magasin quand il faisait trop chaud.

**M. CANTA** rapporte qu'il a fallu qu'il bataille pour arriver à fermer le chapiteau car il a été dit qu'aucune température n'a été fixée.

**M. ROBIS** demande s'il est possible d'avoir un registre journalier des températures prévues par Météo France et celles qui seront mesurées à l'intérieur du chapiteau avec un thermomètre à mémoire. Les jours où les chapiteaux seront fermés seront tenus dans le registre. Il ajoute que les climatiseurs installés dans les chapiteaux sont prévus pour fonctionner sur une surface de 20 à 30 m<sup>2</sup> avec une hauteur sous-plafond de 2,50 mètres. Il ajoute qu'il a vécu l'expérience d'être sous le chapiteau et a remarqué qu'il y a trop de déperdition, et trop d'air qui entre et qui sort.

**Mme BALSACK** estime qu'un thermomètre suffit.

**M. ROBIS** explique qu'il faut le thermomètre et le registre pour avoir une visibilité sur ce qui se passe réellement afin d'éviter toute suspicion et toute polémique.

**Mme LOUIS** réplique que le registre n'apportera rien et que la question du bon sens prime. Avec ou sans le registre, soit il fait chaud soit il ne fait pas trop chaud.

**M. ROBIS** rapporte qu'à Englos, généralement, le chapiteau est fermé quand il fait trop chaud.

**M. DUMONT** ajoute que le bon sens est de fixer une température pour la région.

**M. BIET** demande si l'entreprise est encore rentable sur ces opérations avec tout le matériel investi.

**M. PAVIA** répond que l'entreprise est encore rentable car il y a toutes les remises arrières, cela draine des clients supplémentaires, du trafic se fait et la participation des fournisseurs est incluse dans les comptes d'exploitation. Les chapiteaux sont payés moins cher aujourd'hui car il s'agit d'une négociation régionale et nationale. Il ajoute qu'il ne dispose pas des chiffres aujourd'hui.

**M. POTET** demande si, cette année, la participation des fournisseurs est la même qu'au mois de juillet 2020.

**M. PAVIA** répond qu'il n'a pas l'information. Le versement de l'année dernière a bien été effectué sur les comptes et cela a été vérifié. La marge de la literie est une des marges les plus fortes des magasins.

**M. BIET** s'enquiert du stock étant donné que les fabricants sont toujours en manque de matières premières.

**M. PAVIA** répond que même pour les magasins en priorisation, en l'occurrence Dunkerque, les quantités réservées sont déjà disponibles et prêtes.

**M. POTET** propose d'effectuer une seule suspension pour les deux consultations de l'ordre du jour, sachant que la deuxième consultation est le point 3.

**M. CANTA, M. DUMONT, M. COUSIN, M. SIZUN** demandent une suspension pour chaque consultation.

**Mme BALSACK** indique qu'elle s'est renseignée et demande à Mme LOUIS de profiter de la suspension de séance pour fournir un autre document de délégation de pouvoir car le sien n'est pas valable étant donné qu'il est signé par M. TENART qui n'est plus PDG depuis six mois. Il doit être signé par M. BARAILLE, l'actuel PDG. Elle souligne que son mandat n'est pas permanent mais occasionnel en fonction des situations. Elle ajoute que la séance pourra reprendre lorsqu'elle reviendra avec le document.

**Mme LOUIS** rappelle que M. CLEMENT a exactement la même délégation de pouvoir signée par M. TENART.

**Mme BALSACK** répond que la sienne n'est pas non plus valable.

**Mme LOUIS** demande l'intérêt de la démarche.

**M. DUMONT** répond que le nouveau PDG doit signer le document.

**Mme BALSACK** ajoute que M. PAVIA, en tant qu'invité, ne doit répondre qu'à un point précis mais non pas aux questions lors de l'ensemble du CSE.

**Mme LOUIS** explique que le président a le droit d'inviter trois personnes à chaque réunion.

**Mme BALSACK** réplique que les invités sont présents pour un point précis et que cela se passe ainsi au CSEC.

**Mme LOUIS** répond que M. PAVIA intervient en support sur les points et pour répondre aux questions des élus. Elle ajoute que cela a été organisé ainsi pour apporter un maximum de réponses aux questions des élus. Elle souhaite que cette réunion se déroule correctement par respect pour M. CLEMENT. Chaque DR et chaque RH de France disposent de la même délégation.

**Mme BALSACK** pense que les DR et RH ne font pas les choses comme elles devraient l'être.

**M. POTET** estime que la situation de M. CLEMENT est un cas de force majeure.

**Mme BALSACK** rappelle que cela fait six mois que M. TENART est parti. Elle ajoute que si les autres élus sont d'accord pour continuer la réunion, elle se soumettra à l'avis général.

*Suspension de séance 10h46*

*Reprise 11h27*

**M. BIET** rapporte que les primes internet de ce mois n'ont pas été prises en compte. Il demande à Mme LOUIS de vérifier cela.

**M. POTET** souligne que l'instance demande l'installation d'un thermomètre dans chaque chapiteau et la mise en place d'une température maximum de 35 degrés avant fermeture.

**Mme LOUIS** indique que les températures minimales et maximales de travail édictées par la loi seront respectées.

**M. POTET** réplique que le Code du travail ne fixe pas de température minimale ou maximale.

**Mme LOUIS** indique que l'entreprise respectera la loi et fera preuve de bon sens : elle ne fera pas travailler les gens lorsque la température est irrespirable. Les issues de secours seront ouvertes et le bâtiment sera aéré au maximum. Les chapiteaux seront fermés lorsqu'il fera trop chaud mais aucune température officielle ne sera mise en place.

**M. ROBIS** demande pour quelle raison. Il ajoute qu'il est resté, pendant trois périodes de chapiteaux literie, sous un chapiteau avec des températures qui dépassaient les 40 degrés et le chapiteau était resté ouvert. Le chapiteau était ventilé mais la température ne descendait pas.

**Mme LOUIS** répond qu'avec une température de 35 degrés ou 30 degrés ou de 40 degrés, le ressenti n'est pas le même avec l'aération ou pas, les portes ouvertes ou pas.

**M. POTET** souligne que c'est pour cela que la mise en place du thermomètre est indispensable. Il indique qu'à 23 degrés, des personnes portent leur doudoune au magasin parce qu'elles ont froid. La température est différemment ressentie par chaque personne. Le thermomètre permet de contrôler la température.

**Mme LOUIS** demande à M. BIET comment cela s'est passé au magasin de Béthune il y a deux ans.

**M. BIET** répond que le chapiteau était fermé dès qu'il faisait trop chaud. Les salariés vérifiaient le thermomètre mais ils se basaient surtout sur le ressenti : s'il faisait chaud et étouffant, le chapiteau était fermé.

**M. POTET** demande s'il y avait un thermomètre dans le chapiteau.

**M. BIET** répond qu'il y a toujours eu un thermomètre dans le chapiteau en hiver ou en été.

**M. POTET** en conclut qu'il faut mettre un thermomètre dans tous les chapiteaux en plus des ventilateurs, des réfrigérateurs et des climatiseurs.

**Mme LOUIS** indique que ce thermomètre, étant déjà installé les années précédentes, sera encore présent cette année. Il faut tenir compte aussi bien de l'affichage du thermomètre que du ressenti. S'il n'est pas possible de travailler car l'air est irrespirable, le chapiteau sera fermé, comme les années précédentes. Aucun seuil de température officiel ne sera fixé.

**M. POTET** répond que cela est acté au PV et que s'il y a des malaises, la direction prendra ses responsabilités.

**Mme LOUIS** réplique que c'est exactement comme les années précédentes. Elle se demande si des malaises ont été constatés ou pas.

**M. ROBIS** rapporte qu'un seul salarié est resté tout seul dans le chapiteau et s'est déshydraté, il a ensuite eu un malaise.

**Mme LOUIS** répond que c'est pour cette raison qu'une organisation par roulement est prévue. Le but est de ne pas rester trop longtemps dans le chapiteau. S'il fait très chaud, le chapiteau sera fermé, par contre s'il fait simplement chaud, le roulement sera organisé.

**M. ROBIS** indique qu'à 35 degrés, le ressenti est de 40 degrés.

**M. POTET** conclut que le thermomètre sera installé mais qu'aucun seuil de température ne sera fixé. Il ajoute qu'il faudra vérifier à quel seuil correspondent les termes « trop chaud » pour les différents cadres et directeurs.

---

#### AVIS DU CSE

#### sur la mise en place de chapiteaux literie du 21/06 au 21/08/2021

11 élus en capacité de voter

0 votes favorable(s)

0 vote(s) défavorable(s)

11 abstention(s)

---

**Mme BALSACK** indique, après s'être renseignée, que l'employeur qui donne une procuration permanente ou occasionnelle à un représentant est libre du choix du mandataire car il engage sa responsabilité pénale. Cela signifie que tout ce qui est dit aujourd'hui n'est pas forcément valable car M. BARAILLE peut ne pas être d'accord sur les engagements qui pourront être pris. La délégation de pouvoir tombe avec le changement de l'employeur.

**Mme LOUIS** rétorque que cela est totalement faux.

**Mme BALSACK** réplique qu'elle va, dans ce cas, aller voir l'Inspection du travail.

**Mme LOUIS** rapporte que « la présente délégation de pouvoir est consentie pour une durée de 24 mois à compter de ce jour, renouvelable par l'émission d'une nouvelle délégation de pouvoir. Elle pourra être révoquée par Monsieur TENART ou par toute autre personne physique ou morale le remplaçant dans les fonctions de Président Directeur Général de la société, ou par toute autre personne physique ou morale dûment mandatée à cet effet, à tout moment, ... ». Elle souligne que cette délégation n'a pas été révoquée donc elle demeure applicable.

**Mme BALSACK** répond que personne ne sait si elle a été révoquée ou pas.

**Mme LOUIS** réplique qu'elle ne voit pas l'intérêt de mentir qu'elle a une délégation alors qu'elle n'en a pas.

**Mme BALSACK** répond que, selon elle, elle n'est pas valable.

**Mme LOUIS** souligne qu'elle l'est. Les RH disposent tous de la même délégation de pouvoir : elle a été signée le 28 juillet 2020 par M. TENART et non révoquée.

**Mme BALSACK** demande s'ils ont tous une délégation de pouvoir valable pour 24 mois.

**Mme LOUIS** répond que oui.

**Mme BALSACK** demande si elle a la délégation de signature.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'a pas de délégation de signature dans le cadre du CSE et précise qu'elle a la délégation de présidence et de convocation. Tous les documents sont signés par M. CLEMENT.

### **Point 3 : Information et consultation sur la modification des horaires magasin lors de la réouverture (post confinement et couvre-feu)**

**Mme LOUIS** indique qu'une réouverture pour le 3 mai semble difficile mais de que plus amples informations seront éventuellement données lors de la conférence de presse de demain.

**M. POTET** confirme que M. CASTEX et M. VERAN donneront une conférence de presse demain.

**Mme LOUIS** ajoute que, de manière non officielle, les informations données par le secteur de l'ameublement et du ministère ne vont pas dans le sens d'une réouverture. Mais, l'entreprise attendra les annonces officielles de demain. Elle présente le tableau dans lequel les horaires souhaités par chaque directeur de magasin sont précisés, au moment de la réouverture, quelle que soit sa date. Certains directeurs de magasin n'ont pas souhaité mettre en place de changements car l'organisation actuelle est cohérente pour les collaborateurs et les clients. D'autres magasins ont estimé que certaines plages horaires n'avaient aucun intérêt commercial : le magasin d'Arras, qui ouvrait en continu, propose de mettre en place une pause méridienne de 12 h 30 à 14 h.

**M. POTET** remarque une coquille sur les horaires du magasin de Valenciennes : le magasin ferme à 19 h 30 le samedi au lieu de 19 h.

**Mme LOUIS** ajoute que le magasin de Boulogne, le magasin d'Englos et le magasin de Valenciennes proposent de fermer à 19 h le samedi au lieu de 19 h 30. Le magasin de Valenciennes suggère de réintégrer cette demi-heure dans la plage méridienne.

**Mme BALSACK** demande pour quelle raison trois magasins ferment à 19 h 30 alors que la direction voulait que les horaires soient le plus possible harmonisés pour l'ensemble des magasins.

**Mme LOUIS** répond que les directeurs de magasin estiment qu'il est intéressant de travailler jusqu'à cette heure. La volonté était effectivement d'harmoniser les horaires au niveau national mais il a été constaté que les magasins n'ont pas la même réalité commerciale dans toute la France. La décision des nouveaux dirigeants est d'entendre le terrain et de s'adapter à la réalité de chaque magasin.

**Mme BALSACK** pense que ce n'est pas convaincant car avec le Covid les clients ont une autre organisation en termes de rythme de vie. Elle estime qu'il y a très peu de clients entre 19 h et 19 h 30.

**M. ROBIS** demande si la direction dispose des résultats de tous les magasins entre 19 h et 19 h 30.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'a pas les chiffres car cela fait plus d'un an que les magasins ne travaillent plus jusqu'à cette heure.

**M. ROBIS** indique qu'il serait intéressant de les avoir à la prochaine réunion.

**Mme LOUIS** rappelle qu'il est impossible d'avoir les chiffres à la demi-heure et que M. CLEMENT l'avait déjà expliqué.

**M. CANTA** demande comment les directeurs peuvent estimer qu'il est intéressant d'ouvrir jusqu'à 19 h 30 étant donné qu'ils n'ont pas de chiffres.

**M. PAVIA** indique que les entrées peuvent être quantifiées grâce au compteur mais aussi au nombre de tickets effectués par caisse. Pour connaître le nombre sur un mois, le magasin doit rentrer à la main tous les soirs le nombre de clients, le nombre de tickets. Le magasin de Dunkerque, par exemple, a encore du flux client de 19 h à 19 h 30 car le magasin est collé au centre commercial, ce qui n'est pas le cas du magasin de Boulogne qui fait deux ou trois tickets sur cette plage horaire. Les horaires de fermeture se font en fonction de la zone et de l'activité sur le magasin.

**Mme BALSACK** pense que ce n'est pas vraiment réel car les clients qui passent en caisse dans la dernière demi-heure étaient déjà présents bien avant.

**M. PAVIA** répond que ce cas peut effectivement se présenter mais l'entreprise perd trente minutes de chiffre d'affaires et cela n'est pas rien car dix clients peuvent parfois signer un financement qui peut perdurer. Les horaires de fermeture ont aussi été décidés en fonction de la zone de chalandise des magasins.

**Mme BALSACK** ne voit pas l'intérêt pour le magasin de Seclin de fermer à 19 h 30 car il est tout seul et les commerces autour ferment tous à 19 h.

**Mme LOUIS** explique que la directrice a confirmé que le magasin avait du flux jusqu'à la fermeture du magasin, au moins huit mois sur douze, car les gens prennent le temps pour faire leurs courses étant donné que la zone est embouteillée.

**Mme BALSACK en conclut** qu'il faudra redemander des chiffres d'ici quelques mois.

**Mme LOUIS** répond que oui.

**M. CANTA** souhaite connaître le flux clients de tous les magasins à partir de 19 h.

**M. COUSIN** ajoute qu'il faut aussi connaître le nombre de tickets.

**M. CANTA** précise qu'il s'agit de la période qui a permis aux directeurs de dire qu'il y a du flux clients de 19 h à 19 h 30.

**Mme LOUIS** indique qu'elle s'est renseignée et qu'il n'est pas possible de sortir les chiffres que les élus demandent. Elle confirme qu'il n'était pas possible de disposer du comptage de clients par le passé car il n'était pas effectué à l'époque. Le comptage dont parlait M. PAVIA est fastidieux car il se réalise à la main. Si les DM de ces trois magasins estiment qu'il y a du travail jusqu'à 19 h 30, c'est qu'il y en a réellement et qu'il y a un réel intérêt. Le magasin de Lens est exactement dans le même cas de figure que celui de Dunkerque qui est collé à un centre commercial.

**M. ROBIS** demande s'il n'a pas été demandé aux magasins de faire plus de chiffres et si les DM ont établi des plages horaires plus importantes pour y parvenir.

**Mme LOUIS** répond que non.

*Pause déjeuner 12h00*

*Reprise 13h00*

**Mme LOUIS** indique que M. Pierre-Alain THIBAUT lui a envoyé une modification : il souhaite que le magasin de Valenciennes soit ouvert en continu de 10 h à 19 h 30 uniquement le samedi. Le reste de la semaine, les horaires seraient 10 h – 12 h 30 et 14 h – 19 h. Elle renverra la présentation modifiée.

**M. POTET** n'est pas convaincu par ces horaires car les clients qui auront pris l'habitude de venir le samedi jusqu'à 19 h 30 vont arriver en semaine après 19 h.

**Mme LOUIS** répond que M. THIBAUT a établi ce planning par rapport à l'activité du magasin.

	HORAIRES "AVANT COVID"	PROJET HORAIRES "REOUVERTURE"
ARRAS	10H - 19H tous les jours	Du lundi au vendredi : 10H - 12H30 / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H
BETHUNE	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H	Aucun changement
BOULOGNE	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H30	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H
CAMBRAI	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H	Aucun changement
DOUAI	Du lundi au vendredi : 10H - 12H30 / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H	Aucun changement
DUNKERQUE	Du lundi au vendredi : 10H - 12H30 / 14H - 19H30 le samedi : 10H - 19H30	Aucun changement
ENGLOS	10H - 19H30 tous les jours	10H - 19H tous les jours
LENS	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H30 le samedi : 10H - 19H30	Aucun changement
SAINT OMER	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H	Aucun changement
SECLIN	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H30 le samedi : 10H - 19H30	Aucun changement
VALENCIENNES	Du lundi au vendredi : 10H - 12H / 14H - 19H30 le samedi : 10H - 19H30	Du lundi au vendredi : 10H - 12H30 / 14H - 19H le samedi : 10H - 19H30



CSE NPC du 21/04/2021

**M. POTET** ajoute que le samedi de 19 h à 19 h 30, il n'y a pas de clients.

**Mme BALSACK** indique qu'il faudra vérifier le détail des chiffres d'affaires trois mois après la réouverture pour savoir si cela en vaut vraiment la peine. Elle estime que les habitudes des clients vont évoluer.

**Mme LOUIS** indique qu'il n'est pas possible de prévoir le comportement des clients.

*Suspension de séance 13h12*

*Reprise 13h38*

## AVIS DU CSE

### pour la modification des horaires magasin lors de la réouverture (post confinement et couvre-feu)

11 élus en capacité de voter

0 votes favorables

3 votes défavorables

8 abstention(s)

**M. POTET** indique que l'instance demande, sur un délai d'un trimestre, les résultats des amplitudes de 19 h à 19 h 30 pour les quatre magasins.

**Mme LOUIS** rappelle que les modifications s'effectueront lorsque le couvre-feu de 19 h sera levé. Elle précise que si les magasins rouvrent le 15 mai avec un couvre-feu à 19 h, les modifications d'horaires ne s'appliqueront pas, mais si les magasins rouvrent avec un couvre-feu à 20 h, ces horaires seront appliqués.

**Mme BALSACK** suppose qu'une réunion extraordinaire aura lieu au moment de la réouverture.

**Mme LOUIS** indique qu'elle ne le pense pas, étant donné que les horaires passent en consultation pour la réouverture. Elle ne sait pas s'il y a nécessité d'en faire une.

**Mme BALSACK** pense que cela dépendra des annonces, s'il y a de nouvelles mesures, de nouvelles jauges, etc.

#### **Point 4 : Données sociales NPC arrêtées au 31/03/2021**

**Mme LOUIS rapporte :**

- une entrée (vendeur) au magasin d'Arras ;
- cinq sorties : un licenciement pour faute grave à Lens, un départ en retraite et une rupture conventionnelle à Englos, un licenciement à Boulogne et une rupture conventionnelle à Arras.

**Mme BALSACK** s'enquiert du passage de CDD à CDI d'un vendeur meubles à Béthune qui a signé son contrat juste avant le confinement.

**Mme LOUIS** répond qu'elle récupère les extractions de la paie et pense que ce passage se fera peut-être au mois d'avril. Elle ajoute qu'elle va vérifier sa date d'entrée.

**M. POTET** s'étonne que des ruptures conventionnelles soient effectuées, sachant que l'entreprise est encore en cours de PSE.

**Mme LOUIS** répond que l'entreprise ne peut pas faire de rupture conventionnelle seulement pendant qu'elle fait tourner les critères.

**Mme BALSACK** rapporte qu'un magasinier de Béthune a demandé une demande de rupture conventionnelle à deux reprises mais la direction a répondu que cela est interdit pendant un PSE. Cela s'est passé lorsque les critères avaient déjà tourné et les personnes étaient identifiées.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'a pas en tête ce cas précis et explique qu'une rupture conventionnelle sous-entend que les deux parties sont d'accord. Le principe de Conforama est de ne pas systématiquement accepter les ruptures conventionnelles. Elles sont soumises à l'autorisation de la direction générale.

**Mme BALSACK** juge que cela est effectué de manière arbitraire.

**Mme LOUIS** répond que ce n'est pas le cas.

**M. ROBIS** demande si des conditions spécifiques sont nécessaires pour l'obtention d'une rupture conventionnelle.

**Mme LOUIS** répond qu'il n'y a aucune condition spécifique et que chaque cas est particulier et est étudié. La rupture conventionnelle n'est pas là pour répondre aux souhaits des gens qui la demandent. Le départ d'un salarié s'effectue par voie de démission. La rupture conventionnelle est une convention selon laquelle le salarié souhaite partir quand ce départ relève d'une organisation qui convient à l'entreprise.

**Mme BALSACK** réplique que même si cela ne convient pas à l'entreprise, le salarié va quand même partir.

**Mme LOUIS** répond qu'elle ne le nie pas mais qu'il ne partira pas par rupture conventionnelle si l'entreprise ne considère pas qu'elle a un intérêt à y répondre favorablement. La rupture coûte plus cher qu'un licenciement donc elle n'est pas accordée à chaque demande.

**M. ROBIS** rappelle que lors de la dernière réunion, M. CLEMENT avait dit que les salariés du G2 au niveau de son magasin étaient trop nombreux. Il souhaite savoir si une demande de départ en rupture conventionnelle au G2 serait accordée.

**Mme LOUIS** répond qu'il faut d'abord étudier les avantages et inconvénients du départ sachant que le coût du départ est pris en compte. Si l'entreprise n'a pas d'intérêt dans la nouvelle organisation, il est hors de question de dépenser de l'argent pour une personne qui souhaite partir, alors que l'entreprise ne se serait pas passée de ses services si elle n'avait pas émis le souhait de partir.

**Mme BALSACK** demande pour quelle raison la rupture conventionnelle a été accordée à ces deux personnes.

**Mme LOUIS** répond que l'entreprise avait un intérêt à le faire : la salariée en question va être remplacée par une personne qui va permettre de créer un G13 dans le magasin, donc ce sera une économie.

**M. ROBIS** demande dans quel magasin le G13 va être créé.

**Mme LOUIS** répond que ce sera dans le magasin de la personne qui prendra le poste.

**M. ROBIS** conclut que ce sera au magasin de Douai.

**Mme BALSACK** s'enquiert de l'intérêt pour l'entreprise dans le cas d'Arras.

**Mme LOUIS** répond que le coût est insignifiant car la personne avait une faible ancienneté et cette personne n'était quasiment jamais présente à son poste, donc l'entreprise avait tout intérêt à accepter sa demande.

**M. ROBIS** déplore le fait que l'entreprise pousse les gens à avoir des comportements inacceptables.

**Mme LOUIS** répond que ce n'est pas le cas. Elle ajoute que dans le monde du travail, les salariés sont tous censés être matures et professionnels et des voies de séparation existent entre employeurs et employés. Il est hors de question que la rupture conventionnelle se transforme en démission déguisée.

**Mme BALSACK** indique que Mme LOUIS a très bien résumé la situation en disant que ce n'est qu'une histoire d'argent.

**Mme LOUIS** le confirme et souligne que cela représente un coût supérieur à une indemnité de licenciement.

**Mme BALSACK** ajoute qu'avec les NAO, il sera possible de voir le nombre de demandes acceptées.

**Mme LOUIS** pense que chaque DM fait ce qu'il faut avec son personnel et qu'elle leur fait tout à fait confiance sur leur rôle de manager.

**M. ROBIS** réplique que ce n'est pas eux qui accordent ou pas les ruptures conventionnelles.

**Mme LOUIS** indique qu'ils sont là pour argumenter dans un sens ou dans un autre et qu'elle est capable de les écouter quand ils ont de bons arguments. Elle sait comment cela fonctionne de l'intérieur.

**Mme BALSACK** trouve dommage qu'il n'y ait pas plus de personnes qui en bénéficient.

**M. ROBIS** juge qu'il n'y a aucune honte à partir en rupture conventionnelle.

**Mme LOUIS** présente les effectifs « body » qui étaient à 410 le 18 février et sont passés à 403 le 31 mars.

**Mme BALSACK** demande s'il y a eu un départ en CDI sur Dunkerque étant donné qu'il y a eu une personne en moins alors que le nombre de CDD n'a pas changé.

**Mme LOUIS** pense qu'il s'agit d'un cas de mobilité. Le salarié était au magasin de Dunkerque et est passé au magasin d'Englos. La mobilité enlève un effectif dans un magasin mais aucune sortie physique n'est comptabilisée.

Elle indique que les slides suivants montrent la répartition du temps de travail et les motifs de CDD. Elle précise que les alternants sont majoritairement en CDD.

**Mme BALSACK** demande si elle a la réponse concernant l'intitulé « NC » au magasin de Seclin.

**Mme LOUIS** répond qu'elle a oublié de le demander. Elle va reposer la question.

Elle présente ensuite le nombre de jours de CDD lors des trois derniers mois et indique que cela a un peu diminué.

**M. POTET** remarque que cela a augmenté au magasin de Valenciennes car le nombre de jours passe de 112 à 155.

**Mme LOUIS** explique que des contrats sur la surface de vente ont été arrêtés et non renouvelés car le magasin a fermé. A Valenciennes, il peut s'agir de contrats magasiniers et ces derniers continuent de travailler.

**Mme BALSACK** trouve que le nombre de jours est élevé malgré la fermeture.

**Mme LOUIS** rappelle que cela comprend les alternants qui sont au nombre de 27.

**Mme BALSACK** demande si les contrats pour remplacement ou pour surcroît d'activité ont bien été suspendus.

**Mme LOUIS** répond que oui et que les contrats sont allés jusqu'à leur terme juridique. Elle indique qu'elle n'a pas reçu les données sur l'absentéisme car le contrôle général a eu des problèmes au niveau des requêtes.

### **Point 5 : Données économiques NPC arrêtées au 31/03/2021**

**M. PAVIA** indique que le mois de mars a été chahuté avec la fermeture des magasins et cela se retrouve sur le chiffre d'affaires. En comparaison à l'année dernière, la région fait plus de prise de commande mais est largement en deçà par rapport au budget. Sur la sortie de marchandises, la région devait faire 9 000 000 euros sur le budget mais elle fait 6 400 000 euros, donc la perte est de 2 680 000 euros soit – 30 %. Tous les marchés sont en décroissance (siège, literie, cuisine et les produits du G2) sur le budget. Il est difficile de se comparer à mars 2020. Le siège pousse un peu plus avec la literie et les produits du G1, le taux de marge est en croissance par rapport au budget car il y a plus de sorties de G1 que de G2. Au cumul, sur la sortie de marchandises, la région est en perte de 4 700 000 euros de chiffre d'affaires : la région a fait 54 773 000 euros pour un budget de 59 000 000 euros, le budget étant de 57 000 000 euros l'année dernière. Cette crise a fortement défavorisé la région au cumul, malgré un très bon mois de décembre, et le mois de novembre a aussi pénalisé. C'est pour cette raison que la sortie d'encours est fortement encouragée depuis quelques semaines, cela fonctionne plutôt bien et a bien été pris par l'ensemble des équipes.

**Mme BALSACK** remarque que la région s'en sort plutôt bien étant donnée la marge.

**M. PAVIA** confirme que la région s'en sort plutôt bien au cumul sur la marge grâce au G1 : elle est à 6 500 000 euros contre 6 400 000 euros à N-1. Le taux de TRC est bien impacté et est à 22,2 % alors qu'il était à 27,1 % à N-1. Sur les garanties, le budget est à 219 000 euros, la région réalise 132 000 euros et perd 87 000 euros : il est alors compliqué de se relever sur le chiffre d'affaires garantissable qui est pris avec le taux.

**M. POTET** rappelle que lors des réunions précédentes, il a été dit que les tarifs des garanties seraient revus car ils sont inacceptables surtout sur les grosses pièces comme les réfrigérateurs américains ou les cuisinières. En effet, les montants des garanties sont de 30 % à 35 % du prix de vente de l'appareil, sachant que les concurrents sont moins chers avec les mêmes services. Il pense que la région peut avoir un meilleur taux de garantie si le montant était revu : en effet, les garanties sont de 109 euros pour une cuisinière à 399 euros ou 269 euros sur un réfrigérateur américain à 900 euros. Ce sont des prix de plus en plus difficiles à placer et qui ne motivent pas trop le vendeur.

**Mme BALSACK** ajoute que, de plus, le SAV n'est pas à la hauteur des prix donnés et que les retours et les délais sont catastrophiques.

**M. POTET** rappelle que M. CLEMENT avait dit que les délais et la politique de NES devaient être revus. Les personnes de chez NES qui sont au téléphone sont incompetentes. Plusieurs clients, qui ont leur carte seulement au bout de deux mois, rachètent uniquement parce qu'ils ont leur carte avoir mais déclarent ne plus vouloir revenir ou prendre de garantie. Les clients indiquent qu'aucun engagement n'est fait pour respecter ce qui est écrit noir sur blanc. Il ajoute que malgré le confinement de novembre, la région a eu de très bons résultats au mois de décembre et durant les soldes, mais pour l'instant, rien n'a été fait sur ce point.

**M. PAVIA** indique que des choses sont faites sur la partie NES et vont arriver. Au sujet des garanties, des tests sont envisagés ou en cours. Il est vrai que ce serait mieux que ces choses aillent plus vite surtout pour les clients énervés qui ne sont pas pris en charge lorsqu'ils ont un problème et qui s'en prennent aux vendeurs et au SAV. Les chefs de rayon et les vendeurs appellent NES mais le temps de réponse est long. Cette situation est régulièrement abordée en réunion avec M. CLEMENT qui la remonte au niveau du siège. Il ajoute qu'il n'a pas encore de réponse à apporter mais cela est travaillé par le siège. Il est vrai que les garanties sont difficiles à placer, mais le marketing des services travaille sur des sujets. Un document, qui n'a pas encore été distribué, présente des produits avec la garantie et la mensualité. Ce sont des sujets qui vont encore se développer pour pouvoir parler facilement de garantie et de crédit à un client. Pour le tout, avec la garantie de cinq ans, ce sera 75 euros par mois pendant dix mois. Il indique que cela commence à être mis en place et cela avance mais il n'a pas la date de fin pour tous ces résultats.

**M. POTET** indique qu'il ne voit pas d'amélioration et c'est un problème. Ces sujets devraient avancer car il n'y a pas de clients en magasin actuellement, pourtant ce n'est pas le cas. Les activités vont reprendre avec les mêmes contraintes et les délais encore rallongés pour l'intervention chez les clients.

**M. PAVIA** répond que le dossier avance mais pas à la vitesse voulue.

**M. POTET** rappelle que NES est un prestataire payé par Conforama qui doit servir des clients. NES a donc une obligation de résultat et une obligation d'assurer les discours tenus pas les vendeurs qui disent aux clients que leur produit sera réparé ou échangé sous douze jours ouvrés. Aujourd'hui, les clients ont leur carte avoir au bout de trois semaines au plus tôt.

**M. PAVIA** indique que les clients qui ont été remboursés au bout de douze jours ne viendront pas le dire. Il sait le temps que passe chaque chef de rayon pour rappeler NES, pour avoir des accords et faire le SAV et cela est énergivore.

**M. POTET** réplique que ce n'est pas leur rôle parce que Conforama paie un prestataire pour faire ce travail. Dans ce cas, il est préférable de ne plus en avoir et de faire le travail en interne.

**M. PAVIA** répond qu'il n'a pas la main sur le sujet. En magasin, lorsque NES n'accorde pas le remboursement, des gestes commerciaux sont octroyés au client et cela fait perdre du temps à tout le monde, de plus, le client reste toujours mécontent.

**M. ROBIS** rapporte que le geste commercial est souvent fait sur le dos du vendeur qui n'y est pour rien. En effet, lorsque du chiffre est retiré sur la facture, il est retiré aussi sur le code du vendeur. Le client est mécontent parce que son produit est tombé en panne au bout d'un an et NES n'a rien fait, la garantie est donc retirée du code du vendeur alors que cela devrait être retiré sur un autre compte.

**M. POTET** indique que M. CLEMENT a présenté un tableau sur les reprises du SAV il y a moins d'un an. Les reprises supérieures à un mois ne sont pas imputées sur le code du vendeur, ce sont des reprises sur le code du SAV.

**M. ROBIS** souligne qu'il faut corriger cela pour tous les salariés d'Englos et ajoute qu'il en a souvent.

**M. POTET** rapporte qu'au magasin de Valenciennes, c'était le cas pendant un temps. Il a donc fait valoir ce qui a été dit en réunion en informant les vendeurs et le DM.

**Mme BALSACK** pense que la note de service n'a pas dû passer.

**Mme LOUIS** résume en disant que des reprises sont imputées sur le code du vendeur et que cette situation s'est produite à Valenciennes mais cela a été corrigé, mais qu'elle existe toujours à Englos. Elle va remonter le point. Elle demande à M. POTET si ce tableau permet de résoudre la situation.

**M. POTET** répond qu'il est indiqué que pour les produits en panne sous garantie mais qui n'existent plus en gamme et les produits non réparables, cela n'est pas du fait du vendeur, il n'y a donc pas de reprise de guelte. Une manipulation doit donc être effectuée pour ne pas la reprendre sur le code du vendeur.

**Mme LOUIS** demande à M. POTET de partager ce document à tout le monde et indique qu'elle verra avec M. CLEMENT si une communication doit être effectuée à tous les magasins sur le sujet.

SAV	Responsabilité	Reprise de guelte	Impact
Produit abimé au déballage / panne au déballage : échange standard du produit donc pas d'impact sur la rémunération vendeur	Pas du fait du vendeur	non	Pas d'impact
Dans le cas où le produit abimé ou défectueux ne peut pas être échangé, attribution d'une carte avoir au client => impact la rémunération car reprise du produit	Pas du fait du vendeur	Préco C&B => pas de reprise de guelte	Pas de reprise de guelte
Produit Abimé au déballage , remise accordée au client pour conserver le produit	Pas du fait du vendeur		Pas de reprise de guelte
Produit abimé réparable ou produit en panne réparable durant la garantie : pour le G1 commande de pièces détachées SAV ou intervention d'un technicien => Pas d'annulation de vente donc pas d'impact sur la rémunération du vendeur	Pas du fait du vendeur	non	Pas d'impact
Produit hors garantie => rachat d'un produit par le client => pas d'impact sur la rémunération du vendeur	Pas du fait du vendeur	Paiement de la guelte sur le produit racheté uniquement	Pas d'impact , guelte sur le nouveau produit
Produit en panne sous garantie mais qui n'existe plus en gamme ou produit non réparable	Pas du fait du vendeur	non	Pas de reprise de guelte
Pack sommeil literie : Reprise du produit dans le cadre de la garantie	pas du fait du vendeur		Pas de reprise de guelte
Problème de qualité sur produit : rappel du produit	pas du fait du vendeur		Pas de reprise de guelte

**M. PAVIA** continue en présentant les contributions par magasin qui sont encore tronquées. Sur les prises de commandes, néanmoins, les magasins de Douai, Englos et Seclin réalisent de belles performances avec, respectivement, + 216 000 euros, + 300 000 euros et + 200 000 euros. La situation de certains magasins est compliquée : le magasin de Dunkerque, à cause de la fermeture, est à – 381 000 euros. Il est constaté que c'est la partie G1 qui tire le magasin et certains taux de marge explosent comme celui du magasin de Valenciennes avec + 7,6 points, avec, en valeur, + 99 000 euros.

**Mme BALSACK** pense que le magasin de Seclin a réalisé une belle performance au mois de mars.

**M. PAVIA** le confirme. Le magasin a fait un bel effort, il fait + 95 % en entrées et il y a plus d'activités. Il faut aussi prendre en compte la fermeture des magasins Ikea qui a aussi un impact sur la partie literie, comme au magasin d'Englos. La partie crédit est en difficulté avec de fortes baisses des TRC et des garanties. Au cumul, la performance en entrées du magasin de Seclin est à souligner avec + 5,4 %. Le taux de transformation est positif au niveau des magasins d'Englos, Douai, Saint-Omer et Arras. Sur la prise de commande, le magasin de Seclin est le seul qui est positif.

**Mme BALSACK** pense que c'est peut-être le report de la clientèle de Leers qui fait cet effet.

**M. PAVIA** indique que c'est un peu cela, mais de la même manière le magasin de Valenciennes aurait pu aussi profiter de la clientèle du magasin de Louvroil. Le magasin de Seclin fait + 200 000 euros et + 5 % en entrées. La sortie de marchandises a bien été travaillée. En effet, le magasin de Seclin fait + 155 000 euros avec + 129 000 euros sur la literie et + 150 000 euros sur les autres G2 et celui de Valenciennes réalise + 47 000 euros avec + 67 000 euros sur le siège et + 142 000 euros sur la cuisine. Le magasin de Seclin est à + 197 pour les ouvertures. La performance du magasin de Douai est à souligner avec + 58 en ouvertures. Le TRC des magasins de Douai et Lens est maintenu et la performance du magasin de Valenciennes, qui réalise + 1,7 point, tire vraiment la région. Le magasin de Saint-Omer obtient une belle reprise également avec 0,1 point. Les magasins de Béthune et de Saint-Omer s'en sortent plutôt bien sur les garanties avec – 3 000 euros et – 1 000 euros : c'est la partie G1 qui tire sur ces deux magasins. Les autres magasins sont plutôt en difficulté sur la garantie et le crédit qui rapportent un peu d'argent sur la région. Le P&L du mois de mars n'est pas comparable mais la région réalise quand même 219 000 euros de résultat opérationnel sur le mois de mars.

**Mme BALSACK** remarque que le seul élément positif est que les frais de personnel sont maîtrisés.

**M. PAVIA** le confirme. Les bons de réduction ont fait gagner un peu d'argent mais la région n'a pas pu en bénéficier. Au cumul, la région est à 54 000 000 euros de ventes de marchandises. Le chiffre d'affaires a souffert avec les deux confinements. La marge est plutôt acceptable et le résultat opérationnel est à 2 200 000 euros, la région s'en sort plutôt bien. Une belle économie est réalisée sur la publicité : la région passe à 822 000 euros, contre 1 200 000 euros l'année dernière, avec un budget à 860 000 euros. En dépréciation de stocks, la région réalise 138 000 euros contre 184 000 l'année dernière. Les services sont plutôt en décroissance de 576 000 euros par rapport au budget. La région prend une « charge » sur le SAV, qui est due à la démarque totale, et sur les inventaires tournants. La ligne livraisons et locations est un peu maîtrisée, avec 187 000 euros de sous-traitance et 20 000 sur le budget sur la location de camionnette. Sur le détail par magasin, sur le mois de mars, même si les magasins perdent beaucoup de chiffres d'affaires, les résultats opérationnels sont assez satisfaisants. En effet, le magasin de Dunkerque, qui est fermé, est à – 93 000 euros. Il a bien résisté avec une sortie de marchandises qui est bien travaillée. Sur le cumul, les magasins de Béthune, Lens, Seclin, Valenciennes et Cambrai sont en positif et le reste de la région est en difficulté sur le résultat opérationnel. La perte de 93 000 euros sur un mois du magasin de Dunkerque va peser au cumul, avec - 187 000 euros.

## **Point 6 : Réponses aux questions des réunions précédentes**

### **CARTE SODEXO**

**Mme LOUIS** indique que la première question concerne l'impact qui existerait si les collaborateurs utilisaient la carte tous les dimanches et les jours fériés. Le Code du travail prévoit que les titres-restaurant ne sont pas utilisables les dimanches et jours fériés. Les salariés travaillant le dimanche peuvent, toutefois, s'en servir seulement en cas de mention apparente sur la version papier, et pour la carte à puce, cela est paramétré. Les restaurateurs acceptent le paiement avec ces tickets le week-end mais les employeurs peuvent être soumis à des contrôles et sanctionnés. L'article R 3262-8 traite de ce sujet et indique qu'ils ne sont

utilisables que les jours travaillés de la semaine. Conforama est dans l'incapacité technique de gérer le prévisionnel à l'individu et ne partira donc pas sur ce terrain pour ne pas prendre de risque de contrôle de redressement Urssaf.

**M. POTET** demande si la carte est utilisable les dimanches et jours fériés.

**Mme LOUIS** répond qu'à partir du moment où le magasin est déclaré ouvert, la carte est utilisable. La question était plutôt de généraliser son utilisation à tous les salariés que les magasins soient ouverts ou non.

**M. POTET** remarque que l'ancienne version papier ne mentionne pas cela et que le ticket pouvait être utilisé à tout moment. Aujourd'hui, les salariés travaillent du lundi au samedi et la seule possibilité de pouvoir aller au restaurant est le dimanche en famille.

**Mme LOUIS** rappelle que le principe du ticket-restaurant n'est pas d'aller au restaurant en famille mais de permettre au salarié qui travaille une journée entière de s'alimenter entre midi et 14 h.

**M. POTET** indique que le Gouvernement a monté le plafond pour aller au restaurant de 19 euros à 38 euros jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre.

**Mme LOUIS** indique que la mention spéciale ne figurait effectivement pas sur l'ancienne version mais cela comportait des risques en cas de contrôle. Aujourd'hui, il a été clairement dit que Conforma n'est pas en capacité de gérer cela et ne partira pas sur ce terrain.

**M. POTET** demande si elle ne passera pas s'il l'utilise dans un restaurant dimanche prochain.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'est pas paramétrée pour donc elle ne marchera pas normalement.

**M. BIGOTTE** indique qu'il a fait ses courses dimanche et la carte est passée.

**M. POTET** ajoute qu'avec les courses c'est aléatoire : la carte fonctionne sur les plats préparés mais pas au rayon boucherie par exemple.

**M. BIGOTTE** indique qu'il s'agit d'un paramétrage de carte : le ticket passe ou ne passe pas, que ce soit dans un restaurant ou à Auchan.

**Mme BALSACK** pense qu'il s'agit plutôt des règles de l'enseigne : chez Carrefour Contact, la carte passe sur tous les produits par contre chez Intermarché ou Carrefour Market, la carte ne passe pas sur certains produits, comme l'a indiqué M. POTET.

**Mme LOUIS** indique qu'il s'agit bien des règles de l'enseigne.

**Mme BALSACK** demande ce qu'il en est des salariés qui travaillent tous les dimanches dans les magasins parisiens.

**Mme LOUIS** pense que le paramétrage est effectué.

**Mme BALSACK** conclut qu'il est quand même possible de l'effectuer.

**Mme LOUIS** répond qu'elle n'a pas dit que ce n'était pas possible mais que le siège ne peut pas le gérer à l'individu.

**Mme BALSACK** indique que les salariés travaillent tous les dimanches du mois de décembre et pense que la carte devrait être paramétrée pour qu'elle soit utilisable tous les jours du mois.

**Mme LOUIS** répond qu'à partir du moment où le magasin a déclaré son ouverture, la carte peut être utilisée.

**Mme BALSACK** demande qui s'occupe de la gestion de la carte.

**Mme LOUIS** répond que cela se gère au siège mais elle ne sait pas par quelle personne exactement.

**Mme BALSACK** indique qu'il n'y a personne au siège en ce moment.

**Mme LOUIS** répond que les personnes sont en télétravail et que les cartes ont été distribuées.

**M. DUMONT** conclut que cela signifie qu'il n'est pas certain que le salarié qui travaille un dimanche ou un jour férié puisse utiliser sa carte.

**Mme LOUIS** répond que si et seulement si le magasin a déclaré son ouverture, la carte peut être utilisée. Elle ne sait pas si tous les salariés du magasin ouvert un dimanche ou un jour férié auront l'activation sur la carte.

**Mme BALSACK** estime qu'il est plus simple d'activer la carte de tous les salariés puisque le siège doit avoir un code gestion rattaché au magasin plutôt que de le faire par individu.

**Mme LOUIS** suppose que c'est ce qui va se passer étant donné qu'il est bien mentionné que Conforama ne saurait pas gérer le prévisionnel à l'individu. Dès que le magasin est ouvert, le dispositif est ouvert pour l'ensemble du magasin.

**Mme BALSACK** indique qu'il faudra vérifier le moment venu.

**Mme LOUIS** pense qu'il faudra voir ce qui va se passer. Un retour sera ensuite effectué sur le sujet.

La deuxième question est de savoir à qui s'adresser si la carte n'est pas encore reçue. Elle répond qu'il faut d'abord vérifier le bulletin de salaire. Si cela n'apparaît pas sur le bulletin, cela signifie que la carte n'a pas été commandée donc aucune livraison de carte n'est prévue. Les cartes sont commandées à J-3 de la commande de crédit sur la base des tickets à cette date. Par exemple, au mois de mars, il y a eu de nouveaux bénéficiaires de tickets-restaurant : les cartes ont été commandées le 19 mars, les crédits ont été commandés le 22 mars et la carte sera réceptionnée après une semaine. Si un salarié est un nouveau bénéficiaire entre ces deux dates, la carte n'est commandée qu'au moment du paiement de la facture par Conforama, donc en théorie le 1<sup>er</sup> avril et en réalité le 6 avril puisqu'il faut que Sodexo constate le virement et la carte sera reçue le 12 avril. Les personnes qui ont eu les tickets sur leur bulletin de salaire mais n'ont pas reçu leur carte, doivent contacter l'assistance bénéficiaire.

**M. BIET** indique que les cartes n'ont toujours pas été rechargées.

**Mme BALSACK, M. ROBIS, M. COUSIN et M. POTET** indiquent qu'elles ont été chargées.

**Mme BALSACK** ajoute que cela a été effectué entre le 8 et le 10 avril.

**Mme DUPUIS** indique que son dernier chargement date du 23 mars.

**M. POTET** indique que l'application affiche le 23 mars mais elles ont été créditées entre le 8 et le 10 avril. Il y a un décalage sur l'application.

## **DONNEES SUR L'ABSENTEISME**

**Mme LOUIS** indique que la question qui était restée en suspens est de savoir le motif « autres causes » dans les données sur l'absentéisme arrêtées au 31 janvier 2021. La réponse qu'elle a obtenue est qu'il s'agit d'un congé individuel de formation, congé sabbatique, compte de formation, mise à pied disciplinaire, jour d'absence pour enfant malade ou non payé, grève, maladie professionnelle, absence injustifiée, ou repos compensateur pris.

**Mme BALSACK** s'enquiert de la signification du « repos compensateur pris ».

**Mme LOUIS** répond qu'il s'agit d'un jour non travaillé mais autorisé.

**Mme BALSACK** pense que cela fausse tout parce que ce n'est pas une absence : le salarié travaille cinq jours, il a son repos compensateur et son repos hebdomadaire.

**Mme LOUIS** indique qu'elle est du même avis.

**Mme BALSACK** pense que la maladie professionnelle devrait être identifiée dans la maladie tout court. La maladie professionnelle est souvent une absence de longue durée.

**Mme LOUIS** indique qu'elle donne des informations brutes. Les données de la dernière réunion n'étaient pas optimales donc cela fait peut-être partie des sujets à retravailler. Le problème est qu'aujourd'hui il est compliqué d'avoir tous les détails. Le siège est en train de travailler le sujet. Il faut attendre les nouvelles données et l'instance pourra poser des questions pour savoir ce qui a été modifié. Elle ajoute qu'elle a demandé que les taux soient accompagnés d'une notice de lecture et espère les obtenir bien en amont de la réunion pour qu'elle puisse en prendre connaissance et donner les explications pendant la réunion.

## **DADS (Déclaration annuelle des Données Sociales)**

**Mme LOUIS** rappelle que l'instance voulait obtenir le montant de la N4S avec les indemnités de licenciement. Le siège a répondu que la norme N4S n'existe plus depuis que la DADS n'existe plus et est remplacée la DSN (Déclaration Sociale Nominative). La DSN est réalisée bimensuellement et par établissement. La masse salariale est constituée par l'ensemble des gains et

rémunérations soumis à cotisation de sécurité sociale, à l'exception des indemnités versées à l'occasion de la rupture d'un CDI. Cela signifie que toutes les indemnités versées dans le cadre du PSE ne sont pas comptabilisées. Cette assiette est donc transmise aux trésoriers du CSE. Elle indique qu'elle a obtenu les éléments sur janvier, février et mars.

**Mme BALSACK et M. COUSIN** remarquent qu'un versement est encore effectué sur le magasin de Louvroil.

**Mme LOUIS** répond que c'est parce que tout n'a pas forcément été soldé au 31 décembre. Dans le PSE, toutes les personnes ne sont pas sorties en même temps. Les personnes qui avaient des congés maternité, par exemple, sont sorties après les autres : ces personnes qui sont protégées par la loi sur plusieurs mois n'ont pas été notifiées en même temps que les autres.

**Mme BALSACK** trouve que la masse salariale paraît largement dégradée sur plusieurs magasins sur le mois de février alors que les dimanches du mois de décembre ont tous été travaillés et environ 90 % du personnel a été mobilisé. Sur le magasin de Douai par exemple, il est constaté 25 000 euros de moins sur le mois de février.

**Mme LOUIS** indique que les dimanches du mois de décembre apparaissent sur le mois de janvier.

**Mme BALSACK** répond que les dimanches du mois de décembre apparaissent sur le bulletin de salaire du 1<sup>er</sup> février.

**Mme LOUIS** indique que c'est le bulletin du mois de janvier donc cela figure dans le tableau de janvier.

**Mme BALSACK** répond que ce n'est pas possible. Elle demande si les cotisations du mois de janvier sont prises sur les salaires au 30 décembre ou au 31 janvier.

**Mme LOUIS** pense que Mme BALSACK a raison : c'est au moment du versement du salaire. Elle ne comprend pas pour quelle raison la masse salariale du mois de janvier est supérieure à celle du mois de février.

**Mme BALSACK** ajoute que presque tous les magasins ont une masse salariale inférieure sur le mois de février par rapport au mois de janvier.

**M. BIGOTTE** demande si c'est la date de salaire ou la date des virements qui apparaît.

**Mme LOUIS** répond que c'est indiqué « paie imputation février »

**M. BIGOTTE** conclut que c'est le mois parce que la paie remonte dans les comptes des magasins vers le 25 ou 27 de chaque mois.

**Mme BALSACK** demande si les dimanches du mois de décembre sont des éléments du mois de janvier.

**M. BIGOTTE** répond que s'il s'agit d'imputations, l'imputation du mois de février concerne la paie du mois de février avec les incidences du mois de janvier.

**M. BIET** demande sur quel mois les dimanches de décembre apparaissent.

**M. BIGOTTE** répond que les dimanches de décembre sont payés au mois de janvier et la paie de janvier redescend dans les magasins vers le 27 ou le 28.

**Mme BALSACK** pense qu'ils sont touchés le 1<sup>er</sup> février.

**Mme LOUIS** demande à M. BIGOTTE si cela lui paraît logique que le magasin de Douai affiche 96 981 euros et s'il considère que les dimanches y sont inclus.

**M. BIGOTTE** répond que lorsqu'il s'agit de compte d'exploitation, les éléments de paie descendent automatiquement dans ces comptes vers la fin du mois. Pour le mois de mars, c'est la paie du mois de mars qui va être mise dessus avec les éléments du mois de février. Lorsqu'il est indiqué « paie imputation », il s'agit d'une reprise des éléments et cela ne reprend que le mois ou l'année.

**Mme LOUIS** demande à quoi correspond la somme affichée sur le mois de janvier au magasin de Douai.

**M. BIGOTTE** répond qu'il s'agit de la paie reçue à la fin du mois de janvier avec le calendrier du mois de décembre.

**Mme BALSACK** estime qu'il n'est pas possible de recevoir ce montant dès le 1<sup>er</sup> janvier.

**M. BIGOTTE** répond que la paie est reçue le 27 ou le 28 janvier.

**Mme BALSACK** conclut que c'est le salaire touché au mois de janvier mais sur les éléments de décembre.

**Mme LOUIS** explique qu'au niveau des déclarations de cotisations, des salaires ont été payés : c'est la masse salariale du mois de janvier donc c'est ce qui a été payé au mois de janvier jusqu'au 31 janvier. Il est donc normal que le mois de janvier soit supérieur au mois de février étant donné que le travail des dimanches de décembre y est inclus. Elle conclut qu'elle n'a pas de raison de poser la question au siège. C'est exactement comme le bulletin de salaire qui est pour le mois en cours en tenant compte des absences et présences du mois précédent et arrêté au dernier jour du mois.

### **STARTERS ET BOOSTERS**

**Mme LOUIS** indique que concernant la demande de paiement pour le magasin de Lens, le nécessaire a été effectué. Le magasin a reçu tous les *process* pour effectuer la mise à jour et cela passera sur la paie du mois de mai.

### **Point 7 : Point des cas COVID avérés magasin par magasin pour la région Nord Pas de Calais**

**Mme LOUIS** indique qu'elle a demandé des informations à la DPR (Direction de la Prévention des Risques) mais ne les a pas obtenues. Les informations viennent de chacun des magasins, arrêtées à la date d'hier. Elle rapporte un cas positif à Saint-Omer.

**Mme BALSACK** demande si elle a les chiffres depuis le nouveau confinement.

**Mme LOUIS** répond qu'elle a demandé un état à la DPR mais ne l'a pas reçu. Elle rapporte aussi le nombre de personnes en isolement ou cas contact :

- Boulogne : deux personnes en isolement et un cas contact ;
- Cambrai (au 20 mars ou au 20 avril) : trois cas positifs et un cas contact ;
- Douai : deux cas contacts, dont le DM ;
- Englos : deux cas contacts ;
- Valenciennes : une personne vulnérable en isolement.

Elle conclut qu'aujourd'hui neuf personnes sont absentes car elles sont cas contacts ou vulnérables. Le nombre de personnes absentes parce qu'elles sont cas positifs est de 1 ou de 4 sous réserve de la réponse du magasin de Cambrai. Elle demande à M. CANTA si ce sont des cas de ce mois ou du mois dernier.

**M. CANTA** pense que ce sont des cas du mois dernier.

**M. BIGOTTE** demande si le tableau doit contenir aussi les personnes absentes depuis longtemps pour cause de vulnérabilité.

**Mme LOUIS** répond que non car elle a demandé une photographie à la date du 20 avril avec le nombre de personnes absentes parce qu'elles sont positives, cas contacts ou vulnérables.

**M. BIGOTTE** demande si les personnes vulnérables sont celles qui sont absentes depuis longtemps.

**Mme LOUIS** répond que oui.

**M. BIGOTTE** conclut qu'il faut ajouter une personne au magasin de Douai dans ce cas.

**Mme LOUIS** ajoute qu'aujourd'hui, il y a peu d'absents sur la région et c'est une bonne nouvelle. Cela signifie que les mesures sont globalement respectées.

**Mme BALSACK** indique que M. CLEMENT n'est pas dans les effectifs.

**Mme LOUIS** répond qu'il ne fait pas partie de la région car il est salarié du siège.

**M. BIGOTTE** demande si Mme LOUIS peut présenter une situation globale de l'entreprise.

**Mme LOUIS** demande si M. CANTA a des informations car les gens de la DPR sont systématiquement présents aux réunions du siège.

**M. CANTA** répond qu'il n'a pas d'information globale mais des informations de quelques magasins.

## **Point 8 : Qu'en est-il du projet dématérialisation des tickets de caisse avec le déploiement prévu en avril**

**?**

**Mme LOUIS** demande à M. PAVIA s'il a reçu un point au 19 avril.

**M. PAVIA** répond que non.

**Mme LOUIS** indique qu'elle laisse M. PAVIA présenter le principe sur les chiffres du 5 avril et qu'ils découvriront ensemble les chiffres du 19 avril qu'elle vient de recevoir.

**M. PAVIA** explique que la dématérialisation a débuté au début du mois de mars et sur plusieurs phases pour certains magasins. À date, le taux de dématérialisation au national est à 42 %, la région est donc plutôt dans la bonne moyenne. Cela est plutôt bien pris par les clients même si certains clients préfèrent avoir encore la facture papier. Il n'y a pas trop de bugs sur le lancement. Il ajoute que la dématérialisation reste à déployer sur les magasins de Béthune et Valenciennes et qu'il ne comprend pas pour quelle raison le magasin de Cambrai ne la déploie pas.

**Mme LOUIS** indique qu'il est indiqué « action locale requise » et se demande si cela est dû à une problématique technique.

**M. PAVIA** répond que la dématérialisation a pu être réalisée en mode dégradé. Lorsqu'il est indiqué « action locale requise », il revient au magasin d'activer en local : soit il le met en place maintenant sur le *drive* et le dépôt soit il attend la réouverture complète du magasin. Le sujet de la dématérialisation est lié à la prise d'emails : plus le magasin dispose d'emails actifs, au mieux les clients les recevront et plus les attentes en caisse seront réduites.

**Mme LOUIS** remarque que les taux sont plutôt bons sur la région au 19 avril.

**M. PAVIA** le confirme. Il ajoute que le taux était de 42 % au début du lancement et de 45 % en deuxième partie.

**Mme LOUIS** indique que les magasins de Béthune et de Lens ont des taux remarquables avec 80 % et 84 %.

**Mme BALSACK** indique que le magasin de Béthune a commencé lundi, les formations en e-learning ont été effectuées lundi après-midi pour une application le lendemain.

**M. PAVIA** ajoute que M. Alain RAMANE a réalisé un très beau manuel d'utilisateur. L'outil fonctionne bien et les factures sont très lisibles.

**Mme BALSACK** indique que souvent les clients ne veulent pas donner leurs coordonnées quand ils effectuent de petits achats, donc cela risque d'être plus problématique. Elle pense que les clients seront réticents lorsque les hôtesses vont leur demander de sortir le téléphone pour voir la facture sur la boîte email et de récupérer leurs achats au dépôt.

**M. PAVIA** indique que les hôtesses du magasin d'Englos n'ont pas eu de problème de réticence de la part des clients pour sortir le téléphone au dépôt. Ils ont été un peu réticents, par contre, pour donner l'adresse mail. Un petit travail d'indication sur la faisabilité de la chose doit être effectué en amont avec les clients pour faire gagner un peu de temps aux hôtesses.

**Mme BALSACK** pense que le passage en caisse ne va pas être allégé mais au contraire, prendra plus de temps s'il faut faire rentrer tous les éléments et vérifier l'adresse mail.

**M. PAVIA** estime qu'il y a un peu de pédagogie à adopter avec les vendeurs.

**Mme CAUX** ajoute qu'il y a une confirmation de l'adresse mail à effectuer à la fin de la facture et qu'il y a déjà des abréviations (@gmail.com, etc.), donc cela s'effectue rapidement, il suffit de cocher les bonnes cases.

**M. POTET** indique que les vendeurs devraient avoir sur les tablettes les mêmes abréviations pour que la saisie se fasse rapidement aussi.

**Mme BALSACK** rapporte que le problème est que les annotations sur les SAV n'apparaîtront plus sur la facture, sauf si la facture est imprimée et qu'un tampon est mis dessus.

**M. PAVIA** ajoute que les évolutions seront présentées au mois de mai et arriveront au mois de juin et au mois de juillet sur les tablettes, dont certainement des évolutions au niveau du logiciel.

**Mme BALSACK** rapporte que si un client se présente alors que le mail est au nom de sa femme, cela peut poser problème s'il n'a pas sa pièce d'identité et qu'il doit faire une procuration.

**Mme DUPUIS** indique que cela n'a rien à voir avec l'adresse mail.

**Mme BALSACK** répond que la personne montre la facture sur le mail de sa femme.

**Mme LOUIS** trouve que ce n'est pas gênant car beaucoup de personnes ont une adresse mail pour un seul foyer.

**Mme BALSACK** indique que le problème est que la personne n'a pas forcément accès au mail de sa femme à partir de son téléphone.

**Mme LOUIS** pense qu'il s'agit d'une question de gestion au cas par cas.

### **Point 9 : Pourquoi les cartes Sodexo continuent d'être chargées vers le 10 du mois alors que sur l'application le chargement apparaît au 24 du mois précédent ?**

**Mme LOUIS** explique que le fichier de commande est déposé le 24 du mois, la facture est émise en même temps mais le paiement n'intervient qu'aux alentours du 8 ou du 9 du mois suivant. Le siège est en négociation avec Sodexo pour que le chargement se fasse plus rapidement et cela devrait mieux se passer lors du prochain chargement.

**M. POTET** rapporte que durant les NAO, il a été dit que la carte devait être créditée dès le 2 mai et qu'il ne devait plus y avoir de retard.

**M. MAINGUY** indique qu'il a appelé Sodexo parce qu'il n'a pas reçu son versement du mois d'avril : son contact à Sodexo lui a expliqué que Conforama a eu un retard de paiement, c'est pour cela que les opérations sont tombées sur les applications seulement à partir du 23 mars. Il ajoute que les cartes qui ont une numérotation qui commence par 5 ne fonctionnent pas sur internet, par exemple sur les commandes Deliveroo ou Uber Eats, alors que celles qui ont une numérotation qui commence par 4 fonctionne.

**Mme BALSACK** pense qu'il faut se rapprocher de Sodexo pour leur demander un changement de carte.

**Mme LOUIS** indique qu'elle va d'abord se renseigner à Conforama pour voir comment cela fonctionne. Il faut savoir si elles sont toutes paramétrées de cette manière et si c'est volontaire ou si Conforama ne savait pas qu'avec un 4 ou un 5, cela avait des répercussions différentes.

**M. ROBIS** indique que l'assistance indiquée sur le site peut être contactée pour demander la raison du refus de transaction.

**M. MAINGUY** pense que Sodexo doit annuler les cartes avec la numérotation par 5.

**Mme LOUIS** indique qu'elle va expliquer au siège qu'il existe deux types de carte en fonction de leur numérotation et qu'elle va demander ce qui a été choisi pour Conforama. Elle pense que la tarification n'est pas la même pour le 4 et le 5.

**Mme BALSACK** pense que, dans ce cas, ce n'est pas égalitaire.

**Mme LOUIS** répond que la question est de savoir si tous les salariés ont la carte avec un 5 ou certains ont une carte avec un 4. Il faut aussi savoir si l'impossibilité de l'utiliser sur internet est une volonté ou un bug.

**Mme BALSACK** pense que les 8 000 salariés de Conforama ne vont pas être contents d'entendre que l'impossibilité de l'utiliser sur internet est une volonté.

### **Point 10 : En raison de la modification des dates de vacances, qu'en est-il pour les congés qui avaient déjà été posés et validés ?**

**Mme LOUIS** indique que la réponse a été apportée lors de la réunion du 19 mars 2021. Elle rappelle que sous le régime de l'activité partielle, les congés ou les récupérations demandés et validés avant le placement de l'activité partielle sont maintenus. Il y a toujours l'exception de la preuve d'une annulation de réservation. Si le salarié le souhaite, plutôt que d'être en activité partielle, il peut prendre des congés, des RTT ou des récupérations.

**M. POTET** ajoute que les personnes qui avaient posé des dates sur les vacances scolaires prévues le 25 avril jusqu'à début mai pouvaient les avancer aux dates actuelles de vacances décalées par le Gouvernement.

**Mme LOUIS** le confirme.

**Mme BALSACK** rapporte que le dixième de ses congés n'a pas été payé et demande avec qui elle doit vérifier cela.

**Mme LOUIS** répond qu'elle doit voir cela avec le RA.

### **Point 11 : Demande d'informations sur le challenge actuel sur le tri des dépôts**

**M. PIERRES** indique que c'est la deuxième année que Conforama a un challenge qui concerne le dépôt sur le sujet du tri. Même si le challenge ne concerne que le dépôt, le tri concerne tout le monde professionnellement et personnellement. Le challenge se fait en trois catégories :

- le meilleur taux de tri ;
- la meilleure évolution du taux de tri ;
- la meilleure optimisation des bennes DIB.

Le DIB est l'ensemble des déchets qui ne sont pas valorisés et qui ne peuvent pas être triés : polystyrène, carton, plastique, bois, ferraille.

**Mme LOUIS** demande s'il s'agit des déchets non recyclables.

**M. PIERRES** le confirme.

**M. POTET** demande si les matelas sont compris dedans.

**M. PIERRES** répond que non et que les matelas vont dans la benne qui va avec les meubles. La benne Eco-mobilier est gratuite. A partir du moment où le magasin appelle le transporteur pour qu'il vienne changer la benne, c'est une rotation et cela coûte 40 % du coût du recyclage. Il faut donc un minimum de rotation d'où la catégorie de la meilleure optimisation des bennes DIB. Certains magasins font beaucoup de rotations car ils trient moins bien : si la benne DIB est remplie par des meubles, des matelas et des cartons, elle se remplira très rapidement et cela engendrera des rotations supplémentaires alors que ce sont des choses qui peuvent être triées. La meilleure évolution du taux de tri est une comparaison par rapport à l'année dernière. Le DIB est, pour la plupart des magasins, géré par des bennes à rotation. Certains magasins utilisent des bacs roulants gérés par la collectivité ou par un prestataire : leur taux de tri ne peut donc pas être calculé. C'est pour cela que les magasins d'Arras, Béthune et Saint-Omer ont un challenge dédié et créé. Les magasins de Dunkerque, Englos et Lens ont été exclus car ils ont gagné le challenge l'année dernière et gagneraient encore cette année car ils ont déjà les bonnes pratiques. La direction voulait aussi faire évoluer les autres magasins.

**Mme LOUIS** ajoute que l'objectif du challenge est environnemental et de faire mieux demain. Il faut absolument faire en sorte que les magasins qui ne sont pas bons le deviennent.

**M. PIERRES** confirme que c'est un intérêt commun. Aujourd'hui Conforma est à environ 40 % de tri alors que des enseignes, comme Ikea, sont à 75 % à 80 %. Le magasin de Valenciennes, par exemple, a un très bon taux de tri mais il a aussi une surface de stockage importante.

**Mme BALSACK** indique qu'Ikea procède au tri depuis très longtemps et que c'est dans leur culture.

**M. PIERRES** le confirme. Il ajoute que la direction a souhaité que ces magasins puissent évoluer et faire partie du challenge même si leur DIB ne peut être calculé. Le calcul du taux de tri représente le poids des matières triées, soit papiers, cartons, plastiques (film PE, polystyrène), palettes, ferrailles à diviser par le poids total des déchets (matières triées + DIB). Le magasin ayant le meilleur taux de tri gagnera le challenge et celui qui a la meilleure évolution de taux de tri gagnera aussi le challenge en deuxième catégorie.

**Mme BALSACK** demande comment les données sont remontées.

**M. PIERRES** indique que les informations sont remontées par les prestataires une fois par mois. Mme Mirana RAMINOSOA est en charge d'animer le challenge et enverra les informations régulièrement.

**M. COUSIN** indique que tous les magasins n'ont pas tous les mêmes bennes et que les gens du voyage et les Roms viennent fouiller les bennes dans certains magasins. Il est aussi demandé un tonnage de deux tonnes sur les bennes Echo-mobilier de 30 m<sup>3</sup> alors qu'il est très difficile d'atteindre cela.

**M. PIERRES** indique qu'au magasin de Calais il était très facile de charger et tasser les bennes car l'accès était sur le dessus alors qu'au magasin de Douai, la benne est chargée par les portes de devant et cela est plus compliqué. L'accès aux bennes demande de l'investissement car il faut par exemple des rampes d'accès. Cela est à voir magasin par magasin.

**M. COUSIN** rapporte qu'il a des problèmes pour jeter par-dessus la benne car il y a une bâche rétractable. Une demande de benne à glissière a été effectuée mais cela a été refusé.

**M. PIERRES** demande de quel prestataire il s'agit.

**M. COUSIN** répond qu'il s'agit de la société Paprec.

**M. PIERRES** indique qu'il va revoir le dossier.

**M. COUSIN** ajoute que cela réglerait le problème des gens qui fouillent les bennes.

**M. PIERRES** le confirme et indique que des cadenas peuvent être mis en place. Il demande pour quelle raison Paprec a refusé la demande.

**M. COUSIN** répond qu'il s'agissait d'un problème au niveau du siège.

**M. PIERRES** indique qu'il faut envoyer un mail à Mme Mirana RAMINOSOA qui va accompagner le magasin.

**M. COUSIN** remarque que le magasin n'a jamais de compensation sur l'envoi des palettes chevalets sur la plateforme de Tournan-en-Brie.

**M. PIERRES** indique que le bois n'est pas valorisé. Dans le challenge, il est indiqué que les palettes qui repartent ne sont pas intégrées pour le calcul du taux de tri. Il demande ce qu'il entend par « compensation ».

**M. COUSIN** répond qu'en retournant les palettes, le magasin fait gagner de l'argent à la plateforme. Il ajoute qu'il trouve dommage que les trois magasins ne puissent plus participer alors que sur les autres challenges les gagnants peuvent participer l'année suivante.

**M. PIERRES** répond que le bois n'est pas valorisé, cela ne coûte rien de le valoriser. Les magasins les font partir par Paprec avec les cartons, ou par Confotransport. Aucune compensation n'est prévue pour cela. Il comprend sa déception de ne pas pouvoir participer mais c'est un challenge qui va revenir tous les ans.

**M. COUSIN** rappelle que le magasin de Valenciennes a aussi gagné, donc il ne devrait pas non plus participer.

**M. PIERRES** pense qu'il a gagné sur un autre item qui ne concernait pas le DIB donc il n'y a pas de raison de l'exclure du challenge. Le problème avec les magasins qui ont des bacs roulants c'est qu'ils sont très peu nombreux donc il y a 99 % de chances que les gagnants de l'année précédente qui ont déjà les bonnes pratiques gagnent. Cela pourrait décourager les autres magasins.

**M. COUSIN** demande si les résultats de son magasin peuvent être reportés sur un autre magasin.

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

**M. COUSIN** demande s'il est possible d'avoir plus de moyens pour compacter le plastique et broyer le polystyrène. Les petits magasins ont deux presses alors que le magasin d'Englos n'a qu'une seule presse au niveau du dépôt. Il indique que ce serait bien que le dépôt ait une deuxième presse rien que pour le plastique. Le magasin a demandé à récupérer la presse du magasin de Leers mais cela a été refusé.

**M. PIERRES** répond qu'il faut demander à Mme Mirana RAMINOSOA d'avoir une deuxième presse si cela est utile.

**M. COUSIN** ajoute qu'en compactant le plastique, cela fait déplacer moins souvent Paprec.

**M. PIERRES** indique que l'intérêt est d'effectuer le moins de rotations possibles et c'est pour cela qu'il a été demandé aux magasins de supprimer les rendez-vous fixes. Il ajoute que l'objectif est d'inclure le maximum de magasins, d'inclure tous les collaborateurs des magasins mais pas uniquement le dépôt car cela concerne tout le monde et donner des chances à tous les magasins. Au dépôt il n'y a pas beaucoup d'items pour mesurer équitablement les magasins, donc peu de challenges sont organisés. C'est un challenge payé par Conforama. Il trouve que la cause est bonne et si cela peut faire changer les choses et peut faire rapprocher de la culture Ikea, tout le monde a à y gagner.

**M. ROBIS** déplore le fait de différencier souvent les équipes du dépôt de celles du magasin lors des challenges. Les vendeurs, par exemple, ne font pas attention quand ils déballent la marchandise. Si la direction souhaite qu'ils s'impliquent davantage, il faudrait une compensation.

**Mme LOUIS** indique que M. ROBIS a raison sur le fait que le tri et l'environnement concernent tout le monde mais la volonté est aussi de se rattraper un peu sur le dépôt qui est souvent oublié par les challenges.

**M. ROBIS** estime qu'il faudrait faire profiter le dépôt de la prime qui est versée même sur les challenges en matière de crédit car les deux entités sont dans la même entreprise.

**Mme LOUIS** ajoute qu'il faut que la récompense soit significative car en la divisant par un nombre plus important de personnes, elle pourrait paraître dérisoire.

**M. ROBIS** pense qu'une action doit être globale or les challenges individualisent la récompense.

**Mme LOUIS** indique que M. ROBIS mettait en avant le fait d'inclure tout le monde systématiquement. Sur le fond, c'est une bonne chose mais il n'y aura jamais de solution parfaite et la valorisation financière du challenge a un impact sur la motivation des équipes. Le challenge du tri est fait prioritairement pour les équipes du dépôt. Si ce challenge est pour tout le monde, cela aura du sens en termes d'écologie mais cela diminue la valeur de la prime.

**M. ROBIS** indique que si l'entreprise arrive à pérenniser une action, la récompense pourrait aussi être pérenne sinon cela créerait des effets d'aubaine : les équipes pourraient être très bonnes sur une action à un moment, mais cette action pourrait leur importer peu à un autre moment.

**Mme LOUIS** explique que le principe de la récompense ne va pas avec la pérennité, c'est quelque chose de ponctuel.

**M. ROBIS** pense qu'il pourrait y avoir un relâchement.

**Mme LOUIS** indique que pour l'instant le challenge est lancé ainsi.

**Mme BALSACK** demande s'il est possible de connaître les personnes qui participent au challenge. Elle pense que les hôtesses enlèvement et SAV, les approvisionneurs et toutes les personnes qui sont rattachées au dépôt sont concernées.

**M. PIERRES** répond qu'il y a même les intérimaires qui sont présents sur toute la période.

**M. ROBIS** demande si le recyclage des piles est compris dans le challenge car l'entreprise est très mauvaise sur le sujet.

**Mme BALSACK et M. PIERRES** répondent que cela est exclu.

**M. DUMONT** demande ce qui prouve que les magasins vont continuer à participer aux challenges par la suite.

**M. PIERRES** répond que la réflexion qui est en cours pour l'année prochaine est d'inclure le maximum de magasins, de sensibiliser tous les collaborateurs des magasins, mais non pas seulement ceux du dépôt, dans un seul et même challenge.

**Mme BALSACK** demande si cette année, il n'y aura que cinq lauréats par catégorie.

**M. PIERRES** répond que oui.

**Mme BALSACK** demande si un magasin qui a déjà été retenu sur les autres catégories peut être dans la catégorie des bacs roulants.

**M. PIERRES** explique que les magasins d'Englos, Dunkerque et Lens sont exclus. Les magasins pour le challenge dédié sont ceux qui sont cités dans la liste. Un magasin ne peut pas gagner dans deux catégories et le sixième sera donc pris.

**Mme BALSACK** demande combien de magasins ont été exclus pour la France.

**M. PIERRES** fait la lecture de l'article VI qui concerne les conditions de participation. Il ajoute que les quatre formations e-learning qui durent quinze minutes et permettent d'apprendre beaucoup de choses peuvent constituer un point déterminant pour les magasins qui sont à égalité. Il sera vérifié lequel des magasins a réalisé le plus de formations e-learning.

**M. COUSIN** demande s'il est normal qu'il n'ait réussi qu'à faire deux e-learning.

**M. PIERRES** indique que les deux modules de formations sont a minima. Pour les deux autres, il faut qu'ils lui soient affectés.

**Mme BALSACK** demande si le règlement du challenge peut être affiché dans les magasins.

**Mme LOUIS** répond que oui.

**Mme BALSACK** pense que dans ce cas il faut aussi afficher la liste des participants.

**Mme LOUIS** indique que cela est précisé dans le règlement.

**Mme BALSACK** souligne qu'elle parle des collaborateurs qui peuvent être retenus pour avoir le gain du challenge.

**Mme LOUIS** précise qu'il faut mettre en avant que les participants peuvent être en CDD, en CDI, en alternance, etc.

**Mme BALSACK** remarque que sur les challenges sur le taux de crédit, les gagnants de l'année d'avant ne sont pas exclus l'année suivante.

**M. PIERRES** explique que la raison principale pour laquelle les magasins sont exclus n'est pas le fait qu'ils ont gagné l'année dernière, c'est le fait que leur taux de tri ne peut pas être calculé. Dans le challenge spécifique, ils se retrouvaient avec sept magasins. Ce n'est donc pas équitable par rapport à l'ensemble des magasins qui calculent leur taux de tri avec le DIB.

### **Point 12 : Demande d'information sur la modification des plannings réception sur les plates formes COGEDEM à compter du 1<sup>er</sup> Mai 2021.**

**M. PIERRES** indique qu'il existe deux plateformes, celles de Tournan et de Saint-Georges. Le transit de marchandises entre les deux plateformes va être supprimé au mois de mai.

**M. COUSIN** pense que c'est une bonne chose que cela ait été supprimé car il manquait souvent des palettes et les casses seront réduites.

**M. PIERRES** le confirme et ajoute que cela réduit le nombre de manipulations. Les deux plateformes vont servir désormais toute la France, la plateforme de Tournan servait le Nord et celle de Saint-Georges le Sud.

**M. POTET** demande s'il y aura un pourcentage plus fort pour la plateforme de Tournan ou de Saint-Georges ou si cela va être de la répartition aléatoire.

**M. PIERRES** répond que la répartition s'effectuera par rapport aux produits : la cuisine en kit est stockée à Tournan et le PEM à Saint-Georges.

**M. COUSIN** pense qu'il n'y a que les caissons à Tournan.

**M. PIERRES** explique que les façades et les plans de travail sont stockés à Saint-Georges et les caissons à Tournan. Les typologies de produits ne vont pas changer. C'est la partie transport qui est fortement impactée car elle a dû trouver de nouveaux prestataires pour aller de Tournan vers le Sud et de Saint-Georges vers le Nord.

**M. COUSIN** indique qu'au niveau de Saint-Georges, lorsqu'il faut rapatrier un camion complet dans le Nord, cela est effectué par voie ferroviaire.

**M. PIERRES** confirme que la plateforme utilise aussi d'autres moyens de transport que les camions. Il indique que trois types de chargement seront livrés au moins deux fois par semaine par magasin :

- GEM + canapé depuis Tournan ;
- Meubles, décoration et produits techniques depuis Tournan ;
- GEM + meubles et produits techniques depuis Saint-Georges.

Il précise qu'en moyenne six camions se présenteront dans chaque magasin par semaine en provenance de Tournan et de Saint-Georges. Le groupage dans un camion va se développer de plus en plus en fonction du volume à livrer et des provenances. Les livraisons auront lieu le matin ou l'après-midi selon les jours de la semaine et les magasins.

Il présente ensuite un exemple d'évolution de planning de réception hebdomadaire sur un magasin livré quatre fois par semaine (du lundi au jeudi) actuellement où chaque camion mixe des produits expédiés depuis Tournan et Saint-Georges. A partir du mois de mai, ce magasin sera livré six fois par semaine avec des camions complets ou partiels groupés avec d'autres magasins. Il ajoute que les magasins de taille moyenne auront des rendez-vous fixes complémentaires. Le magasin de Douai, par exemple, a quatre rendez-vous fixes et aura peut-être un rendez-vous supplémentaire le vendredi en groupage avec le magasin d'Arras. Le groupage de deux magasins dans un même camion réduira le volume à traiter sur certains rendez-vous : il est plus facile de décharger et ranger un demi-camion qu'un camion complet. Les délais moyens des commandes RSC et réassorts seront proches de ceux existants.

## Plan de distribution au départ des plates-formes France

**Conforama**

### ■ Projet de nouveaux rdv hebdomadaires au départ de Tournan et St Georges

Mag / Flux	Projet de plan de distribution hebdo - version 1					Nb rdv actuels	Ecart nb rdv futurs / actuels
	rdv 6h-11h..	rdv 12h-13h ...	rdv 14h ...	Nb rdv hebdos	% groupage 2 mag.		
<b>XS</b>	4,2	0,0	1,9	<b>6,1</b>	93%	<b>2,5</b>	+3,6
<b>S</b>	4,1	0,0	1,9	<b>6,1</b>	99%	<b>3,2</b>	+2,8
<b>M</b>	4,5	0,0	1,9	<b>6,5</b>	91%	<b>4,3</b>	+2,2
<b>L</b>	4,8	0,2	2,7	<b>7,6</b>	78%	<b>5,8</b>	+1,9
<b>XL</b>	7,2	0,0	2,3	<b>9,5</b>	37%	<b>8,8</b>	+0,7
<b>XXL</b>	10,0	1,0	2,5	<b>13,5</b>	0%	<b>14,4</b>	-0,9
<b>Total</b>	<b>4,6</b>	<b>0,1</b>	<b>2,1</b>	<b>6,8</b>	<b>84%</b>	<b>4,8</b>	<b>+2,0</b>
	68%	1%	31%	100%			



CSE NPC du 21/04/2021

**M. COUSIN** demande si le délai des commandes RSC est de 48 heures.

**M. PIERRES** répond que le délai annoncé au plus tard est de dix jours et le délai moyen est de six jours. La réception doit être effectuée dans la foulée.

**M. COUSIN** remarque que les camions des centrales polonaises et portugaises ne sont pas incorporés dans ces plannings et cela va engendrer de gros problèmes de réception. La réception d'un camion complet de salon prend une matinée ou un après-midi,

sachant qu'il y a d'autres rendez-vous avec les fournisseurs indirects. Il demande s'il est vrai que les portefeuilles des salons sont en train d'exploser.

**M. PIERRES** répond qu'il n'a pas l'information sur les portefeuilles des salons. La seule information qu'il a eue avec M. PAVIA concerne les Faro. Il a été dit que les problèmes au niveau des salons allaient être réglés. Pour la réouverture, les effectifs sont au complet.

**M. COUSIN** indique que certains magasins ne réceptionnent pas le vendredi ou le lundi, donc cela va entraîner des problèmes au niveau des effectifs.

**Mme BALSACK** le confirme.

**M. PIERRES** répond qu'il va falloir adapter les effectifs et regarder dans les plannings si cela correspond aux rendez-vous. Il ajoute qu'il ne peut pas répondre sur les effectifs de chaque magasin.

**M. COUSIN** demande si les plannings officiels ont été reçus.

**M. PIERRES** répond que non.

**M. COUSIN** pense qu'ils vont être envoyés à la dernière minute.

**M. PIERRES** répond qu'il est indiqué dans la présentation quand ils seront envoyés.

Il précise que le nouveau plan de distribution sera effectif à partir du 3 mai. Il pense que les plannings seront mis en place au début du mois de mai. Concernant les rendez-vous Pologne et Portugal, c'est la logistique au niveau du siège qui s'en charge et prend contact directement avec eux afin d'ajuster au mieux les créneaux et c'est la même chose pour les fournisseurs directs.

**M. COUSIN** indique que le dépôt est généralement en discussion directe avec les plateformes polonaises et portugaises.

**M. PIERRES** répond qu'il sait que chaque réception est en contact avec les flux polonais, mais il s'agit ici d'un sujet national mis en place par le siège pour pouvoir modifier les créneaux, si nécessaire.

**Mme BALSACK** demande si les chefs de dépôt auront les plannings à la dernière minute.

**M. PIERRES** répond qu'ils les auront au début du mois de mai.

**Mme BALSACK** demande comment seront adaptées les équipes, sachant que les plannings doivent être effectués quinze jours avant.

**M. PIERRES** indique que si les magasins ne sont pas ouverts ce sera déjà plus simple à mettre en place.

**Mme BALSACK** réplique que la réception fonctionne.

**M. PIERRES** le confirme. Il souligne qu'il ne veut pas parler pour les autres magasins. Sur le magasin de Douai, s'il faut prendre une personne en CDD pour renforcer, il le fera, si le planning des collaborateurs doit être modifié, car rien ne dit aussi qu'il faut le modifier.

**Mme BALSACK** pense que s'il y a plus de camions, il faut plus de personnes, sachant que les équipes opèrent déjà les enlèvements et que les congés sont posés. Beaucoup de personnes sont en congé au mois de mai car il a été demandé de solder les congés.

**M. PIERRES** le confirme et ajoute qu'il faudra adapter la situation dans chaque magasin en fonction des besoins.

**M. PAVIA** ajoute qu'il y aura beaucoup d'adaptation à effectuer. Il ne faut pas laisser les équipes en surcharge de travail.

**Mme BALSACK** indique que le but n'est pas d'avoir des accidents de travail.

**M. PIERRES** pense que l'impact sera surtout sur les magasins de taille moyenne. Le tableau indique le nombre de rendez-vous actuel et le nombre de rendez-vous en prévision. Les magasins de taille M sont à 4,3 actuellement et passeraient à 6,5 mais dans ces rendez-vous, plusieurs demi-camions sont prévus. Ils prennent moins de temps à décharger qu'un camion complet.

**Mme BALSACK** demande si le fait de grouper deux magasins dans un camion ne comporte pas de risques de mélange.

**M. PIERRES** répond que cela se passe plutôt bien. L'intérêt de faire cela est le gain de temps car c'est par typologie de produits. Les palettes sont souvent mélangées mais cela est voué à disparaître car aujourd'hui, l'entreprise se dirige vers une livraison beaucoup moins mixte pour faciliter le rangement.

**M. COUSIN** demande si une sélection de produits sera effectuée.

**M. PIERRES** répond qu'un regroupement par famille de produits sera effectué.

**M. POTET** répond qu'il faut voir ce que cela donne à la réalisation. Concernant le personnel, M. PIERRES et M. PAVIA ont chacun parlé pour leur magasin, mais c'est une réunion du CSEE, donc il souhaite que cela soit traité de manière générale. Il faut se dire que s'il manque du personnel, tout le monde a le droit de prendre des CDD pour pouvoir décharger.

**Mme LOUIS** indique que M. PIERRES et M. PAVIA ont souligné que chaque magasin adaptera selon la situation qui sera la sienne.

**M. PIERRES** pense qu'il faut le faire en plusieurs étapes, il faut d'abord avoir le planning. Les rendez-vous ne seront pas rajoutés pour les gros magasins, comme Valenciennes ou Englos, qui avaient déjà leur nombre de rendez-vous. Mais les magasins comme Douai, Béthune ou Arras, auront des rendez-vous supplémentaires. La situation sera particulière dans chaque magasin. A la réception des plannings, il faut que chaque DM et chaque chef de dépôt vérifient si l'effectif est adapté à ce nouveau planning. Chaque DM a un budget effectif et il est possible de s'adapter.

**M. POTET** constate qu'il a été dit que les gros magasins comme Valenciennes ne seront pas impactés car tous les créneaux sont déjà ouverts, alors qu'il y a quand même une fréquence de deux camions supplémentaires qu'il faudra bien planifier.

**M. COUSIN** ajoute que le lundi, les magasins sont aussi susceptibles de recevoir des camions.

**M. PIERRES** indique que l'écart du nombre de rendez-vous est de + 0,7 pour les magasins de taille XL. Il ajoute qu'il ne dit pas que cela n'aura pas d'impact mais par rapport à un magasin de taille L, qui est à + 1,7, l'impact est cependant beaucoup moins important. Il faut que chaque magasin adapte son effectif mais adapter son effectif avec 0,7 rendez-vous en plus et 2 rendez-vous en plus n'est pas la même chose.

**Mme BALSACK** pense qu'il faut anticiper. M. COUSIN a dit que plusieurs départs sont prévus lors des prochains mois dans son magasin.

**M. COUSIN** indique qu'il va y avoir deux départs en retraite dans son magasin et à Seclin aussi.

**M. POTET** remarque qu'il est indiqué sur le tableau « rendez-vous 6 h – 11 h ». Il demande si la réception sera modifiée en termes d'ouverture.

**M. PIERRES** répond que la réception est à 9 h, mais des magasins ouvrent à 6 h.

**M. COUSIN** demande si la réception est à 9 h ou 10 h, sachant que certains magasins ne réceptionnent qu'à partir de 10 h.

**M. PIERRES** explique qu'il s'agit d'un créneau horaire. Il n'est pas question de modifier le planning de réception.

**Mme BALSACK** s'enquiert de l'heure de la réception de l'après-midi.

**M. PIERRES** répond qu'il ne la connaît pas. Les camions devront aussi s'adapter aux horaires des magasins.

**M. COUSIN** rapporte qu'il rencontre énormément de problèmes de retard de camion : hier, s'il n'avait pas pris pas l'initiative d'appeler, le camion ne serait pas venu. De plus, il n'a pas été prévenu.

**M. PIERRES** demande s'il provenait de Tournan.

**M. COUSIN** répond que oui. Il ajoute que les retards sont fréquents.

**M. PIERRES** lui demande de lui envoyer cela par mail et de remplir correctement le logiciel pour les statistiques. Il indique qu'il va faire remonter cela directement au siège. Le problème est de ne pas être prévenu du retard.

**M. COUSIN** indique que cela met en porte-à-faux.

**Mme BALSACK** demande s'il est possible d'avoir le détail des relais-colis par magasin pour connaître le chiffre d'affaires que cela a apporté sur le dernier exercice.

**M. PIERRES** répond qu'il faut qu'il voie si les chiffres sont à jour et les enverra à Mme LOUIS. Il demande si elle veut connaître le nombre de colis en réception par magasin.

**Mme BALSACK** répond qu'elle veut savoir ce que cela a apporté dans le compte d'exploitation.

**M. PIERRES** répond que cela est mesuré par rapport aux coupons remis.

**Mme BALSACK** indique que pour les colis, Conforama est payé à 43 centimes.

**M. PIERRES** répond que cela figure dans les statistiques.

**Mme BALSACK** indique qu'il faut savoir si les clients ont acheté avec les bons de réduction et sur quelle valeur.

**M. COUSIN** demande si les bons sont encore valables.

**Mme DUPUIS** répond qu'ils ne sont plus valables.

**M. PIERRES** indique que de nouvelles dotations seront reçues. La valorisation peut être communiquée mais cela ne représente rien.

**L'instance** remercie M. PIERRES.

**M. POTET** indique qu'il a ouvert son compte Digipost et qu'il ne fonctionne pas. Pour qu'il fonctionne, lorsque le numéro matricule à huit caractères est demandé, il faut rajouter deux zéros avant le premier zéro car le numéro matricule n'en comporte que six.

**Mme BALSACK** pense qu'il faut faire circuler cette information.

**Mme LOUIS** déclare qu'elle va faire un mail à tous les DM et les RA.

**M. POTET** demande si les chèques fidélité vont être décalés par rapport au confinement actuel car ils sont à dépenser jusqu'au 22 juin.

**M. PAVIA** répond qu'il n'y a pas d'information pour l'instant.

**M. POTET** indique que s'ils sont décalés, cela tombera pendant la période des soldes. Il pense que la direction ne veut pas que les collaborateurs les utilisent pendant les soldes.

**M. PAVIA** répond qu'il ne le pense pas. Il ajoute que s'il y a réouverture le 15 mai, il reste encore un mois et demi pour les dépenser.

**Mme LOUIS** pense que les gens vont s'en servir tout de suite à la réouverture.

**M. POTET** indique qu'il y a toujours des retardataires.

**Mme LOUIS** indique que c'est la direction qui prendra la décision mais avec une réouverture théorique au 15 mai et une date d'expiration au 22 juin, cela ne devrait pas poser de problème selon elle.

**M. POTET** demande à Mme LOUIS d'envoyer la présentation complète avec les ajouts et modifications de slides.

**Mme LOUIS** répond que les modifications ont été effectuées. Elle ajoute qu'elle enverra la présentation avec le sujet du relais-colis de M. PIERRES.

**Mme BALSACK** propose de reprendre le sujet lors d'une prochaine réunion.

**Mme LOUIS** rappelle que le prochain CSE aura lieu le 26 mai.

**Mme BALSACK** pense que ce sera compliqué car ce sera une semaine après la réouverture. Elle demande si la date peut être avancée.

**Mme LOUIS** répond qu'elle ne peut pas prendre d'engagement à la place de M. CLEMENT. Si la réunion est avancée, ce sera encore plus compliqué car elle aura lieu la semaine de la réouverture.

**Mme BALSACK** le confirme.

**Mme LOUIS** remercie M. PAVIA.

*Fin de la réunion à 17h15.*

**Fait à Seclin, le 21.04.2021.**

**Richard POTET**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Potet', written over a horizontal line.

**Secrétaire du CSE**